IDEA-H-TDC-001

2023

TERCERA EDICIÓN

MANUAL DE FORMACIÓN DEL TRIPULANTE DE CABINA

IDEA AVIATION CORP
ideaonline.aero

IDEA

MANUAL DE TRIPULANTES DE CABINA (MTC)

VENEZUELA

INTRODUCCION

Para el propósito de este Manual **IDEA**, puede ser referida también como “La Aerolínea”, “La Compañía”, “La Empresa” y/o “El Operador”.

El Instituto Nacional de Aeronáutica Civil **INAC** podrá ser referida como “Autoridad de Aeronáutica Civil”, “Autoridad”, “Autoridad Aeronáutica” y/o “Entidad Regulatoria”.

Este Manual de Tripulantes de Cabina ha sido preparado de acuerdo con las políticas de la Aerolínea y donde es pertinente, a los requisitos de la Organización de Aviación Civil Internacional (O.A.C.I.), de la Ley General de Aviación Civil y sus reglamentos; cumpliendo así con lo requerido por el Operador Aéreo y según los requisitos de las Agencias Reguladoras Aplicables.

Este manual explica las políticas, técnicas y los procedimientos que son aplicables a la Aerolínea. La Aerolínea opera de acuerdo a las aprobaciones y limitaciones especificadas en las Especificaciones y Limitaciones de Operación y por cualquier otro medio que la Entidad Regulatoria estime conveniente. Así mismo con aquellas emitidas por los países a donde opera.

Toda aeronave listada en las Especificaciones y Limitaciones de Operación será operada también de acuerdo a las especificaciones y/o requerimientos descritos en los términos del Certificado de Aeronavegabilidad, Manual de Vuelo y su Certificado Tipo.

La Aerolínea permitirá que los inspectores de la Autoridad Aeronáutica, auditen el sistema de inspección, registros y capacidad general en cualquier momento, como sea requerido. Cuando la Autoridad Aeronáutica lo requiera, la Aerolínea producirá en un tiempo razonable todos los documentos y requisitos requeridos.

Cuando el contenido de este manual entre en conflicto con alguna regulación o con el manual de vuelo aprobado del avión, la última fuente regulatoria prevalecerá. Cualquier discrepancia que se detecte debe ser remitida a la atención del Gerente de Tripulantes de Cabina para que se realice su corrección respectiva.

Todo el personal operativo debe de cumplir con las instrucciones establecidas en este manual, además de las leyes, regulaciones y procedimientos del Estado en el que se realicen las operaciones y que tengan relación con el desempeño de sus obligaciones.

No se permite el uso de manuales que no estén aprobados y/o aceptados por la Autoridad Aeronáutica.

Será responsabilidad del Gerente de Tripulantes de Cabina el asegurar que toda la información contenida en este manual sea correcta y actualizada.

Será responsabilidad de cada usuario el mantener vigente el presente manual, efectuando las respectivas actualizaciones conforme los procedimientos establecidos.

La regla más importante de la aerolínea es la seguridad, la cual requiere el más alto grado de cuidado a través de todas las fases de operación; por lo tanto, cada empleado es responsable de llevar a cabo sus tareas, prestando primordial atención a esta regla.

A efecto de realizar operaciones seguras, todos los empleados deben estar familiarizados con las leyes, reglamentos, regulaciones y procedimientos que tengan relación directa con el desarrollo de las funciones y obligaciones, para tal efecto, estos requisitos son incluidos dentro del contenido de entrenamientos recurrentes.

Los procedimientos e instrucciones contenidos en este manual están basados en información técnica actualizada y experiencia operacional. Estas se han establecido para planificar y ejecutar vuelos de transporte aéreo comercial de acuerdo a las políticas de la compañía.

Nada en el contenido de este manual puede sustituir el ejercicio del buen juicio y decisiones oportunas por parte del personal durante cualquier irregularidad o emergencia.

A no ser que la Autoridad Aeronáutica apruebe otra cosa, la aerolínea preparará el Manual de Tripulantes de Cabina en idioma español. Además, el operador podrá traducir y utilizar ese Manual, o partes del mismo, en otro idioma.

Si fuese necesario que se elaboren nuevos manuales o partes/volúmenes significativos de los mismos, deberá cumplir con el párrafo anterior. La Aerolínea podrá emitir un Manual de Tripulantes de Cabina en distintos volúmenes.

La aerolínea garantizará que todo el personal asignado o que tenga una participación directa en las operaciones de tierra y de vuelo esté debidamente instruido, haya demostrado su capacidad para desempeñar sus funciones particulares, conozca sus responsabilidades y la relación de sus obligaciones

HOJA DE CONTROL DE REVISIONES

No. REVISION	FECHA REVISION	FECHA INSERTADA	INSERTADA POR	No. REVISION	FECHA REVISION	FECHA INSERTADA	INSERTADA POR
01	15SET04	04OCT04	P. Técnicas	33	05DIC1	27ENE1	P.Tecnica
02	30NOV04	03ENE05	P. Técnicas	34	20ENE16	22JUN16	A. Bustamante
03	08DIC04	03ENE05	P. Técnicas				
04	09FEB05	30JUN05	P. Técnicas				
05	30JUN05	03DIC05	P. Técnicas				
06	30AGO05	20ENE06	P. Técnicas				
07	01MAR06	10MAR06	P. Técnicas				
08	17ABR16	05JUN06	P. Técnicas				
09	12JUN06	12JUL06	P. Técnicas				
10	10JUL06	07NOV06	P. Técnicas				
11	24NOV06	18ABR07	P. Técnicas				
12	12JUN07	10DIC07	P. Técnicas				
13	14FEB08	19MAY08	P. Técnicas				
14	23OCT08	11DIC08	P. Técnicas				
15	29ENE09	06FEB09	P. Técnicas				
16	20MAR09	25MAY09	P. Técnicas				
17	10AGO09	19OCT09	P. Técnicas				
18	11ENE10	16APR10	P. Técnicas				
19	26JUL10	17AGO10	P. Técnicas				
20	19AGO10	27SEP10	P. Técnicas				
21	10ENE11	23MAR11	P. Técnicas				
22	29MAR11	31MAR11	P. Técnicas				
23	10OCT11	20ENE12	P. Técnicas				
24	21MAY12	10JUL12	P. Técnicas				
25	28OCT12	23NOV12	P. Técnicas				
26	10JUN13	05JUL13	P. Técnicas				
27	29OCT13	14NOV13	P. Técnicas				
28	21NOV13	23NOV14	P. Técnicas				
29	24SET14	16DIC14	P. Técnicas				
30	09ABR15	09MAY15	P. Técnicas				
31	24AGO15	16SEP1	P.Tecnica				
32	24SEP1	20NOV1	P.Tecnica				

Esta hoja se utiliza para mantener el control de las revisiones del manual. Cuando se reciba una revisión, deberá anotarse toda la información solicitada en este cuadro y se insertarán las nuevas hojas en el manual. La Gerencia de Tripulaciones conservará por un período de seis meses las hojas retiradas después de una revisión. No se permiten enmiendas y revisiones escritas a mano excepto en situaciones en las cuales se necesite hacerlas beneficio de la seguridad.

HOJA DE CONTROL DE REVISIONES TEMPORALES

No. REVISION	FECHA REVISION	FECHA INSERTADA	INSERTADA POR
00	17ENE06	17ENE06	P.Técnicas
01	11DIC06	11DIC06	P.Técnicas
02	10ENE08	10ENE08	P.Técnicas
03	25JUN08	25JUN08	P.Técnicas
04	10JUL08	10JUL08	P.Técnicas
05	17JUL08	17JUL08	P.Técnicas
06	14OCT08	14OCT08	P.Técnicas
07	06ENE09	06ENE09	P.Técnicas
08	28MAY09	28MAY09	P.Técnicas
09	13JUL09	13JUL09	P.Técnicas
10	26ABR10	26ABR10	P.Técnicas
11	31AGO10	31AGO10	P.Técnicas
12	04JUL11	04JUL11	P.Técnicas
13	15FEB12	15FEB12	P.Técnicas
14	28FEB14	28FEB14	P.Técnicas
15	05SEP14	05SEP14	P.Técnicas
16	08DIC14	08DIC14	P.Técnicas
17	15FEB1	22FEB1	P.Técnica
18	05ABR16	25ABR16	P. Técnicas
19	24ABR16	02MAY16	P. Técnicas

Esta hoja se utiliza para mantener el control de las revisiones temporales del manual. Cuando se reciba una revisión temporal, deberá insertar las páginas revisadas y anotarse toda la información solicitada en este cuadro. No de revisión, ingresar el numero al que corresponda la revisión a ingresar, fecha de revisión, ingresarla fecha que aparece impresa en las páginas de la revisión a insertar, fecha insertada, la fecha en la que la revisión fue insertada, insertada por, el nombre de la persona que la inserto. Una vez eliminada o convertida en revisión permanente, se deberá retirar la revisión temporal del presente manual. No se permiten enmiendas y revisiones escritas a mano excepto en situaciones en las cuales se necesite hacerlas beneficio a la seguridad.

INDICE GENERAL

	Capítulo	Número de Página
CUBIERTA		
Introducción	00.00.00	1
Listado de Paginas Efectivas	00.01.00	1
Hoja de Control de Revisiones	00.02.00	1
Control de Revisiones Temporales	00.02.00	2
Índice General	00.03.00	1
Solicitud de Cambios en el Manual	00.04.00	1
Registro de Cambios Relevantes	00.05.00	1
Distribución del Manual	00.06.00	1
Control del Manual	00.07.00	1
ontrol del Manual Electrónico	00.08.00	1
Revisión de Información	00.09.00	1
Identificación de Revisiones	00.10.00	1
Aprobación de Revisiones	00.11.00	1
Definiciones	00.12.00	1
GENERALIDADES		
Nota Aprobatoria	01.00.00	1
Prefacio	01.01.00	1
Descripción del Formato	01.02.00	1
Objetivo	01.03.00	1
Alcance	01.04.00	1
Referencias	01.05.00	1
Definiciones	01.06.00	1
Abreviaturas	01.06.00	6
Políticas	01.07.00	1
PROPÓSITOS, OBJETIVOS Y ENTRENAMIENTOS		
Generalidades	02.00.00	1
Propósito del Manual	02.00.00	1
Objetivo	02.00.00	1
Misión	02.01.00	1
Misión de la Aerolínea	02.01.00	1
Misión de la Gerencia / Administración de Tripulantes de Cabina	02.01.00	1
Misión del Tripulante de Cabina	02.01.00	1
Entrenamiento	02.02.00	1
POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS		
Políticas Generales Administrativas	03.00.00	1
Política de Compras	03.00.00	1
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD EN VUELO		
Generalidades	04.00.00	1
Seguridad en Vuelo (Safety)	04.00.00	1
Introducción	04.00.00	1
Filosofía y practicas de normas de Seguridad de Vuelo	04.00.00	2
Programa Antidrogas y Prueba Post Accidente/Incidente	04.00.00	4
Política de requerimientos generales de salud	04.00.00	5

	Capítulo	Número de Página
Miembros titulares o adicionales a la tripulación	04.00.00	7
Requisitos mínimos para tripulantes de cabina	04.00.00	7
Manual de Tripulantes de Cabina en el avión	04.00.00	8
Coordinación y Trabajo en Equipo	04.01.00	1
Briefing	04.01.00	1
Jefe de Cabina	04.01.00	1
Tripulante de Cabina	04.01.00	2
Línea de mando	04.01.00	3
Autoridad del capitán	04.01.00	3
Sistemas de comunicación	04.01.00	4
Timbres de llamado entre Cabina de mando y Tripulantes de Cabina	04.01.00	4
Llamadas entre estaciones de Tripulantes de Cabina	04.01.00	4
Comunicación a los pasajeros	04.01.00	5
Cabina estéril	04.01.00	5
Acceso a la Cabina de Mando	04.01.00	6
Servicio de comidas y bebidas a la Cabina de mando	04.01.00	6
Utilización de Asiento de observador en Cabina de Mando (Jump Seat)	04.01.00	6
Utilización de asientos disponibles de tripulantes de cabina (Jump Seat)	04.01.00	8
Instrucciones y Demostraciones de Seguridad	04.02.00	1
Instrucciones y Demostraciones de Seguridad para Pasajeros	04.02.00	1
Demostración efectuada por los Tripulantes	04.02.00	1
Demostración con video	04.02.00	1
Instrucciones de seguridad a pasajeros con Discapacidades Especiales	04.02.00	2
Pasajeros sentados junto a Salidas de emergencia (ABP's)	04.02.00	3
Criterios de selección para ABP's	04.02.00	3
Briefing a ABP	04.02.00	3
Demostraciones que deben realizarse	04.02.00	4
Revisión en Cabina de Pasajeros	04.02.00	4
Posiciones para demostraciones de seguridad	04.02.00	5
Reporte de Cabina Asegurada	04.02.00	5
Operación del In-seat power supply system (ISPSS) en flota Airbus	04.02.00	6
Cantidad Mínima de Tripulantes de Cabina Abordo	04.03.00	1
Cantidad mínima de Tripulantes de Cabina abordo	04.03.00	1
Procedimiento para abordaje de pasajeros	04.03.00	2
Vigilancia	04.04.00	1
Vigilancia	04.04.00	1
Rondas de chequeo	04.04.00	1
Reabastecimiento de combustible con pasajeros Abordo	04.04.00	1
Procedimiento Normal	04.04.00	1
Procedimiento de Emergencia	04.04.00	3
Desabordaje / Abordaje de pasajeros con un motor encendido	04.04.00	4
Asientos de Pasajeros	04.05.00	1
Asientos de Pasajeros	04.05.00	1
Asignación de asientos en salidas de Emergencia	04.05.00	1
Sillas de pasajeros inoperativas	04.05.00	2
Silla de ruedas portátil	04.05.00	3
Almacenaje de sillas de ruedas en cabina de pasajeros	04.05.00	4
Asientos de Tripulantes de Cabina	04.06.00	1
Asientos para Tripulantes de Cabina	04.06.00	1
Asientos restringidos para Tripulantes de Cabina	04.06.00	2
Ubicación de Tripulantes de Cabina en Jump seats	04.06.00	2

	Capítulo	Número de Página
Equipaje	04.07.00	1
Aceptación de equipaje	04.07.00	1
Equipaje de mano de pasajero	04.07.00	1
Equipaje ocupando asiento	04.07.00	3
Carga ocupando asiento	04.07.00	4
Equipajes especiales	04.07.00	4
Equipaje de Tripulantes de Cabina	04.07.00	4
Señales	04.08.00	1
Señales y rótulos de no fumar	04.08.00	1
Regulaciones sobre fumar en vuelo	04.08.00	1
Regulaciones sobre señal de abrocharse el cinturón	04.08.00	1
Durante el Ascenso	04.08.00	2
Durante el Crucero	04.08.00	2
Turbulencia	04.08.00	3
Luces de Cabina de Pasajeros	04.08.00	6
Equipos con escenarios de iluminación de cabina de pasajeros	04.08.00	6
Bebidas Alcohólicas	04.09.00	1
Servicio en Tierra	04.10.00	1
Servicio en Tierra (demoras)	04.10.00	1
Manejo de equipos de cocinas	04.10.00	1
TARMAC delay	04.10.00	2
Cambio de Tripulación	04.11.00	1
Cambio de Tripulación con Pasajeros Abordo	04.11.00	1
Abordaje de pasajeros con otros Tripulantes	04.11.00	1
Revisión de Equipo de Emergencia	04.12.00	1
Revisión de Equipo de Emergencia previo al vuelo	04.12.00	1
Revisión de Equipo de Emergencia en vuelos con cambio de tripulación	04.12.00	1
Lista de Equipo de Emergencia y aspectos a revisar	04.12.00	1
Lista de Revisión de Equipo de Emergencia y Misceláneos	04.12.00	2
Reportes de Cabina	04.13.00	1
Reportes de Cabina de Pasajeros a la Bitácora de Mantenimiento	04.13.00	1
Instrucciones para llenar el formato Cabin Crew Report	04.13.00	1
Aparatos Electrónicos Portátiles	04.14.00	1
Mercancías Peligrosas	04.15.00	1
Generalidades	04.15.00	1
Política de la Aerolínea para el transporte de Mercancías Peligrosas	04.15.00	1
Excepciones	04.15.00	2
Mercancías Peligrosas Permitidas	04.15.00	3
Mercancías Peligrosas Prohibidas	04.15.00	4
Mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros y/o por la Tripulación	04.15.00	4
Baterías transportadas por los pasajeros	04.15.00	5
Dispositivos electrónicos portátiles (incluyendo dispositivos médicos) que contengan pilas o baterías de metal litio o ion litio	04.15.00	5
Recomendaciones generales	04.15.00	6
Transporte de hielo seco en cabina de pasajeros	04.15.00	6
Transporte de cigarrillos electrónicos	04.15.00	7
Exenciones de Mercancías Peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación de cabina	04.15.00	7
Elementos que no clasifican como Mercancías Peligrosas para su transporte	04.15.00	8
Información a pasajeros, clientes internos y externos	04.15.00	8
Responsabilidad del Piloto al Mando (PIC)	04.15.00	8
Mercancías Peligrosas no Declaradas (ocultas)	04.15.00	9
Clasificación	0415.00	13
Etiquetas	04.15.00	15
Marcas	04.15.00	15
Idiomas Aplicables a las Marcas y Etiquetas	04.15.00	16
Restricciones para la Estiba en la Cabina de Pasajeros o Puesto de Pilotaje	04.15.00	16
Embalaje	04.15.00	16
Manipulación	04.15.00	17
Políticas Dirigidas a la Tripulación de Cabina	04.15.00	18
Emergencia de Aeronave	04.15.00	19
Información en caso de accidente o incidente de aeronave	04.15.00	19
Responsabilidades de los Tripulantes de cabina en caso de incidentes relacionados con MP	04.15.00	19

	Capítulo	Número de Página
Kit de respuesta a emergencias con mercancías peligrosas en vuelo	04.15.00	21
Informe de Riesgo Operacional (IRO) en caso de incidentes / accidentes	04.15.00	21
Etiquetas	04.15.00	23
Tabla 2.3.A	04.15.00	26
Puertas	04.16.00	1
Operación normal de Puertas	04.16.00	1
Puerta principal	04.16.00	1
Desembarque de pasajeros por puertas traseras	04.16.00	1
Lista de comprobación de Procedimientos de seguridad	04.16.00	2
Aceptación de Pasajeros	04.17.00	1
Aceptación de Pasajeros	04.17.00	1
Política general acerca de Pasajeros problemáticos	04.17.00	1
Emergencia médica y/o Enfermedad originada en vuelo	04.17.00	2
Fallecimiento Abordo	04.17.00	2
Pasajero viajando con Tanque de Oxigeno	04.17.00	3
Pasajeros que requieren uso de POC y CPAP a bordo	04.17.00	3
Pasajeros enfermos	04.17.00	7
Pasajeros con movilidad reducida	04.17.00	7
Pasajeros en sillas de ruedas	04.17.00	8
Pasajeros con discapacidad visual, auditiva y/o del habla	04.17.00	8
Perros en servicio y de soporte emocional	04.17.00	9
Pasajeras Embarazadas	04.17.00	10
Menores sin acompañar (UMNR)	04.17.00	11
Menores sin acompañar (UMNR) con discapacidad	04.17.00	13
Pasajeros viajando con Infantes	04.17.00	14
Pasajeros Obesos	04.17.00	15
Pasajeros transito sin Visa (TWOV)	04.17.00	15
Pasajeros no Admitidos	04.17.00	16
Pasajeros Deportados	04.17.00	16
Pasajeros transportando armas y municiones para uso deportivo	04.17.00	17
Pasajeros viajando con Arma de Fuego (no deportivas)	04.17.00	17
Prisioneros Esposados con Escolta y/o Pasajeros en Custodia	04.17.00	18
Transporte de Supernumerarios	04.17.00	20
Transporte de Animales Vivos en Cabina de Pasajeros	04.18.00	1
Transporte de dispositivos portátiles de diálisis	04.18.00	2
CRO (Complaint Resolution Officer)	04.18.00	3
Información que debe llevarse en vuelo	04.19.00	1
Lista de información que debe ser llevadas en el avión	04.19.00	1
Bloqueo de cabina de mando	04.20.00	1
Procedimiento de Bloqueo de Cabina de Mando	04.20.00	1
Definiciones	04.20.00	1
Generalidades	04.20.00	1
Procedimiento	04.20.00	1
REPORTES DE IRREGULARES, ACCIDENTES E INCIDENTES		
Generalidades	05.00.00	1
Introducción	05.00.00	1
Definiciones	05.00.00	1
Responsabilidades de los Tripulantes de Cabina	05.01.00	1
Reporte de Irregularidades con Tripulantes de Cabina	05.01.00	2
Reporte de Irregularidades con Pasajeros	05.01.00	3
Informe de Riesgo / Evento Operacional (IRO)	05.01.00	4
EQUIPO DE EMERGENCIA		
Generalidades	06.00.00	1
Introducción	06.00.00	1
Sistema de Oxígeno Suplementario	06.01.00	1
Sistema de Oxígeno Suplementario por Reacción (Generadores Químicos)	06.01.00	1
Localización	06.01.00	1
Duración	06.01.00	1
Precauciones	06.01.00	1

	Capítulo	Número de Página
Botella portátil de Oxigeno	06.01.00	2
Precauciones	06.01.00	2
Uso de la Botella para la aplicación de Oxigeno a Pasajeros	06.01.00	3
Detectores de Humo	06.02.00	1
Detectores de Humo en los lavatorios	06.02.00	1
Extintores	06.03.00	1
Extintores en los Lavatorios	06.03.00	1
Extintores Manuales en Cabina	06.03.00	1
Extintor de Halón	06.03.00	2
Máscara Protectora Contra Humo	06.04.00	1
Máscara Protectora Contra Humo (PBE)	06.04.00	1
Botiquín	06.05.00	1
Botiquín de Primeros Auxilios	06.05.00	1
Contenido del Botiquín	06.05.00	1
Medical Kit	06.05.00	1
Contenido del Medical Kit	06.05.00	1
Megáfono	06.06.00	1
Radio	06.07.00	1
Transmisor de localización de Emergencia (ELT)	06.07.00	1
Radio Rescue 99	06.07.00	1
Radio Rescue 406 y 406 SE	06.07.00	2
Luces / Lámparas	06.08.00	1
Luces de emergencia	06.08.00	1
Luces foto luminiscente del pasillo	06.08.00	1
Lámparas de mano	06.08.00	2
Hacha	06.09.00	1
Salidas	06.10.00	1
Salidas de Emergencia	06.10.00	1
Equipo para Amarizaje	06.11.00	1
Equipo de Emergencia para Amarizaje	06.11.00	1
Chalecos Salvavidas	06.11.00	1
Método de Operación	06.11.00	1
Tobogán / Balsa y Balsas	06.11.00	3
Survival Kit (Equipo de Supervivencia)	06.11.00	3
Cuerdas de Escape	06.11.00	4
Kit de Respuesta Mercancías Peligrosas y Tarjeta de Emergencia	06.12.00	1
Desfibrilador Externo Automático	06.12.00	2
HAZMAT/BIO-HAZ-KIT (DG KIT)	06.12.00	3
Kit de Supervivencia en Tierra (UT Kit)	06.13.00	1
UT Kit	06.13.00	1
Contenido del Kit	06.13.00	1
LIMITACIONES DE TIEMPO DE VUELO EN SERVICIO Y REQUISITOS DE DESCANSO		
Introducción	07.00.00	1
Terminología	07.01.00	1
Limitaciones de Tiempo de Vuelo en Servicio y Requisitos de Descanso	07.02.00	1
PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA		
Cadena de Mando, incapacidad de un Piloto	08.00.00	1
Introducción	08.00.00	1
Cadena de mando en situación de emergencia	08.00.00	1
Piloto incapacitado	08.00.00	2
Tripulante de cabina incapacitado	08.00.00	2
Pasajero incapacitado en lavatorio	08.00.00	3

	Capítulo	Número de Página
Despresurización	08.01.00	1
Despresurización	08.01.00	1
Lenta o Progresiva	08.01.00	1
Rápida	08.01.00	1
Explosiva	08.01.00	2
Hipoxia	08.01.00	4
Tiempo Útil de Consciencia (T.U.C)	08.01.00	4
Aborto de Despegue	08.02.00	1
Aborto de Despegue/Sistema de Video AVOD y Over Head System	08.02.00	1
Fuegos	08.03.00	1
Fuegos	08.03.00	1
Medidas Preventivas	08.03.00	2
Procedimientos para combatir fuegos	08.03.00	2
Fuegos en tierra	08.03.00	2
Fuegos en vuelo	08.03.00	3
Fuegos en Lavatorios	08.03.00	3
Fuegos en Hornos	08.03.00	3
Fuegos en Asientos	08.03.00	4
Humo en cabina de Pasajeros	08.03.00	4
Alerta de humo en el IFE	08.03.00	4
Falla en el sistema de detección de humo del VCC	08.03.00	5
Emergencia Súbita	08.04.00	1
Emergencia Súbita	08.04.00	1
Posiciones de Impacto	08.05.00	1
Posiciones de Impacto	08.05.00	1
Posiciones de Impacto para Tripulantes de Cabina	08.05.00	4
Procedimientos de Emergencia	08.06.00	1
Procedimiento Preventivo para una Emergencia Planificada	08.06.00	1
Aterrizaje de Emergencia/Emergencia Planificada	08.06.00	3
Nueve Pasos más importantes	08.06.00	3
Evacuación	08.06.00	4
Como dirigir una Evacuación	08.06.00	4
Rutas de escape	08.06.00	5
Después de la evacuación en Tierra	08.06.00	5
Responsabilidades de los Tripulantes de Cabina	08.06.00	6
Responsabilidades de Tripulación de Vuelo después del Aterrizaje	08.06.00	6
Procedimientos a utilizar durante una evacuación	08.06.00	6
Aterrizaje de Emergencia Plan para la Preparación de Cabina	08.06.00	7
Comandos en Aterrizaje de Emergencia	08.07.00	1
Comandos para Evacuación en Emergencia	08.07.00	1
Amarizaje	08.08.00	1
Amarizaje / Emergencia Planificada	08.08.00	1
Pasos más importantes	08.08.00	2
Si hay más tiempo disponible	08.08.00	2
Evacuación después del Amarizaje	08.08.00	3
Rutas de escape	08.08.00	3
Después del Amarizaje	08.08.00	3
Principios de supervivencia y 13 pasos en el Mar	08.08.00	4
Responsabilidades de los Tripulantes de Cabina	08.08.00	5
Responsabilidades de Pilotos después del Amarizaje	08.08.00	5
Plan para la preparación de cabina en Amarizaje	08.08.00	5
Comandos en Amarizaje	08.09.00	1
Comandos para Evacuación en Emergencia	08.09.00	1
Briefing y Criterios de Selección para ABP´s	08.10.00	1
Criterios de Selección para ABP´s	08.10.00	1

	Capítulo	Numero de Página
PRIMEROS AUXILIOS		
Generalidades	09.00.00	1
Introducción	09.00.00	1
Triage	09.00.00	1
Signos vitales	09.00.00	1
Procedimiento para la aplicación de primeros auxilios	09.01.00	1
Impartiendo primeros auxilios según prioridad	09.01.00	1
Emergencias médicas abordo	09.01.00	1
Deberes y funciones de la Tripulación de Cabina	09.01.00	1
Precauciones universales	09.01.00	2
Seguridad en los primeros auxilios (compruebe que la escena es segura)	09.01.00	3
Pare, piense y proceda	09.01.00	3
Determinando el estado de consciencia o inconsciencia	09.01.00	4
Evaluación para la aplicación de primeros auxilios	09.01.00	6
Procedimiento CABS	09.01.00	6
(C) Compresiones	09.01.00	7
(A) Abrir vía aérea	09.01.00	9
Posición de recuperación (posición lateral de seguridad)	09.01.00	10
(B) Buena respiración	09.01.00	11
Ventilaciones	09.01.00	11
Procedimiento para proporcionar las ventilaciones	09.01.00	12
Uso de mascarillas para proporcionar ventilaciones	09.01.00	12
(D) Desfibrilación, uso del defibrilador externo automático (DEA)	09.01.00	14
Procedimiento general de aplicación del DEA	09.01.00	15
Precauciones en el uso del DEA	09.01.00	17
Aplicación de electrodos (parches)	09.01.00	17
Casos especiales de aplicación de electrodos (parches)	09.01.00	18
(S) Espina dorsal, shock, hemorragia severa	09.01.00	19
Revisión de espina dorsal	09.01.00	19
Shock (choque)	09.01.00	19
Causas del shock	09.01.00	20
Síntomas y/o signos	09.01.00	20
Tratamiento preventivo de shock	09.01.00	21
Precauciones en tratamiento preventivo de shock	09.01.00	22
Control de sangrados (hemorragia severa)	09.01.00	22
Procedimiento SIMPLE	09.01.00	23
Vendajes	09.01.00	24
Vendaje para el cuello	09.01.00	24
Capelina	09.01.00	25
Vendaje para codo	09.01.00	26
Vendaje espiral ascendente	09.01.00	27
Vendaje para pie quemado	09.01.00	28
Cabestrillo (simple o reforzado)	09.01.00	29
Fractura y dislocadura / luxación	09.01.00	30
Impartiendo primeros auxilios según prioridad	09.02.00	1
Manifestaciones más comunes y tratamiento	09.02.00	1
Hemorragia externa	09.02.00	1
Tratamiento para hemorragia	09.02.00	2
Uso de torniquete	09.02.00	2
Torniquete prefabricado	09.02.00	2
Fabricación y uso de torniquete	09.02.00	3

	Capítulo	Numero de Página
Casos especiales de hemorragias: nasal (epistaxis), vaginal, heridas leves (Escoriaciones), objeto introducido en el cuerpo, amputaciones.	09.02.00	4
Obstrucción de vías aéreas por cuerpo extraño (OVACE)	09.02.00	6
Maniobra de Heimlich	09.02.00	7
Maniobra de Heimlich en adulto	09.02.00	7
Maniobra de Heimlich en niños	09.02.00	8
Maniobra de Heimlich en infantes (lactantes)	09.02.00	9
Maniobra de Heimlich en mujeres embarazadas y/o pasajeros obesos	09.02.00	10
Maniobra de Heimlich en pasajero inconsciente	09.02.00	11
Acciones para actuar ante lesiones de la cabeza, cuello o columna	09.02.00	11
Convulsiones	09.02.00	12
Reanimación cardio pulmonar (RCP)	09.02.00	13
Reanimación cardio pulmonar (RCP) en adultos y niños	09.02.00	14
Reanimación cardio pulmonar (RCP) en infantes (lactantes)	09.02.00	15
Manejo de otras condiciones	09.03.00	1
Acidez	09.03.00	1
Alergia	09.03.00	1
Angina de pecho	09.03.00	2
Anoxia	09.03.00	3
Asma	09.03.00	3
Ataque al corazón / infarto	09.03.00	4
Ataques de pánico	09.03.00	4
Barotraumatismos	09.03.00	5
Comportamiento irracional	09.03.00	6
Derrame	09.03.00	6
Desmayo	09.03.00	7
Diabetes	09.03.00	7
Diarrea	09.03.00	7
Dificultad para respirar	09.03.00	8
Disbarismos	09.03.00	8
Disturbios gastrointestinales	09.03.00	9
Dolor abdominal	09.03.00	9
Dolor agudo de oídos	09.03.00	9
Dolor de cabeza / migraña	09.03.00	10
Dolor punzante e intermitente en el pecho	09.03.00	10
Enfermedades infectocontagiosas	09.03.00	11
Estrés	09.03.00	11
Expansión de gases y gases atrapados en el aparato digestivo	09.03.00	12
Fatiga	09.03.00	12
Fractura	09.03.00	13
Hiperventilación	09.03.00	13
Hipoxemia	09.03.00	13
Hipoxia	09.03.00	14
Infarto grave al miocardio	09.03.00	14
Intoxicación alcohólica	09.03.00	15
Intoxicación por comida / medicamentos / otros	09.03.00	15
Jet lag	09.03.00	16
Lesión en cuello	09.03.00	16
Lesión en la cabeza	09.03.00	16
Lesión en la nariz	09.03.00	17
Lesión en los ojos	09.03.00	17

	Capítulo	Número de Página
Lipoescultura	09.03.00	18
Mareo	09.03.00	18
Parálisis parcial o total	09.03.00	19
Quemadura de primer grado	09.03.00	19
Quemadura de segundo grado	09.03.00	19
Quemadura de tercer grado	09.03.00	19
Sensación de hambre / visión doble	09.03.00	20
Trombosis venosa profunda (TVP)	09.03.00	20
Vértigo	09.03.00	21
Vómito	09.03.00	21
Trabajo de parto a bordo	09.04.00	1
Parto a bordo	09.04.00	1
Signos y síntomas	09.04.00	1
Tratamiento inicial	09.04.00	1
Parto de urgencia (tratamiento)	09.04.00	2
Cuidados posteriores	09.04.00	4
Precauciones	09.04.00	5
Regulaciones de salud internacional	09.05.00	1
Vacunación de los Tripulantes de Cabina	09.05.00	1
Fumigación abordo de las aeronaves	09.05.00	1
SEGURIDAD AEREA		
Generalidades	10.00.00	1
Introducción	10.00.00	1
Procedimiento de inspección en la aeronave	10.00.00	1
Inspección en ruta	10.00.00	3
Inspección de depósitos de chalecos en el interior de las aeronaves en vuelos hacia y desde USA	10.00.00	3
Instrucciones de Llenado de la Lista de Verificación de Seguridad (Anexo C)	10.00.00	5
Anexo C	10.00.00	6
Secuestro	10.01.00	1
Secuestro	10.01.00	1
Política	10.01.00	1
Reportando actos o acciones sospechosa de Piratearía Aérea	10.01.00	3
Comunicación entre Tripulantes de Cabina y Cabina de mando	10.01.00	3
Procedimientos de Tripulantes de Cabina	10.01.00	5
Información restringida	10.01.00	5
Reporte	10.01.00	6
Amenaza de Bomba	10.02.00	1
Introducción	10.02.00	1
Definición	10.02.00	1
Clasificación de la amenaza	10.02.00	2
Procedimiento a seguir	10.02.00	2
Aeronave en tierra	10.02.00	3
Aeronave en Vuelo	10.02.00	6
Factor de incidencia de Bomba que afectan a una Aeronave en Vuelo	10.02.00	8
Lista de Chequeo de Seguridad en caso de Amenaza de Bomba	10.02.00	12
Reporte de Amenaza de Bomba por Teléfono	10.02.00	13
Manejo de Pasajeros Perturbadores en las Aeronaves	10.03.00	1
Generalidades	10.03.00	1
Objetivos	10.03.00	1
Identificación de Pasajeros Problemáticos	10.03.00	1

	Capítulo	Número de Página
Clasificación	10.03.00	2
Nivel de Problemas	10.03.00	2
Procedimiento en Tierra	10.03.00	3
En Vuelo	10.03.00	3
Después del Aterrizaje	10.03.00	5
Anexo I	10.03.00	6
Anexo J	10.03.00	7
Anexo K. Notificación de Violación de Ley	10.03.00	8
Anexo L. Informe del Incidente	10.03.00	9
ANUNCIOS		
Generalidades	11.00.00	1
Introducción	11.00.00	1
Pre vuelo	11.01.00	1
Asignación de asientos	11.01.00	1
Reabastecimiento de combustible	11.01.00	1
Antes del despegue	11.01.00	2
Puerta Cerrada	11.01.00	2
Bienvenida y presentación	11.01.00	2
Anuncios de Seguridad	11.02.00	1
Demostración de seguridad	11.02.00	1
Cinturón de seguridad	11.02.00	1
Uso de Salidas de emergencia	11.02.00	2
Luces de emergencia	11.02.00	3
Uso de máscara de oxígeno	11.02.00	3
Uso de Chaleco Salvavidas y Balsas	11.02.00	3
Uso y ubicación de la tarjeta de seguridad, luces y timbres de llamado	11.02.00	4
Rodaje y despegue	11.03.00	1
Prohibición de fumar	11.03.00	1
Aparatos electrónicos en modo avión	11.03.00	1
Antes de despegar	11.03.00	1
En vuelo	11.04.00	1
Señal de cinturones (encendido / apagado)	11.04.00	1
Uso de baños	11.04.00	1
Turbulencia	11.04.00	2
Instrucciones para el descenso	11.04.00	2
Descenso a El Salvador (Ébola)	11.04.00	2
Preparación para el aterrizaje (20 millas antes del aterrizaje)	11.04.00	3
Aproximación especial	11.04.00	3
Después del aterrizaje	11.05.00	1
Después del aterrizaje (llegada al destino)	11.05.00	1
Llegada a Lima - Perú	11.05.00	2
Anexos		
Guía de respuesta en caso de incidentes con Mercancías Peligrosas	Anexo I	1
Procedimiento de descaso controlado en el puesto de pilotaje	Anexo II	1
Suplementos		
Suplemento 1 Airbus	SPL 1	1
Suplemento 2 Embraer	SPL 2	1

Proceso de Revisión de Manuales

Consejo de Revisión (ORB-Operations Review Board)

Objetivo

- Establecer el método para la elaboración y revisión de los diferentes procedimientos que afecten manuales, guías y/o programas regulados.
- Establecer el control para que todos los manuales, guías y/o programas regulados se encuentren actualizados y estandarizados.
- Garantizar que la información y contenido del sistema documental, las políticas, procedimientos y documentos y otros, sea congruente y consistente entre los mismos.
- Garantizar que la revisión del manual, guía y/o programa, sea presentada en forma legible y de acuerdo al formato aprobado por la Autoridad.

Alcance

Este procedimiento aplica para todas las áreas generadores de los manuales, guías, programas y/o procedimientos regulados nuevos o existentes, aplicables a las áreas operativas de IDEA ya sea para su creación, modificación y/o mejora.

Condiciones

- Toda solicitud, debe tramitarse a través de la hoja de solicitud de cambios incluida en cada manual o a través de la solicitud en línea: http://enlace.taca.com/gdocumental/Pages/FormularioServicioMI.aspx
- Para que el presente procedimiento cumpla su objetivo, es necesario contar con toda la información que solicita el formulario / solicitud e identificación de los participantes (solicitante).

El Consejo de Revisión denominado como Operation Review Board - (ORB) es el encargado de recibir, evaluar (este proceso incluye la verificación de que los cambios propuestos no entren en conflicto con otros documentos regulados de la empresa), y aprobar todas las solicitudes de cambios en los Manuales, Guías y/o Programas Regulados, el cual se lleva a cabo mensualmente dentro del año calendario, también puede ser convocada de manera extraordinaria.

Una vez la solicitud de cambio ha sido revisada y aprobada por el ORB, se procede a enviar la notificación de la aprobación al responsable del manual, guía y/o programa afectado por la modificación con copia a los responsables de los demás manuales, guías y/o programas afectados, para que estos sean homologados. Si la solicitud es rechazada por el ORB, el Chairman notificará al responsable del manual las razones del porque la solicitud no fue aprobada.

Una vez aprobada la propuesta de enmienda, el responsable de cada manual, guía y/o programa regulado afectado, realizará los cambios en la próxima revisión inmediata, y la enviará al Departamento de Aseguramiento de la Calidad de Operaciones, con la respectiva carta de cumplimiento al MRAC actualizada (si ésta fue afectada).

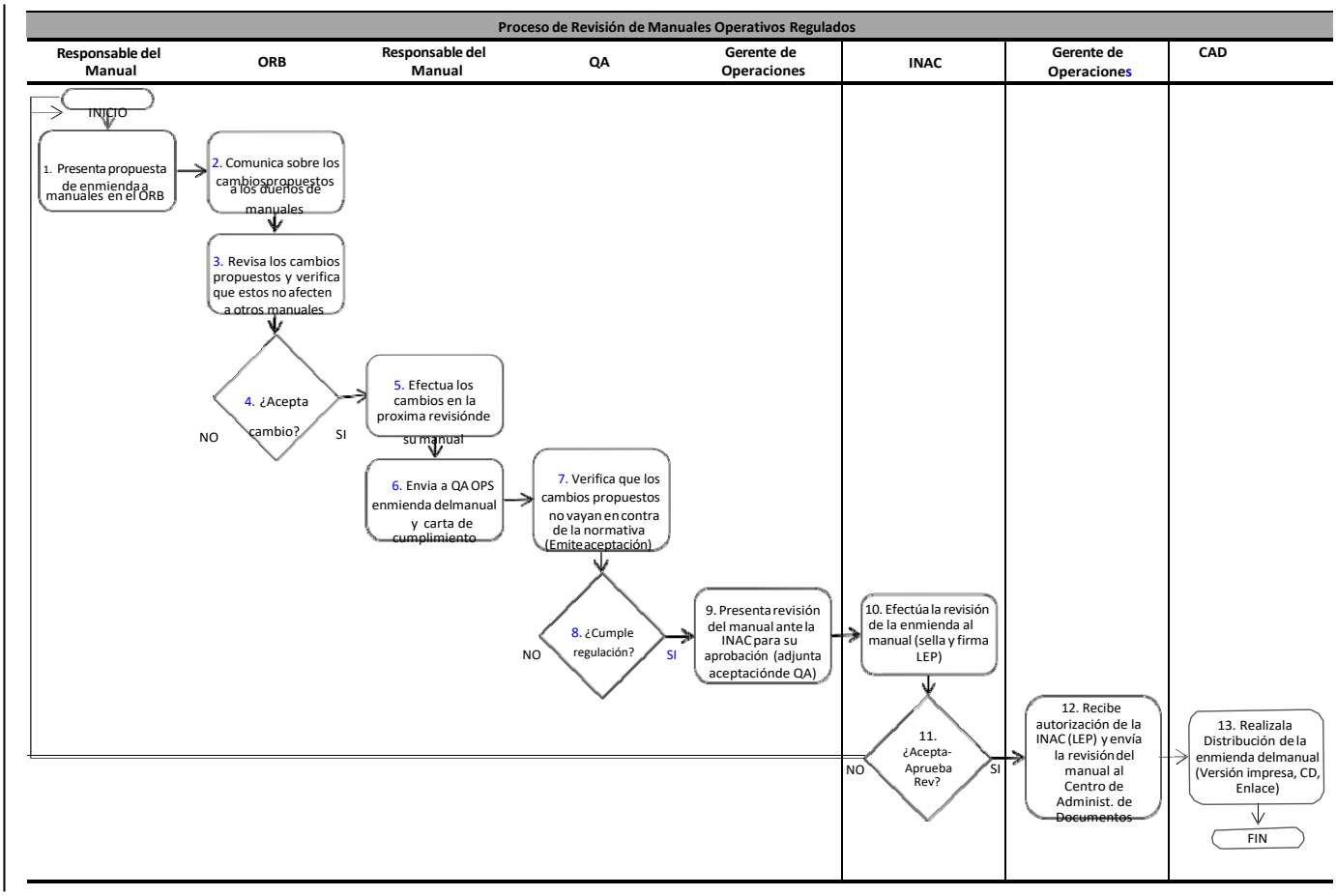
El Departamento de Aseguramiento de Calidad verificará que los cambios propuestos no vayan en contra de la normativa vigente. De cumplirse efectivamente con la norma vigente, emitirá una nota de aceptación a la Gerencia de Operaciones.

Finalmente, el Gerente de Operaciones o su designado presentará la revisión del manual, guía y/o programa (junto con la carta de aceptación emitida por el Departamento de Aseguramiento de la Calidad) a la Autoridad de Aviación Civil (INAC) para su proceso de revisión y aprobación/aceptación.

Cualquier cambio requerido por la INAC o una entidad regulatoria, sobrepasa la autoridad del ORB, siempre y cuando éstos sean derivados de los requerimientos de una Ley, Reglamento y/o Regulación.

El ORB estará compuesto por:

- Gerente de Operaciones (Chairman)
- Jefe de Pilotos
- Administrador de Seguridad Operacional
- Jefe de Aseguramiento de la Calidad
- Gerente de Tripulantes de Cabina
- Administrador de Seguridad de Aviación
- Gerente de Operaciones Rampa
- Jefe del Centro de Instrucción Técnica
- Jefe de Programación de Tripulaciones
- Jefe de Despacho de Vuelos
- Jefe del Centro de Administración de Documentos
- Administrador de Operaciones Carga
- Gerente de Mantenimiento



SOLICITUD DE CAMBIOS EN EL MANUAL

Cualquier usuario asignado a la organización puede someter una solicitud a través de su supervisor para cambiar o modificar información contenida en este manual.

La solicitud será sometida al Consejo de Revisión utilizando el Formulario electrónico de Solicitud de creación, modificación, y eliminación de documentos, la cual se encuentra en el siguiente link:

http://enlace.taca.com/gdocumental/Pages/FormularioServicioMI.aspx

o mediante el siguiente formato:

Nombre / Departamento del solicitante: _____

Firma del Supervisor del Departamento Aprobando: _____

Firma del Director del Departamento Aprobando: _____

Listar el manual, sección, página y párrafo propuesto a ser revisado: _____

_____

Anotar el cambio solicitado o adjuntarlo a esta página: _____

_____

_____

Fecha de solicitud: _____

N. de Revisión actual:_____ N. de Revisión propuesta: _____

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

REGISTRO DE CAMBIOS RELEVANTES

Esta hoja se utiliza para mantener el registro de los cambios relevantes.

DESCRIPCION	TITULO	CAPITULO	PÁGINAS
- Se actualiza el Listado de Páginas Efectivas de acuerdo a la Rev. 35	Listado de Páginas Efectivas	00.01.00	1-3, 5-7
- Se actualiza el Índice	Índice General	00.03.00	2,4,5,10
- Se detallan los cambios relevantes de la Rev. 35	Registro de Cambios Relevantes	00.05.00	1-4
- Se incluye la definición "Supernumerario" - Se incluyen las abreviaturas "EICAS", "ISP", "Pilot Flying" y "TISE" - Se corre información de la página 7 a la 8	Definiciones y Abreviaturas	01.06.00	5-8
- Se incluye tema sobre "Sistema de Promulgación de Instrucciones e Información adicional sobre Operaciones"	Políticas Generalidades	01.07.00	3-4
- Se divide el primer bullet sobre "Filosofías y Prácticas de Normas de Seguridad en Vuelo"	Generalidades Normas y Procedimientos de Seguridad en Vuelo	04.00.00	2
- Se agrega introducción referente al tema de "Requerimientos Generales de Salud" en donde se indica que el Tripulante de Cabina es el responsable de acatar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política, así como notificar a la Gerencia de Tripulantes de Cabina cualquier situación que pueda impedir o afectar su desempeño	Generalidades Normas y Procedimientos de Seguridad en Vuelo	04.00.00	5
- Se modifica el tema "Sistemas de Comunicación" por "Comunicación entre la Tripulación" y se agrega la redacción del primer párrafo para mejorar la comprensión del mismo.	Coordinación y Trabajo en Equipo Normas y Procedimientos de Seguridad en Vuelo	04.01.00	4
- Se especifica que el medio por el cual se notificará a Cabina de Mando en caso de una emergencia durante cabina estéril, será presionando el interruptor de "Emergency Call" en el intercomunicador.	Coordinación y Trabajo en Equipo Normas y Procedimientos de Seguridad en Vuelo	04.01.00	5

- Se mejora provisión referente al procedimiento de emergencia durante reabastecimiento de combustible	Vigilancia Normas y Procedimientos de Seguridad en Vuelo	04.04.00	3
- Se mejora provisión referente a que el cinturón de infante debe usarse durante las etapas del vuelo, incluyendo carreteo, despegues, aterrizajes, turbulencia y cuando el Capitán así lo requiera	Señales Normas y Procedimientos de Seguridad en Vuelo	04.08.00	1
- Se incluye política sobre "Pasajeros que Requieren Uso de POC y CPAP a Bordo" - Se traslada el contenido desde la página 7 a la 11 y de la 14 a la 19 - Se mejora y amplía la política sobre “Menores sin Acompañar” - Se elimina la condición de ofrecer compensación a pasajeros dispuestos a colaborar en la atención de los menores sin acompañar (UMNR) con discapacidad para coincidir con el lineamiento de asignación de acompañantes de seguridad a UMNR. - Se mejora provisión referente a que el cinturón de infante debe usarse durante las etapas del vuelo, incluyendo carreteo, despegues, aterrizajes, turbulencia y cuando el Capitán así lo requiera - Se incluye Política sobre "Transporte de Supernumerarios" - Se incluye "Página Intencionalmente en Blanco"	Atención a Pasajeros Normas y Procedimientos de Seguridad en Vuelo	04.17.00	3-22
- Se mejora la provisión referente a las definiciones y generalidades del "Procedimiento de Bloqueo deCabina de Mando"	Bloqueo de Cabina de Mando Normas y Procedimientos de Seguridad en Vuelo	04.20.00	1
- Se elimina la provisión referente a "UT Kit" para trasladarla al capítulo 06.13.00	Equipo de Emergencia	06.09.00	1
- Se mejora la provisión referente a "HAZMAT/BIO-HAZ KIT (DG KIT) - Se reordenan los elementos del DG KIT - Se corrige el título de "Desfibrilador Externo Automático (DEA)" por " HAZMAT/BIO-HAZ KIT"	HAZMAT/BIO-HAZ KIT Equipo de Emergencia	06.12.00	3-4
- Se amplía el capítulo y se mejora la provisión referente a "UT Kit (Kit de Supervivencia en Tierra) - Se agrega lista de contenido del UT Kit	Kit de Supervivencia en Tierra / UT Kit Equipo de Emergencia	06.13.00	1-2

- Se crea párrafo referente a la retención de los registros de los tiempos tiempo de vuelo, tiempo de servicio y tiempo de descanso de las Tripulaciones de Vuelo y de Cabina - Se mejora el párrafo referente a "Definición y Alcance del Tiempo de Servicio" - Se traslada información referente a "Políticas de Disponibilidad" de la página 1 a la 2	Introducción Limitaciones de Tiempo de Vuelo en Servicio y Requisitos de Descanso	07.00.00	1-2
-Se mejora la provisión referente a "Operaciones con Tripulación Reforzada" - Se incluye información referente al procedimiento de "Tripulante de Relevo en Vuelos con Tripulación Reforzada" - Se traslada la información de las páginas 2 y 3 a las páginas 3 y 4	Limitaciones de Tiempo de Vuelo en Servicio y Requisitos de Descanso	07.02.00	1-4
- Se especifica el medio por el cual se notificará a Cabina de Mando en caso de reportar un hecho inusual o de emergencia	Procedimientos de Emergencia	08.00.00	1
- Se mejora provisión referente a las actividades que deben llevar a cabo los Tripulantes de Cabina en los tiempos críticos de vuelo	Emergencia Súbita Procedimientos de Emergencia	08.04.00	1
- Se invierte el orden de los pasos 2 y 3 del procedimiento de "Manejo de Pasajeros Perturbadores en las Aeronaves" para mayor claridad	Seguridad Manejo de Pasajeros Perturbadores en las Aeronaves	10.03.00	4
- Se modifican las indicaciones del momento en que el Tripulante de cabina debe realizar los anuncios de "Instrucciones para el Descenso" y "Preparación para el Aterrizaje"	En Vuelo Anuncios	11.04.00	2-3
- Se crea el Anexo II con la información referente a "Procedimiento de Descanso Controlado en el Puesto de Pilotaje"	Procedimiento de Descanso Controlado en el Puesto de Pilotaje	Anexo II	1-4
- Se actualiza la Tabla de Contenido del Suplemento 1 Airbus según Revisión 35 al MTC	SUPLEMENTO 1 AIRBUS Tabla de Contenido	SPL1: 00.01.00	2
- Se modifica el título de "Timbres de Llamado entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina" por "Comunicación entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina" y se actualiza el contenido del cuadro para un mejor entendimiento	SUPLEMENTO 1 AIRBUS Normas y Procedimientos de Seguridad	SPL1: 03.00.00	3
- Se agrega tema referente a "Reporte de Cabina Asegurada / Antes del Primer Movimiento de la Aeronave" - Se mejora provisión referente a notificación a Cabina de Mando sobre Cabina lista para aterrizar - Se corre la numeración de las páginas 27 a la 29 - Se incluye "Página Intencionalmente en Blanco"	SUPLEMENTO 1 AIRBUS Normas y Procedimientos de Seguridad	SPL1: 03.00.00	25-30

- Se mejora provisión referente a definiciones y generalidades sobre "Bloqueo de Cabina de Mando" - Se completa provisión referente a "Procedimiento Normal (Código de Acceso" de Cabina de Mando	SUPLEMENTO 1 AIRBUS Normas y Procedimientos de Seguridad	SPL1: 03.00.00	19-20
- Se corrige información sobre actualización del cambio de los códigos de acceso a Cabina de Mando de doce a seis meses - Se mejora provisión referente a "Instrucciones y Demostraciones de Seguridad / Pasajeros Sentados junto a Salidas de Emergencia (ABP) A-319/A-320/A-321" - Se modifica y actualiza información sobre "Posiciones para Demostraciones de Seguridad"	SUPLEMENTO 1 AIRBUS Normas y Procedimientos de Seguridad	SPL1: 03.00.00	23-24
- Se elimina la responsabilidad de dar instrucción en salida 4R al Tripulante de Cabina Posición 2 ya que esta responsabilidad es del Tripulante de Cabina Posición 5 (A-321 con cinco Tripulantes de Cabina, equipos SHK)	SUPLEMENTO 1 AIRBUS Procedimientos de Emergencia en Amarizaje	SPL1: 04.01.00	10
- Se actualiza la Tabla de Contenido del Suplemento 2 Embraer según Revisión 35 al MTC	SUPLEMENTO 2 EMBRAER Tabla de Contenido	SPL2: 00.01.00	2
- Se mejora provisión referente a "Instrucciones y Demostraciones de Seguridad / Pasajeros Sentados junto a Salidas de Emergencia (ABP) EMB-190" - Se modifica y actualiza información sobre "Posiciones para Demostraciones de Seguridad" - Se mejora provisión referente a notificación a Cabina de Mando sobre Cabina lista para aterrizar - Se modifica el título de "Timbres de Llamado entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina" por "Comunicación entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina" y se actualiza el contenido del cuadro para un mejor entendimiento	SUPLEMENTO 2 EMBRAER Normas y Procedimientos de Seguridad	SPL2: 03.00.00	21,23, 25

DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

El Centro de Administración de Documentos será responsable de distribuir el manual y mantener actualizado su listado de distribución. Así como, mantener un registro de esta última,

Lista de Distribución

Autoridad Aeronáutica de Costa Rica
Gerente de Operaciones
Jefatura de Pilotos
Gerencia / Administración de Tripulantes de Cabina
Coordinadores de Tripulantes de Cabina
Tripulantes de Cabina
Centro de Instrucción de Tripulaciones
Centro de Administración de Documentos

El responsable del manual o encargado de cada copia controlada, es responsable de informar al Departamento de Centro de Administración de Documentos (CAD) mediante un mensaje electrónico, cualquier cambio en el personal que posee dicha copia controlada para su actualización en el listado de distribución.

Nota: A fin de cumplir con lo establecido en el MGO, Capítulo 00.06.00 se establece que la distribución de este manual, así como las revisiones del mismo, se efectuarán en un tiempo no mayor de 30 días.

Disponibilidad de manuales de la aerolínea a personal en locaciones, otras aparte de estaciones del sistema

Acceso ocasional de manuales de la Aerolínea será necesario durante operaciones extras, aparte de estaciones fuera del sistema. Estas operaciones pueden incluir vuelos no programados, desviaciones debido a mantenimiento o clima, vuelo charter, etc. Si el manual requerido no está disponible a bordo de la aeronave, el personal que está solicitando la información coordinará con el Centro de Control de Operaciones y Despacho para proveerles las copias ya sea por fax o por otros medios a las locaciones donde el documento es requerido.

CONTROL DEL MANUAL

Cada manual, cuya distribución se hace en copia dura, tendrá un número de control en la página de la portada asignado por el Centro de Administración de Documentos. Será responsabilidad del Centro de Administración de Documentos mantener enlistada la distribución de estos manuales identificando el número asignado de control de copia, nombre del manual, ubicación, y el número de la última revisión aceptada/aprobada, según sea aplicable, por la autoridad.

Adicionalmente, será responsabilidad del Centro de Administración de Documentos, el controlar la distribución apropiada de estos manuales y sus revisiones en copia dura, y cada responsable deberá mantenerlo al día, completando la "Hoja de Control de Revisiones" y confirmando al Centro de Administración de Documentos, ya sea vía correo electrónico a la dirección publicacionesteclrc@taca.com opor medio de la "Hoja de Acuse de Recibo" de que el manual ha sido recibido o actualizado.

Cada manual, cuya distribución se hace en "CD", tendrá el número de edición, fecha y número de copia controlada en la carátula del "CD" asignado por el Centro de Administración de Documentos. Será responsabilidad del Centro de Administración de Documentos mantener enlistada la distribución de los manuales en "CD", identificando el número asignado de control de copia, edición, nombre del manual, ubicación y el número de la última revisión aceptada/aprobada, según sea aplicable, por la autoridad.

Adicionalmente, será responsabilidad del Centro de Administración de Documentos, el controlar la distribución apropiada de estos manuales y sus actualizaciones en "CD", y cada responsable deberá mantenerlo al día, eliminando la edición anterior y confirmando al Centro de Administración de Documentos vía correo electrónico a la dirección publicacionesteclrc@taca.com de que la nueva edición ha sido recibida.

Nota: se deberá mantener por parte del Centro de Administración de Documentos un solo listado de control tanto para la distribución de los manuales en "copia dura", como los manuales en "CD", asegurando así que los usuarios tengan el mismo manual o revisión aplicable vigente.

El Gerente de Operaciones recibirá semestralmente del Centro de Administración de Documentos y de cada responsable, un reporte del estado de revisión del manual. Este reporte confirmará que el manual estévigente y válido para el uso del departamento, o identificará si necesita algunos cambios. De encontrarse unManual desactualizado se procederá a notificar al Centro de Administración de Documentos y al representante del manual, para llevar a cabo las acciones correctivas.

El Gerente de Operaciones hará que las revisiones que él considere necesarias se redacten en su forma final, para presentarlos y que sean aceptados/aprobados por la Autoridad Aeronáutica.

Una copia de todas las revisiones propuestas serán enviadas a la Autoridad Aeronáutica para ser sometidas al proceso de revisión y aprobación/aceptación. Después de haber sido aprobada/aceptada porla Autoridad Aeronáutica, las copias de la(s) revisión(es), carta de aprobación/aceptación de la Autoridad Aeronáutica y el nuevo listado de páginas efectivas con firma de aprobación/aceptación de la Autoridad Aeronáutica; serán entregadas por parte del Gerente de Operaciones o su designado en forma física y digital al Centro de Administración de Documentos para su debida publicación.

Además de la Gerencia de Tripulantes de Cabina, una copia del manual será mantenida y estará disponible en el Centro de Administración de Documentos.

Las revisiones físicas al presente manual serán ejecutadas por el propietario del mismo.

Cuando se amerite, se programará un entrenamiento si la revisión lo requiere debido a:

1) Cambios estructurales de fondos mayores;
2) Cambios que afecten la seguridad operacional

Responsable del manual

El Gerente de Tripulantes de Cabina es el propietario y el responsable por la revisión de los procedimientos descritos en este manual, para la ejecución de las tareas operacionales actuales, así como de la correspondiente actualización de la carta de cumplimiento.

Cada usuario es directa y principalmente responsable de llevar a cabo todas las tareas asignadas. También son directamente responsables de establecer los mecanismos necesarios para cumplir los procedimientos de los requerimientos del propietario y estándares.

Cualquier propuesta para modificaciones del contenido del presente documento debe primero ser sometida al ORB para su revisión y aprobación.

El ORB, verificará que los cambios propuestos en el manual no entren en conflicto con otros manuales de la empresa.

El Gerente de Operaciones a su vez entregará estas revisiones, a la Autoridad Aeronáutica, para su aceptación y aprobación.

Después de la aprobación, los departamentos operacionales son responsables de la logística asociada a la implementación de la modificación.

Los usuarios de este manual involucrados directamente en operaciones de la empresa, deben de estar familiarizados con su contenido.

Cuando existan cambios en los manuales, tanto el ORB como el responsable del manual, si así lo consideraran necesario, se impartirá un entrenamiento en los cambios que le afecten al personal

Calificaciones del responsable del Centro de Administración de Documentos

Las calificaciones del responsable del Centro de Administración de Documentos están contenidas en el Manual de Políticas y Puesto de la empresa.

Hoja de Transmisión / Transmittal Sheet

Para futuro uso de la Hoja de Transmisión refiérase al MGO, Capitulo 00.07.00

CONTROL DEL MANUAL ELECTRÓNICO

Este manual es mantenido en formato electrónico y publicado en Internet mediante el sitio web conocido como Enlace, construido especialmente para desplegar y administrar información de la Aerolínea. Esto permite que los empleados tengan acceso a la información directamente de un computador. Es la responsabilidad del supervisor del área asegurar que todos los empleados tengan acceso y recursos suficientes a esta información.

Este sitio está controlado y es exclusivamente para empleados de la compañía así como Agencias Reguladoras aplicables, personal subcontratado y terceros quienes podrán ingresar por medio de una clave de acceso registrada con privilegios de leer solamente, esto asegura que nadie altere la información.

Para solicitar clave de ingreso y accesar, se deben seguir los siguientes pasos, según aplique:

Acción	Empleados de la Compañía	Agencias reguladoras, personal subcontratado y terceros
Solicitar clave de acceso:	Solicitarla por medio de su respectiva gerencia, enviando un correo electrónico a: cercadeti@avianca.com, proporcionando nombre y número de empleado, posición y departamento Una vez Cerca de TI ha verificado esta información, proveerá el nombre del usuario y una clave.	Solicitarla por medio del Gerente de Estación, enviando un correo electrónico a: publicacionesteclrc@taca.com, proporcionando el nombre de la compañía solicitante. Una vez, el Centro de Administración de Documentos ha verificado esta información, proveerá el nombre del usuario y una clave.
Ingresar por la dirección:	http://enlace.taca.com	http://conexion.taca.com

Actualización de Manuales en el Sistema y Control (enlace.taca.com)

De la misma forma en que se efectúan las revisiones del control de manuales descritas en el Capítulo 00.07.00 del presente manual, se llevarán a cabo las revisiones en el formato electrónico. Una vez la revisión ha sido aprobada/aceptada por la Autoridad Aeronáutica, el Centro de Administración de Documentos, procederá a actualizar el manual y la carta de aprobación/aceptación, en el sitio-web Enlace en un tiempo no mayor de 15 días después de la fecha de aprobación/aceptación con el fin de que los usuarios del manual electrónico puedan consultar la última revisión aprobada por la Autoridad Aeronáutica. El formato electrónico estándar para visualizar estos manuales en el sistema es “Adobe Portable Document Format” (PDF).

Después de que la nueva información ha sido actualizada en el sitio-web enlace, estará inmediatamente disponible para visualizarse por todos los usuarios del sistema.

El Centro de Administración de Documentos debe asegurarse que este manual se encuentre totalmente al día en el sitio-web enlace, de acuerdo con el listado maestro de revisiones de manuales.

Adicionalmente, el Centro de Administración de Documentos distribuirá este manual y sus revisiones en Disco Compacto según la Lista de Distribución. Los CD, desactualizados deben ser desechados en su totalidad.

Toda persona que ejerza labores de supervisión debe de asegurarse que los manuales en el área de trabajo se encuentren totalmente al día, de acuerdo con el listado maestro de revisiones de manuales.

Para aquellas publicaciones obsoletas o desactualizadas, al recibo de una nueva revisión debe procederse de la siguiente manera:

a) Las copias viejas o formatos, deben ser devueltas al Centro de Administración de Documentos o;

b) Ser destruidas o quemadas en su totalidad.

Este mismo procedimiento aplica para extractos o copias parciales de este manual.

REVISION DE INFORMACION

Cada mes de Noviembre, el Gerente de Operaciones notificará a cada responsable del manual, la fecha límite en la que deben hacer llegar los cambios respectivos, si los hubiese.

Cada responsable revisará el manual y si se requieren hacer cambios, proseguirá a emitir la Solicitud de Cambios del Manual (capítulo 00.04.00) e implementará los cambios como sea necesario.

Las modificaciones y revisiones escritas a mano no están permitidas.

Copias No Controladas

Todas las copias del manual maestro asignadas de acuerdo a la lista de distribución se consideran como copias controladas a la hora de ser asignados a un usuario especifico, en elcaso que se deba obtener una copia de la totalidad o parte de una de estas, se deberá especificaren forma clara en la hoja; que es una copia de referencia y que no es válida, por lo tanto, deberá de identificarse como una copia no controlada.

Las copias que pueden circular dentro o fuera de la compañía deberán tener el sello original del departamento al que pertenece el manual, para que tenga validez. No se permiten copias o reproducciones si no cumplen con el procedimiento anterior.

Revisiones Temporales o de Emergencia

Las revisiones temporales o de emergencia son empleadas para proveer información que pueda ser incluida en el manual afectado por medio de un servicio normal de revisión.

Las revisiones temporales o de emergencia advierten al usuario de cambios y proveen instrucciones temporales previas a la próxima revisión programada del manual, dichas revisiones deben ser registradas en el Capitulo 00.02.00, Página 2 de este Manual.

Las revisiones temporales o de emergencia no tendrán una revisión subsiguiente. Si se requieren cambios a una revisión temporal existente, la revisión temporal será emitida nuevamente. Su impresión debe ser sobre hojas de papel amarillo no necesariamente impresas a doble cara si solamente una página se ve afectada. Las páginas conteniendo una revisión temporal, deben insertarse al manual sin eliminar la página con revisión actual, es decir se colocará sobre esta, siendo la revisión temporal la información actualizada, hasta que sea emitida como revisión permanente o quede sin validez. Se emitirán revisiones temporales o de emergencia cuando todo aquello relacionado con la seguridad de las operaciones lo amerite.

A continuación, se listan las instrucciones a seguir cuando se emite una revisión temporal:

a) Una vez se determine que se deba hacer una revisión que afecte la seguridad operacional, se aplicará el concepto de revisión temporal o de emergencia, esta será publicada a los usuarios y sometida al proceso de revisión y aprobación/aceptación por parte de la INAC, en forma simultánea.

b) El Centro de Administración de Documentos tendrá a su cargo la distribución conforme a su lista de usuarios.

c) El procedimiento de revisión y aprobación/aceptación por parte de la INAC, es el mismo que en una revisión normal/regular.

d) La Gerencia de Operaciones se encargará de verificar, la aceptación y/o aprobación por parte de la INAC y posteriormente procederá a enviársela al Centro de Administración de Documentos para su distribución de acuerdo a los procedimientos establecidos.

e) El formato electrónico de la revisión temporal se actualiza en ENLACE por medio del Centro de Administración de Documentos.

f) Las revisiones temporales o de emergencia tienen una validez de 90 días después de su emisión, tiempo después del que deben eliminarse o ser convertidas en revisiones permanentes por medio de una revisión normal/regular.

IDENTIFICACIÓN DE REVISIONES

Identificación en Blanco y Negro

Cuando una revisión es emitida en color blanco y negro, el usuario podrá identificar el nuevo material y/o el material corregido, cuando este cuente con una línea a lo largo del margen izquierdo del reglón/fila del texto.

Identificación a Colores

Cuando una revisión es emitida a colores, el usuario podrá identificar el nuevo material y/o el material corregido, cuando este cuente con una línea a lo largo del margen izquierdo del reglón/fila, adicionalmente el texto se identificara con un color azul.

Ejemplo:

> Este texto es con fines demostrativos, no puede ser utilizado como parte de un proceso u procedimiento operacional

Toda revisión se actualiza en el encabezado (columna tres) de cada página que contenga el nuevo material y/o material corregido, con su fecha y número de revisión correspondiente, sin afectar el resto del manual.

Ejemplo:

Fecha Propuesta para la Presentación del Manual a la Autoridad Local.

Manual de Tripulantes de Cabina IDEA	Identificación de Revisiones	Fecha: 30-Jun-02 Rev : 00	Cap : 00.10.00 Página: 1

Numero de Revisión del Manual

Cuando se esté actualizando el Listado de Páginas Efectivas (LEPS), Capitulo 00.01.00, se deberá asegurar que el encabezado de todas las páginas quede con la fecha y numero de revisión actualizada.

Todos los Cambios realizados en la propuesta de la revisión tienen que estar debidamente descritos en el Capítulo 00.05.00, Cambios Relevantes.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

APROBACION DE REVISIONES

Un juego duplicado de páginas efectivas, serán enviadas a la Autoridad Aeronáutica, para su aprobación/aceptación. Si la Autoridad Aeronáutica acepta/aprueba la revisión, el inspector firmará y fechará el Listado de Páginas Efectivas y la devolverá a la Gerencia de Operaciones (ORB Chairman), quien a su vez las entregará al Centro de Administración de Documentos para su distribución a todas las áreas correspondientes.

El Centro de Administración de Documentos colocará las originales para la revisión en el Manual Maestro correspondiente y marcará en la hoja de control de revisiones como corresponde.

El Centro de Administración de Documentos mantendrá el manual original para probar que la información disponible en el sitio-web enlace.taca.com ha sido aprobada/aceptada por la Autoridad Aeronáutica.

El Centro de Administración de Documentos es responsable de mantener y asegurar que todos los manuales en el sistema de la Aerolínea estén al día. Además, el responsable del manual en coordinación con la Gerencia de Operaciones serán responsables de someter nuevas revisiones para la aprobación/aceptación de la Autoridad Aeronáutica, antes de la fecha de entrada en vigencia.

El Centro de Administración de Documentos en una base mensual, notificará a los usuarios de los correspondientes manuales, del estatus de su última revisión.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

DEFINICIONES

Ver Capitulo 01.06.00, de este Manual de Tripulantes de Cabina.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

GENERALIDADES

Nota Aprobatoria El Gerente/Administrador de Tripulantes de Cabina de La Aerolíneacomunica, por medio de un Memorándum a todos los funcionarios, que se ha aprobado el Manual de Tripulantes de Cabina, cuya aplicación es efectiva a partir de la fecha de aprobación:

El presente sustituye en forma permanente cualquier manual relacionado con el programa de Tripulantes de Cabina.

La autoridad para establecer y modificar las políticas que tiene la Aerolínea que aplican para las tareas y procedimientos de los Tripulantes de Cabina, así como la actualización del presente manual, está bajo la responsabilidad del Gerente/ Administrador de Tripulantes de Cabina.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Prefacio

En este manual se describen los Procedimientos de Seguridad en Vuelo, Procedimientos de Emergencia para la Preparación de Cabina, Equipo de Emergencia, Primeros Auxilios y Anuncios los cuales están acorde con las políticas de La Aerolínea, Regulaciones Aeronáuticas de los diferentes países en donde se brinda nuestros servicios.

Mediante el mismo se dará a conocer a todo el personal involucrado en nuestra Administración, Gerentes, Administradores, coordinadores supervisores y demás personal, así como al personal operativo involucrado para aplicarlos y contribuir para hacer nuestros vuelos tan cómodos como seguros.

La debida y constante aplicación de los procedimientos escritos en este manual, nos permitirán ofrecer a nuestros pasajeros, un producto consistente y seguro, en los aeropuertos y abordo de nuestras aeronaves.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Objetivo

El manual esta presentado en un formato de dos columnas para facilidad de búsqueda y lectura del mismo. El presente capítulo describe las diferentes partes para efectos de familiarización con el mismo.

Encabezado

El encabezado está dividido en 4 columnas, de las cuales están divididas en parte superior e inferior. Las mismas contienen la siguiente información (en orden de izquierda a derecha):

Columna 1
Nombre de Manual

Columna 2
Parte Superior - el nombre del subcapítulo
Parte Inferior - el nombre del capítulo

Columna 3
Parte Superior - la fecha de emisión de la página
Parte Inferior - el número de revisión

Columna 4
Parte Superior - el número del capítulo y subcapítulo
Parte Inferior – el número de página del subcapítulo

Texto

El cuerpo del manual se encuentra dividido en dos columnas.
La columna izquierda contiene indicadores clave sobre el texto para efectos de facilitación de lectura.
La columna derecha contiene la información completa relacionada al tema en cuestión.

Simbología

Cuando una revisión es emitida, una línea a lo largo del margen izquierdo identificará todo el material corregido.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Objetivo

1. El presente manual tiene como objetivo establece procedimientos y políticas, conforme a las regulaciones Aeronáuticas que apliquen, de tal manera que se provea, el nivel necesario de seguridad abordo de las aeronaves, tanto en situaciones normales de operación como en situaciones de emergencia, para ofrecer un Transporte seguro y confiable a sus pasajeros y al personal propio de La Aerolínea.

2. Implementar en su momento los procedimientos adecuados para la prevención de situaciones anómalas o solucionar aquellas que surjan en el proceso, para mantener los niveles de seguridad esperados, para este efecto la Aerolínea cuenta con un programa de entrenamiento adecuado para Tripulantes de Cabina.

3. Mantener los procedimientos compatibles con los requerimientos previamente establecidos por las regulaciones de las organizaciones Aeronáuticas relacionadas. Para este efecto se debe mantener relación directa con las regulaciones que aplican a Tripulantes de Cabina.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Alcance

Las normas de este manual deberán aplicarse a todas las aeronaves y/o vuelos de La Aerolínea. En casos de extrema urgencia o cuando otras modalidades de transporte no sean apropiadas o cuando el cumplimiento de todas las condiciones exigidas sea contrario al interés público, se podrá dispensar del cumplimiento de lo previsto, siempre que en tales casos se haga cuanto sea menester para lograr en el transporte un nivel general de seguridad aceptable.

En todo caso que por alguna razón se realice una desviación a los procedimientos y políticas del presente manual se deberá de hacer un reporte incluyendo todos los detalles y la razón que generó dicha desviación.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Referencias

1. Las reglas concernientes al transporte bajo condiciones de seguridad se describe en el documento OACI Doc # 8973 y Anexo 17 de OACI.
2. Reglamentos de Aviación Civil.
3. Manuales internos de La Aerolínea; (MGO, MMP, MSA, MOR, FLM).
4. Manuales del fabricante de los equipos con los que opera la Aerolínea.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Definiciones

Accidente con mercancías peligrosas. Un suceso asociado y relacionado con el transporte de mercancías peligrosas que produce lesiones mortales o de gravedad a una persona o daños importantes a bienes.

Actividad: El tiempo durante el cual un tripulante está realizando tareas de algún tipo, encomendadas por el operador.

El período de actividad comienza cuando un tripulante sea requerido para realizar dichas tareas y termina cuando queda relevado de todas ellas.

Actividad Área Diurna: La comprendida, entre las siete horas y las veintiuna horas locales del lugar donde se inicia la actividad.

Actividad Aérea Nocturna: La comprendida entre las veintiuna horas y las siete horas locales del lugar donde se inicia la actividad.

Actividad en Tierra: Abarca el resto de las actividades no comprendidas en la actividad aérea, que pueden serle asignadas a un tripulante por la Dirección de la Compañía. A título indicativo serán entre otras, las dedicadas a instrucción, cursos, cualquier tipo de entrenamiento, simuladores de vuelo, reconocimiento médico y actividades similares.

Actividad Laboral: Todo el tiempo en que se permanece a disposición de la Compañía para realizar los trabajos programados que ésta puede asignar. Comprende los tiempos de actividad, tanto aérea como entierra.

Altitud Presurizada: Una atmósfera presurizada expresada en términos de altitud la cual corresponde a la presión en la Atmósfera Estándar.

Armas o artículos peligrosos: Los siguientes lineamientos están surtidos para hacer determinante y efectivo que las propiedades en posesión de un pasajero deben ser considerados como un arma oartículo peligroso.

Agentes Gaseosos y Químicos: Gas lacrimógeno, masilla y químicos similares así como cualquier gas de pistola u otros contenedores.

Armas de fuego: Cualquier arma; Pistolas de arranque, aire comprimido, otras, que de un disparo, por la fuerza que contiene éste, pueda producir cualquier explosión.

Arma Blanca: Sables, espadas, cuchillos de casa, y cualquier otro instrumento de filo que se consideren necesarios.

Base: El lugar en el cual un miembro de la tripulación se presenta habitualmente para comenzar un servicio o serie de servicios.

Base Principal: Aquella donde se encuentra el domicilio social del operador y desde la que normalmente programa sus servicios en vuelo.

Clasificación de pasajeros: Se definen como adultos, masculino y femenino, personas de 12 años de edad o más.

Se definen como niños, personas de una edad comprendida entre 2 y 12 años.

Se definen como infantes, las personas de menos de 2 años de edad.

Garrotes: Garrotes, bastones ortopédicos o instrumentos similares.

Explosivos/Municiones: Tipos de explosivo, municiones, incendiarios, y fuegos artificiales fabricados por el comercio o de fabricación casera, utilizando alguna combinación de componentes para producir el mismo.

Explosivos/Dispositivos Incendiarios: Cualquier combinación de explosivos incendiarios, u otros componentes que puedan resultar en una explosión o fuego peligrosa al avión; generalmente de una “BOMBA”.

Otros Artículos Peligrosos: Punzones para hielo, navajas de afeitar, tijeras puntiagudas, otros objetos parecidos, aún cuando no sean exactamente del mismo alcance de peligro de una bomba, pero que representan un alto grado de peligrosidad en caso de que se pretendan utilizar como tales. Además, cuando el objeto puede incluirse dentro de juguetes o copias de bombas, granadas, etc., también estos deberán ser tratados como objetos peligrosos.

Custodia: Vigilancia, guarda. Persona o escolta encargada de custodiar a un preso, deportado, inadmisible, otro.

Deportado: Deportado (DEPU), persona que legalmente ha sido administrada en un país por sus autoridades o que ha ingresado ilegalmente y que en una ocasión determinada es interceptado y ordenado formalmente por las autoridades para ser devuelto a su país.

Día Disponible: Día en el cual se está disponible para la compañía, chequeando la programación de vuelos y se está sujeto a ser llamado para trabajar en cualquier momento.

Discrepancia: Diferencia con un estándar o procedimiento establecido y/o aprobado.

Disponibilidad: Cuando se requiera que los miembros de la tripulación de vuelo y de cabina estén disponibles por un periodo determinado de tiempo para ser contactados por el operador, a fin de recibirinstrucciones relativas a un posible cambio del horario de trabajo y/o asignación de servicio, este requisito no debe impedir a los miembros dela tripulación de vuelo y de cabina, gozar de un periodo de descanso antes de presentarse al lugar donde iniciarán su servicio. El tiempo empleado en este caso de disponibilidad no debe considerarse como servicio.

Documento de transporte de mercancías peligrosas: Un documento que se especifica en las instrucciones técnicas. Es llenado por la persona que entrega una mercancía peligrosa para su transporte por víaaérea y contiene información sobre esa mercancía. El documento lleva una declaración firmada que indica que las mercancías peligrosas se describen plenamente y con precisión por sus correctos nombres de embarque y números ONU (si se han asignado) y que están correctamente clasificados, embalados, marcados, etiquetados y en condiciones adecuadas para su transporte.

Documentos de viaje: Están compuestos por la suma de los pases de abordar, el cupón de tiquete y una identificación válida para el viaje de origen de los pasajeros a su destino (normalmente su pasaporte válido con su visa apropiada y demás según sean necesarios).

Dry lease: Es cuando el avión es operado bajo el COA (Certificado de Operador Aeronáutico) del arrendatario.

Empresa Aérea Extranjera: Cualquier persona, física o jurídica, no ciudadano estadounidense, que aprenda directa o indirectamente, por medio de arrendamiento o cualquier otro arreglo, para enlazarse con la transportación aérea extranjera.

Equipaje de mano: Es todo bulto, paquete u otro permitido al pasajero que lo lleve consigo dentro del avión.

Equipaje interlinea: Equipaje que debe pasar por otra estación u otras estaciones antes de llegar a su destino final y que requiere del manipuleo para alcanzar las conexiones pertinentes.

Equipaje facturado/ Chequeado: Es todo aquel que el pasajero chequea en el counter y que es encolillado para que viaje, únicamente, en el compartimento de carga..

Inadmisibles: Pasajero Inadmisible (INAD) persona que tiene rechazada la admisión en un país, por sus autoridades. Tal caso podría ser por: visa vencida, expiración de pasaporte, etcétera.

Incidente con mercancías peligrosas: Un suceso, que no sea un accidente con mercancías peligrosas, asociado y relacionado con el transporte de mercancías peligrosas, que no ocurre necesariamente a bordo de un avión y que produce lesiones a una persona, daños a bienes, incendios, roturas, derrames, escapes de fluidos o radiaciones u otras evidencias de que no se ha mantenido la integridad del embalaje. Cualquier suceso que tenga relación con el transporte de mercancías peligrosas que ponga seriamente en peligro al avión o sus ocupantes también se considera un incidente con mercancías peligrosas.

Información restringida: Información confidencial, de los pasajeros, a la que sólo tiene acceso personal autorizado y que, por ninguna razón, excepto judicial o por solicitud de los superiores, podrá ser divulgada.

Interferencia ilícita: Acto voluntario o involuntario en contra de los cánones legales establecidos por la legislación que regula cada una de las actividades de una Nación, Institución u otros incluyendo Tratados, Convenios y Leyes Internacionales que atenta contra la integridad física de los pasajeros, de la infraestructura y del equipo.

Inspección: Examen sistemático aplicado a las personas y sus propiedades, utilizando procedimientos y facilidades como el detector de bombas, revisión física o electrónica, etc. con el propósito de descubrir e impedir el transporte aéreo de materias que puedan tentar contra la integridad física de los pasajeros, tripulación y/o la aeronave.

Jefe de Cabina: Es el responsable ante el Piloto al Mando de la dirección y coordinación del/los procedimientos normales y de emergencia de la cabina especificados en el Manual de Operaciones.

Lista de Equipo Mínimo: Lista autorizada que especifica, para un determinado modelo de aeronave, el número mínimo de equipos operables que se requieren, teniendo en cuanta las reglas de funcionamiento, dadas las condiciones ambientales existentes para la continuación del vuelo.

Logbook: Es la bitácora de mantenimiento a bordo de las aeronaves y corresponde al documento donde las tripulaciones de vuelo o cabina reportan anormalidades o el malfuncionamiento de un sistema dentro de la aeronave.

Mercancías Peligrosas: Artículos o sustancias que son capaces de representar un riesgo para la salud, seguridad o propiedades cuando son transportadas por aire.

Mensaje de bomba: Información recibida sobre una alarma/amenaza de peligro y que está planeada para ser ejecutada o colocada en un avión de La Aerolínea, o Aeropuerto. Ejemplo, una amenaza de bomba.

Oficial representante de la ley: Persona armada que está autorizada para portar y usar armas de fuego. Está investido con autoridad policial de arresto bajo la envergadura de las autoridades de la localidad donde la actividad se presenta. Es identificado por su uniforme, emblema o cualquierotra insignia de autoridad. Se le ha asignado la tarea, entre otras, deproveer los refuerzos de soporte, según la ley, para dar protección en el preabordaje.

Supernumerario: Persona adicional a la Tripulación de Vuelo que no es un Tripulante de Cabina o pasajero, pero que se encuentra a bordo de la aeronave.

Tripulante: Persona a la que el explotador asigna obligaciones que ha de cumplir abordo, durante el tiempo de vuelo. Incluye tanto los tripulantes de vuelo como a los de cabina de pasajeros.

Tripulante de Cabina de Pasajeros: Poseedor de entrenamiento correspondiente para ejercer abordo las actividades de atención al pasajero, así como aquellas relacionadas con la seguridad del mismo y las referentes a evacuación y demás funciones que hayan de realizarse en caso de emergencia en el tipo de avión para el que esté habilitado. Tiene el mismo significado que la expresión “Tripulante Auxiliar”.

Tripulante de Vuelo: Poseedor de un título y la correspondiente licencia a quien se asignan funciones en la cabina de pilotaje esencialespara la conducción de una aeronave durante el tiempo de vuelo. Tieneel mismo significado que “Tripulante Técnico”.

U.S. CUSTOMS: Aduana de Estados Unidos de América.

Vuelo privado: Cualquier vuelo en el cual la persona encargada totaliza la capacidad de un aeroplano para transportar:

a.- Pasajeros en conducción civil o militar bajo contrato con el Gobierno de los Estados Unidos o de cualquier otro país.

b.- Pasajeros invitados por el encargado del vuelo y cuyos costos son dispensables en forma global y no directa o indirectamente en forma individual.

Wet lease: Es cuando el avión es operado bajo el COA del arrendador.

Abreviaturas

ABP: Able Body Passenger

ACARS: Sistema de reportes de comunicaciones entre aeronave tierra y tierra aeronave (Aircraft Communications Addressing and Reporting System)

ACP: Panel de llamada de área

AGL: Sobre el nivel del terreno

ATC: Control de Tráfico Aéreo

AVOD: Audio and Video on Demand

BCS: Sistema de Control de Equipaje (Baggage Control System).

BiPAP: Bilevel Positive Airway Pressure

CP: Crew Panel, referido al equipo de video

CPAP: Continuos Positive Airway Pressure

CCM: Centro de Control de Mantenimiento

CDL: Lista de Desviación de Configuración

COA: Certificado de Operador Aeronáutico

DEA: Desfibrilador Externo Automático

DOD: Departamento encargado del control de la operación diaria referente a movimiento de pasajeros

DOT: Departamento de Transporte / Department of Transportation

ECAM: Electronic Centralized Aircraft Monitor

EICAS: Engine Indication and Crew Alerting System

FAA: Administración Federal de Aviación

HAZMAT/BIO-HAZ-KIT: Kit abordo para el manejo de incidentes relacionados con Mercancías Peligrosa y Alertas de Pandemia que se produzcan en la cabina

IATA: Asociación Internacional de Transporte Aéreo

IFE: In Flight Entertainment

ILS: Instrument Landing System

ISP: Indicaciones de Seguridad para Pasajeros

ISPSS: In-Seat Power Supply System

IRO: Informe de Riesgo / Evento Operacional.

MPM: Manual de Procedimientos de Mantenimiento.

MSN: Manufacture Serial Number. Se encuentra en el LOPA.

OACI / ICAO: Organización Internacional de Aviación Civil

OH: Sistema de video "Overhead system".

ORB: Operations Review Board. Comité responsable de la aprobación de procedimientos regulados en las aerolíneas.

PED: Portable Electronic Devices

PF: Piloto que Vuela la Aeronave / Pilot Flying

PIC: Piloto en Comando / Pilot in Command

PIL: Passenger Information List

PM: Piloto Monitoreando / Pilot Monitoring

PMR: Pasajero con Movilidad Reducida

SHK: Dispositivos aerodinámicos utilizados en los extremos de las alas de los nuevos diseños de la flota Airbus, conocidos como *"sharklets",* que permiten una mayor eficiencia.

SIC: Segundo al Mando / Second in Command

SITA: Compañía que vende servicios de transmisión de mensajes y generador de datos vía teletipo.

SOC: Centro de Control de Operaciones.

SPL: Suplemento

TISE: Tarjeta de Instrucción para Salidas de Emergencia

TWOV: Pasajero tránsito sin visa

UMNR: Menor sin acompañar

VCC: Video Control Center

VPAP: Variable / Bilevel Positive Airway Pressure

WCC: Work Control Card. Tarjeta de reporte de malfuncionamiento por inspección programada y no programada.

WI-FI: Wireless Fidelity

Responsabilidad

1. Es responsabilidad de todos los Tripulantes de Cabina cumplir con los procedimientos establecidos en el presente manual, así como el programa de seguridad de La Aerolínea, reglamento interno, reglas, regulaciones, políticas y procedimientos dados por La Aerolínea, las leyes y regulaciones Aeronáuticas de los Gobiernos de los países a los cuales La Aerolínea vuela, la FAA, U.S. CUSTOMS y OACI. Por tal razón los Tripulantes de Cabina deben de familiarizarse con el contenido del presente manual, así como con las regulaciones Aeronáuticas que aplican.

2. Será responsabilidad de la Gerencia / Administración de Tripulantes de Cabina velar por el cumplimiento de la calidad de las tareas y de los procedimientos de los Tripulantes de Cabina establecidas en el presente manual. Para este efecto se apoyara en las auditorias periódicas realizadas por Aseguramiento de la Calidad.

3. Básicamente todos los empleados de La Aerolínea tienen dos tipos de responsabilidades:

   - Desempeñar el trabajo específico asignado, para lo cual esta debidamente entrenado,
   - Cumplir y hacer cumplir los procedimientos establecidos en el presente manual.

Identificación

4. Todos los Tripulantes de Cabina tendrán que poseer una identificación de La Aerolínea, además, tendrán una identificación o permiso del aeropuerto, cuando aplique, en buen estado y válidoslos cuales deberá portar en un lugar visible, arriba de la cintura durante el tiempo que se encuentre dentro de las instalaciones.

5. Todos los Tripulantes de Cabina deberán cumplir con las reglamentaciones bajo las cuales fueron asignados los permisospara laborar en los aeropuertos, es decir, respetarán las áreas a las cuales no se ha otorgado acceso.

6. Un alto grado de protección y buen uso deberá brindarse a las identificaciones, para asegurar su integridad. Su pérdida deberá ser reportada inmediatamente a su superior inmediato, quien tomará las medidas correspondientes para reportarlo, así como la renovación del mismo.

7. Cuando se retire un Tripulante de Cabina la identificación de éste deberá ser recuperada por el superior inmediato quien la devolverá a la oficina que otorgó dicha identificación.

Comunicación

Todo Tripulantes de Cabina debe comunicar todo incidente o accidente ocurrido durante el desarrollo de sus funciones, conforme al lo establecido en los capítulos 05.00.00, 05.01.00 del presente manual. El canal de comunicación utilizado debe completarse en forma clara y concisa, utilizando palabras y frases de fácil entendimiento para asegurar que la persona que recibe la información comprenda a plenitud el mensaje.

Tripulantes de Cabina están en libertad de hacer sugerencias encaminadas a mejorar la seguridad de las operaciones de La Aerolínea. Para tal efecto podrá dirigirse en forma escrito o verbal con su jefe inmediato o al consejo de seguridad de vuelo de La Aerolínea.

Nota: Para complementar los métodos de comunicación entre la Administración y los Tripulantes de Cabina, se utilizaran sistemas de promulgación de información tal como lo especifica el MGO, Capitulo 02.02.00.

Aseguramiento de la Calidad

La Aerolínea cuenta con un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, cuyo responsable es designado por la misma (ver Manual General de Operaciones Cap. 01.01.00 página 1, Organigrama. Una copia delmismo se encuentra en la cabina de mando), quien es el responsablede controlar, por medio de auditorias, el cumplimiento y adecuación de los procedimientos requeridos con el fin de garantizar prácticas operacionales seguras.

Autoridad Aeronáutica

Es política de La Aerolínea facilitar el acceso a toda documentación o registro que tenga relación con las operaciones Aéreas.

Los inspectores de La Autoridad Aeronáutica podrán realizar inspecciones o auditorias para determinar el cumplimento de la Ley General de la Dirección General de Aviación Civil.

La Aerolínea a través de Gerencia de Operaciones, facilitará a los inspectores de la Autoridad Aeronáutica y al personal de investigación de accidentes, el libre acceso a cualquier documento y registro que tenga relación con las operaciones de vuelo o mantenimiento.

Sistema de Promulgación de Instrucciones e Información adicional sobre Operaciones

La Aerolínea reconoce los siguientes medios, como medios para la divulgación e intercambio de información y deberán ser utilizados por las diferentes áreas (Administrativas, Operativas, Tripulantes de Cabina, Mantenimiento, Seguridad de Aviación, etc.) de la organización:

- Boletines Internos (Corporativos)
- Boletines Externos (Provenientes de Proveedores)
- Memorándums
- Circulares
- Cartas
- Pizarrones Informativos en áreas comunes
- Pizarrones Informativos en áreas técnicas específicas
- Correo Electrónico (Corporativo y/o Personal)
- Sitio Web (Enlace, Siga).

El siguiente es un listado de información relacionada a la operación que se divulgará mediante los medios descritos anteriormente, sin embargo, la información no estará limitada al presente listado:

a) **Circulares Operacionales:** Información sobre cambios en procedimientos aceptados por la Autoridad Aeronáutica y queestán en proceso de implementación en el MTC.

b) **Notas Administrativas:** Cambios en números telefónicos, horarios de las Tripulaciones, etcétera.

c) **Boletines Internos o Directivas para la Tripulación Cabina (Boletines de Gerencia, Operacionales y/o Semanales, Circulares Administrativas):** Directiva o documento temporal o permanente, el cual podría formar parte o no del Manual de Tripulantes de Cabina, que contiene información operacional, guías y/o instrucciones para las Tripulaciones de Cabina y con loscuales se mantendrán informados y familiarizados con las leyes, regulaciones y procedimientos pertinentes a sus tareas y funciones.

La distribución de estos Boletines y/o Directivas referentes a las políticas, procedimientos y responsabilidades de los Tripulantes de Cabina se hará de la siguiente manera:

- Se comunicarán por medio de correo electrónico
- Se requerirá constancia por parte del Tripulante de Cabina de recibido y entendido de la información en un listado

contra firma

- Se realizará en los siguientes 30 días posteriores a su comunicación.
- Se incluirán los temas de estos Boletines y/o Directivas en el briefing antes de cada vuelo por parte del Jefe de Cabina

Si este **Boletín o Directiva** requiere realizar cambios o modificar el Manual de Tripulantes de Cabina el cual es aprobado por la Autoridad Aeronáutica, tendrá una validez de **120 días**, periodo en el cual el Coordinador Técnico o Gerente de Tripulantes de Cabina gestionará ante el Comité de Revisión (ORB) el proceso de inclusión en el respectivo Manual. Si este Boletín o Directiva NO requiere realizar cambios o modificar el Manual, su validez será la detallada en el mismo Boletín o Directiva.

La administración, publicación, gestión de cambios al Manual de Tripulantes de Cabina, control y resguardo de estos **Boletines o Directivas** estarán bajo la responsabilidad del Coordinador Técnico o Gerente de Tripulantes de Cabina.

d) **Información proveniente de proveedores externos de servicio**,

e) **Circulares de Seguridad (AVSEC):** Cambios en Procedimientos de Seguridad de la Aerolínea, Programas de Seguridad AAC, Programas de Seguridad TSA y de los estados donde se tenga una operación regular.

f) Boletines del Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS).

PROPOSITOS, OBJETIVOS Y ENTRENAMIENTO

Propósito del Manual

El propósito de este Manual es proporcionar una guía de normas y procedimientos de todo lo relacionado a la seguridad de vuelo, la cual pueda ser usada por el Tripulante de Cabina de una forma muy sencilla, teniendo a su disposición toda la información técnica actualizada y de forma ordenada.

El contenido de este Manual está orientado a contribuir al logro del propósito general de La Aerolínea según su Misión (Cap. 02.01.00).

Objetivo

Brindar información de apoyo al programa de capacitación de Tripulantes de Cabina.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Misión de La Aerolínea	"Volamos y servimos con pasión para ganar tu lealtad."
Misión de la Gerencia / Administración de Tripulantes de Cabina	"Asegurar que cada vuelo se desarrolle bajo el cumplimiento de los procedimientos de seguridad y servicio establecidos por las autoridades de aviación civil y por la compañía, logrando superar las expectativas del cliente en cuanto estándares de calidad abordo, creando valor en lo que hacemos para nuestros clientes."
Misión del Tripulante de Cabina	Comprometernos en cada vuelo a brindar un servicio de excelencia con calidez, seguridad y profesionalismo para obtener clientes muy satisfechos.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Entrenamiento

Para cumplir la misión del Tripulante de Cabina:

El Gerente de Tripulantes de Cabina es el responsable de asegurar que cada Tripulante de Cabina apruebe con éxito el entrenamiento inicial requerido por la Autoridad Aeronáutica y la recurrencia de estos, así como todos los programas de entrenamientos establecidos en el Manual de Entrenamiento de Tripulantes de Cabina (MET).

1. Hay que mantener un nivel alto de habilidad técnica y defamiliarización con leyes, reglamentos y procedimientos que tengan relación con sus obligaciones. Para asegurar este nivel es obligación tanto del Tripulante de Cabina, como de La Aerolínea asegurar que se mantenga en todo momento la capacidad inicial recibida duranteel entrenamiento de Conversión impartido bajo las leyes, regulaciones, reglamentos y procedimientos establecidos por la Autoridad Aeronáutica.

2. Para asegurar el cumplimiento de lo anterior el tripulante de Cabina habrá sido seleccionado bajo los requisitos siguientes:

- Tenga por lo menos 18 años.
- Haya superado un examen o valoración médica inicial y se haya encontrado médicamente apto para cumplir con las obligaciones especificadas en el Manual de Operaciones de la Compañía.
- Sea competente para cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los procedimientos que se especifican en el Manual de Operaciones de la Compañía.
- Haya aprobado la enseñanza secundaria.
- Sea de una estatura adecuada para alcanzar, con facilidad, los equipos de emergencia ubicados en los compartimientos más altos que para dicho efecto tengan las aeronaves de transporte comercial.
- Poseer una contextura ágil y saludable.

3. Los programas de entrenamiento asegurarán que todo Tripulante de Cabina:
   a. Está calificado para ejecutar funciones y deberes de seguridad asignados en caso de emergencia o evacuación, Así como conocer sus responsabilidades en general y la relación de sus obligaciones con la operación global de la Aerolínea.
   b. Ha demostrado y está capacitado en el uso de los equipos de emergencia, tales como botiquines, oxígeno, salidas de emergencia, balsas salvavidas, extintores, chalecos salvavidas, toboganes.
   c. Conoce los efectos de la falta de oxígeno, sus consecuencias físicas y los procedimientos a seguir en caso de una despresurización.
   d. Tiene amplio conocimiento de los deberes y asignaciones propios y de los otros tripulantes en caso de una emergencia.
   e. Habiendo completado un programa de entrenamiento de

e. Habiendo completado un programa de entrenamiento de mercancías peligrosas, distingue cuáles mercancías pueden ser o no transportadas en la cabina de pasajeros,
f. Sea competente para cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los procedimientos que se especifican en el presente Manual.

4. Después de completar su entrenamiento de conversión como Tripulante de Cabina y antes de su primer vuelo asignado como Tripulante titular, un Tripulante de Cabina tiene que obtener experiencia operacional. Esta experiencia puede darse abordo de cualquier avión de La Aerolínea, bajo la supervisión correspondiente y deberá ser documentada y puesta en el expediente del tripulante.

5. Ninguna persona puede desempeñar el trabajo de tripulante de Cabina en el avión si no ha completado satisfactoriamente, en un período de doce meses, el entrenamiento recurrente establecido por Autoridad Aeronáutica.

6. La Gerencia de Tripulantes de Cabina delegará al Jefe del Centro de Instrucción de Tripulaciones la coordinación y el desarrollo del entrenamiento y la preparación de Tripulantes de Cabina para mantenerlos actualizados según las normas de la Aerolínea y de la Autoridad Aeronáutica, ya sea localmente o a nivel sub-contratado.

7. El Tripulante de Cabina es responsable de conocer la fecha de vencimiento de sus entrenamientos, licencias, certificado médico, carnet de identificación de la empresa y cualquier otro documento que sea necesario para el desarrollo de sus actividades. Cualquier irregularidad en sus vencimientos debe ser notificada por escrito a la Gerencia de Tripulantes de Cabina.

Nota: Los programas de entrenamiento para Tripulantes de Cabina están descritos en el Manual de Entrenamiento de Tripulantes de Cabina (MET) y los registros de entrenamiento se encuentran disponibles en el Centro de Instrucción Aeronáutica (CIA).

POLITICAS GENERALES ADMINISTRATIVAS

Políticas Generales Administrativas

El presente Capítulo "Políticas Generales Administrativas" hace referencia al Reglamento Interno de La Aerolínea y/o el Código Laboral.

Política de Compras

Objetivo

A. Establecer un sistema controlado para la adquisición de bienes o servicios requeridos en las operaciones relacionadas a la gestión de los tripulantes de cabina.
B. Las especificaciones de la compra de bienes será determinada por medio de los usuarios del mismo, y se aprobaran por la Gerencia de Tripulantes de Cabina de acuerdo a lo establecido en el documento LP1002 Manual de Autorización de Erogaciones.

   Refiérase al formato de compra localizado en: http://enlace.taca.com/gdocumental/Biblioteca%20Documental%20OYM/Manual%20de%20Erogaciones.pdf

Suministros, bienes, equipos, artículos y otros

El departamento de Tripulantes de Cabina realizará las compras de estos bienes o servicios cumpliendo con las políticas de la empresa.

Las especificaciones de equipos, artículos y/o servicios serán determinadas por medio de un análisis detallado de los requisitos por medio del Gerente de Tripulantes de Cabina o su designado.

La Gerencia de Tripulantes de Cabina proveerá la información de las especificaciones y los posibles proveedores del producto que requiere.

Contratos de Servicios

Cuando se requiera contratar servicios, la Gerencia de Tripulantes de Cabina, determinará junto con el área de contratos la necesidad del servicio y procederán de acuerdo a las políticas de contratación de servicios.

Todos los contratos por servicios, en adición al servicio deberán de tener dos cláusulas en la cuales se determinara:

- El nivel de la calidad del servicio (SLA).
- El bien y/o servicio será sujeto a inspecciones y/o auditorias, para verificar el cumplimiento del contrato y la especificación del mismo cuando así aplique.
- Cuando se determine que el bien o servicio no cumple con los requisitos será sujeto a terminación de acuerdo a lo contratado.

Recibo de productos de proveedores

Después de recibirse la compra de los productos, se realiza una verificación para determinar que cumple con las especificaciones. Cualquier incumplimiento será retornado al proveedor.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD DE VUELO

Seguridad en Vuelo (Safety)

Introducción

Los miembros de la tripulación serán responsables de la adecuada ejecución de las funciones, práctica y cumplimiento de estas medidas de precaución descritas en el presente Manual, y el buen juicio de cada uno de los Tripulantes de Cabina, serán factores determinantes para garantizar la seguridad del vuelo y de los pasajeros; la aerolínea cuenta con un manual de seguridad de vuelo, a través del cual se establecen programas que tienen como objetivo que los empleados relacionados a las operaciones conozcan y tengan conciencia de los riesgos relacionados a esta.

Debido a la naturaleza propia de la aviación, se han establecido medidas de precaución en forma de normas, métodos, regulaciones, reglamentos, prácticas y procedimientos que sean comprendidos y cumplidos por los Tripulantes de Cabina.

La Aerolínea tiene para cada avión, una lista de equipo mínimo (MEL) aprobada por la Autoridad Aeronáutica. Esta lista, estará basada y no será menos restrictiva que la lista maestra de equipo mínimo (MMEL), si la hubiera.

Garantizando la seguridad del vuelo, La Aerolínea no operará un avión a menos que esté de acuerdo con lo prescrito en la lista de equipo mínimo (MEL), salvo las excepciones que apliquen del mismo o que la Autoridad Aeronáutica lo autorice. En ningún caso se permitirá una operación fuera de las restricciones de la lista maestra de equipo mínimo (MMEL).

Las autoridades Aeronáuticas emitirán boletines de conformidad con las atribuciones legales que le corresponden y ordenará mediante ellos que una operación se prohiba, limite o se someta a ciertas condiciones, con la finalidad de garantizar la seguridad operacional. Los Boletines contendrán: El motivo de su emisión, su ámbito de aplicación y duración, el carácter de cumplimiento del mismo y Acción requerida.

Consideramos que la seguridad comienza desde la alta administración por lo que un programa de seguridad de vuelo y de Prevención de Accidentes de la Aerolínea involucrará a todos los Departamentos de la Aerolínea, que de forma directa o indirecta se relacionen con la materia.

La Oficina que tendrá a cargo el diseño y actualización de programas se llamará Oficina de Seguridad Operacional (“Flight Safety Office”), la cual formará un Consejo de Seguridad con los representantes de todas las áreas involucradas. Todo el personal relacionado con las operaciones debe conocer en forma activa estos programas. Los reportes hechos por el personal podrán ser tratados en forma confidencial.

Los reportes de Accidente Incidente del capitulo 05.01.00 del presente manual aplican a Tripulantes de Cabina.

Los reportes serán evaluados y difundidos conforme a los procedimientos establecidos en los manuales de Prevención de Accidentes y Seguridad de Vuelo.

Filosofía y Prácticas de Normas de Seguridad en Vuelo

Es responsabilidad de cada uno de los Tripulantes de Cabina, mantener en mente las bases que lo guiarán a un buen manejo de situaciones normales, anormales y de emergencia, serán los conocimientos de todas las normas y procedimientos establecidos; así como también una efectiva comunicación con todos los miembros de la Tripulación.

Es muy importante que siempre mantenga en mente lo siguiente:

- El Tripulante de Cabina asignado a la Posición Nº 1, es responsable de mantener informada a la Cabina de Mando por cualquier medio, sobre cualquier anomalía.
- El Tripulante de Cabina No. 1 debe verificar la presencia de los documentos del vuelo, tales como manifiesto de pasajeros, manifiesto de carga (si aplica) y declaración general.
- No iniciar el abordaje de pasajeros cuando se este reabasteciendo combustible y no se encuentre un Piloto en cabina de mando.
- Verificar frenos de carros de servicio operativos previo al abordaje de éstos (referirse al procedimiento “Manejo de Equipo de Cocinas” del presente capítulo).
- Los carros de servicio deben estar asegurados y, si es factible almacenados, ante cualquier situación de emergencia.
- Durante el abordaje los Tripulantes de Cabina deberán de estar distribuidos en la cabina de pasajeros de la siguiente forma:
  Para flota Airbus, posición No. 1 en la entrada del avión y galley; posición No. 3 en las primeras filas de Turista y Clase Ejecutiva; posición No. 4 en el área de ventanas de emergencia (posición No. 3 con Tripulación mínima); posición No. 2 en las últimas filas y área del Galley como prioridad.
  Para flota EMB-190, cuando se disponga de 3 tripulantes, posición No. 1 se ubicará en la entrada del avión; posición No. 3 en las primeras filas de Clase Ejecutiva y Clase Turista, y posición No. 2 se ubicará a la mitad de la cabina de Clase Turista. Con tripulación mínima, se ubicará uno en cada Galley y el No. 2 sedesplazará entre las últimas filas para asistir a los pasajeros cuando sea necesario.
- Si se detecta la existencia de una posible situación anormal o de emergencia, deberá reportarse de inmediato a Cabina de Mando de forma clara y concisa a través del intercomunicador, presionando el interruptor de “Emergency Call”.
- Estar alerta a cualquier sonido, olor, vibración o situación inusual que se presente durante el vuelo e identificar el lugar de origen.
- Si se dispara un Circuit Braker se deberá de informar a Cabina de Mando por cualquier medio y no se deberá de regresar a su posición original.
- Estar alerta a posibles formaciones de hielo, visualizando sobre las superficies del avión, especialmente en épocas de invierno, en las estaciones donde se corre este riesgo.
- El ingreso a la aeronave se permite exclusivamente a pasajeros, personas autorizadas por la Aerolínea y Autoridades Aeronáuticas.
  Antes de cada vuelo revisar el equipo de emergencia que le corresponda según su posición y reportarlo a la Posición Nº 1. Asimismo, se hará una revisión de las siguientes áreas: Galleys, baños, cabina de pasajeros y compartimentos de equipaje (Overhead Bins), verificando que no hayan personas o equipaje (carga) escondidos, no autorizados o no registrados en losrespectivos manifiestos. En caso de alguna irregularidad, el Número 1 canalizará dicha información, a quien corresponda, ninguna persona permanecerá en un lugar del avión que no haya sido concebido para el acomodo de personas.

- Cualquier llamada de pasajeros deberá ser atendida de inmediato por los Tripulantes de Cabina, recordando que llamadas de la Cabina de Mando tienen prioridad,
- Siempre mantener en orden la cabina y el área de los Galleys. Recoger y almacenar de forma adecuada, todos los artículos de servicio que ya no estén siendo utilizados. Mantener siempre todos los compartimentos de los Galleys y carros de servicio cerrados y asegurados (incluye frenos decarros). Durante el servicio en la cabina, el tripulante se deberá de asegurar que el freno este colocado siempre que el carro no este enmovimiento, si necesita ausentarse, deberá de asegurarse que este tenga el freno puesto y coordinará con un Tripulante de Cabina para que el carro no quede solo.
- El uso de los hornos está restringido para el calentamiento de comidas abordadas por las casas proveedoras,
- Siempre que un pasajero sea bajado del avión se deberá bajar todo su equipaje, hacer un rastreo de seguridad en asientos, baños, Bins y todas las áreas a las cuales el pasajero tuvo acceso con el objetivo de verificar que no haya dejado algo que atente con la seguridad del vuelo,
- Antes de desembarcar el avión, la Tripulación debe inspeccionar que no hayan pasajeros al interior de la cabina, tomando en cuenta los baños y asientos, así como artículos o equipaje de pasajeros olvidados en la cabina.
- Normalmente los motores no están rodando en rampa, Sin embargo, sí es así, el camino para desembarcar o embarcar pasajeros debe ser evitando las áreas de succión y de chorro,
- Si durante el vuelo se detectan fallas en algún carro de servicio (trolley) o equipo de servicio abordo, este se guardará, se asegurará y no se utilizará mas durante el vuelo. El mismo se identificará con una etiqueta o colilla que indique que requiere mantenimiento, esto para que sea identificado por el personal de tierra (Servicio Abordo) para su respectivo reemplazo.

Además, los miembros de la tripulación (Cabina de mando como de pasajeros), no deben de llevar a cabo funciones en un avión:

- Mientras estén bajo los efectos de sustancias estupefacientes, enervantes o alcohol que puedan afectar sus facultades en detrimento de la seguridad,
- Después de haber ejercido el buceo de profundidad a menos que haya transcurrido un período mínimo de 24 horas,
- Después de haber donado sangre, a menos que haya transcurrido un período mínimo de 24 horas,
- Si tienen alguna duda de que puedan cumplir con las funciones asignadas,
- Si saben o sospechan que están fatigados, o si se sienten incapacitados hasta el extremo de hacer peligrar la seguridad de vuelo

Los miembros de la Tripulación (Cabina de mando como de pasajeros) no deben:

- Ingerir cualquier bebida que contenga alcohol durante las 12 horas anteriores a la hora de presentación para el comienzo de la actividad aérea o del inicio de un período de reserva,
- Ingerir alcohol durante el periodo de actividad aérea o mientras esté en un período de reserva,

Laborar mientras tenga un 0.04% por peso o más de alcohol en la sangre. El tripulante debe, a solicitud de un inspector de la Autoridad Aeronáutica, someterse a una prueba que indique el porcentaje por peso de alcohol en la sangre. Dicha prueba puede ser realizada por un laboratorio clínico aprobado por el Ministerio de Salud.

Programa Antidrogas

Todos los empleados de la compañía que realicen funciones sensibles a la operación de despacho y recepción de vuelos, deben mantenerse libres del consumo de drogas. Se incluyen dentro de esta disposición a los empleados de empresas subcontratadas, que también prestan sus servicios a la Aerolínea

Los empleados que se rehúsen a someterse a este programa, están sujetos a la aplicación de sanciones disciplinarias, que podrían llegar hasta la terminación del contrato, ya que la negativa a realizarse una prueba antidrogas es considerada como un resultado positivo del examen.

Los empleados que se encuentren bajo un tratamiento médico especial, deberán reportarlo a su jefe inmediato y presentar una constancia médica que los autorice a desempeñar sus labores diarias, especialmente aquellos que ocupen posiciones sensibles a la operación.

La empresa mantendrá un programa de pruebas aleatorias periódicas que se realizarán cada mes sin previo aviso al empleado.
El consumo de alcohol fuera de las horas laborales y de las instalaciones de la empresa no es prohibido, sin embargo, el consumo, manufactura, distribución y venta de alcohol está prohibido en el lugarde trabajo o cuando el empleado use el uniforme fuera del horario de trabajo.

El empleado no deberá de presentarse a sus labores bajo los efectos de bebidas alcohólicas.
Los tripulantes de cabina no podrán ejercer sus funciones dentro de las 12 horas después de haber consumido cualquier bebida alcohólica

Prueba Post Accidente/ Incidente

Después de haber estado involucrado en un accidente/incidente en el desempeño de sus funciones, cualquier empleado deberá ser examinado tan pronto como sea posible pero no más tarde a las 12 horas luego de ocurrido el accidente/incidente, con el propósito deobtener una lectura real.
El examen deberá incluir drogas y alcohol. Se deberá coordinar con el

Gerente de seguridad o Administrador del programa a fin de recolectar dichas muestras para ser entregadas al laboratorio, para sus respectivos análisis.

Los empleados involucrados en el incidente/accidente, serán suspendidos de sus labores mientras dure el proceso de investigación por parte del operador

Política de Requerimientos Generales de Salud.

El Tripulante de Cabina es el responsable de acatar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Política de Requerimientos Generales de Salud, así mismo, debe notificar a la Gerencia de Tripulantes de Cabina cualquier situación que pueda impedir o afectar su desempeño.

Alcohol y otro licor que produzca embriaguez

Se prohíbe el uso de bebidas intoxicantes, incluyendo vinos y cerveza por parte de los tripulantes, mientras estén en uniforme, en servicio o dentro de un lapso de doce (12) horas antes de la salida de un vuelo.

Dado que los tripulantes fuera de su base pueden ser requeridos en cualquier momento, al concluir su período de descanso, deben tener presente en todo momento las limitaciones del párrafo anterior.

Cualquier tripulante que a sabiendas, permita a otro tripulante realizar sus tareas de vuelo, mientras se encuentre bajo la influencia de intoxicantes, se considera igualmente responsable

Ningún personal de operaciones usará o estará bajo la influencia de intoxicantes, mientras esté en servicio.

Narcóticos y estupefacientes.

Los tripulantes en tiempo de servicio, no utilizarán drogas que se suponga alivien el mareo, promuevan o eviten el sueño, curen resfríos comunes, etc. La automedicación o tomar cualquier forma de medicina mientras se está en servicio de vuelo, puede ser extremadamente peligrosa. Los remedios caseros y las drogas de mostrador, tales como antihistamínicos, píldoras contra el resfrío, jarabes contra la tos, laxantes, descongestionantes, tranquilizantes y supresores de apetito, pueden reducir seriamente el juicio y la coordinación.

Deberá evitarse el uso de drogas hasta que se haya determinado sus efectos generales.

Ningún personal de operaciones utilizará o se encontrará bajo los efectos de intoxicantes y/o drogas prohibidas, en ningún momento.

Se administrarán pruebas de dopping al azar a todo el personal de operaciones, en cualquier momento y sin previo aviso.

Somníferos

No pueden ingerirse dentro de las 12 horas anteriores al vuelo.

Preparados farmacéuticos

Cualquier medicamento, incluso los más simples remedios caseros, deben considerarse como sospechosos (analgésicos, tabletas o jarabes contra el resfriado, laxantes, etc), debido a efectos impredecibles que pueden producir en un determinado individuo. Téngase presente que la necesidad de tomar un medicamento implica la presencia de una enfermedad; en estos casos, lo más conveniente es no tomar medicina alguna sin antes haber consultado al médico de la Compañía.

Existen fármacos que evidentemente producen efectos secundarios que pueden poner en peligro la seguridad del vuelo.
Cualquier personal de operaciones que se encuentre sometido a un tratamiento médico continuado, no debe prestar servicios de vuelo sin consultar antes con el servicio médico de la Compañía.

Vacunas
Un certificado médico debe ser presentado antes de retornar a sus tareas de vuelo.

Buceo
Los tripulantes no participarán en buceo durante un lapso de 24 horas antes de un vuelo.

Donación de sangre
Los tripulantes deben notificar a su Jefe o Gerente respectivo antes de donar sangre. No podrán actuar como miembros de la tripulación por un lapso de 24 horas después de donar sangre.

Precauciones alimentarías antes y durante el vuelo
Cuando se vayan a consumir alimentos durante el vuelo, los tripulantes espaciarán sus comidas, para asegurar que, por lo menos uno mantenga vigilancia en todo momento. Se recomienda que las comidas de los tripulantes sean diferentes entre sí.

Sueño y descanso
Aunque los controles en vuelo y los períodos de deberes son diseñados para adecuar las responsabilidades a los tripulantes para obtener períodos de sueño y descanso, individualmente deben procurar tomar ventaja de estas oportunidades.

Nota: El tripulante de cabina no podrá efectuar el vuelo si tiene alguna duda de que pueda cumplir con las funciones asignadas, o si sabe o sospecha que está fatigado, o se siente incapacitado hasta el extremo de hacer peligrar el vuelo.

Operaciones Quirúrgicas
Un médico certificado notificará cuanto tiempo necesita para regresar a sus tareas de vuelo después de cualquier operación quirúrgica.

Fumado
Los tripulantes de vuelo no podrán fumar en ninguna sección del avión, así como tampoco en tierra, en los lugares donde es prohibido fumar a los pasajeros. Los tripulantes de cabina deben observar las restricciones del fumado que aplican a los pasajeros. La señal de no fumar debe permanecer encendida durante todo el vuelo.

Embarazos
La Tripulante Cabina que tenga conocimiento que se encuentre en estado de embarazo deberá notificar inmediatamente a la Gerencia de Tripulantes de Cabina y al Departamento de Control de Tripulaciones (Programación). En casos especiales, esta notificación no debe exceder los dos meses de gestación. La Tripulante de Cabina tendrá la opción de volar por voluntad propia hasta un máximo de 4 meses con una constancia médica que la faculte. Después de los 4 meses la Tripulante de Cabina podrá ser asignada a labores administrativas siempre y cuando el médico lo permita.

Regreso de una tripulación después de recibir atención médica.
Cuando un tripulante reciba atención médica en una estación y haya ingerido medicamentos o hay sido inyectado debe recibir autorización de la Dirección de Operaciones para regresar a su base.

Miembros Titulares o Adicionales a la Tripulación

Todos los Tripulantes titulares o adicionales y no requeridos como miembros de la tripulación de cabina de pasajeros deberán de estar acreditados como Tripulantes de Cabina por la Autoridad Aeronáutica, garantizando así que son competentes y que están entrenados para desarrollar las funciones asignadas. Adicionalmente, los Tripulantes no requeridos como miembros de la tripulación de cabina de pasajeros no deberán ser confundidos por los pasajeros con la tripulación titular, no deben ocupar los puestos asignados a la tripulación titular y no deben interferir con el desempeño de las funciones de la tripulación. Será responsabilidad del Jefe de Cabina no titular verificar que su tripulación cumpla con esto.

Cuando sea requerido, los Tripulantes no requeridos como miembros titulares de la tripulación de cabina de pasajeros podrán utilizar las estaciones de tripulantes de cabina no utilizadas por la tripulación titular y / o asientos de pasajeros.

Cuando sea requerido, los Tripulantes de Cabina viajando como pasajeros también podrán utilizar las estaciones de tripulantes de cabina no utilizadas por la tripulación titular o no requerida.

Requisitos Mínimos para Tripulante de Cabina

El operador se asegurará que cada miembro de la tripulación de cabina:

- Tenga por lo menos 18 años de edad.
- Haya superado un examen o valoración médica inicial y se haya encontrado médicamente apto para cumplir con las obligaciones especificadas en el Manual de Operaciones de la Compañía.
- Permanezca médicamente apto para cumplir con las obligaciones que se especifiquen en el Manual de Operaciones de la Compañía.
- Sea competente para cumplir con sus obligaciones de acuerdo con los procedimientos que se especifican en el Manual de Operaciones de la Compañía.
- Haya aprobado la enseñanza secundaria.
- Sea de una estatura adecuada para alcanzar, con facilidad, los equipos de emergencia ubicados en los compartimientos más altos que para dicho efecto tengan las aeronaves de transporte comercial.
- Poseer una contextura ágil y saludable.

Manual de Tripulantes de Cabina en el avión

Cada tripulante de cabina debe de estar familiarizado con la ubicación de este manual.

El manual deberá de estar accesible y debe ser colocado en un área de fácil acceso a bordo de las aeronaves.

Estarán disponibles dos manuales en copia dura, los cuales estarán ubicados de la siguiente manera:

- Para flota Airbus, en la parte inferior del closet delantero izquierdo o en el compartimiento superior derecho de las primeras filas de la cabina de pasajeros.
- Para flota Embraer en el compartimento superior al lado derecho del galley delantero.

El Jefe de Cabina verificará que los manuales se encuentren en el lugar indicado anteriormente cuando ingrese a la aeronave y reportará cualquier faltante o deterioro de los mismos. Asimismo, previo a la finalización de cada vuelo deberá de verificar que los mismos se encuentren en el lugar correspondiente.

El Tripulante No. 2 procederá a tomar el MTC de su ubicación y lo mantendrá de forma accesible en la cabina trasera. Al finalizar el vuelo, deberá devolver dicho manual al lugar designado.

La actualización del manual en las aeronaves será responsabilidad del Centro de Administración de Documentos.

Coordinación y Trabajo en Equipo

El logro de la Misión del Tripulante de Cabina encomendada, dependerá grandemente de la coordinación y la filosofía de trabajo en equipo.

Cada Tripulante de Cabina deberá respetar las diferentes personalidades de cada uno de sus compañeros de trabajo; debiendo aportar su esfuerzo y juicio, los cuales unidos a los de los demás miembros de la Tripulación, generarán la energía que conduzca al éxito y logro de los objetivos laborales.

Las diferentes funciones y responsabilidades de los miembros de la Tripulación de Cabina no deben ser elementos que lleven a una confusión, la cual pueda dar como resultado un accidente; por lo que cada responsabilidad debe ser claramente especificada.

Briefing

La planificación y detalles del vuelo es lo que se conoce como “Briefing” y se lleva a cabo antes de cada vuelo, por el Jefe de Cabina con la participación de todos los Tripulantes de Cabina. Durante el Briefing se da la información de los distintos aspectos del equipo a utilizar y condiciones del vuelo.

Se conoce como “Debriefing*”,* a los comentarios y observaciones que se realiza al final de un vuelo, cuando sea necesario. Cualquier anomalía que haya surgido deberá de ser reportada por escrito.

Jefe de Cabina

Por regulación La Aerolínea debe nombrar un miembro de la tripulación de cabina como jefe cuando la tripulación de cabina esté compuesta por más de un miembro. Por tal razón, El Jefe de Cabina o Tripulante de Cabina de la posición Nº 1 es la persona nombrada y capacitada (según manual de Entrenamiento de Tripulantes de Cabina) por La Aerolínea como el tripulante al mando en la cabina de pasajeros. El Jefe de Cabina deberá haberse desempeñado como Tripulante de Cabina por lo menos por un añoy será responsable de la dirección y coordinación de los procedimientos normales y de emergencia especificados en el presente manual.

El propósito de la posición de Jefe de Cabina es asistir al capitán en la conducción de una operación segura, eficiente y confortable, en la cabina de pasajeros de la aeronave asignada y coordinar sus comandos e instrucciones con los restantes Tripulantes de Cabina.

Es responsable ante el capitán de la aeronave asignada y ante el Gerente de Tripulantes de Cabina, de la ejecución de sus tareas y del cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas de las entidades regulatorias y de la Compañía.

Es responsabilidad del Tripulante de Cabina en Posición No. 1:

1. Coordinar y realizar el “Briefing” con los Tripulantes de Cabina,
2. El Briefing deberá tener una duración máxima de 10 minutos,
3. Verificar que los Tripulantes de Cabina se hayan presentado a la hora y lugar que indique la Aerolínea (1 hora antes de la salida programada de su vuelo).
4. Al inicio del “Briefing, todo el personal involucrado deberá tener a la mano sus credenciales (documentos) requeridos ver. 04.19.00,
5. Deberá cumplir con lo siguiente durante el Briefing:
    - Asignará a los Tripulantes de Cabina las posiciones de trabajo,

- Revisará que las credenciales de los Tripulantes de Cabina estén completas y vigentes: a) pasaporte vigente; b) visas vigentes; c) licencia o permiso extendido por la autoridad Aeronáutica vigente de tripulante y habilitaciones requeridas para el tipo de avión; d) certificado médico cuando aplique; e) carné de identificación de la Aerolínea; f) carné de identificación emitido por el aeropuerto, si fuera por ley establecida,
- Hará un repaso de las últimas informaciones operacionales y de seguridad emitidas por la Aerolínea.
- Verificará la presentación personal de cada Tripulante de acuerdo al estándar establecido por La Aerolínea,
- Evaluará los conocimientos Técnicos con preguntas breves y concretas,
- Verificará que los Tripulantes de Cabina estén en condiciones físicas adecuadas para realizar sus labores.
- Transmitirá a su Tripulación las indicaciones pertinentes provenientes de la Cabina de Mando,
- Visitar Cabina de Mando al menos cada 30 minutos en vuelos de más de tres horas.

6. En caso de ser necesario realizar “Debriefing”, la Posición Nº 1 deberá efectuarlo en cualquier momento después del vuelo, incluyendo los puntos que considere se deben reforzar con respecto al vuelo realizado,
7. Previo al vuelo el Capitán dará Briefing al Tripulante de Cabina Posición Nº 1 o a todos Tripulantes de Cabina, el cual incluirá las limitaciones operacionales de la aeronave o las condiciones meteorológicas esperadas, y el Jefe de Cabina indicará al Capitán la cantidad de Tripulantes de Cabina que cubrirán el vuelo.

Tripulante de Cabina

El propósito de la posición de Tripulante de Cabina es Asistir al Jefe de Cabina y formar equipo con el resto de tripulantes de cabina, para garantizar una operación segura, eficiente y confortable en la cabina de pasajeros de la aeronave asignada.

Es responsable ante el Jefe de Cabina de la aeronave, por la ejecución de sus tareas y el cumplimiento de las regulaciones de la Autoridad Aeronáutica, y procedimientos de la Aerolínea, los cuales están descritos en el Manual de Tripulantes de Cabina (MTC).

Es responsabilidad del Tripulante de Cabina:

1. Recibir el “briefing” del Jefe de Cabina antes de cada vuelo y cumplir a cabalidad las funciones asignadas, de acuerdo a lo establecido en el Manual de Tripulantes de Cabina,
2. Informará al Jefe de Cabina de cualquier incidente que haya puesto en peligro la seguridad del vuelo, o hará uso del sistema de informe del Operador, de acuerdo con el Programa de Prevención de Accidentes y Seguridad de Vuelo (MSV),
3. Cumplir cualquier otra tarea asignada por el Jefe de Cabina, el Capitán, o el Gerente o Administrador de Tripulantes de Cabina,
4. Todo tripulante de cabina deberá llevar consigo en todo momento mientras esté en servicio, un equipo de vuelo que contenga los siguientes artículos:

- Licencia / permiso de Tripulante con sus respectivas calificaciones y habilitaciones requeridas para el tipo de equipo,
- Pasaporte válido con las Visas apropiadas,
- Certificado de Vacunas (si aplica),
- Certificado médico,
- Identificación de la Compañía,
- Lámpara de mano (foco) operativa con su respectivas baterías de repuesto,
- Un par de lentes correctores extra si los necesita.

5. Presentarse a la oficina de Tripulantes de Cabina una hora antes de la salida itinerada de su vuelo, para luego estar 45 minutos antes en la puerta de salida de su vuelo asignado.
6. Entregar la tarjeta de ingreso / egreso de registro migratorio debidamente llena, tanto en los vuelos de salida como de llegada, en los aeropuertos que la misma sea requerida,
7. Todo Tripulante deberá informar al Capitán y al Jefe de Cabina, en caso de que se ausente del hotel que ha sido asignado por la empresa para su hospedaje durante el tiempo de la pernocta. Debe a la vez proporcionar teléfonos donde se le pueda localizar en caso de emergencia. Asimismo, deberá de permanecer en un radio no mayor a 50km alrededor del hotel y deberá estar al menos ocho horas antes de la salida itinerada del vuelo programado en dicha base de pernocta.
8. Ningún Tripulante podrá sacar de los suministros de alimentación, bebidas alcohólicas y no alcohólicas u otros suministros de servicio a bordo de la aeronave para si mismo, otros miembros de la tripulación o pasajeros.

Cualquier incumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente manual deberán ser reportadas por el Capitán a la Jefatura de Pilotos y a la Gerencia de Tripulantes de Cabina.

Nota: Tanto el Jefe de Cabina como el Tripulante de Cabina, deberán de portar la identificación de la aerolínea visible y vigente. Además, deberán de pasar por los puntos de inspección y control de los aeropuertos al igual que los pasajeros.

Línea de Mando

La línea de mando en los vuelos será determinada, por la composición de la Tripulación y su rango, como se detalla a continuación:

1. Capitán o Comandante,
2. Primer Oficial o Copiloto,
3. Tripulante de Cabina quien ocupa la Posición Nº 1,
4. Tripulantes de Cabina, de acuerdo a su posición.

En ausencia o incapacidad del Tripulante de cabina en Posición Nº 1 (Jefe de Cabina). La Aerolínea o el Piloto al mando podrá asignar a un sustituto siempre y cuando tenga un año de experiencia como Tripulantes de Cabina.

Autoridad del Capitán Por regulaciones aeronáuticas el Capitán es la máxima autoridad en una aeronave por lo tanto las personas que se transportan en un avión obedecerán las órdenes lícitas que dé el piloto al mando, con el fin de garantizar la seguridad del avión y de las personas o bienes que se transportan en el mismo.Por lo anterior tiene la autoridad para tomar las decisiones que crea convenientes a efectos de garantizar la seguridad del vuelo, y podrá desembarcar pasajeros (bajo efectos de alcohol, drogas, condiciones físicas o psíquicas anormales, deportados, no admitidos o en custodio) y carga cuando asu consideración son riesgo potencial para la seguridad de la aeronave y

ocupantes.

Su responsabilidad es garantizar que los vuelos que se le encomiendan se cumplan según los objetivos de la Aerolínea rigiéndose por las regulaciones aplicables de la compañía y de las entidades regulatorias, para asegurar la seguridad, eficiencia, comfort óptimos de los pasajeros y los bienes bajo su responsabilidad.

Tiene autoridad de hacer desembarcar a cualquier persona, o parte de la carga que, en su opinión pueda representar un riesgo potencial para la seguridad del avión o de sus ocupantes.

Comunicación entre la Tripulación

La comunicación entre Tripulantes de Cabina y Cabina de Mando se hará en idioma español o inglés con un lenguaje y fraseología de forma clara estándar durante el ejercicio de sus funciones, ya sea en situaciones normales y/o anormales y de emergencia, de igual manera se podrán utilizar en otro idioma los tecnicismos necesarios de común conocimiento para la operación de los vuelos.

En cada vuelo, el Tripulante de Cabina de la Posición Nº 1 (Purser) será el enlace de comunicación directa entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina; siendo responsable de notificar al resto de Tripulantes de Cabina todala información proporcionada por la Cabina de Mando.
Los Tripulantes de Cabina podrán entrar a la Cabina de Mando con previa autorización de la Posición Nº 1 (Purser). En situaciones anormales o de emergencia, sin autorización.

Timbres de Llamado entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina

Se cuenta con un sistema de intercomunicador y timbres para comunicación entre Cabina de Mando y Tripulantes. El sistema de intercomunicación funciona con independencia del sistema de comunicación a los pasajeros (PA) y proporciona un medio de comunicación en ambos sentidos entre la Cabina de Mando y cada estación de Tripulantes de Cabina., lo que lo hace de fácil acceso para su utilización. Este sistema de comunicación cuenta con interruptores de llamado para situaciones normales, anormales y/o emergencia, los cuales se utilizarán de acuerdo a cada situación.

A partir del cierre de la puerta principal del avión, toda comunicación y coordinación con la Cabina de Mando deberá de ser vía intercomunicador.

Para ver la operación de los Timbres de llamado, refiérase al SPL1 para Airbus y SPL2 para Embraer

Llamadas entre estaciones de Tripulantes de Cabina

Cuando el sistema de intercomunicadores, señales visuales o señales auditivas se encuentre inoperativo entre las estaciones de Tripulantes de Cabina, se efectuara un llamado por el P.A para que otro Tripulante se reporte al área deseada, dicha falla se deberá de reportar en el Cabin Crew Report (refiérase al Capitulo 04.13.00 del presente manual)

Comunicación a los Pasajeros

Para comunicación directa a los pasajeros se cuenta con un sistema de PA para información desde la cabina de mando o desde cada una de las estaciones de los tripulantes lo que lo hace de fácil acceso, audible en cabina de pasajeros, Galleys, lavatorios, estaciones de tripulantes y áreas de trabajo. Funciona en forma independiente con el sistema de intercomunicación. En caso de que el P.A este Inoperativo, se deberá de reportar a la cabina de mando para hacer las coordinaciones necesarias y utilizar el megáfono como medio alterno.

Cabina Estéril

Se denomina “Cabina Estéril”, al período que comprenden las etapas críticas del vuelo en las que no se permite el ingreso a la Cabina de Mando, ni hacer uso de los intercomunicadores, excepto en una situación anormal o de emergencia y se hará presionando el interruptor de "Emergency Call" en el intercomunicador.

Las fases críticas se definen como todas las operaciones en tierra desde que se han cerrado las puertas de la aeronave hasta alcanzar más de los 10,000 pies AGLy durante el descenso, todas las operaciones por debajo de los 10,000 pies AGL (o dejando la altitud de crucero, si esta es menor) hasta que las puertas de la aeronave sean abiertas. Esta regla incluye a tripulaciones que vuelan como DH.

De acuerdo a lo anteriormente especificado, la cabina estéril iniciará una vez que las puertas de la aeronave hayan sido cerradas. Para las aeronaves Embraer la tripulación de vuelo deberá poner el “Sterile Toggle Switch” en la posición ON (luz ámbar en el Rainbow se enciende) una vez que la Tripulación de Cabina le haya confirmado al Capitán que los toboganes han sido armados.

Cuando la aeronave sea autorizada para el retro empuje, el Capitán comunicará vía PA a su tripulación de cabina, **“Prepararse para el Retro Empuje”** (esto posterior al armado de toboganes).

Durante el ascenso hasta alcanzar más de 10,000 pies AGL en los equipos Airbus, la Tripulación de Vuelo reciclará la señal de no fumar de AUTO a ON a AUTO, indicando que la cabina estéril ha finalizado. En equipos que cuenten con la señal luminosa de unidades electrónicas portátiles, la tripulación de vuelo reciclará la señal de “No Portable Electronic Devices” de AUTO a ON a AUTO indicando que lacabina estéril ha finalizado o iniciado según sea el caso.

En los equipos Embraer esta indicación de cabina estéril la dará la Tripulación de Vuelo por medio del uso del “Sterile Toggle Switch” en la posición OFF u ON.

Durante el descenso, la Tripulación de Vuelo deberá encender/ciclar la señal de *seat belt* más o menos 17 minutos antes del aterrizaje (a través de 29.000 pies). En aquellos vuelos cuyo nivel de crucero sea inferior a 29.000 pies, la señal de *seat belt* será encendida/ciclada tan pronto se inicie el descenso (más o menos 14 minutos antes del aterrizaje).

Para equipos Airbus y Embraer, la Tripulación de Vuelo al descender a través de 10.000 pies AGL (o dejando la altitud de crucero, si ésta es menor), dará elcomando **“DIEZ MIL PIES”**, lo cual significa el inicio de cabina estéril para Cabina de Mando únicamente.

La Tripulación de Vuelo, 20 millas (aproximadamente 7 minutos) antes del aterrizaje, emitirá vía P/A el comando **“TRIPULACIÓN, PRÓXIMOS A ATERRIZAR”**, lo cual significa el inicio de cabina estéril para los Tripulantes de Cabina y la preparación de cabina de pasajeros para aterrizar.

Posterior al aterrizaje la cabina estéril finaliza una vez que las puertas de laaeronave hayan sido abiertas. Para las aeronaves Embraer la tripulación de vuelo

deberá poner el “Sterile Toggle Switch” en la posición OFF (luz ámbar en elRainbow se apaga), posterior a poner en la posición OFF el “FSTN BELTS Toggle Switch”.

Acceso a la Cabina de Mando

El acceso a la cabina de mando de carácter temporal es responsabilidad del piloto al mando, quien en coordinación con el Jefe de la Tripulación de cabina o a quien corresponda la posición No 1 deberán cumplir con los procedimientos aplicables establecidos en el presente manual.

El Tripulante de Cabina en la Posición Nº 1 será la responsable de anunciar al Capitán sobre las personas que desean ingresar a la Cabina de Mando, especialmente a los inspectores autorizados por La Autoridad Aeronáutica para realizar la inspección correspondiente. La decisión final sobre la admisión a la Cabina de mando será responsabilidad del Piloto al mando.

Los Tripulantes de Cabina podrán entrar a la Cabina de Mando, cuando sea por razones de servicio, seguridad o emergencia. En otras circunstancias deben solicitar autorización al Tripulante de cabina en posición No. 1 para ingresar.

En vuelos nocturnos, cuando se entre a la Cabina de Mando, se debe bajar la intensidad de las luces adyacentes a la entrada de ésta.

Servicio de Comidas y Bebidas a la Cabina de Mando

En vuelos con duración de 30 minutos o menos no se ofrecerá servicio de bebidas a la Cabina de Mando, a menos que en dicho segmento no se dé ningún servicio a los pasajeros.

Los Tripulantes de Cabina tendrán cinco minutos antes de iniciar el Servicio a pasajeros para atender los requerimientos de alimentos y bebidas en la Cabina de Mando. La Posición Nº 1 retirará la bandeja de alimentos en cuanto pueda, siempre y cuando sea antes de iniciar el descenso.
Está totalmente prohibido introducir bebidas alcohólicas o recipientes abiertos que contengan alcohol.

Nota: Cuando se sirvan comidas o bebidas a la Cabina de Mando, debe tenerse el cuidado de no hacerlo sobre los controles de mando, evitando así derramar líquidos sobre éstos.

Utilización de Asiento de Observador en Cabina de Mando (Jump Seat)

Los asientos de observadores en la Cabina de Mando (2 para flota Airbus y 1 para flota EMB-190), podrán utilizarse, previa autorización del Capitán: por Tripulantes de Cabina en servicio, Tripulantes de Cabina D.H. o algún representante de la Autoridad Aeronáutica en funciones oficiales en el vuelo. Las personas que ocupen estos asientos se deben de familiarizar con el equipo de oxígeno y salidas de emergencias.

Personas elegibles para utilizar el Jump Seat en la cabina de mando:

- Un representante de la Autoridad Aeronáutica, si fuera necesario para cumplir con sus funciones oficiales o un representante autorizado de una Comisión Investigadora de Accidentes Aéreos, que esté inspeccionando u observando las operaciones de vuelo.
- Un controlador de tráfico aéreo autorizado por el Organismo Regulatorio de Aviación Civil para que observe procedimientos de ATC.
- Un empleado de la Aerolínea cuyas tareas requieran una licencia aeronáutica, o esté cumpliendo funciones de auditorías de Aseguramiento de la Calidad.

- Un empleado de otra aerolínea cuyas tareas con dicha aerolínea requieran una licencia aeronáutica y autorizado por la Aerolínea, para realizar viajes específicos sobre una ruta y ha sido autorizado por escrito, por el Gerente de Operaciones o Gerente de Operaciones en funciones o un delegado por parte del Gerente de Operaciones para esta función.
- Un empleado de la Aerolínea cuyas tareas se relacionen directamente con la conducción o planificación de operaciones de vuelo o con el monitoreo en vuelo de equipo de la aeronave o de procedimientos operacionales, si su presencia en la cabina de mando es necesaria para realizar sus tareas y ha sido autorizadopor escrito, por el Gerente de Operaciones o Gerente de Operaciones en funciones o un delegado por parte del Gerente de Operaciones para esta función.
- Un representante técnico del fabricante de la aeronave o de sus componentes, cuyas tareas estén relacionadas directamente con el monitoreo en vuelo de equipo de la aeronave o de procedimientos operacionales, si su presencia en la cabina de mando es necesaria para realizar sus tareas y ha sido autorizado por escrito, por el Gerente de Operaciones o Gerente de Operaciones en funciones o un delegado por parte del Gerente de Operaciones para esta función.
- Cualquier otra persona autorizada por el Gerente de Operaciones o Gerente de Operaciones en funciones o un delegado por parte del Gerente de Operaciones para esta función, vía cualquier medio de comunicación escrito interno de la aerolínea.
- Un miembro de la Tripulación en servicio.

Las personas anteriormente descritas, deben cumplir con lo siguiente:

En beneficio de la seguridad, la admisión a la cabina de vuelo no cause distracciones y/o interfiera con la operación del vuelo por ello las personas elegidas para viajar en la cabina deben cumplir con el procedimiento de cabina estéril, descrito en el presente Capítulo.

Por lo anterior deberán recibir instrucciones de la tripulación de vuelo, incluyendo además el uso del equipo de emergencia ubicado en cabina de mando de la aeronave.

La decisión final sobre la admisión a la cabina de vuelo será responsabilidad del piloto al mando.

Utilización de asientos disponibles de tripulantes de cabina (Jump Seat)

El uso de una silla disponible de tripulante de cabina por una persona que no es miembro de la tripulación que opera el vuelo, es permitido si:

- Cuenta con autorización escrita del Gerente de Operaciones o su designado solicitada con anterioridad de la fecha programada del vuelo en cuestión, acompañada de la siguiente información:
- Nombre del solicitante
- Empresa
- Cargo que desempeña
- Número o identificación de empleado
- Número(s) de vuelo, segmentos y sus respectivas fechas
- Además de la autorización del Gerente de Operaciones o su designado, deberá ser autorizado por el Capitán del vuelo; y el Jefe de Cabina se encargará de darle un breve “briefing” sobre los procedimientos de emergencia para un Able Body Passenger (ABP),
- No existe asiento de pasajeros disponible,
- Es portador de una identificación vigente de una Autoridad Aeronáutica y portarla en un lugar visible durante todo el vuelo, en caso de que sea un funcionario de la Autoridad.

Instrucciones y Demostración de Seguridad para Pasajeros

Previo al despegue, será responsabilidad de la Posición Nº 1, asegurarse que todos los pasajeros sean instruidos en los Procedimientos de Seguridad, de acuerdo al tipo de avión y vuelo, estasinstrucciones podrán ser en su totalidad o en parte mediante una presentación Audiovisual.

Demostración Efectuada por los Tripulantes

Lineamientos generales para conducir las demostraciones:

- Comenzar tan pronto se armen los toboganes
- Los anuncios de seguridad deben leerse en forma clara, entendible, pausada y con buena entonación; y siempre coordinados con los Tripulantes que realizan la demostración en Cabina
- Los Tripulantes que realizan la demostración deberán mantener contacto visual con los pasajeros, en todo momento
- La revisión de cabina debe realizarse con el chaleco salvavidas puesto, cuando aplique. No podrá utilizarse el equipo de demostración para otros propósitos

El equipo para demostración, deberá ser revisado antes de cada vuelo durante el chequeo de equipo de emergencia debiendo estar completo. Cada uno de sus componentes deberán de estar marcados con lapalabra “DEMO ONLY”. (Ubicación ver SPL 1 Airbus y SPL 2 EMB-190).

Además de las instrucciones verbales proporcionadas por los Tripulantes de Cabina en la demostración, las tarjetas de Emergencia brindan una explicación gráfica y escrita. También incluyen en su leyenda una sección en la que se informa a los pasajeros que estarán sujetos a las leyes de las autoridades locales competentes, cuando actúen en forma irresponsable, negligente o incumplan las disposiciones de seguridad requeridas por la tripulación, y que ponga en peligro el avión o personas en el mismo. Por lo anterior las Tarjetas de Emergencia deben de ir colocadas enfrente de cada asiento de pasajero.

Demostración con Video

En los aviones con Sistema de Video la demostración se proyectará tan pronto se cierren puertas, armen los toboganes y realicen el anuncio de bienvenida.

- Antes de iniciar el video sacar las pantallas de los pasajeros ubicados en las filas de asientos donde estas se encuentran en los apoyabrazos.
- El Tripulante permanece en su posición de demostración mientras proyectamos el video de seguridad.

Nota:
Una vez el video termine en español, se debe guardar inmediatamente las pantallas. Si los pasajeros ubicados en estos asientos no hablan español, dejar afuera las pantallas mientras se proyecta el video en inglés hasta que finalice.

Durante la proyección del video, los Tripulantes de Cabina deberán permanecer en sus posiciones de demostración indicadas en el SPL 1 Airbus y SPL 2 EMB-190.

Si durante la proyección del video se presentan los siguientes inconvenientes:

- Desperfecto en las pantallas ubicadas frente al mamparo de separación.
- Desperfecto en las pantallas de ambas filas de una zona determinada.
- Desperfecto en más de 4 filas continuas
- Desperfecto en pantallas individuales

Y toda vez que haya pasajeros que no puedan ver la proyección del video de seguridad, los Tripulantes (de acuerdo a la ubicación) daránlas instrucciones de seguridad de forma manual, confirmando que los pasajeros sentados en esos asientos reciban la instrucción requerida.

Instrucciones de Seguridad a Pasajeros con Discapacidades Especiales

A los Pasajeros con Discapacidades Especiales se les darán instrucciones específicas de Seguridad al momento que aborden elavión y estén sentados.

Las instrucciones deben incluir la siguiente información:

- Salidas de emergencia. Su localización, cual será la más cercana a su asiento y cuál es la alternativa
- Cinturones de seguridad: Localización y su uso
- Luces de Emergencia: Localización y propósito
- Máscaras de Oxígeno Suplementario: Localización del panel y cómo usarlas
- Si aplica, Chalecos Salvavidas: Localización, método de uso y cuándo usarlo
- Cuándo deberán evacuar en una emergencia
- Cuál será el camino a seguir a su salidas de emergencia más cercanas
- Cuál será su posición de impacto y cuándo adoptarla

Las instrucciones se deben dar por la tripulación de cabina del vuelo de la siguiente manera:

- Para pasajeros con discapacidades de Audición se les instruirá de forma Visual o escrita
- Para pasajeros con discapacidad visual: Llevarle a las salidas de emergencia mas cercanas (pidiéndole que cuente los pasos hasta la salida), Demostración de la ubicación de puertas, mascarillas, cinturones, mecanismo de respaldo y mesas, rutas de Evacuación
- A los Pasajeros con limitación severa de comprensión se debe de asignar otro pasajero para que los asista en caso de emergencia o

evacuación (ABP)
- A los pasajeros que por su discapacidad requieran de un acompañante, se debe de instruir al acompañante de como asistir a su pasajero (ABP)

Pasajeros Sentados Junto a Salidas de Emergencia (ABP's)

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190

Criterios de Selección para ABP's

Un ABP ("Able Body Passenger", por sus siglas en inglés) será un pasajero o tripulante extra que dará apoyo cuando sea requerido.
En general, el criterio para la selección de ABP's que aplica es el siguiente:
- Que entienda instrucciones de la tripulación y tengan suficiente capacidad visual (aparte de anteojos o lentes de contacto) y auditiva (que no requiera ayuda auditiva) para ejecutar las acciones requeridas o impartir información verbal a otros pasajeros.
- Que posea suficiente movilidad, fuerza o destreza en ambas manos y piernas para alcanzar rápidamente una salida de emergencia, remover obstrucciones, manejar los mecanimos de operación de la salida de emergencia o tobogán de escape.

Briefing a ABP

Cuando se requiera la ayuda de un ABP, un Tripulante de Cabina será el encargado de transmitir las instrucciones relacionadas con el servicio en el cual se esta solicitando la ayuda, el Tripulante de cabina deberá de verificar que las instrucciones han sido comprendidas y que el ABP esta de acuerdo en proporcionar dicha ayuda.

Antes del despegue:
Se informe a los pasajeros sobre lo siguiente:
- Normas sobre la prohibición de fumado.
- Que el respaldo del asiento debe estar en posición vertical y la mesa plegada.
- Ubicación de las salidas de emergencia.
- Ubicación y modo de empleo de la ruta de escape iluminada.
- Estiba y equipaje de mano.
- Restricciones en el uso de dispositivos electrónicos y portátiles (el uso de estos aparatos es permitido con la restricción que el equipo debe estar en Modo Avión y el Wi-Fi desactivado).
- Ubicación y contenido de la tarjeta con instrucciones de seguridad.

Después del despegue:
Se recuerde a los pasajeros lo siguiente:
- Las normas sobre la prohibición de fumado.
- La utilización de cinturones y/o arneses de seguridad.

Antes del aterrizaje
Se recuerde a los pasajeros lo siguiente:

- Las normas sobre la prohibición de fumado.
- La utilización de cinturones y/o arneses de seguridad.
- Que el respaldo del asiento debe estar en posición vertical y la mesa plegada.
- La estiba del equipaje de mano
- Las restricciones sobre el uso de dispositivos electrónicos portátiles (el uso de estos aparatos es permitido con la restricción que el equipo debe estar en Modo Avión y el Wi-Fi desactivado).

Después del aterrizaje

Se recuerde a los pasajeros lo siguiente:

- Las normas sobre la prohibición de fumado.
- La utilización de cinturones y/o arneses de seguridad.
- En una emergencia durante el vuelo, se darán instrucciones a los pasajeros sobre la actuación adecuada a las circunstancias de cada emergencia.

Demostraciones que deben Realizarse

Las demostraciones de seguridad deben efectuarse en todos los vuelos, de acuerdo a lo siguiente:

TIPO DE DEMOSTRACION	CUANDO DEBE DE DEMOSTRARSE
Uso de los Cinturones de Seguridad.	En todos los vuelos.
Uso de Sistema de Oxígeno Suplementario para pasajeros.	Solamente aplica para vuelos arriba de 25,000 pies.
Localización de las Salidas de Emergencia y de el Sistema de Luces de Emergencia.	En todos los vuelos.
Localización y contenido de las tarjetas de procedimientos de Emergencia.	En todos los vuelos.
Localización y uso del Equipo de Emergencia Marino.	Si el avión sobrevuela el agua y a una distanciamayor de 50 millas Náuticas de la costa o cuando despegue o aterrice en un aeropuerto cuya trayectoria de despegue o aproximación este situada sobre agua.

Revisión en Cabina de Pasajeros

Antes del despegue y antes del aterrizaje, o cuando el Capitán así lo requiera, los Tripulantes de Cabina se movilizarán en cabina de pasajeros para verificar:

- Cinturones de seguridad abrochados
- Cortinas abiertas y aseguradas. Persianas de ventanas abiertas
- Asientos para infantes asegurados y en correcta posición
- Niños de brazos/infantes con su respectivo cinturón o fuera del cinturón del adulto

- Ganchos individuales de asientos (Airbus) libres de objetos
- Respaldos y mesas de los asientos en posición vertical
- Verificar que las pantallas se encuentren guardadas y aseguradas por medio de la indicación de marcas, cuando aplique
- Salidas de emergencia y pasillos despejados
- Uso de dispositivos electrónicos portátiles en modo avión y Wi-Fi desactivado
- La no utilización de audífonos personales conectados a dispositivos electrónicos portátiles que no formen parte del servicio a bordo
- Revisar los lavatorios: baños vacíos y puertas de baños aseguradas
- Equipaje debidamente asegurado en los compartimientos superiores o debajo del asiento delantero
- Los equipos de cocinas estén correctamente asegurados, verificando: frenos de carros, seguros de contenedores y puertas de compartimentos
- Asignación de asientos en salidas de emergencia verificados
- Animales de servicio debajo del asiento enfrente del pasajero o al lado de su dueño, del lado de la ventana, siempre y cuando no bloquee la salida de otros pasajeros. Mascotas debajo del asiento enfrente del pasajero
- Cobertor de ventanas abierto
- Prohibición de no fumar, incluyendo cigarillos electrónicos

Nota: en despegues, aterrizajes o en emergencia sí hay pasajeros durmiendo a lo largo de la fila de asientos, estos deberán de ser despertados, con el objeto de tomar la posición correcta en su asiento.

Con estas notificaciones el Capitán se garantiza que la cabina esta asegurada conforme los aspectos de seguridad.

Posiciones para demostraciones de seguridad

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190

Reporte de Cabina Asegurada

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190

Operación del In-Seat Power Supply System (ISPSS) en flota AIRBUS

Como medida de precaución en las fases críticas del vuelo, se procederá como sigue:

• Previo al despegue, en equipos Airbus donde se cuente con la facilidad del “Cabin Ready”, el/la Jefe de Cabina deberá inhabilitar además el sistema de corriente eléctrica de los asientos, presionando el botón con la leyenda de PED en el FAP digital. En los equipos donde nose cuente con la facilidad anterior, deberá de inhabilitarse dicha función desconectando en el botón del PED en el monitor principal del sistema de entretenimiento.

• Superando la cabina estéril después del despegue y una vez realizado el anuncio de permisión de uso de equipos electrónicos portátiles autorizados a bordo, se procederá a presionar nuevamente el botón del PED para habilitar dicha función.

• Durante la aproximación y en el momento en que el/la Jefe de Cabina presione el botón de “Cabin Ready” (cuando aplique), adicionalmente presionará el botón del PED para inhabilitar dicha función. En los equipos donde no se cuente con FAP digital, se utilizará la extensión deltren de aterrizaje como recordatorio para presionar el botón del PED y así deshabilitar dicha función en el monitor del sistema de entretenimiento.

Cantidad Mínima de Tripulantes de Cabina Abordo

Para que un vuelo con pasajeros de La Aerolínea pueda ser operado, deberá contar con la cantidad mínima de Tripulantes de Cabina, un Tripulante de Cabina por cada 50 asientos de pasajeros o fracción de 50, no obstante en casos en que se requiera reducir el número de Tripulantes de Cabina por debajo de lo indicado anteriormente, por incapacidad o falta de disponibilidad de los Tripulantes de Cabina de pasajeros se debe en todo momento tomar en cuenta lo siguiente:

a) La reducción del número de pasajeros y/o
b) La reasignación de los asientos a pasajeros y/o
c) La reubicación de los tripulantes de Cabina

Para cumplir con las regulaciones y reglamentos establecidos por la Autoridad Aeronáutica en cuanto a la cantidad de Tripulantes requeridos tanto para abordar como para el vuelo, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190

En casos imprevistos, se puede reducir el número mínimo requerido de miembros de la tripulación de cabina a condición de que:

1) Se haya reducido el número de pasajeros de acuerdo con los procedimientos especificados en el Manual de Operaciones, capitulo 04.01.00, pag. 2, literal f), (máximo 50 pasajeros por tripulante activo).
   En A-320 aplican procedimientos con 3 Tripulantes de Cabina, especificados en el SPL 1 de este manual.
   En EMB-190 aplican procedimientos con 2 Tripulantes de Cabina, especificados en el SPL 2 de este manual
2) Se entregue un informe a la Autoridad Aeronáutica después de la finalización del vuelo,
3) La aerolínea garantizará que al contratar los servicios de miembros de tripulación de cabina de otros operadores y/o independientes se cumpla con los estándares de entrenamiento y procedimientos iguales o mayores a los que la aerolínea tiene aprobados por la INAC de Costa Rica.

Procedimientos en emergencia ver:

- Aterrizaje de Emergencia, ver al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190
- Amarizaje, ver SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190,
- En casos excepcionales, la INAC podrá requerir a un operador que incluya miembros adicionales en la tripulación de cabina.

Procedimiento para Abordaje /Des Abordaje de Pasajeros

El abordaje es un factor crítico dentro de la atención a los pasajeros, ya que tiene incidencia en la seguridad, imagen, puntualidad y servicio en general de la aerolínea.

La preparación y comunicación son de suma importancia, y los agentes de Servicio al Pasajero deben realizar las gestiones necesarias para que el personal de Tripulantes de Cabina tengan las herramientas necesarias para un buen desempeño de sus funciones.

Antes de iniciar el abordaje se deberán de tomar en cuenta las siguientes medidas:

1. El abordaje de pasajeros será autorizado únicamente por el Capitán del Vuelo, en ausencia de este, el Primer Oficial.

2. Debe estar al menos un piloto (Capitán o Primer Oficial delVuelo) en cabina de mando, durante el abordaje y des abordaje de los pasajeros.

3. Contar al menos con la tripulación mínima para operar el vuelo.

4. Haber realizado los chequeos de seguridad y revisión del equipo de emergencia.

Vigilancia

Los Tripulantes de Cabina deben cumplir con los aspectos de la Filosofía y Prácticas de Normas de Seguridad en Vuelo, de acuerdo a su posición durante todas las etapas del vuelo.

Durante las escalas intermedias en las que deban permanecer pasajeros a bordo, las puertas de la aeronave deben mantenerse vigiladas en todo momento.

Rondas de Chequeo

Durante los períodos del vuelo en los cuales no se brinda servicio en cabina, debe existir una vigilancia poparte de los Tripulantes de Cabina, tanto para atender necesidades de pasajeros y Cabina de mando, con el fin de garantizar que todo esté bien desde la perspectiva de seguridad.

Las rondas de chequeo deben efectuarse alternamente con el fin de que siempre haya presencia de Tripulantes en la Cabina de Pasajeros.

Reabastecimiento de Combustible Con Pasajeros A Bordo

No se reabastecerá combustible a ninguna aeronave cuando los pasajeros se encuentren a bordo, embarcando o desembarcando, tanto en estaciones de origen como intermedias, a menos que esté debidamente dotado de personal calificado y listo para iniciar y dirigir una evacuación de emergencia por los medios más prácticos y expeditos posibles.

Procedimiento Normal

A. Los siguientes procedimientos deberán ser aplicados durante el proceso de reabastecimiento de combustible con pasajeros a bordo:

1. Una escalera o puente de abordaje deberá estar acoplada a la puerta principal (puerta delantera izquierda), excepto cuando las condiciones climatológicas no lo permitan, donde podrá cerrarse, pero sin asegurarse. Nota: En caso de que la escalera o puente de abordaje, no estén disponibles, todas las puertas de la aeronave, deberán permanecer cerradas y con sus toboganes listos para ser armados.

2. La puerta trasera izquierda deberá estar disponible en caso de desabordaje o evacuación de los pasajeros.

3. Se deberá contar con la cantidad mínima de tripulantes para un vuelo; al menos un Tripulante de Cabina deberá permanecer en el galley delantero responsable de la puerta izquierda y otro en el galley trasero, responsable de la puerta trasera izquierda (salidas previstas en caso de un desabordaje o evacuación de los pasajeros).

4. Ambos motores deberán estar apagados. Un miembro de la Tripulación de Vuelo, deberá estar disponible en Cabina de Mando con comunicación positiva con el personal de tierra.

5. Deberá hacerse el anuncio respectivo a los pasajeros sobre el reabastecimiento.

6. El agente de rampa a cargo del vuelo será responsable de todas las precauciones de seguridad en rampa de acuerdo a lo establecido en el Manual General de Operaciones y en el Manual de Operaciones Rampa, antes del inicio del proceso de reabastecimiento de combustible con pasajeros abordo.

B. Un miembro de la Tripulación de Vuelo tendrá la responsabilidad primaria de mantenerse ubicado en Cabina de Mando, quien deberá mantener constante comunicación con el personal de Tierra y de Cabina de Pasajeros. Sus responsabilidades serán:

7. Informar al Tripulante de Cabina No. 1 cuando se inicie el proceso de reabastecimiento de combustible.

8. Mantener la señal de “No Smoking” en Cabina de Pasajeros encendida.

9. Mantener la señal de “Fasten Seat Belt” en Cabina de Pasajeros apagada.

10. Una vez concluido el reabastecimiento de combustible el personal de Cabina de Mando deberá de notificar a los Tripulantes de Cabina de Pasajeros, que este proceso ha finalizado.

C. El Tripulante de Cabina de Pasajeros será responsable de:

1. Verificar con Cabina de Mando si se inició el procesode reabastecimiento de combustible.

2. Comunicar a los Pasajeros sobre el reabastecimientode combustible.

3. Asegurarse que las señales de “No Smoking” y de “Salida de Emergencia” estén encendidas, la señal de “Fasten Seat Belt” esté apagada y que se respeten las normas establecidas en el anuncio: desabrocharse el cinturón, no fumar y apagar aparatos electrónicos, así como las salidas de emergencia previstas y rutas de evacuación, estén despejadas y los Tripulantes de Cabina de Pasajeros estén en sus respectivas posiciones.

4. No se efectuará ningún servicio a bordo durante este proceso.

5. Mantener comunicación con Cabina de Mando.

6. Solicitar autorización del personal de Cabina de Mando para el inicio del abordaje de pasajeros, cuando no hay pasajeros a bordo de la aeronave y mientras se sigue el proceso de reabastecimiento de combustible.

Procedimiento de Emergencia

Si la cabina de mando detecta la presencia de gases de combustible o fuego en la aeronave, o si surge algún otro peligro durante el reabastecimiento de combustible, notificará a los Tripulantes de Cabina de Pasajeros para que inicien el desabordaje a través del puente o escaleras, o evacuación de los pasajeros.

Si los Tripulantes de Cabina detectan alguna situación anormal como humo, emanación de gases, derrame de combustible o fuego, deberán darse aviso inmediato a la Cabina de Mando y seguir instrucciones. Si la situación lo amerita se deberá de desembarcar a los pasajeros a través del puente o escaleras.

En caso de emergencia, evacuar el avión por la puerta delantera izquierda y de ser requerido se deberá de utilizar la puerta trasera izquierda (salidas previstas), verificando condiciones exteriores, armar el tobogán y desplegarlo.

Comunicaciones

El personal de cabina mantendrá, (durante el reabastecimiento de combustible con pasajeros a bordo), comunicación con el personal en la cabina de mando y el personal de servicio al pasajero, a efecto estar atentos a cualquier situación que se pueda presentar y que requiera la acción y/o atención inmediata del personal de cabina.

Desabordaje / Abordaje de Pasajeros con un Motor Encendido

Al arribo de la aeronave a la Estación, la Tripulación de Mando se comunicará con el Mecánico para coordinar el desabordaje / abordaje de pasajeros. En todo momento la señal del cinturón deberá permanecer APAGADA y la señal de NO FUMAR ENCENDIDA. No se permitirá el uso de equipo electrónico tales como teléfonos celulares, computadoras portátiles, juegos electrónicos, etc. durante este proceso.

El proceso se desarrollará como se detalla a continuación:

A. A la llegada del vuelo a la estación, el Capitán al Mando informará a la Tripulación de Cabina el lado por donde se realizará el desabordaje / abordaje de pasajeros.

B. La Tripulación de Cabina informará a los pasajeros antes de iniciar el proceso de desabordaje / abordaje que deberán seguir las instrucciones del personal de tierra quien los guiara hasta el área Terminal.

C. Un Tripulante de Cabina deberá permanecer en el galley delantero como responsable de las puertas delanteras; otro Tripulante de Cabina en el galley trasero, como responsable de las puertas traseras (los otros dos tripulantes estarán ubicados en la cabina de pasajeros alrededor del área de las salidas de emergencia sobre las alas). En caso de emergencia, el Capitán al Mando informará cuales puertas o salidas deberán de ser utilizadas (Evacuar, Evacuar, Derecha atrás, Derecha adelante, etc.) y la tripulación armará y activará las respectivas salidas.

D. La escalera será acoplada en la puerta delantera opuesta almotor encendido. Personal de Rampa delimitará la trayectoria delos pasajeros hacia / desde la Terminal de pasajeros con conos fluorescentes y se asegurará de mantener libre la zona en tierra debajo de las salidas previstas para la evacuación de emergencia y despliegue de los toboganes.

E. Durante el desabordaje / abordaje de pasajeros, el personal de Rampa y Servicio al Pasajero se encargarán de dirigir a los pasajeros.

F. Toda asistencia requerida por la Tripulación de Cabina (catering, limpieza, etc.) se efectuará después del desabordaje y antes de iniciar el abordaje por la puerta delantera opuesta al lado del motor encendido.

G. No se efectuará ningún servicio abordo durante este proceso.

Asientos de Pasajeros

Todo pasajero mayor de 2 años debe ocupar un asiento durante taxeos, despegues y aterrizajes. Durante dicho período debe mantener el respaldo del asiento en una posición vertical, el cinturón asegurado y la mesa de servicio asegurada.

Dicho asiento debe estar en condiciones óptimas, lo cual significa que pueda mantener su respaldo en posición vertical cuando sea necesario y que posea un cinturón de seguridad operativo. Si un asiento parapasajero no cumple con lo anterior, debe ser declarado e identificado como inoperativo y ningún pasajero puede ser sentado en éste hastaque haya sido reparado y cumpla con lo antes mencionado, refiérase al Capítulo 04.21.00.

Nota: Para pasajeros menores de 2 años (Infantes), referirse al procedimiento **Pasajeros Viajando con Infante** en el Capítulo 04.17.00.

Asignación de Asientos en Salidas de Emergencia

En estas filas no deben ser asignados ni ocupados por pasajeros con las siguientes características:

- Personas menores de quince años,
- Adultos que viajen con infantes,
- Pasajeras que se encuentren en estado de embarazo,
- Pasajeros que sean deportados,
- Pasajeros que viajen en calidad de prisioneros,
- Pasajeros que tengan barreras idiomáticas (que no entiendan español o inglés),
- Pasajeros con Discapacidades,
- Pasajero que no muestren o no manifiesten voluntad para ayudar en una evacuación,
- Pasajeros con otras responsabilidades, las cuales pudieran evitar que brinden su asistencia,
- Pasajeros cuya condición física, o mental, edad o estado de salud no les permita ayudar durante una evacuación,
- Pasajeros con movilidad reducida o que viajen con animales de servicio y/o mascotas.

En el caso de haber pasajeros sentados en salidas de emergencia con estas características, los Tripulantes de Cabina deberán de reubicar a los pasajeros en otros asientos lo más pronto posible, indicándoles las razones especificas de su reubicación. En caso de ser requerido sedeberá de coordinar con personal de servicio al Pasajero.

Es procedimiento que todos los Tripulantes de Cabina velen por el aseguramiento de esta política, por lo que deberán de verificar la asignación de pasajeros de estas filas en todos los vuelos.

Sillas de Pasajeros Inoperativas

Cuando los Tripulantes de Cabina a través de las Listas de Chequeo, durante el briefing o derivado de algún reporte de pasajeros, identifican alguna silla de pasajeros dañada o con malfuncionamiento deberán de informar y reportarla a la tripulación de vuelo según el procedimiento de Cabin Crew Report (Cap.04.13.00).

Si mantenimiento declara la silla inoperativa, procederá a colocar la calcomanía de "INOP" (que corresponde a la abreviación de la palabra INOPERATIVE en un lugar completa y fácilmente visible en el asiento, de manera, que tanto los pasajeros como las tripulaciones de cabina, puedan reconocer la condición inoperativa del asiento y evitar bajo toda circunstancia su uso.

De igual manera, después que mantenimiento haya corregido la discrepancia de malfuncionamiento de la silla, deberán de proceder a remover la calcomanía de cada asiento, asegurando que se encuentre nuevamente aeronavegable.

NOTA: Solamente el mecánico responsable de la aeronave tiene la autoridad de quitar la calcomanía de los asientos, toda vez se encuentre completamente aeronavegable.

Asientos con Cinturones de Seguridad Equipados con Airbags

Para aquellos aviones equipados con sistema de Airbag en los cinturones de seguridad para pasajeros, se deberán tener las siguientes consideraciones.

Uso y Características

- Los pasajeros no necesitan ningún tipo de instrucción adicional para su uso.
- Los asientos pueden ser utilizados por adultos y/o niños a partir de 2 años de edad.
- El uso de extensiones serán permitidas, siempre y cuando sean las provistas por el fabricante (AMSAFE).
- Es un sistema de restricción inflable, el cual se arma cuando el pasajero abrocha su cinturón de seguridad, y se activa al sensar 16 gravedades en el impacto.
- Los componentes del sistema están fuera del alcance de los pasajeros.
- Los Child Seat pueden ser ubicados en estas filas siempre y cuando utilicen las extensiones AMSAFE las cuales desactivaran las bolsas de aire de los asientos.

Restricciones:

- Pasajeros viajando con infantes, ya sea utilizando extensiones para infantes o sobre sus piernas, no podrán utilizar estas filas.
- Si el asiento se encuentra desocupado, el cinturón de seguridad
- No debe estar abrochado, la Tripulación de Cabina será responsable de verificar previo a cada despegue y aterrizaje que este se mantenga desabrochado.

Silla de Ruedas Portátil

Este equipo está instalado de forma opcional en alguna de las aeronaves de la flota, para ofrecer un mejor servicio a nuestros clientesen caso de ser necesario su traslado dentro de la aeronave. Para ver ubicación y condiciones de uso, refiérase al SPL 1 para flota Airbus ySPL 2 para flota EMB-190.

Especificaciones

Capacidad máxima de carga 100 kg

Método de Operación

Antes de su uso

- El Tripulante se cerciorará de las limitantes de peso de la silla
- No se utilizará la silla la silla en los siguientes casos:
  -Cabina estéril
  -Ascenso y descenso
  -Proceso de reabastecimiento de combustible

  Cuando se vaya a utilizar la silla de ruedas portátil, el Tripulante de Cabina debe proceder de la siguiente manera:

- Se coordinará con el Piloto al mando para proceder a hacer uso de dicha silla de ruedas con el objetivo de verificar las condiciones meteorológicas y utilización de señal de cinturón
- Se procede a desplegar la silla y a ubicarla en la posición adecuada, al lado del asiento donde está ubicado el pasajero Si el pasajero no está acompañado, el Jefe de Cabina asignará un tripulante adicional para que ayude a la movilización de dicho pasajero. En todo momento el que operará la silla será el T/C.
- Una vez que sea ubicado en la silla, se verificará que el pasajero está asegurado y se procederá a su traslado al lavatorio
- Una vez que ha terminado, se procederá a retornarlo a su asiento, asegurando que quede debidamente asegurado
- Luego se procederá a plegar la silla y a ubicarla debidamente en su sitio
- Se deberá informar al piloto al mando de que el procedimiento ha concluido

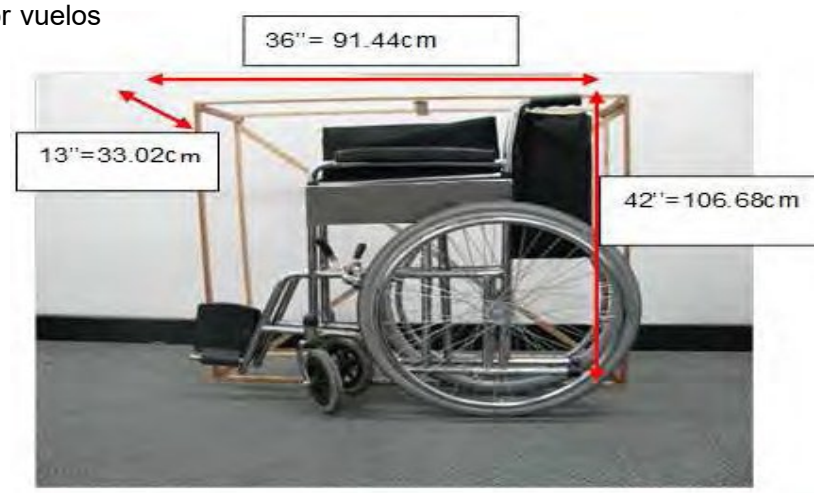
Nota: Esta silla se utilizará en casos estrictamente necesarios, ya que estos pasajeros en la mayoría de los casos tienen la capacidad de movilizarse por sí solos y se utilizará siempre y cuando el pasajero acepte las responsabilidades que esto implica.

Sillas de Ruedas en Cabina de Pasajeros

En cumplimiento al Código Federal de Regulación de Estados Unidos numero 14 Parte 382, la empresa adoptara las medidas necesarias para poder asegurar una **Silla de Ruedas en Cabina de Pasajeros**.

Políticas

- Aplica únicamente a **Aeronaves Airbus N683TA, N684TA, N685TA, N686TA, N688TA, N689TA, N522TA y N524TA.**
- Aplica solo a sillas de ruedas plegables manuales con un máximo de medida 13x36x42 pulgada.
- Se aceptara como máximo 1 silla de ruedas en cabina de pasajeros por vuelos



Para la sujeción de la sillas de ruedas en cabina de pasajeros, se deberá de tomar las siguientes medidas:

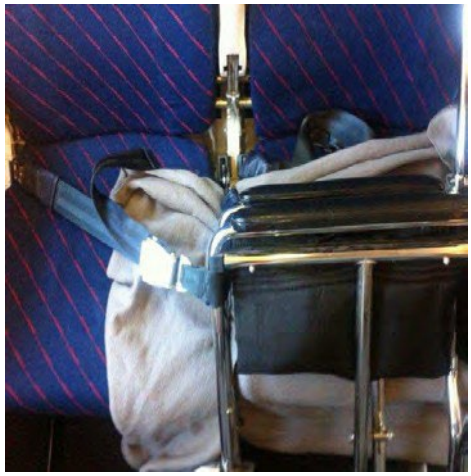
- El Encargado de Servicio al Pasajero comunicara al Jefe de Cabina cuando haya un pasajero que necesite de este servicio.
- Los asientos de la última fila lado derecho serán estrictamente utilizados para la sujeción de la silla de ruedas cuando este procedimiento sea aplicado.
- De preferencia el pasajero con la discapacidad debe ser abordado primero, para que se coloque la silla lo más rápido posible, y el pasajero pueda ser ubicado en el asiento asignado.
- La colocación y sujeción de la silla de ruedas deberá ser realizada por un Tripulante de Cabina.
- De haber pasajeros asignados en los asientos a utilizar para lasujeción, estos deberán de ser reubicados.
- Cuando se encuentre equipaje de mano colocado debajo de los

asientos frente a la fila donde se encuentra la silla asegurada, los Tripulantes de Cabina deberán de verificar antes de cada despegue y aterrizaje que se cumplan todas las disposiciones especificadas en el procedimiento para Almacenaje de Equipaje de Mano de Pasajeros establecido en el presente manual.

Una vez el Tripulante de Cabina tenga la Silla de Ruedas, seguirá los siguientes pasos:

- Doble la silla de ruedas.
- De ser posible coloque en el compartimiento superior de equipaje los componentes removibles de la silla de ruedas. (ruedas, apoya brazos, asiento, cojín u otros elementos).
- Levante los brazos de los asientos de la última fila, lado derecho.
- Coloque una frazada sobre los asientos a utilizar, con el fin de proteger la tapicería.
- Coloque la silla de ruedas en el pasillo frente a los asientos de la última fila lado derecho, de modo que la parte de los pies de la silla queden en dirección a la ventana.
- Asegure la silla de ruedas pasando el cinturón de seguridad de los asientos de ventana y pasillo de la última fila lado derecho, por las partes solidas (marco) de la silla de ruedas, asegure el marco de la silla de ruedas, no así las ruedas.

Ver figura a continuación:



- Apriete fuertemente los cinturones de seguridad utilizados y asegurar la silla de ruedas firmemente, de ser necesario asegure adicionalmente con el cinturón de seguridad del asiento de en medio (asiento entre ventana y el pasillo de la última fila lado derecho).

- Verifique que la silla esté asegurada y cubra completamente la silla de ruedas con una frazada.

- A la llegada del vuelo, en cuanto sea factible, realice las siguientes acciones:
    - Descubra la silla de ruedas,
    - Remover los cinturones de seguridad utilizados para la sujeción.
    - Extraiga la silla de ruedas del pasillo de la última fila de asientos lado derecho.
    - Coloque todos los componentes removibles de la silla de ruedas (ruedas, apoya brazos, asiento, cojín u otros) quehayan sido removidos y almacenados en el compartimiento superior y entregue la silla de ruedas al pasajero.
    - De ser necesario el Tripulante de cabina asistirá al pasajero a su transferencia del asiento del avión hacia la silla de ruedas.

Nota: El Tripulante de Cabina aplicara el procedimiento de “Pasajeros en Silla de Ruedas” estipulado en el Capítulo 04.17.00 para cumplir con el manejo de Pasajeros con Movilidad Reducida.

Asientos para Tripulantes de Cabina

Los asientos de tripulantes están situados cerca de las salidas de emergencia (puertas), y están provistos de una luz de lectura (foco), un cinturón y arneses de seguridad cuya característica es que poseen un punto de desenganche único. Los Tripulantes de Cabina deberán ocupar sus puestos designados con el cinturón de seguridad y arnés ajustado durante el despegue y el aterrizaje, así como siempre que lo considere necesario el piloto al mando en beneficio de la seguridad.

El asiento de Tripulantes de Cabina debe estar operativo siempre, esto significa que sus componentes deben de estar funcionando perfectamente. Si en un caso fortuito un asiento de Tripulantes deCabina se encontrara inoperativo y no pudiera ser reparado de inmediato, el Tripulante de Cabina de la Posición Nº 1 será el / la responsable de que se le asigne a dicho Tripulante, un asiento depasajero, dicho asiento deberá de ser etiquetado “For Flight Attendant Use Only”. Cuándo esté lleno el avión, pedir autorización al Capitánpara que ocupe un asiento de observador en Cabina de Mando. Para casos con tripulación mínima debe de ser asignado un asiento de pasajero lo más cercano posible a su salida de emergencia a operar. La salida de emergencia que es responsabilidad del Tripulante de Cabina que ocupa el asiento de Observador la asumirá el Tripulante de Cabina más cercano a la misma.

Previo al despegue y al aterrizaje el Capitán dará un anuncio indicando a la tripulación que estarán próximos al despegue / aterrizaje para asegurarse que los Tripulantes de Cabina en ese momento tomaran sus asientos, los Tripulantes de Cabina deberá siempre adoptar la posición correcta en su asiento, la cual consiste en:

- Arnés y cinturón debidamente asegurados,
- Pies planos sobre el piso,
- Manos sobre las piernas.

Durante rodajes, antes del despegue, antes y después del aterrizaje hasta que la señal del cinturón sea apagada al llegar al edificio terminal, los Tripulantes de Cabina deberán permanecer en sus asientos, con la posición antes descrita y sólo podrán levantarse para ejecutar funciones relacionadas con la seguridad tales como:

- Realizar demostraciones de seguridad,
- Armar y desarmar toboganes,
- Revisar y asegurar cabina,
- Retornar a sus asientos a pasajeros que se hayan puesto de pie, (podrá utilizar el P.A. para dar anuncio de ser requerido),
- Asegurar equipaje de mano y equipo de servicio.

En condiciones anormales y de emergencia que requieran de una acción inmediata

Asientos Restringidos para Tripulantes de Cabina

Los Tripulantes de Cabina que se encuentren en el vuelo en funciones de seguridad, deberán ocupar siempre su asiento, para despegues y aterrizajes y no podrán utilizar durante estos periodos asientos en cabina de mando o asientos de pasajeros. A menos que este se encuentre inoperativo.

Ubicación de Tripulantes de Cabina en Jump Seats

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190 para ver detalle de las posiciones asignadas.

Nota: Para despegues y aterrizajes, o en caso de turbulencia, cuando se cuente con cuatro Tripulantes en el equipo EMB-190, la posiciónNo. 4 ocupará el Jump Seat delantero junto al Jefe de Cabina. En caso de emergencia Súbita o Planificada, este actuará como un ABP.

Aceptación de Equipaje

Política:

Será responsabilidad del Gerente de Estación o su designado, el cumplir con las siguientes condiciones para la aceptación y manejo de equipaje.

A través de las diferentes auditorias, la aerolínea se asegura que las básculas situadas en los mostradores se encuentren calibradas dentro de los requerimientos establecidos por los fabricantes y/o requerimientos aeroportuarios.

Condiciones de Aceptación:

La Aerolínea acepta para la transportación como equipaje, la cantidad de propiedad que sea necesaria para el uso, comodidad o conveniencia del pasajero, durante la duración de su viaje.

El contenedor (maleta, caja, etc.) debe reunir las siguientes características:

1. El equipaje sólo puede ser aceptado para su transportación por un empleado de la Aerolínea o su agente autorizado.
2. El equipaje debe ser documentado en el mismo vuelo del pasajero.
3. Todo equipaje está sujeto a la inspección de la Aerolínea; sin embargo, no está obligada a realizar dicha inspección. El equipaje delpasajero que se rehúse a la inspección, no debe ser aceptado para transportación.
4. La Aerolínea se reserva la aceptación de equipaje que no encaje dentro de los patrones de empaque y manejo; o que debido a su tamaño, peso o carácter no sea adecuado para su transportación o tienda a causar daño a otro equipaje.
5. La Aerolínea no acepta como equipaje de mano, aquel objeto que no se pueda acomodar debajo del asiento o dentro del compartimiento para equipaje de mano.
6. Materiales peligrosos no son aceptados, ya sea como equipaje facturado o de mano.

Equipaje de Mano de Pasajero

Con relación al equipaje de mano, se verificará que las dimensiones y cantidad sean las apropiadas. Si el equipaje de mano no cumple con los requisitos de dimensiones o cantidad, el mismo será manejado como equipaje facturado.

Para efectos de simplicidad, se ha provisto medidores colocados en las áreas de mostrador y puertas. Durante el proceso de abordaje se verificará que el equipaje de mano cumpla con las dimensiones y cantidad permitida.

Para tal efecto se deberá de anunciar (mínimo 2 veces) a los pasajeros antes del abordaje, cantidad de piezas permitidas y tamaño de las mismas.

Nota: Los bultos no se deben de estibar en lavatorios ni contra mamparos que no puedan retenerlos, esto para evitar que obstruyan los accesos a pasillos y salidas de emergencia.

El equipaje que no cumpla con las especificaciones de dimensión/peso o cantidad, será encolillado en la puerta al destino final del pasajero como equipaje facturado, estando el mismo sujeto a espacio.

Previo al encolillamiento del mismo, el personal de servicio al pasajero solicitará al pasajero retirar valores, documentos de viaje, o medicamentos del mismo.

Condiciones de Aceptación:

- Todo equipaje de mano debe pasar las inspecciones de seguridad aeroportuarias,
- Todo equipaje de mano debe cumplir los requisitos detallados en el Manual de Seguridad (Capitulo 03.06.00, página 1),
- Dimensiones máximas:
  9" de ancho, 14" de alto y 22" de largo,
  Peso máximo de 22 lbs. Ó 10 kls,

NOTA: El agente de Servicio al Pasajero, podrá permitir que se excedan las dimensiones anteriores en un 12%.
En caso de daño del equipo de medición, deberá emplearse un sistema manual, (cinta métrica),

- Aquella pieza que a pesar de pasar la prueba de las medidas permitidas y no puede ser acomodada en la cabina de pasajeros por falta de espacio, se le asignará una colilla en la que indique sudestino final y coordinará la colocación de la misma en los compartimientos de carga,

- Mercancías peligrosas: únicamente podrán ser transportadas las cantidades exceptuadas para pasajeros de acuerdo a los procedimientos descritos, en el Manual de Mercancías Peligrosas (MMP), Sección 04.01.00.

- Existen artículos que por motivos de seguridad no son autorizados a ser transportados en cabina (cuchillos, tijeras, inmovilizadores, etcétera),

Adicional a su equipaje de mano el pasajero puede transportar:

- 1 portafolio,
- 1 computadora personal (LAP TOP),
- 1 cámara de video,
- 1 bolso de mujer,
- Artículos similares indispensables durante el vuelo,
- 1 abrigo,
- 1 sombrero,
- 1 bolsa para bebé,
- Equipo ortopédico puede transportarse siempre y cuando pueda ser asegurado.

Estos equipajes no se deben colocar de tal forma que impidan el acceso a los equipos de emergencia.

Procedimiento a seguir:

- Es responsabilidad de los Tripulantes de Cabina verificar durante el abordaje que los artículos de mano o equipaje no facturado, sean estibados en los compartimentos superiores (Over head Bin), closets o debajo del asiento frente del pasajero, de tal forma que no traspase el área delimitada por las patas del asiento (con el objeto de no obstruir el pasillo entre filas de los asientos), siempre y cuando cuenten con una barra de contención.
- Es responsabilidad de los Tripulantes de Cabina verificar que estos compartimentos estén debidamente cerrados y que no haya equipaje de mano mal acomodado o en lugares donde se localice equipo de emergencia del avión.
- Las carretas metálicas y compras de Tienda Libre (licor) deben ser colocadas únicamente, debajo de los asientos.
- Deberá de proporcionarse el anuncio “Durante / Después del abordaje.
- El equipaje de mano no se deberá estibar en los lavatorios, ni en ninguna otra área que sea incapaz de retenerlos contra movimientos hacia delante, laterales o hacia arriba.
- Los Tripulantes de Cabina deberán, chequear que en la cabina de pasajeros, antes del cierre de puerta, despegue, aterrizaje y siempre que se enciendan las señales de abrocharse el cinturón, que el equipaje este estibado de tal forma que no obstruya pasillos y salidas con el objeto de no impedir la evacuación del avión o causar daños por su caída (u otro movimiento), según la fase del vuelo correspondiente.

Procedimiento alterno

- En el caso de encontrar equipaje de mano que no puede ser ubicado y asegurado dentro de la cabina, deberá de informar al personal de Servicio al Pasajero para que coordine que el equipaje sea colocado en el compartimento de carga, teniendo la obligación de hacer énfasis al personal de tierra que es su “Pieza de mano” y necesita colilla para que el pasajero lo pueda reclamar en su estación de destino.
- Será obligación del Tripulante de Cabina informarle al pasajero que retire sus objetos de valor, documentos personales, medicinas, etc. y asegurarse que la etiqueta /colilla de equipaje de mano sea colocada en esta pieza que está siendo retirada del avión y entregársela al pasajero.
- En el caso de encontrar un compartimento superior (Over head Bin) o closet que no pueda asegurarse, o que una fila de asiento tenga algún desperfecto en la barra de contención de equipaje, deberá de ser reportado inmediatamente al Capitán y/ o al personal de mantenimiento para que sea reparado, de no ser posible no se podrá colocar equipaje demano, y deberá ser anotado en Bitácora.
- El espacio detrás de los asientos que quedan contra cualquier mamparo a lo largo de la cabina debe estar libre de equipaje ya que se puedeconvertir en un obstáculo para una evacuación.
- El espacio debajo de los asientos en el área de Salidas de Emergencia no se utiliza para acomodar equipaje ya que éste puede ser un obstáculo en caso de una evacuación.
- Cualquier instancia en la cual un Avión despega o aterriza con algún equipaje de mano inapropiadamente colocado o asegurado deberá de ser reportado y proporcionar copia al Capitán.

.

Equipaje ocupando asiento

Política:
La Aerolínea permite a sus pasajeros adquirir asientos en cabina, para la transportación de cierto tipo de equipaje.

Condiciones de Aceptación:
- Debe estar debidamente empacado,
- Debe ocupar el asiento junto al pasajero que lo transporta,
- Se debe ubicar en los asientos de la ventana,
- La pieza debe asegurarse al asiento, con el cinturón de seguridad de ese asiento, esto incluye instrumentos musicales y cámaras de reporteros.

Restricciones:
- No debe ubicarse en filas consideradas como salidas de emergencia,
- No debe obstruir ninguna señal de aviso, pasillos y/o salidas de emergencia.

Carga ocupando asiento

Política:
La Aerolínea no permite el transporte de Carga en asientos de la cabina de pasajeros.

Equipajes especiales

Para brindar un mejor servicio a los clientes, la Aerolínea permite transportar algunos artículos que sirven para uso especial del pasajero durante su viaje, ya sea en los compartimentos de carga o en cabina de pasajeros, siempre y cuando cumpla con los requisitos de seguridad y que pueda asegurarse correctamente y entre ellos podemos citar:

- Artículos deportivos: Tablas de surf, cañas de pescar, armas de fuego deportivas, estuche para palos de golf, bolsas de dormir, tiendas de campaña, raquetas de tenis, pelotas de fútbol sin aire, equipos de buceo (el tanque debe estar completamente vacío, lo cual debe ser verificado por el agente de servicio al pasajero, antes de su aceptación),
- Equipos para bebé: coches, asiento para carro y andaderas,
- Aparatos ortopédicos: Sillas de ruedas, camillas, andaderas y muletas,
- Instrumentos musicales: Guitarras eléctricas y acústicas, baterías electrónicas y acústicas, tambores, trompetas, etcétera.

Equipaje de Tripulantes de Cabina

Los Tripulantes de Cabina titulares y Tripulantes de Cabina viajando D.H, deberán de seguir las mismas normas de seguridad asignadas a los pasajeros.

Señales y Rótulos de No Fumar

Conforme a lo establecido por las regulaciones, todas las aeronaves deben estar equipadas con rótulos (que utilice letras o símbolos) que den información alpasajero sobre la restricción de fumar.

Regulaciones Sobre Fumar en Vuelo

Todos los vuelos de la Compañía son de no fumar. Por este motivo es terminantemente prohibido fumar a bordo. Para garantizar esto el Capitán **(PIC)** mantendrá la señal de no fumar encendida en todas las etapas del vuelo, los Tripulantes de Cabina deberán de velar por el cumplimiento de esta regulación.

Uso de Cigarrillos Electrónicos

El uso de cualquier material de fumar no es aceptado a bordo de nuestras aeronaves incluyendo los cigarrillos electrónicos.

Dicha regulación aplica para los Tripulantes de Cabina, quienes no podrán fumar (incluyendo cigarrillos electrónicos) en ninguna sección de la aeronave, así como tampoco en tierra, en los lugares donde es prohibido fumar a los pasajeros.

Regulaciones sobre Señal de Abrocharse el Cinturón

Conforme a lo establecido por las regulaciones, todas las aeronaves deben estar equipadas con rótulos (que utilice letras o símbolos) notificando cuando debe de asegurarse los cinturones de seguridad; los cuales, cuando se iluminen, deben de ser legibles a cada persona que esté sentada en la cabina de pasajeros, lavatorios y en las estaciones de Tripulantes de Cabina.

Previa coordinación con el Capitán **(PIC)**, los Tripulantes de Cabina podrán desempeñar sus funciones mientras la señal de “Abrocharse el Cinturón” se encuentre encendida.

El uso de cinturón de seguridad para toda la tripulación y pasajeros es necesario bajo las siguientes condiciones:

- Durante despegues y aterrizajes.
- Durante la aproximación.
- En condiciones de turbulencia y sea requerido por el Capitán **(PIC).**
- A discreción del Capitán **(PIC)** o cuando se requiera por procedimientos anormales o de emergencia.

Cuando la señal de “Abrocharse el Cinturón” se encuentre encendida durante rodajes, despegues y aterrizajes, todos los pasajeros deberán permanecer sentados con su cinturón debidamente asegurado. Asimismo, se deberá verificar que los galleys (carros de servicio, boxes, hornos y cafeteras) estén asegurados y sin objetos sueltos; las cortinas de los galleys y clase ejecutiva se encuentren abiertas y aseguradas con el objeto de no obstaculizar las salidas de emergencia. Las cortinas instaladas cuentan con un medio para asegurarlas y un rotulo que indica que tanto en despegues como en aterrizajes deberán estar abiertas y aseguradas.

En el caso de un infante, deberá ser utilizado el cinturón de infante durante todas las etapas del vuelo, incluyendo carreteo, despegues, aterrizajes, turbulencia y cuando el Capitán así lo requiera y ser sostenido por el adulto sobre sus piernas. Si la cantidad de infantes supera la cantidad de cinturones, los infantes sin cinturón deberán ser sostenidos por su acompañante de la forma establecida en este manual.

Inmediatamente después del despegue y que se haya apagado la señal de “Abrocharse el Cinturón”, se deberá hacer un anuncio recordando a los pasajeros, mantener abrochado su cinturón, aunque dicha señal haya sido apagada. Asimismo todo el equipo del galley deberá estar asegurado en todo momento que no se esté utilizando.

Cada vez que la señal de “Abrocharse el Cinturón” es encendida en beneficio de la seguridad, los Tripulantes de Cabina deben de dar el anuncio respectivo y si las condiciones de vuelo lo permiten, revisar cabina, verificar que todos los pasajeros tengan sus cinturones asegurados e informar al capitán que la cabina fue asegurada.

En caso de que un pasajero insista en ir al baño y la señal de “Abrocharse el Cinturón” esté encendida, el Tripulante de Cabina debe advertir al pasajero sobre el riesgo a que se expone.

Durante el Ascenso

Durante el ascenso inicial, por encima de las fases críticas del vuelo (arriba de 10,000 pies) si las condiciones atmosféricas lo permiten y antes de alcanzar el nivel de crucero el Capitán indicará a la Tripulación de Cabina por medio de la señal del cinturón, que a partir de ese momento se puede iniciar el servicio. El código que la Tripulación de Vuelo utilizará para informarles a los Tripulantes de Cabina que el servicio a bordo puede ser iniciado es:

- Apagando y encendiendo la señal de cinturones de seguridad (de modo que se escuche el tono (chime) dos (2) veces.

Este procedimiento tiene por objetivo permitirle a los Tripulantes de Cabina desplazarse libremente por el (los) pasillo(s) del avión sin contratiempos. El éxito de este procedimiento radica en el buen criterio del Capitán (PIC) al determinar tempranamente durante el ascenso inicial las condiciones meteorológicas óptimas con el fin de permitir iniciar el servicio a bordo.

NOTA

Si existe duda por parte de los Tripulantes de Cabina sobre la indicación del Capitán (PIC), confirme con las estaciones adyacentes. En caso de haber duda generalizada, comuníquese con la Cabina de Mando vía Interphone.

Si se prevé una alteración de las condiciones meteorológicas que impidan la continuación del servicio, la Tripulación de Vuelo informará oportunamente a los Tripulantes de Cabina que el servicio debe ser temporalmente suspendido utilizando el comando vía Passenger Address (P/A): **"TRIPULACIÓN A SUS ESTACIONES".** En este caso los Tripulantes de Cabina suspenderán el servicio inmediatamente, regresarán al galley, guardarán trolleys, asegurarán todos los elementos, y se sentarán en sus respectivas estaciones, haciendo uso del arnés y cinturón de seguridad hasta que la Tripulación de Vuelo apague la señal.

Durante el Crucero

Si las condiciones meteorológicas lo permiten y a criterio del Capitán (PIC) se apagará la señal de cinturones de seguridad con el fin de permitirles a los pasajeros abandonar sus asientos si así lo requieren. Si durante esta etapa del vuelo la Tripulación de Vuelo anticipa un deterioro de las condiciones meteorológicas pero a su juicio considera que el servicio no se verá afectado, encenderá la señal de cinturón de seguridad sin comunicación verbal, lo cual indica que:

- Los pasajeros deben retornar a sus asientos y hacer uso del cinturón de seguridad
- El Tripulante de Cabina debe leer el anuncio de “Señal de cinturones"
- El servicio a bordo puede continuar con precaución

Si durante esta etapa la Tripulación de Vuelo anticipa un deterioro de las condiciones meteorológicas de manera tal que el servicio deba ser suspendido, encenderá la señal de cinturón de seguridad y dará un anuncio vía P/A **"TRIPULACIÓN A SUS ESTACIONES"** lo cual indica:

- Los pasajeros deben retornar a sus asientos y hacer uso del cinturón de seguridad
- El servicio debe ser suspendido
- Los Tripulantes de Cabina regresarán al galley, guardarán trolleys, asegurarán todos los elementos y se sentarán en sus respectivas estaciones haciendo uso del arnés y cinturón de seguridad
- El Tripulantes de Cabina debe leer el anuncio de "Señal de cinturones"

En los casos donde la turbulencia no permita prestar el servicio abordo, los Tripulantes de Cabina en coordinación con el Jefe de Cabina suspenderán el servicio y este se comunicará con la Tripulación de Vuelo vía interphone para recibir instrucciones sobre la duración aproximada de la turbulencia coordinando así las actividades a seguir.

NOTA

Si durante el resto del vuelo la señal de cinturón de seguridad debiera permanecer encendida por condiciones meteorológicas adversas, de manera tal que implique la cancelación del servicio, el Jefe de Cabina de común acuerdo con la Tripulación de Vuelo informará a los pasajeros de esta condición leyendo el anuncio, ***"Turbulencia"*** *(cancelación servicio a bordo por turbulencia, Cap.11.04.00).*

Turbulencia Es una condición atmosférica caracterizada por cambios en la dirección y velocidad del viento.

La turbulencia puede ser prevista, o puede ser súbita e inesperada. La intensidad puede variar y es relativa a la localización de los ocupantes dentro del avión.

INTENSIDAD	REACCIÓN DEL AVIÓN	REACCIÓN DENTRO DEL AVIÓN	PROCEDIMIENTO A SEGUIR
LIGERA	-Cambios suaves y momentáneos en altitud y/o posición (inclinación, giros, etc.)	-Los Pasajeros pueden sentir un leve tirón de sus cinturones de seguridad. -Los objetos no asegurados se desplazan suavemente; algunos vasos con líquido se mueven, pero éste no se derrama. -Caminar y maniobrar los trolleys pueden presentar alguna dificultad.	**El Capitán (PIC) encenderá la señal de cinturón de seguridad** Los Tripulantes de Cabina deben: • Leer el anuncio pertinente, • Verificar que los pasajeros tengan el cinturón de seguridad abrochado y ajustado • Asegurar los elementos sueltos en la cabina y en el galleys • Continuar ofreciendo el servicio con precaución.

Turbulencia

INTENSIDAD	REACCIÓN DEL AVIÓN	REACCIÓN DENTRO DEL AVIÓN	PROCEDIMIENTO A SEGUIR
MODERADA	-Similar a la de la turbulencia ligera, pero con mayor intensidad. -Ocurren cambios de altitud y/o posición ocurren pero el avión permanece en control.	-Los Pasajeros sienten fuertemente el tirón de los cinturón de seguridad. -Los objetos no asegurados se salen; los líquidos pueden derramarse de los vasos. -Se presenta dificultad para caminar en los pasillos y maniobrar los trolleys.	**El Capitán (PIC)** encenderá la señal de cinturón de seguridad y dará el comando: **"TRIPULANTES A SUS ESTACIONES".** Los Tripulantes de Cabina deben: • Suspender el servicio • Dar el anuncio pertinente • Si las condiciones lo permiten, verificar que las pasajeros tengan el cinturón de seguridad abrochado y ajustado y, que los baños están desocupados • Asegurar el mayor número de elementos del servicio sueltos en la cabina y los galleys • Sentarse en los jump seats o, en un asiento de pasajero o, agarrarse de los soportes de los asientos si se encuentra en el pasillo • Comunicarse con la Cabina de Mando para recibir instrucciones sobre la duración aproximada y coordinar actividades posibles a seguir
SEVERA	-Se presentan largos y abruptos cambios en altitud, posición del avión y fluctuaciones en las indicaciones de velocidad. -El avión puede quedar momentánea-mente fuera de control. -Posterior al evento se requiere sea presentado un Informe de Riesgo Operacional (IRO) y reporte en el libro de mantenimiento para inspección de la aeronave.	-Los pasajeros se sentirán fuertemente sacudidos; los objetos lanzados y levantados del piso. -Caminar por el pasillo es muy difícil o imposible así como estar de pie sin agarrarse de algún soporte.	**El Capitán (PIC)** encenderá la señal de cinturón de seguridad y dará el comando: **"TRIPULANTES A SUS ESTACIONES",** si le es posible impartirá algunas instrucciones y/o información a los Tripulantes de Cabina y pasajeros. Los Tripulantes de Cabina deben: • Asegurarse inmediatamente en el asiento más cercano o a cualquier estructura fija. Esto incluye sentarse en el suelo y agarrarse de los soportes de los asientos • Simultáneamente y, si la condición lo permite, leer el anuncio pertinente, de lo contrario, dar el comando; **"ABROCHEN SU CINTURÓN"**. Después de la turbulencia debe: • Comunicarse con Cabina de Mando • Verificar estado de sus compañeros • Revisar estado de los pasajeros chequeando en los baños y la cabina en general • Revisar la cabina en busca de posibles daños estructurales e informar en detalle a la Tripulación de Vuelo

INTENSIDAD	REACCIÓN DEL AVIÓN	REACCIÓN DENTRO DEL AVIÓN	PROCEDIMIENTO A SEGUIR
EXTREMA	La aeronave es violentamente sacudida y prácticamente imposible de mantener bajo control. Pueden presentarse daños estructurales importantes. Posterior al evento se requiere sea presentado un Informe de Riesgo Operacional (IRO) y reporte en el libro de mantenimiento para inspección de la aeronave.	Similar a la severa pero de forma más fuerte y violenta.	El Capitán (PIC) encenderá la señal de cinturón de seguridad y dará el comando de **"TRIPULANTES A SUS ESTACIONES",** si le es posible impartirá algunas instrucciones y/o información a los Tripulantes de Cabina y pasajeros. Los Tripulantes de Cabina deben: • Asegurarse inmediatamente en el asiento más cercano o a cualquier estructura fija. Esto incluye sentarse en el suelo y agarrarse de los soportes de los asientos. • Dar el comando **"ABROCHEN SU CINTURÓN".** Después de la turbulencia debe: • Comunicarse con Cabina de Mando • Verificar estado de sus compañeros. • Revisar estado de los pasajeros chequeando en los baños y en la cabina en general • Revisar la cabina en busca de posibles daños estructurales e Informar en detalle a la Tripulación de Vuelo

Precaución:
Durante una turbulencia inesperada y mientras el trolley se encuentre en el pasillo o fuera de su compartimento de almacenaje, póngale los frenos. Asegure la mayor cantidad de elementos del servicio dentro del trollley, de prioridad a los líquidos calientes, pídale a las personas que están sentadas al lado del trolley que ayuden a sostenerlo.

Luces de Cabina de Pasajeros

Las aeronaves de la aerolínea están equipadas con un sistema de iluminación capaz de iluminar toda la cabina durante el embarque, desembarque de pasajeros y demostraciones. Para ver más detalle sobre el sistema de iluminación refiérase al SPL 1 para flota Airbus; SPL 2 para flota E190.

Equipos con Escenarios de Iluminación de Cabina de Pasajeros

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus para ver detalle.

Bebidas Alcohólicas

A los pasajeros solamente se les permitirá ingerir bebidas alcohólicas que sean proporcionadas por los Tripulante de Cabina.

No se servirán bebidas alcohólicas a los siguientes pasajeros:

- Que portan o tienen acceso a armas,
- Estén bajo evidente influencia de alcohol,
- Prisioneros,
- Deportados y/o rechazados,
- Escoltas de Prisioneros o Deportados,
- Menores de 21 años.

Pasajeros bajo evidente influencia de alcohol o drogas no deberá ser abordado.

Pasajeros que se hayan detectado abordo bajo influencia de alcohol o drogas deben ser desembarcados, en coordinación con el Capitán y Servicio al Pasajero.

Después de haber ocurrido un incidente, cualquier anomalía o disturbio causado por un pasajero con intoxicación alcohólica o drogas los Tripulantes de Cabina deberán presentar el reporte de incidente/accidente de lo sucedido.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Servicio en Tierra (Demoras)

Cuando ocurra una demora, se podrá ofrecer servicio abordo en tierra, siempre y cuando se observen los siguientes procedimientos de seguridad:

- El Capitán de la aeronave dé su autorización,
- Se tenga al menos el mínimo de Tripulantes de Cabina requeridos para el vuelo,
- Las salidas de emergencia estén totalmente accesibles y despejadas,
- La aeronave no esté en movimiento,
- No se deberán usar carros de servicio.
- No se deberán servir bebidas alcohólicas, excepto las autorizadas para clase ejecutiva,
- No se dará ningún tipo de servicio mientras se este reabasteciendo combustible

Manejo de Equipo de Cocinas

Previo al abordaje del equipo de cocina y carros de servicio (trolleys) se debe verificar el estado y buen funcionamiento de los mismos.

Los trolleys deben estar equipados con un sistema de frenos que se encuentre operativo. Éste se debe verificar mediante:

- La comprobación de la activación y desactivación del mecanismo de frenado de manera que impida el libre movimiento del carro de servicio.

Adicionalmente se debe verificar:

- El mecanismo del seguro frontal de las puertas, mediante elcierre efectivo de éste.
- Los imanes de las puertas que permitan su correcto aseguramiento al permanecer abiertas.

Una vez verificado esto, se aceptará el trolley para su uso durante el vuelo, de lo contrario se identificará con la etiqueta o colilla correspondiente que se aborda junto con la papelería del vuelo y se devolverá al personal de cocina para su reemplazo.

Si durante el vuelo se detectan fallas en algún carro de servicio (trolley) o equipo de servicio, o si se detecta cuando el personal de cocina ya no se encuentra a bordo, éste se guardará, se asegurará y no será utilizado más durante el vuelo. El equipo defectuoso deberá de etiquetarse con la colilla que indique que requiere mantenimiento, esto para que sea identificado fácilmente por el personal de tierra (cocina) y se proceda a su reparación o reemplazo a la llegada a la base.

El Jefe de Cabina deberá de efectuar su reporte a la Gerencia de Tripulantes de Cabina para que se le dé el seguimiento con las áreas respectivas.

TARMAC Delay

Debido a múltiples eventos asociados a demoras con pasajeros a bordo ocurridos dentro del territorio de los Estados Unidos de América y con diferentes operadores, posterior al aterrizaje o antes del despegue (puertas cerradas), donde los pasajeros permanecieron a bordo de las aeronaves por largo tiempo sin permitirles desembarcar y sin haberles ofrecido un servicio abordo, las autoridades de los Estados Unidos de América / Deparment of Transportation (DOT) emitieron la ley TARMAC DELAY plasmada en la regulación 14 CFR 244, 250 y 253 "Enhancing Airline Passenger Protections", vigente desde el 23 de Agosto de 2011.

Disposiciones Generales

• Aplica únicamente dentro del territorio continental de los Estados Unidos de América y sus islas.
• Aplica en los aeropuertos de los Estados Unidos de América de origen, destino y alterno.
• Aplica durante las fases de:
– Taxi In: Posterior al aterrizaje y hasta el desembarque de Pasajeros
– Taxi Out: Posterior al cierre de puertas y hasta antes del despegue (gate, pista de rodaje, posición remota, etc.)
• Se define como Hora Inicial de Demora (HID):
– **Taxi In:** El momento del aterrizaje
– **Taxi Out:** El cierre de la puerta principal
• Desde el momento en que se conoce la demora se debe permitir el uso del IFE a los pasajeros.
• Desde el momento en que la aeronave se detiene en la posición remota de parqueo en espera de la continuación del vuelo, se debe permitir el uso de los lavatorios de la aeronave a los pasajeros.
• Se debe mantener una temperatura apropiada en la cabina para el confort de los pasajeros.
• Se debe mantener informados a los pasajeros periódicamente acerca del desarrollo de la demora y el motivo de la misma.
• Se debe brindar un servicio de bebidas y snacks a los pasajeros. En caso de no contar abordo con estos insumos, se deberá coordinar el abordaje de estos (la apertura de la puerta para el abordaje de insumos no interrumpe el tiempo transcurrido de la demora).
• La aerolínea (a través de la Tripulación de Vuelo y/o de la Estación) deberá gestionar ante el ATC y las autoridades aeroportuarias el desembarque de los pasajeros.

El procedimiento TARMAC Delay culmina cuando se le permite el desabordaje a los pasajeros.

Cualquier demora igual o superior a las tres (3) horas (HID+180´), requiere que el Piloto al Mando (PIC) y el/la Jefe de Cabina presenten un reporte a la Gerencias respectivas, máximo tres (3) días después del evento teniendo en cuenta los siguientes datos:

- Fecha y número de vuelo
- Aeropuerto donde ocurrió el evento
- Hora de aterrizaje o cierre de puertas (HID) según aplique
- Hora final de desembarque
- Tiempo en rampa desde la salida / llegada de plataforma hasta el retorno / arribo a la puerta de desembarque
- Horas de cumplimiento de los anuncios mandatorios comunicados a los pasajeros cada 30 minutos después del cierre de puertas o aterrizaje del avión
- Hora en la cual se efectuó el anuncio a los pasajeros permitiendo el uso de lavatorios e IFE
- Hora en la que se le suministró servicio de snacks y bebidas a los pasajeros
- Hora en la que solicitó/coordinó ante el ATC el desembarque de los pasajeros
- Motivos por los cuales se excedieron las cuatro (4) horas (HID+240´) de demora sin que se hubiese permitido el desembarque de los pasajeros
- Cualquier información adicional que la tripulación considere relevante
- Una demora no podrá superar cuatro (4) horas (HID+240'). Ver procedimientos en MGO 08.03.16.

Acciones de la Tripulación de Cabina

* Conoce demora (HID) e informa de la misma al resto de la Tripulación de Cabina.
* Mantienen monitoreo constante de los pasajeros. El/la Jefe de Cabina deberá reportar al Piloto al Mando, antes de cada anuncio mandatorio, el estatus de los pasajeros y de la cabina de pasajeros en general.
* Monitorean el tiempo y en caso que el anuncio no haya sido emitido desde Cabina de Mando, lo solicitarán. El anuncio debe ser efectuado cada 30 minutos.
* El/la Jefe de Cabina, desde el momento en que conoce la demora, programa el IFE y emite anuncio a los pasajeros de la disponibilidad del mismo.
* Desde el momento en que la aeronave se detiene en la posiciónremota de parqueo, se debe permitir el uso de los lavatorios. Se emite anuncio a los pasajeros.
* El/la Jefe de Cabina mantiene una adecuada temperatura al interior de la cabina.
* Se deberá coordinar con anticipación el ofrecimiento de un servicio de bebidas y snacks (HID+60´). En caso de no contar con insumos suficientes, se deberá notificar al Piloto al Mando con el fin de coordinar con el personal de aeropuertos y cocina de vuelo el abordaje de los mismos.
* Se ofrecerá a los pasajeros un servicio de bebidas y snacks (HID+120´). Se debe tomar en cuenta que:
  - Las salidas de emergencia deben estar totalmente accesibles y despejadas
  - La aeronave no debe estar en movimiento
  - No se usarán carros de servicio (trolleys)
  - No se ofrecerá bebidas alcohólicas, excepto las autorizadas para Clase Ejecutiva
  - No se dará ningún tipo de servicio mientras se esté reabasteciendo combustible

Cambio de Tripulación con Pasajeros Abordo

Se podrán realizar cambios de Tripulantes de Cabina con pasajeros a bordo, bajo el siguiente procedimiento:

- La tripulación que se baja deberá haber hecho la revisión del equipo de emergencia,
- La tripulación que se baja deberá permanecer en sus posiciones hasta que la otra tripulación haya abordado y colocado su equipaje,
- La tripulación que se baja deberá dar el reporte a la tripulación que aborda, con respecto a la condición del equipo de emergencia, cualquier anomalía, servicios especiales, total de pasajeros abordo e información general del vuelo,
- El cambio debe efectuarse con discreción de manera que no afecte la comodidad de los pasajeros.

Abordaje de Pasajeros con otros Tripulantes

Se podrá abordar pasajeros con Tripulantes que no sean los que realizarán el vuelo, siempre y cuando cumplan con los procedimientos previos al abordaje, abordaje y cambio de tripulación con pasajeros abordo. La Tripulación que entrega el vuelo deberá de Informar de cualquier situación especial.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Revisión de Equipo de Emergencia Previo al Vuelo

La revisión del equipo de emergencia deberá ser la primera actividad que los Tripulantes de Cabina realicen después del briefing, antes del inicio del abordaje cuando origine un vuelo, cuando una nueva Tripulación de Cabina asuma el control del vuelo (cambio de Tripulación) o cuando éste quede desatendido en su totalidad por parte de la Tripulación de Cabina por cualquier período de tiempo, por lo cual se deberá hacer una nueva lista de revisión de equipo de emergencia, que será entregada directamente al Capitán.

Los Tripulantes de Cabina deberán asegurarse de que el equipo de emergencia esté operativo, debidamente asegurado en el lugar designado y de libre acceso, marcado con su respectiva viñeta de vencimiento/sello de seguridad (cuando aplique) y cumplir con todo lo especificado en el capítulo 6, con respecto a cada componente del equipo de emergencia.

Cuando se encuentre un equipo Inoperativo, vencido o fuera de los estándares establecidos en este manual, deberá de ser reportado al Capitán para ser anotado en la bitácora del avión o para su coordinación y consultas con las áreas relacionadas al ítem reportado.

El Capitán por medio de la lista de chequeo de equipo de emergencia se garantizará que la inspección pre vuelo fue efectuada y que todo el equipo esté fácilmente accesible y operativo para su utilización inmediata. Mantenimiento coordinará lo relacionado al equipo de emergencia en ausencia del Capitán.

Revisión de Equipo de Emergencia, en vuelos con cambio de Tripulación.

Cuando se necesite abordar un vuelo sin la Tripulación titular, el equipo de emergencia podrá ser revisado por otros Tripulantes habilitados,estos deberán de seguir el siguiente procedimiento:

- Llenar el formulario Lista de Revisión de Equipo de Emergencia.
- En el espacio de Observaciones, especificar los nombres y firmas de los Tripulantes que efectuaron la revisión del equipo.
- Entregar la Lista al Jefe de Cabina que efectuará el vuelo.
- Seguir el procedimiento de cambio de Tripulación con pasajeros A Bordo. Según MTC Cap.04.11.00 Pag.1
- Jefe de Cabina deberá de completar el formulario con los nombres de la tripulación titular.

La revisión del equipo de emergencia se realizará de acuerdo a las posiciones de los Tripulantes de Cabina establecidas en el SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

Lista de Equipo de Emergencia y Aspectos a Revisar

Todo equipo de emergencia debe estar localizado en su lugar respectivo de acuerdo a la ubicación en los diagramas de este Manual. Debidamente asegurado, el compartimiento debe identificar el equipo que contiene (a través de “stickers” con dibujo o leyenda). Para ver detalle refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

LISTA DE REVISION DE EQUIPO DE EMERGENCIA

Estación Origen:_____. Estación Destino:_____.
Escala Intermedia:_____. Número de Vuelo: _____

NOMBRE DEL CAPITAN	MATRICULA	FECHA (DD / MMM / AA):

EQUIPO	REVISION	EQUIPO	REVISION
Botellas de oxígeno y máscaras		Funcionamiento del sistema de acceso a cabina de mando	
Botiquines de primeros auxilios		Intercomunicadores y timbre llamada (FA-COCKPIT y de FA-FA)	
Cantidad de agua		Jump Seat / Cinturones y arnés de tripulantes	
Ceniceros de baños y sellos		HazMat/Bio-Haz Kit (DG Kit)	
Chalecos de infantes		Lámparas de mano (focos)	
Chalecos de pasajeros		Luces de Emergencia	
Chalecos de tripulante		Manual Release Tool	
Chalecos extra		Manuales de Tripulantes de Cabina	
Cinturones de pasajeros / infantes		Medical kits	
Cobertor de toboganes		Megáfonos	
Cuerdas de escape		P.B.E´s	
Desfibrilador (D.E.A)		Presión cilindro de puerta (PTP, FAP o puerta / según aplique)	
Detectores de humo de lavatorios		Presión de toboganes/tobogán balsa/canted slide/balsas adicionales según aplique	
E.L.T		Salidas de emergencia / indicador verde de lock ventanas EMB	
Equipo de demostración		Silla de ruedas	
Equipo de sobrevivencia (Survival Kit)		Sistema P.A. y micrófonos	
Extensiones de cinturones		Tarjetas de emergencia	
Extintores de halon		Ut Kit (Integrado / Hard – Soft Case / Unit B)	
Extintores de lavatorios		Ventanas de cabina	

OK= VERIFICADO N/V=NO VISIBLE N/D=NO DISPONIBLE N/A= NO APLICA
CANTIDAD DE AGUA = % o ¼'s (según nomenclatura del indicador)

OBSERVACIONES:_____

TRIPULANTES DE CABINA

POSICION	NOMBRE	No. DE IBM	INICIO DE TIEMPO DE SERVICIO (HORA ZULU)
No. 1			
No. 2			
No. 3			
No. 4			
No. 5			

NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE DE CABINA (PURSER) _____

Reportes de Cabina de Pasajeros a la Bitácora de Mantenimiento

Todas las discrepancias encontradas en componentes, equipos e interiores de cabina de pasajeros, deberán ser reportadas a los pilotos, quienes escribirán dicha información en el "Aircraft Technical Log" (conocido como "Log Book" de Cabina de Mando), para que dichodefecto sea conocido y reparado por mantenimiento.

Con el propósito que todos estén debidamente enterados de cualquier discrepancia existente en la aeronave en que se va a operar, la Posición Nº 1 hará el reporte para la Cabina de Mando, y a la vez comunicará de las mismas a la próxima Tripulación que va a operar esa aeronave. Todo lo reportado deberá de ser notificado a la Gerencia / Administración de Tripulantes de Cabina, a través del "Cabin Crew Report" (Cap. 04.13.00 pag. 2) después de cada vuelo.

Instrucciones para llenar el formato Cabin Crew Report

Al encontrar una discrepancia, el Tripulante de Cabina informará al Jefe de cabina para que se verifique con la cabina de mando si esta ha sido reportada. Si la discrepancia no se encuentra ingresada en el log book, será responsabilidad del jefe de cabina elaborar el reporte el cual deberá de efectuarse de la siguiente manera:

Las discrepancias se reportaran indicando el código localizado al lado izquierdo de la descripción del equipo, sistema y/o mobiliario afectado.

Los reportes deberán escribirse en el idioma Ingles, asegurándose que los reportes sean claros y escuetos.

Ejemplos de cómo reportar discrepancias de cabina:

- LAVATORY "A" ENTRY DOOR LATCH IS OBSTRUCTED.
- FORWARD GALLEY, OVEN #1 IS INOP.
- AFT GALLEY, COFEE MAKER #2 IS INOP.
- AFT GALLEY RED LATCH OF TROLLEY #528 IS LOOSE.
- PES - AUDIO INOP FROM SEAT ROWS 4ABC TO 17ABC.
- LAMPS ON CEILING PANELS BETWEEN ROWS 9 AND 12 ARE BURN.
- FLIGHT ATTENDANT SEATS, AFT RH SAFETY BELT IS LOOSE.

El Jefe de Cabina entregará el Reporte a la Cabina de mando y solicitará que al ser ingresada la información en el log book, le sea devuelto dicho formulario con la referencia de la página donde fueingresada y la firma del Capitán o Primer Oficial. Al llegar a su base entrega el "Cabin Crew Report" en la gerencia de tripulantes de cabina.

DATE:	A/C TAIL #:	**CABIN CREW REPORT**	
FLIGHT No:	ROUTE:		
CAPTAIN:	FLIGHT ATTEND BASE:		
NAME OF F/A WHO REPORT:			

PASSENGER CABIN		GALLEYS	LAVATORIES	FLIGHT ATTEND STATION	EMERGENCY EQUIPMENT
PC1: Seat Back Rest	PC2: Seat Tables & Latches	G1: Coffe Makers	L1: Entrance Door	FAS1: Seats	EE1: Portable Oxygen Bottles
PC3: Seat Cushions	PC4: PCU (Audio & Video)	G2: Ovens	L2: Door Latches	FAS2: Harness	EE2: Life Vest
PC5: Seat Arm Rest & Cap	PC6: Ceiling Lights	G3: Compartments	L3: Mirror	FAS3: Belts	EE3: Fire Extinguishers
PC7: Stowage Compartment	PC8: Stowage Door & Latches	G4: Latches	L4: Service Cabinet	FAS4: Interphone	EE4: Emergency Lamps
PC9: Reading Lights	PC10: Mask Compartment	G5: Water Faucet	L5: Lavatory Auxiliary Lights	FAS5: Audio Video System	EE5: Protective Breathing Equipment
PC11: Passenger LCD Monitors	PC12: Upper Window Lights		L6: Water Faucet		EE6: Masks
PC13: Window Shades	PC14: Closets & Partitions		L7: Water Basin & Drain		EE7: Megaphones
PC15: Signs	PC16: Seatbelts		L8: Wash Basin Door & Latches		EE8: Emergency Exit Signs
PC 17:In Seat Power Outlets					EE9: First Aid Kit & Medical kit
					EE10: ELT
					EE11: Slides

CODE	DISCREPANCIES DESCRIPTION	ACTION TAKEN (Space for Pilots)

Report Given By:_____
Name and Sign Crew Chief

Report Received By:_____
Captain Signature

QA-089/07-TC-F
Rev.01/Feb. 08

Instrucciones para llenar el formato

(1) Espacio para escribir fecha en que se reporta discrepancias de cabina. Se usara la forma mm-dd-aa (ejemplo Julio 10, 2007)
(2) Espacio donde se escribirá la matricula del avión; ejemplo N564TA
(3) Espacio que se usara para escribir el numero del vuelo, ejemplo: 411
(4) Espacio para escribir la ruta de vuelo, ejemplo: IAH/SAL o BZE/SAL (dependerá en que pierna se detecte la discrepancias)
(5) Espacio para escribir el nombre del Capitán responsable del vuelo (se usara primer nombre y apellido)
(6) Espacio para identificar la base a la que corresponde la tripulación (tripulantes de cabina) Ejemplo: GUA
(7) Espacio para escribir el nombre del tripulante que detecto y esta reportando discrepancias de cabina
(8) Espacio para identificar el equipo y/o mobiliario con discrepancias, estos se identificaran con un numero "código" asignado para cada zona del avión.
Ejemplo si la parte dañada es el "back rest" de una silla se escribirá PC1 en el espacio descrito como "CODE", si el daño es en el "PBE" se escribirá EE5
(9) Espacio para describir y completar el reporte de la discrepancia detectada en cabina. Este espacio es el complemento del paso # 8. Ejemplo de como describir la discrepancia del "back rest" de una silla de pasajeros: ROW 7D, IS BROKEN.
NOTA: En el espacio # 9 se informará la ubicación exacta y la discrepancia. Las discrepancias mas comunes son: BROKEN (quebrado), LOOSE (flojo), LOST (perdido), DUE (vencido), INOP (inoperativo)
(10) Espacio exclusivo para pilotos. Ejemplo de como responder un "action taken":…. "Discrepancy inserted in page #00001 of LOG BOOK"
(11) Espacio donde Jefe de Vuelo escribirá su primer nombre y apellido y firmara
(12) Espacio para el Capitán (solamente firmara confirmando estar enterado de las discrepancias y que han sido reportadas en LOG BOOK)

Responsabilidad del Jefe de Cabina (Purser)

Será responsabilidad del Jefe de Cabina (Purser) verificar que los anuncios respectivos a la restricción del uso de aparatos electrónicos portátiles se reproduzcan en cada fase del vuelo donde corresponda.

Asimismo, será responsabilidad del Jefe de Cabina (Purser) verificar que todos los Tripulantes de Cabina procedan al chequeo de cabina en aquellas situaciones donde el uso de los mismos interfiera con los instrumentos de navegación y comunicación de la aeronave y se les solicite a los pasajeros apagarlos completamente.

USO EXTENDIDO DE T-PEDs

GENERALIDADES:

Buscando mejorar la experiencia del servicio a bordo en nuestras aeronaves, la aerolínea realizó el estudio técnico que permite la extensión del uso de aparatos electrónicos portátiles, en las fases de vuelo que no estaban contempladas anteriormente.

La Gerencia de Mantenimiento, siguiendo los parámetros de las autoridades, fabricantes y de la industria, determinó que los equipos a bordo de las aeronaves son inmunes a la interferencia electromagnética producida por los aparatos electrónicos cuando son operados en modo avión.

Las áreas operacionales y la Oficina de Seguridad Operacional desarrollaron el análisis de riesgo pertinente para mitigar los riesgos potenciales mediante la implementación de procedimientos, instructivos, anuncios y verificaciones, confirmando que es seguro utilizar dichos equipos como se establece a continuación.

DEFINICIONES:

T-PED (TRANSMITTER PORTABLE ELECTRONIC DEVICE):
Todo equipo móvil electrónico que permite la transmisión de datos, voz, o cualquier otro medio utilizando el espectro electromagnético.

MODO AVIÓN (AIRPLANE MODE):
Característica disponible en la mayoría de teléfonos celulares, tabletas, teléfonos inteligentes y dispositivos móviles, la cual cuando es activada, suspende las funciones de transmisión y recepción de señales, deshabilitándolo para la recepción de llamadas, envío / recibo de mensajes de texto, navegación en internet a través de la red móvil, uso de radio FM, entre otras.

WI-FI (WIRELESS FIDELITY):
Mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos para acceder a internet a través de un punto de red inalámbrica.

USO EXTENDIDO DE T-PED (Continuación)

FASES DE VUELO

Se define el uso y las restricciones de los T-PED en las siguientes fases de vuelo:

FASE		DESCRIPCION DE USO
1	POSICIÓN DE PARQUEO	**Permitido uso de T-PED sin restricción (siempre y cuando la aeronave no esté siendo reabastecida de combustible).**
2	RODAJE SALIENDO / TAXI OUT	**Permitido uso de T-PED con restricción. El equipo debe estar en *Modo Avión* y el *Wi-Fi* desactivado.**
3	DESPEGUE	
4	ASCENSO	
5	CRUCERO	
6	DESCENSO	
7	APROXIMACIÓN	**Permitido uso de T-PED con restricción. El equipo debe estar en *Modo Avión* y el *Wi-Fi* desactivado.**
8	ATERRIZAJE	**Dependiendo del tipo de aproximación, deben estar apagados.**
	RODAJE ENTRANDO / TAXI IN	**Posterior al anuncio de bienvenida es permitido Uso de T-PEDs sin restricción**

Tabla 1

PROCEDIMIENTO

A continuación se relacionan los cambios que aplican al estándar de operación:

FASE 1: POSICIÓN DE PARQUEO

Briefing

Siendo el *briefing* una información e instrucción preliminar entre el PIC y su Tripulación concerniente a los aspectos relevantes de la operación tanto normal como anormal, cuando en el mismo se mencione lo pertinente al uso de los T-PED, se deberá hacer énfasis en los siguientes puntos:

- Momento de selección en Modo Avión y desactivación Wi-Fi
- Restricción del uso durante aproximación (cuando aplique)
- Protocolo en caso de condiciones anormales

USO EXTENDIDO DE T-PED (Continuación)

CIERRE DE PUERTAS

Al no existir ningún tipo de restricción para el uso de aparatos electrónicos en esta fase, la Tripulación de Cabina debe realizar los anuncios correspondientes.

FASE 2: RODAJE SALIENDO / TAXI OUT

Responsabilidades de la Tripulación de Cabina:

- Se debe seguir los parámetros establecidos para esta fase de acuerdo a la Tabla 1.
- Durante la revisión de la cabina, los Tripulantes deberán confirmar con los pasajeros que están utilizando sus equipos electrónicos portátiles que estos se encuentren en modo avión con el Wi-Fi desactivado, indagando el estado del equipo directamente con el pasajero o verificando que la pantalla del T- PED muestre el "Modo Avión" activado.
- Se debe verificar que los aparatos electrónicos portátiles (incluyendo accesorios) en uso por parte del pasajero, no obstaculicen el libre desplazamiento en caso de un evento inesperado. Si estos no están en uso, deben estar guardados, con el propósito de evitar algún tipo de lesión u obstáculo.
- Deberán asegurarse que no haya cables ni equipos conectados a las tomas de corriente AC, incluyendo puertos USB.
- Verificar que todos los pasajeros ubicados en salidas y/o puertas de emergencia hayan guardado todos los equipos electrónicos portátiles.

FASE 7: APROXIMACIÓN

El anuncio "Preparación para el aterrizaje" del presente Manual (Cap. 11.04.00) debe ser leído en el momento que los procedimientos operacionales descritos en este manual lo indique.

La Tripulación de Cabina deberá:

- Seguir los parámetros establecidos para esta fase según la Tabla 1.
- Confirmar con los pasajeros que están utilizando sus equipos electrónicos que estos se encuentren en Modo Avión y con el Wi-Fi desactivado, indagando el estado del equipo directamente con el pasajero o verificando que la pantalla del T-PED muestre el "Modo Avión" activado.

USO EXTENDIDO DE T-PEDs (Continuación)

- Verificar que los aparatos electrónicos portátiles (incluyendo accesorios) en uso por parte del pasajero, no obstaculicen el libre desplazamiento en caso de un evento inesperado. Si estos no están en uso, deben estar guardados, con el propósito de evitar algún tipo de lesión.
- Asegurarse que no haya cables ni equipos conectados a las tomas de corriente AC, incluyendo puertos USB.
- Verificar que todos los pasajeros ubicados en salidas y/o puertas de emergencia hayan guardado todos los equipos portátiles.

Flota Embraer:
Las operaciones CAT II / III en esta flota aún no se encuentran aprobadas por la Autoridad de Aviación Civil de Costa Rica.

FASE 8: ATERRIZAJE - RODAJE ENTRANDO / TAXI IN

ATERRIZAJE:

Durante la aproximación CAT I, se debe mantener la selección de los T-PED en Modo Avión y Wi-Fi desactivado. En caso que la aproximación sea CAT II o CAT III, estos deberán de estar completamente apagados.

RODAJE ENTRANDO / TAXI IN:

Una vez el avión abandone la pista, la Tripulación de Cabina realizará el respectivo anuncio de acuerdo a su manual que los dispositivos electrónicos pueden ser utilizados sin restricción alguna (Cap. 11.05.00).

CONDICIONES ANORMALES

Si se detecta que hay problemas con los sistemas de comunicación y/o navegación de la aeronave, o si a través del ECAM se manifiesta algún inconveniente que se considere puede estar relacionado con el uso de los T-PED, el PIC informará a la Tripulación de Cabina, vía *interphone*, específicamente al Jefe de Cabina (Purser) sobre tal condición y le solicitará que lea el anuncio correspondiente.

Señoras y Señores:

El Capitán nos informa que hay una interferencia en los instrumentos de cabina de mando. Les solicitamos verificar que los dispositivos electrónicos estén en modo avión y el WI FI deshabilitado.

Ladies and Gentlemen:

The Captain has informed us that we are experiencing interference with some of the cockpit instruments. We ask you that all electronic devices are in airplane mode and the WI FI system is off.

Si pasado un tiempo prudencial la condición persiste, el PIC dará a través del PA un anuncio que ordene a todos los pasajeros apagar los aparatos electrónicos portátiles, o bien, delegará esta función al Jefe de Cabina (Purser), quien dará el siguiente anuncio:

Señoras y Señores:

El Capitán nos informa que persiste la interferencia en los instrumentos de cabina de mando. Les solicitamos verificar que los dispositivos electrónicos estén completamente apagados.

Ladies and Gentlemen:

The Captain has informed us that the interference with the cockpit instruments persists. We ask you to turn all your electronic devices off.

Únicamente en condiciones anormales en la Fase de Aproximación (Fase 7) se deberá seguir el siguiente procedimiento:

Con el objetivo de evitar interferencia electromagnética y/o anunciaciones esporádicas que puedan alterar la aproximación, únicamente cuando se efectúen aproximaciones ILS (Instrument Landing System) Categoría II/III, se debe exigir que los T-PED estén completamente apagados. Por este motivo, la Tripulación de Vuelo procederá a informar a la Tripulación de Cabina que al descender por debajo de los 10,000 pies sobre el terreno, deberán realizar el anuncio "*Aproximación Especial*" (11.04.00 de este manual) solicitando que todo T-PED debe apagarse a partir de ese momento.

Para toda emergencia que requiera una preparación de cabina, los aparatos electrónicos deben estar apagados.

REPORTES

(CONDICIONES IRREGULARES O DE EMERGENCIA)

IRO (INFORME DE RIESGO OPERACIONAL)

En el caso que la Tripulación de Cabina detecte que un aparato específico está relacionado con la interferencia de los sistemas de navegación y/o comunicación de la aeronave, el Jefe de Cabina (Purser) o el Tripulante de Cabina deberá informar a Cabina de Mando ygenerar el respectivo informe al área de Seguridad Operacional de la compañía incluyendo los siguientes datos:

- Datos de contacto del pasajero
- Marca y modelo del equipo
- Numero de asiento que estaba ocupando el pasajero.

El fabricante de la aeronave podría contactar al pasajero con el fin de adquirir el T-PED y realizar las investigaciones correspondientes.

DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS PROHIBIDOS

Se encuentra prohibido el uso de los siguientes aparatos electrónicos portátiles en todas las fases de vuelo:

- Dispositivos que no cuenten con la tecnología de modo avión.
- Juguetes a control remoto (radiocontrol).
- Equipos electrónicos de transmisión y recepción de banda civil, como radios AM/FM, televisores, walkie-talkies.
- Equipos con tecnología *push to talk* (PTT), o sistema de comunicación inmediata.
- Reproductores de discos compactos (compact disc players).

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Mercancías Peligrosas Generalidades

Las mercancías peligrosas son artículos o sustancias que son capaces de poner en riesgo la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente.

La Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA) publicó la primera edición de la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas basado en las instrucciones técnicas del DOC, OACI # 9284.

La Reglamentación de IATA aplica a todas las líneas aéreas vinculadas. Asimismo, algunos países exigen a las aerolíneas que vuelan a sus territorios cumplir con los requisitos establecidos en el Manual IATA y con las regulaciones locales.

Anualmente, la IATA publica un manual basado en las regulaciones revisadas por la OACI. Su edición en español se denomina "*Reglamento sobre Mercancías Peligrosas*", en la cual también incorpora todos los acuerdos establecidos en el Anexo 18 de la Convención de Chicago y las regulaciones particulares de sus aerolíneas miembro.

Se debe tomar en cuenta que la OACI está conformada por los Estados y que la IATA está conformada por las aerolíneas.

La presente información está basada en el Manual de Mercancías Peligrosas aprobado por la Autoridad de Aviación Civil y a su vez, está basada en la Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de IATA -edición vigente-, en el Anexo 18 de la OACI, en las Instrucciones Técnicas 9284-AN/905 y en la reglamentación de los diferentes Estados. Adicionalmente, incorpora requerimientos operacionales de la Aerolínea, los que proveen un sistema armonizado para la aceptación del transporte de Mercancías Peligrosas en forma segura y eficiente.

Algunas Mercancías Peligrosas han sido identificadas como demasiado peligrosas para ser transportadas en cualquier avión y bajo cualquier circunstancia; otras están prohibidas en circunstancias normales, pero pueden ser transportadas con aprobaciones específicas de los Estados a quienes concierna; mientras que otras sólo pueden ser transportadas en aviones cargueros. Sin embargo, la mayoría pueden ser transportadas igualmente con seguridad en aviones de pasajeros, siempre que se cumpla con ciertos requerimientos.

Política de la Aerolínea para el transporte de Mercancías Peligrosas

La Aerolínea, consciente de su obligación de proveer un servicio seguro y confiable a sus pasajeros y de velar por la seguridad de sus empleados y equipos, ha adoptado medidas necesarias para el transporte seguro de Mercancías Peligrosas por vía aérea, las cuales están consignadas en esta sección del presente capítulo.

Las normas aquí contenidas deberán aplicarse a todas las operaciones que involucra el transporte de Mercancías Peligrosas de la Aerolínea en sus vuelos.

En caso de emergencia se dará cumplimiento a lo previsto en este manual en conjunto con la Dirección General de Aviación Civil y entidades de atención de emergencias.

La Aerolínea tomará todas las medidas razonables para tratar de evitar que se transporte artículos y sustancias que se encuentren prohibidos en todos los casos, que no estén debidamente clasificadas, documentadas, certificadas, embaladas, marcadas, etiquetadas y que no estén en condiciones aptas para su transporte según lo establecido en las diferentes reglamentaciones.

Estas mercancías sólo se transportarán:

1) Cuando estén exentos por los Estados afectados bajo las disposiciones de las Instrucciones Técnicas o;
2) Cuando las Instrucciones Técnicas indiquen que se podrán transportar bajo una aprobación emitida por el Estado de origen.

Todas las partes de las aeronaves que sean clasificadas como Mercancías Peligrosas (como por ejemplo: equipo de emergencia) y deban ser transportadas en las aeronaves de la compañía, deberán cumplir con lo establecido en las diferentes reglamentaciones.

La aerolínea se adhiere a la reglamentación de Mercancías Peligrosas de la IATA, edición vigente y sus adendas, para determinar la clase de Mercancías Peligrosas que se puede transportar en avión de pasajeros y/o avión de carga, tipo de embalajes requeridos, cantidades que aceptará transportar, variaciones del operador y los Estados.

Asimismo, dará cumplimiento a las normas establecidas en el Anexo 18 de la OACI y las regulaciones locales vigentes.

Excepciones

Las disposiciones contenidas en la reglamentación sobre Mercancías Peligrosas no se aplican a los artículos y sustancias que de otro modo serían clasificados como Mercancías Peligrosas, pero que de conformidad con los respectivos requisitos de aeronavegabilidad aérea y reglamentos de operación se requiera que estén a bordo de los aviones o que sean aprobados por la Autoridad de Aviación Civil para cumplir con requisitos especiales:

1) Se requiere que estén a bordo por razones operacionales. Los artículos y sustancias previstas como repuestos de los que se citan, se transportarán en un avión según lo especificado en las instrucciones técnicas;
2) Se lleven como suministros del servicio de comidas o para el servicio de cabina;

3) Se lleven para su utilización en vuelo como ayudas veterinarias o para la eutanasia de un animal;
4) Se lleven para su utilización en vuelo con la aprobación del operador aéreo para la asistencia médica a un paciente, siempre que:
   a) Los cilindros de gas (entiéndase tanques portátiles de oxígeno) se hayan fabricado específicamente con el fin de contener y transportar ese gas específico;
   b) Las drogas, medicinas y otro material médico que estén bajo el control de personal entrenado mientras se estén utilizando en el avión;
   c) Los equipos con pilas húmedas se conserven y, cuando sea necesario, se fijen en posición vertical para evitar el derrame de electrolitos;
   d) Se tomen medidas adecuadas para almacenar y fijar todos los equipos durante el despegue, aterrizaje y en todos los demás momentos que se considere necesario por el piloto al mando en beneficio de la seguridad;
   e) Se transporten por pasajeros o miembros de la tripulación;
   f) Sean parte del equipamiento de la aeronave, cuando haya sido adaptado para el uso especializado en evacuaciones médicas, auxiliar pacientes para un traslado y con la intención de que sean descargadas de la aeronave tan pronto sea posible.

5) Son exceptuados si son de uso personal y que cumplen con lo siguiente:
   a) Se transporten por pasajeros o miembros de la tripulación en su equipaje y;
   b) Han sido separadas de su dueño cuando se encuentren en tránsito.

Se prohibirá el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea, salvo que se realice de conformidad con lo previsto en las especificaciones y procedimientos detallados en la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, edición vigente, en el Manual de manejo de Mercancías Peligrosas y en la regulación aprobada por la Autoridad de Aviación Civil.

Mercancías Peligrosas permitidas

Para las mercancías peligrosas permitidas que sean transportadas por los pasajeros como ayuda médica, la posición prevista debe incluir almacenamiento y seguridad de todo el equipo durante las fases de despegue y aterrizaje y debe chequearse todas las ocasiones necesarias para intereses de seguridad.

Las mercancías pueden ser transportadas en un vuelo realizado por el mismo avión antes o después de un vuelo con los fines identificados anteriormente, cuando sea imposible cargar o descargar las mercancías peligrosas inmediatamente antes o después del vuelo, siempre que se

cumplan las siguientes condiciones:

1) Las mercancías peligrosas deben poder soportar las condiciones normales del transporte aéreo;
2) Las mercancías peligrosas deben estar adecuadamente identificadas (por ejemplo, mediante marcado o etiquetado);
3) Las mercancías peligrosas sólo pueden cargarse si se cuenta con la aprobación del operador;
4) Las mercancías peligrosas deben revisarse antes de cargarse por si hubiera daños o filtraciones;
5) La operación de carga debe ser supervisada por el operador;
6) Las mercancías peligrosas deben transportarse y sujetarse en el avión de manera que se evite cualquier movimiento durante el vuelo que pudiese modificar su orientación;
7) Debe notificarse al Piloto al Mando (PIC) la existencia de mercancías peligrosas cargadas a bordo del avión, así como su ubicación. En caso de que haya un cambio de tripulación, esta información debe proporcionarse a la siguiente tripulación;
8) Todo el personal debe recibir una formación según sus responsabilidades.

Mercancías Peligrosas Prohibidas

No se transportará en ninguna aeronave de la Aerolínea los artículos y sustancias que se encuentren prohibidos para su transporte en la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, edición vigente y sus adendas, dichos artículos pueden reaccionar peligrosamente, explotar, producir llamas, una evolución peligrosa de calor o una emisión peligrosa de gases o vapores tóxicos, corrosivos o inflamables en condiciones normales de transporte.

Serán prohibidos para el transporte por vía aérea los artículos y sustancias mencionados específicamente por su nombre o mediante una descripción genérica en el manual de manejo de mercancías peligrosas aprobado.

La Aerolínea se asegurará que no se transporte mercancías peligrosas en la cabina de la aeronave ocupada por pasajeros o tripulación.

Asimismo, no se permitirá mercancías peligrosas en la Cabina de Mando según las disposiciones de las instrucciones técnicas.

Mercancías Peligrosas Transportadas por Pasajeros y/o por la Tripulación

Las mercancías peligrosas no se deben transportar dentro o como equipaje facturado o de mano de los pasajeros o de la tripulación,excepto lo que está previsto en la **Tabla 2.3.A** de Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, edición vigente y sus adendas.

También se debe tener en cuenta las regulaciones locales. Se aplicará la más restrictiva.

La Tabla 2.3.A presenta una descripción de elementos considerados como mercancías peligrosas que son admitidas bajo ciertas

circunstancias. Se debe tomar en cuenta que:

1) Si el elemento a transportar clasifica como mercancías peligrosas y no se encuentra en esta tabla, no se acepta para su transporte en la persona, equipaje de mano o en equipaje chequeado. En este caso es posible transportar el elemento como carga cumpliendo con la Reglamentación de Mercancías Peligrosas IATA, edición vigente.
2) Si el elemento no se puede identificar claramente dentro de los elementos de la Tabla 2.3.A no se aceptará para su transporte.

Baterías Transportadas por los pasajeros

Las baterías de ion litio que tengan una capacidad nominal superior a 100 watts, pero inferior a 160 watts, pueden transportarse como bateríasde repuesto en el equipaje de mano solamente.

No se pueden transportar más de dos baterías de repuesto protegidas individualmente por persona.

No está permitido el transporte de baterías de metal litio (norecargables) en aeronaves de pasajeros.

Dispositivos electrónicos portátiles (incluyendo dispositivos médicos) que contengan pilas o baterías de metal litio o ion litio

Los dispositivos electrónicos portátiles (incluyendo dispositivos médicos) que contengan pilas o baterías de metal litio o ion litio, tales como relojes, máquinas calculadoras, cámaras fotográficas, teléfonos celulares, computadoras portátiles, cámaras de video, etc., cuando son transportados por los pasajeros o la tripulación para uso personal (puede consultarse 2.3.5.9 Manual IATA).

El contenido en litio no debe exceder de 2 gramos para las baterías de metal litio y la capacidad nominal de las baterías de ion litio no debe exceder de 160 watts:

1) Los dispositivos médicos portátiles: POC (Concentradores portátiles de oxígeno), nebulizadores y desfibriladores se permiten abordo funcionando con baterías.
2) Su transporte en el equipaje facturado se permite únicamente para aquellos artículos que poseen batería incorporada y para aquellos que poseen baterías removibles siempre y cuando éstas sean retiradas y llevadas en el equipaje de mano o en la persona.
3) Las baterías de repuesto deben protegerse de manera individual para impedir cortocircuitos colocándolas en su embalaje de venta original o aislando de otro modo los terminales como, por ejemplo, precintando los terminales expuestos o colocando cada batería en una bolsa de plástico o funda protectora independiente y sólo deben transportarse en el equipaje de mano o en la persona.
4) Además, están sujetos a las siguientes condiciones:

a) Para baterías de ion litio, con energía en vatios/hora no superior a 160 watts, se permite hasta 2 baterías de repuesto. Para las baterías de metal litio, no mayor a 2 gramos, se permite hasta 2 baterías de repuesto.
b) Sólo en el caso de dispositivos electrónicos portátiles de uso médico, se permiten baterías de metal litio con un contenido de litio no superior a 8 gramos.

Nota: Si los dispositivos se transportan en el equipaje facturado, el pasajero debe tomar medidas para evitar la activación involuntaria (aplica para dispositivos que no permiten la remoción de la batería; ejemplo: iPhones, iPads, entre otros).

En caso de incendio utilice todos los medios disponibles para bajar la temperatura y mantener los dispositivos a baja temperatura. Se puede utilizar las hieleras del avión, agua, agua con hielo.

Recomendaciones generales

Las siguientes recomendaciones aplican para dispositivos electrónicos portátiles (incluyendo dispositivos médicos) que contengan pilas o baterías de metal litio o ion litio:

- Nunca cargue las baterías o equipos dañados (incluyendo cables de alimentación y accesorios en mal estado) en los aviones.
- Las baterías de repuesto de litio no son permitidas en el equipaje chequeado.
- Las baterías de litio instaladas en equipos no pueden ser transportadas en el equipaje facturado, esto no aplica si la batería no se puede retirar del equipo.
- Todos los equipos que funcionan con batería deben ser empacados para evitar la activación accidental y las baterías de repuesto deben viajar en el equipaje de mano.
- Los dispositivos electrónicos portátiles, como por ejemplo, tabletas, ordenadores portátiles, teléfonos móviles, entre otros, a bordo de aeronaves no deben ser conectados en el tomacorriente del avión durante el vuelo cuando el pasajero no tenga control visual del mismo. Es decir, nunca se debe dejar desatendido el dispositivo mientras se está cargando.

Transporte de hielo seco en cabina de pasajeros

Se acepta el hielo seco transportado por pasajeros en equipaje de mano en cantidades que no superen los 2,5 kg. (5 lbs.) por persona, cuando se use para embalar sustancias perecederas o cualquier otra mercancía o sustancia que no sea considerada como mercancía peligrosa.

Se debe tomar en cuenta que:

1) No se necesita ninguna documentación.
2) Se debe asegurar que el equipaje (bulto) permita la liberación del gas de dióxido de carbono.
3) Debe estar marcado como “hielo seco” o “dióxido de carbono sólido” e indicar el peso neto del hielo seco, que en todo caso

debe ser de 2,5 kg. o menos.

4) Las sustancias infecciosas refrigeradas o no con hielo seco son consideradas mercancías peligrosas por lo que no pueden ser transportadas como equipaje de mano o facturado.
5) No está permitido el transporte de hielo seco en equipaje facturado.

Transporte de cigarrillos electrónicos

Los cigarrillos electrónicos deben transportarse en el equipaje de mano o en la persona. Se prohíbe su transporte en equipaje facturado.

No se permitirá el uso de cigarrillos electrónicos durante ninguna de las etapas del vuelo.

Exenciones de Mercancías Peligrosas transportadas por los pasajeros o la Tripulación de Cabina

Las siguientes son exenciones de mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o por la tripulación:

1) Alimentos, incluidas las bebidas gaseosas y cerveza de cualquier tipo (a excepción de ONU 1950);
   Nota: Por política de empresa, para las tripulaciones de cabina no se permite el transporte de cervezas en su equipaje, cuando se encuentren en servicio.
2) Balones para uso deportivo: pueden ser transportados en cabina de pasajeros y bodega de carga inflados.
3) Neumáticos que se ajustan a lo prescrito en la Disposición Especial A59: “Los conjuntos de neumáticos en desuso o deteriorados no están sujetos a esta Reglamentación si están completamente desinflados. Una rueda ensamblada con un neumático en uso no está sujeta a esta reglamentación siempre que el neumático no esté inflado a una presión barométrica que exceda el rango máximo dado para ese neumático. Sin embargo, tales neumáticos (incluyendo el sistema de válvulas) deben estar protegidos contra cualquier daño durante el transporte, el cual puede requerir el uso de una cubierta protectora.
4) Bombillas, a condición de que estén embaladas de modo que los efectos de proyectil de una ruptura de la bombilla queden contenidos dentro del bulto. No están sujetos a la reglamentación de transporte de mercancías peligrosas ya que son inflados con gases de la División 2.2 y la presión no alcanza los criterios para su clasificación.
5) Medicamentos refrigerados con dióxido de carbono sólido (hielo seco) siempre que se transporten en la cabina de pasajeros y se permita la liberación del dióxido de carbono, sin exceder de 2.5 kg.
6) Semen para inseminación, refrigerado con nitrógeno líquido, siempre y cuando se transporte en embalajes que permitan la liberación del gas y el nitrógeno se encuentre absorbido en material poroso. Este debe ser acomodado de acuerdo a la indicación de posición del bulto y en las áreas del avión dispuestas para este fin.
7) Vacunas refrigeradas con dióxido de carbono siempre que se transporten en la cabina de pasajeros y el embalaje permita la

liberación del dióxido de carbono, sin exceder de 2.5 kg.

Elementos que no clasifican como Mercancías Peligrosas para su transporte

Algunos elementos que no clasifican como mercancías peligrosas, para su transporte deben ser verificados según lo establecido en el manual de las áreas aplicables, como por ejemplo:

1) Objetos deportivos que no contengan cilindros de gas
2) Objetos contundentes y corto punzantes
3) Animales vivos
4) Restos humanos

Información a pasajeros, clientes internos y externos

La información respecto de las *"mercancías peligrosas ocultas"* y las permitidas para su transporte por pasajeros y clientes internos, estarán disponibles en todos los medios de comunicación que la Aerolínea tiene dispuestos para tal fin (revista abordo, pantallas de información de vuelos, página web, módulos de check in, kioscos check in, móvil check in, medidores de equipaje, áreas de aceptación de carga, entre otros).

Esta información es difundida con el fin de ayudar en el reconocimiento de aquellas mercancías peligrosas prohibidas que pueden no ser fácilmente identificadas y crear consciencia de seguridad en todos los usuarios.

El Gerente de Contenido Digital de la Aerolínea será el responsable de publicar la información de mercancías peligrosas que es presentada electrónicamente a los pasajeros al igual que la información de las mercancías peligrosas que son prohibidas para el transporte a bordo de una aeronave.

Esta información será suministrada por la Gerencia de Mercancías Peligrosas de la Aerolínea y debe ser presentada de modo tal que el sistema no permita completar el chequeo de un pasajero hasta tanto no se obtenga una confirmación por parte de éste, que ha entendido las restricciones sobre el transporte de mercancías peligrosas.

Es un deber de los Gerentes de las diferentes áreas donde deba existir información publicada sobre mercancías peligrosas, incluidos los puntos de aceptación de carga y puntos requeridos por las autoridades, auditorías externas o internas, asegurarse de que hayan suficientes avisos y que se muestren de forma destacada en lugares visibles con el fin de alertar a los expedidores, agentes y otros, sobre los embarques que pueden contener mercancías peligrosas. Estos avisos deben contener ejemplos visuales de mercancías peligrosas, incluidas las baterías. Estas publicaciones deben ser avaladas por la Gerencia de Mercancías Peligrosas de la Aerolínea.

Responsabilidad del Piloto al Mando (PIC)

La Aerolínea informará al Piloto al Mando (PIC) de la aeronave previo a su salida, por medio del NOTOC *(Notificación al Piloto al Mando de Mercancías Peligrosas y Cargas Especiales)*, sobre las mercancías

peligrosas declaradas que van a bordo del avión, de manera que pueda actuar apropiadamente ante la eventualidad de una emergencia.
En caso de una emergencia con una mercancía peligrosa y tan pronto sea posible, el Piloto al Mando debe transmitir la información consignada en el *NOTOC* a los servicios de tránsito aéreo para que éstos actúen de acuerdo con los procedimientos establecidos frente a cualquier incidente o accidente.

El transporte de mercancías peligrosas en un vuelo de la aerolínea se hace de acuerdo con las políticas y lineamientos corporativos de la Aerolínea. Por lo tanto, toda mercancía peligrosa será aceptada si cumple con los siguientes principios: suministro de información a laTripulación de Vuelo, que la misma se encuentre en buen estado sin signos de alteración y daños y que cumpla con la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, edición vigente, sus adendas y/o lo contenido en el Manual de Mercancías Peligrosas de la Aerolínea.

Cuando el piloto al mando de la aeronave firma el *NOTOC* significa que ha sido notificado de las mercancías peligrosas abordadas así como de su cantidad, ubicación en el avión y Código de Respuesta de Emergencia (CRE). Adicionalmente, deberá informar al Jefe de Cabina ésta información, quien a su vez informará al resto de los miembros dela Tripulación de Cabina.

Es importante que el Tripulante de Cabina tenga noción de algunos de estos ejemplos, ya que como último filtro de seguridad en la cabina de pasajeros durante el abordaje y durante el vuelo en sí, puede evitar incidentes y/o accidentes relacionados con Mercancías Peligrosas.

Mercancías Peligrosas No declaradas (ocultas)

A continuación, se lista una serie de envíos típicos que contienen mercancías peligrosas comúnmente no declaradas:

Aparato respiratorio: Puede referirse a cilindros de aire u oxígeno comprimido, generadores químicos de oxígeno u oxígeno licuado refrigerado.

Aparatos dentales: Pueden incluir productos químicos peligrosos tales como resinas o disolventes, gas comprimido o licuado, mercurio y material radiactivo.

Automóviles, repuestos para automóviles (carros, motores, motocicletas): Pueden contener materiales ferros magnéticos que no se ajusten a la definición de material magnetizado pero que pueden estar sujetos a requisitos especiales de almacenamiento debido a la posibilidad de que puedan afectar los instrumentos del avión.

Pueden contener además motores, carburadores o depósitos de combustible que contengan o hayan contenido combustible, baterías húmedas, gases comprimidos en artefactos para inflar neumáticos, extintores para incendios, defensas anti choques inflables con

nitrógeno, infladores para bolsas de aire, módulos para bolsas de aire.

Cajas de herramientas: Pueden contener explosivos (remaches mecánicos), gases comprimidos o aerosoles, gases inflamables (sopletes o cilindros de butano), adhesivos o pintura inflamable, líquidos corrosivos.

Cilindros (cylinders): Puede referirse a gas comprimido o licuado.

COMAT (Materiales de la Compañía): Tales como partes de aviones, pueden contener Mercancías Peligrosas como parte integral, por ejemplo generadores químicos de oxígeno en una unidad de servicio para los pasajeros (PSU: *passenger's service unit*), varios gases comprimidos tales como oxígeno, dióxido de carbono y nitrógeno, encendedores de gas, aerosoles, extintores de incendio, líquidos inflamables tales como combustibles, pinturas, y adhesivos y materiales corrosivos tales como baterías. Otros objetos tales como bengalas, botiquines de urgencia, equipos salvavidas, cerillas (fósforos), materiales magnetizados.

Combustibles: Pueden contener líquidos inflamables, sólidos inflamables o gases inflamables.

Criogénico líquido: Indica gases licuados refrigerados tales como argón, helio, neón y nitrógeno.

Embriones congelados: Pueden contener gas comprimido o refrigerado licuado o dióxido de carbono sólido (hielo seco).

Envase criogénico seco (transportador de vapor): Puede contener nitrógeno líquido libre. Los expedidores secos están sujetos a esta reglamentación cuando permitan la liberación del nitrógeno líquido suelto con independencia de la orientación del embalaje.

Envíos consolidados (agrupamiento): Puede contener cualquiera de las clases de mercancías peligrosas definidas.

Equipaje de pasajeros: Puede contener objetos que reúnan cualquiera de los criterios para mercancías peligrosas, tales como: artificios de pirotecnia, líquidos inflamables para uso doméstico, limpiadores corrosivos para hornos o drenajes, gas inflamable o líquido para rellenar encendedores o cilindros de repuesto para estufas de acampada, cerillas, munición, quitamanchas, aerosoles (aquellos no permitidos según la Subsección 2.3), entre otros.

Equipaje no acompañado / Efectos personales: Pueden contener objetos que reúnan los criterios para mercancías peligrosas, tales como: fuegos artificiales, líquidos inflamables para usos domésticos, líquidos corrosivos para la limpieza de hornos o para limpieza en seco, gas inflamable o líquido para rellenar encendedores, fósforos, blanqueadores, aerosoles, entre otros.

Equipo de buceo: Puede contener cilindros de gas comprimido (tanques o botellas portátiles de oxígeno y lámparas de alta intensidad para buceo, las que pueden generar un calor extremadamente fuerte cuando se las hace funcionar en el aire. Para transportarlas de manera segura, debe desconectarse la batería o la bombilla.

Equipo de carreras de automóviles o motocicletas: Pueden contener: motores, carburadores o depósitos de combustible que contengan combustible, aerosoles inflamables, cilindros de gas comprimido, nitro metano u otros aditivos para los combustibles o baterías húmedas.

Equipo de escenografía, espectáculo, filmación y efectosespeciales: Pueden contener sustancias inflamables, explosivos u otrasmercancías peligrosas.

Equipo de laboratorio / Prueba: Pueden contener objetos que reúnan los criterios para mercancías peligrosas, particularmente líquidos inflamables, sólidos inflamables, sustancias comburentes, peróxidos orgánicos, sustancias tóxicas o corrosivas.

Equipo de minería / Perforación: Puede incluir explosivos y/u otros objetos peligrosos.

Equipo eléctrico: Puede incluir materiales magnetizados o mercurio en los interruptores y los tubos electrónicos o baterías húmedas o de litio.

Equipo impulsado por electricidad: Por ejemplo: sillas de ruedas, cortadoras de césped, carritos de golf, etc. Pueden contener baterías húmedas.

Equipo para acampar: Puede contener gases inflamables (butano, propano) líquidos inflamables (queroseno, gasolina), sólidos inflamables (hexamina, cerillas) u otras mercancías peligrosas.

Equipo para expediciones: Puede contener explosivos (bengalas), líquidos inflamables (gasolina), gases inflamables (gas propano para acampada) u otras mercancías peligrosas.

Equipo para filmación o medios de comunicaciones: Pueden contener elementos explosivos pirotécnicos, generadores que incorporan motores de combustión interna, baterías húmedas, combustible, objetos que producen calor, etc.

Equipos (*kits*) de reparación: Pueden contener: peróxidos orgánicos y adhesivos inflamables, pinturas a base de solventes, resinas, entre otros.

Frigoríficos: Pueden contener gases licuados o gas amoníaco en solución.

Frutas y vegetales congelados: Pueden estar embalados con dióxido de carbono sólido (hielo seco).

Globo de aire caliente: Puede contener cilindros con gas inflamable, extintores, motores de combustión interna, baterías, entre otros.

Imanes (magnetos) y otros objetos de material similar: Pueden, individualmente o en conjunto, reunir las características de material magnetizado (véase material magnetizado).

Instrumentos: Pueden ocultar barómetros, manómetros, interruptores de mercurio, tubos rectificadores, termómetros, etc. que contengan mercurio.

Interruptores incorporados a equipos o instrumentos eléctricos: Pueden contener mercurio.

Material de construcción metálico, rejas metálicas, cañerías metálicas: Puede contener materiales ferromagnéticos los que pueden estar sujetos a requisitos especiales de almacenamiento debido a la posibilidad de que puedan afectar los instrumentos del avión (véase material magnetizado).

Menaje de casa: Puede contener objetos que reúnan los criterios para mercancías peligrosas incluyendo líquidos inflamables tales como: pinturas a base de solventes, adhesivos, productos abrillantadores, aerosoles, (para los pasajeros, aquellos no están permitidos en la sección de mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación), quita manchas, limpia hornos o drenajes corrosivos, munición, fósforos (cerillas).

Muestras de diagnóstico: Pueden contener sustancias infecciosas.

Muestras para ensayos: Pueden contener objetos que reúnan los criterios para mercancías peligrosas, particularmente sustancias infecciosas, líquidos inflamables, sólidos inflamables, sustancias comburentes, peróxidos orgánicos, sustancias tóxicas o corrosivas.

Piezas de maquinaria: Pueden contener: adhesivos, pinturas, selladores, solventes, baterías húmedas o de litio, mercurio, cilindros con gas licuado o refrigerado.

Productos farmacéuticos: Pueden contener objetos que reúnan los criterios para mercancías peligrosas, particularmente material radiactivo, líquidos inflamables, sólidos inflamables, sustancias comburentes, peróxidos orgánicos, sustancias tóxicas o corrosivas.

Productos químicos: Pueden contener objetos que reúnan los criterios para mercancías peligrosas, particularmente: líquidos inflamables,

sólidos inflamables, sustancias comburentes, peróxidos orgánicos, sustancias tóxicas o corrosivas.

Productos químicos para piscinas: Pueden contener sustancias corrosivas o comburentes.

Repuestos para aviones / Equipamiento para aviones: Pueden contener: explosivos (bengalas u otros materiales pirotécnicos), generadores químicos de oxígeno, conjuntos de neumáticos en desuso, cilindros con gas comprimido (oxígeno, dióxido de carbono, nitrógeno o extintores), pintura, adhesivos, aerosoles, elementos salvavidas, botiquines de urgencia, combustible en equipos, baterías de litio, cerillas.

Repuestos para barcos: Pueden contener explosivos (bengalas), cilindros de gas comprimido (balsas salvavidas), pintura, baterías de litio (transmisores de localización de emergencia), etc.

Semen: Puede estar embalado con dióxido de carbono, sólido (hielo seco) o con gas licuado refrigerado.

Sopletes: Los micro sopletes y los encendedores pueden contener gas inflamable y estar equipados con un encendedor electrónico. Los sopletes más grandes pueden consistir en una boquilla (a menudo con un interruptor de auto ignición) agregado al contenedor o al cilindro de gas inflamable.

Suministros fotográficos: Pueden contener objetos que reúnan alguno de los criterios para mercancías peligrosas, particularmente objetos que produzcan calor, líquidos inflamables, sólidos inflamables, sustancias comburentes, peróxidos orgánicos y sustancias tóxicas o corrosivas.

Suministros médicos: Pueden contener objetos que reúnan los criterios para mercancías peligrosas, particularmente líquidos inflamables, sólidos inflamables, sustancias comburentes, peróxidos orgánicos, sustancias tóxicas o corrosivas.

Unidades de control de combustible: Pueden contener líquidos inflamables.

Vacunas: Pueden estar embaladas con dióxido de carbono sólido (hielo seco).

Clasificación

La Aerolínea se compromete a tomar las medidas razonables para asegurar que los artículos y sustancias se clasifiquen como mercancías peligrosas según esté especificado en las Instrucciones Técnicas, Manual de IATA edición vigente y sus adendas, RAC 18 y MRAC OPS1 de la Dirección General de Aviación Civil.
Las mercancías peligrosas están definidas como aquellas mercancías que reúnen los criterios de una o más de las nueve clases de riesgos de

la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y cuando es aplicable a uno de los tres grupos de embalaje de la ONU.

Las nueve clases se refieren al tipo de riesgo, mientras que los grupos de embalaje se refieren al grado de peligro dentro de la clase.

Las clases identifican los riesgos potenciales que plantea el transporte de Mercancías peligrosas por vía aérea y son las requeridas por la autoridad competente.

Las Mercancías Peligrosas también están clasificadas de acuerdo a los grupos de embalaje, según la Sección 3 de la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, edición vigente y sus adendas.

La precedencia de los riesgos, cuando una sustancia tiene riesgos múltiples, será determinada de acuerdo a la sección 3 de la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, edición vigente y sus adendas.

Algunas clases de riesgo, se subdividen, además en divisiones de riesgo, debido al amplio espectro de la clase. Las nueve clases deriesgo y sus divisiones se relacionan a continuación. El orden en que están numeradas las clases es por conveniencia y no implica un grado relativo de riesgo.

Clase 1 *Explosivos:*

División 1.1: Sustancias y objetos que presentan un riesgo de explosión en masa.
División 1.2: Sustancias y objetos que presentan un riesgo de proyección sin riesgo de explosión en masa.
División 1.3: Sustancias y objetos que presentan un riesgo de incendio y un riesgo menor de explosión o un riesgo menor de proyección, oambos, pero no un riesgo de explosión en masa.
División 1.4: Sustancias y objetos que no presentan riesgo apreciable.
División 1.5: Sustancias muy insensibles que presentan un riesgo de explosión en masa.
División 1.6: Objetos sumamente insensibles que no presentan un riesgo de explosión en masa.

Clase 2 *Gases:*

División 2.1: Gases inflamables
División 2.2: Gases no tóxicos, no inflamables
División 2.3: Gases tóxicos

Clase 3 *Líquidos inflamables*

Clase 4 *Sólidos Inflamables:* Sustancias que pueden experimentar combustión espontánea; sustancias que, en contacto con el agua, desprenden

gases inflamables.
División 4.1**:** Sólidos inflamables, sustancias de reacción espontánea y explosivos sólidos insensibilizados.
División 4.2**:** Sustancias que pueden experimentar combustión espontánea.
División 4.3**:** Sustancias que, en contacto con el agua, desprenden gases inflamables.

Clase 5 *Sustancias comburentes y peróxidos orgánicos:*

División 5.1: Sustancias comburentes

División 5.2: Los peróxidos orgánicos

Clase 6 *Sustancias Tóxicas y Sustancias Infecciosas:*

División 6.1: Sustancias toxicas
División 6.2: Sustancias infecciosas.

Clase 7 *Material Radioactivo.*

Clase 8 *Sustancias Corrosivas.*

Clase 9 *Sustancias y objetos peligrosos varios*, incluidas las sustancias peligrosas para el medio ambiente.

Etiquetas

La Aerolínea tomará todas medidas razonables para asegurar que todo bulto de Mercancías Peligrosas esté marcado y etiquetado con la denominación del artículo expedido que contenga y con el número ONU, así como con toda otra marca que puedan especificar la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA edición vigente sus adendas e Instrucciones Técnicas.

A menos que en las Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de la IATA se indique de otro modo, todo bulto de mercancías peligrosas llevará las etiquetas apropiadas de conformidad con lo previsto en dichas instrucciones.

Marcas

A menos que en la Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de la IATA, se indique de otro modo, todo bulto de mercancías peligrosas irá marcado con la denominación del artículo expedido que contenga y con el número de la ONU, si lo tiene asignado, así como con toda otra marca que puedan especificar aquellas instrucciones.

Marcas de especificación del embalaje. A menos que en las Instrucciones Técnicas se indique de otro modo, todo embalaje fabricado con arreglo a alguna especificación de las Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de la IATA se marcará de conformidadcon las disposiciones apropiadas en ellas contenidas y no se marcará

ningún embalaje con marca de especificación alguna, a menos que satisfaga la especificación correspondiente prevista en las mencionadas instrucciones.

Idiomas Aplicables a las Marcas y Etiquetas

El etiquetado y marcado relacionado con las mercancías peligrosas, además del español deberá usarse el que requiera el Estado.

Restricciones para la Estiba en la Cabina de Pasajeros o en el Puesto de Pilotaje

No se estibarán mercancías peligrosas en la cabina de ninguna aeronave ocupada por pasajeros ni tampoco en el puesto de pilotaje, salvo en los casos permitidos según las disposiciones de la Reglamentación Sobre Mercancías Peligrosas de la IATA.

Embalaje

La aerolínea tomará las medidas que sean razonables para asegurar que las mercancías se embalen o empaqueten según se especifica en las instrucciones técnicas.

Los materiales y construcción de los embalajes deben estar de acuerdo con las especificaciones que se encuentran en la Sección 5 y 6 de la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, edición vigente y sus adendas.

El expedidor es responsable de todos los aspectos del embalaje de mercancías peligrosas en cumplimiento con la reglamentación de IATA, edición vigente y sus adendas y políticas contempladas en el Manual de Mercancías Peligrosas de la Aerolínea.

La Aerolínea aceptará solamente las mercancías peligrosas que se encuentren embaladas de acuerdo a la reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de IATA, edición vigente y sus adendas, y de conformidad con lo previsto en el manual aprobado por la Autoridad de Aviación Civil sobre mercancías peligrosas.

Por ningún motivo se abordarán en la aeronave aquellos bultos que su embalaje se encuentre en mal estado, dañados, golpeados, abollados o que presenten filtración o algún otro signo de mal trato.

Los embalajes utilizados para el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea deben:

1) Ser de buena calidad y estar construidos y cerrados de modo seguro, para evitar pérdidas que puedan originarse en las condiciones normales de transporte, debido a cambios de temperatura, humedad, presión o vibraciones.
2) Ser apropiados al contenido. Los que estén en contacto directo con mercancías peligrosas deben ser resistentes a toda reacción química o de otro tipo provocada por dichas mercancías.
3) Ajustarse a las especificaciones de las Instrucciones Técnicas con respecto a su material y construcción. Se someterán a ensayo de conformidad con las disposiciones de las

instrucciones técnicas.

Los embalajes con la función básica de retener un líquido, serán capaces de resistir sin fugas las presiones estipuladas en las Instrucciones Técnicas.

Los embalajes interiores se protegerán contra colisiones para impedir su rotura o derrame y controlar su movimiento dentro del embalaje o embalajes exteriores, en las condiciones normales de transporte aéreo. El material de relleno y absorbente no deberá reaccionar peligrosamente con el contenido de los embalajes.

Ningún embalaje se utilizará de nuevo antes que se hayan retirado todas las marcas y etiquetas y posteriormente éste haya sido inspeccionado y se compruebe que está exento de corrosión u otros daños. Cuando vuelva a utilizarse un embalaje, se tomarán las medidas necesarias para impedir la contaminación de nuevos recipientes.

Si debido a la naturaleza de su contenido precedente, los embalajes vacíos que no se hayan limpiado puedan presentar algún riesgo, se cerrarán herméticamente y se tratarán según el riesgo que puedan presentar.

No estará adherida a la parte exterior de los bultos ninguna sustancia peligrosa en cantidades que pueda causar daños.

Los embalajes únicos que contengan líquidos clasificados como mercancías peligrosas deben estar sobre-embalados en una plataforma que evite derrames en la bodega de la aeronave y ayude a la correcta manipulación del bulto.

Manipulación

Los bultos y sobre embalajes que contengan mercancías peligrosas, material radiactivo serán inspeccionados por el agente de rampa o el personal encargado de *paletizar* para determinar si se han producido fugas o averías antes de estibarlos en una aeronave o en un dispositivo de carga autorizado.

Los bultos, sobre-embalajes o contenedores de carga en los que se hayan producido pérdidas o averías no se estibarán en una aeronave.

Cuando algún bulto o sobre embalaje de mercancías peligrosas sea cargado o descargado de una aeronave y éste presente averías o pérdidas, el bulto será retirado de la aeronave y el Agente de Operaciones Terrestres activará la respuesta de emergencia contemplada en el Manual de Mercancías Peligrosas. Se les pedirá a las autoridades competentes determinar si se ha contaminado el avión uotro bulto. Si se comprueba de que haya existido una contaminación, se inspeccionará la zona en la aeronave donde se estibó la misma, con el

fin de verificar daños o contaminación.

Los bultos y sobre-embalajes que contengan mercancías peligrosas y los contenedores de carga que contengan material radiactivo se cargarán, estibarán, segregarán y fijarán en la aeronave de conformidad con lo dispuesto en las Instrucciones Técnicas y tablas de índices de transporte máximo contemplados en este manual para cada tipo de aeronave.

Operaciones terrestres abordará y protegerá la mercancía peligrosa de modo tal que no puedan inclinarse en vuelo y que causen averías al producto alterando la posición relativa en que se hayan colocado los bultos. Los bultos que contengan sustancias radiactivas se acomodarán debidamente para satisfacer en todo momento la separación y segregación. Para este fin se podrá hacer uso de la carga o equipaje a bordo de la aeronave.

Cualquier embalaje de mercancías peligrosas que no se pueda asegurar adecuada y correctamente dentro de la aeronave, no será colocado a bordo de ésta. Todas las etiquetas de los embalajes y la orientación del embalaje (flechas) indican la orientación del bulto.

Los bultos que contengan radiactivos deberán ser ubicados sobre el piso de la bodega. En caso de ser transportados varios radiactivos en un mismo vuelo, éstos no deben ponerse unos encima de otros, además deben tener la separación especificada en la Sección 10 de la Reglamentación de Mercancías Peligrosas de la IATA, edición vigente y sus adendas.

Políticas dirigidas a la Tripulación de Cabina

Todo equipaje de mano que, por cualquier motivo deba ser retirado de la cabina de pasajeros por la Tripulación de Cabina, en coordinación con el personal de Servicio al Cliente, para ser transportado por bodega deberá cumplir con el siguiente procedimiento:

1) Se deberá solicitar información al pasajero para verificar que no se estén transportando artículos o sustancias que siendo permitidas en cabina de pasajeros como equipaje de mano, estén prohibidos para ser transportados como equipaje facturado.
2) En caso de detectar artículos o sustancias que formen parte de alguno de los equipos relacionados a continuación, que están prohibidos para el transporte como equipaje facturado y pueden estar contenidos en el equipaje de mano de acuerdo a la Reglamentación de Mercancías Peligrosas IATA, edición vigente, deberán ser transportados en cabina de pasajeros y el equipo podrá ser almacenado en bodega:

    - Ayudas motrices (plegables) impulsadas por baterías de ion

litio;
- Baterías de ion litio (Con un rango de 100 a 160 W/h un máximo de 2 por pasajero);
- Todas las baterías de repuesto, incluyendo las pilas o baterías de ion litio (Sólo para las pilas o baterías de ion litio se permite un máximo de 2 unidades de repuesto por pasajero);
- Un barómetro o un termómetro de mercurio (transportado por un representante de una oficina meteorológica del gobierno).
- Equipos electrónicos médicos portátiles tales como:
  i. Concentradores portátiles de Oxígeno (POC)
  ii. Nebulizadores
  iii. Desfibriladores externos automatizados

Para mayor información consultar la Tabla 2.3.A de la Reglamentación de Mercancías Peligrosas IATA, edición vigente.

En aquellos casos que el viajero haya agotado las baterías de repuesto de su equipo médico y requiera hacer uso del mismo durante el vuelo, la Tripulación de Cabina deberá permitir su uso y facilitar los recursos disponibles en la aeronave para tal fin: tomacorrientes especiales dispuestos para estos casos especiales, filas vacías, etc.

Emergencia de Aeronave

De presentarse en vuelo alguna situación de emergencia, el Capitán deberá informar a la dependencia apropiada de los servicios de tránsito aéreo, para que ésta a su vez le transmita a la administración aeroportuaria sobre la presencia de mercancías peligrosas abordo.

De permitirlo la situación, la información debería comprender: la denominación correcta del producto embarcado, la clase, los riesgos secundarios que requieran etiqueta, el grupo de compatibilidad correspondiente a la Clase 1, así como la cantidad y ubicación de las mercancías peligrosas abordo de la aeronave.

Información en Caso de Accidente o Incidente de Aeronave

La Aerolínea, cuando se ve implicada en un incidente o accidente de un avión facilitará al Estado cualquier información requerida por las Instrucciones Técnicas para reducir al mínimo los peligros creados por cualquier mercancía Peligrosa transportada, utilizando la documentación que provee el expedidor.

La Aerolínea, a través de la Gerencia de Operaciones, enviará un reporte al Estado del operador y al Estado donde ocurrió el incidente o accidente serio, en el plazo de 72 horas posteriores al evento.

Este reporte puede ser enviado por cualquier medio disponible(teléfono, fax, correo electrónico) deberá de proveer toda la información disponible por la aerolínea y cualquier otra que requiera la Autoridad de Aviación Civil.

Responsabilidades de los Tripulantes de Cabina en caso de incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas

En caso de incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas los Tripulantes de Cabina deberán de seguir el siguiente procedimiento:

a. En tierra:

- Comunicar al Piloto al Mando (PIC) la información recibida del líder de rampa.
- Previa coordinación con la Cabina de Mando y el líder de rampa, el/la Jefe de Cabina comunicará a los pasajeros por medio del P.A. para desembarcar la aeronave y dirigirse a la sala asignada.
- Todos los Tripulantes de Cabina deben diligenciar el Informe de Riesgo Operacional (IRO) y enviarlo a la Oficina de Seguridad Operacional el mismo día del evento.

b. En Vuelo:

i. Medidas iniciales:

- Aleje a los pasajeros del área
- Notifique al Piloto al Mando (PIC)
- Identifique el producto

ii. En caso de incendio:

- Utilice el procedimiento reglamentario / verifique si se puede usar agua.

iii. En caso de pérdida o derrame:

- Reúna el equipo de respuesta de emergencia (kit de mercancías peligrosas) u otros artículos útiles.
- Colóquese los guantes de goma y el capuchón protector (PBE) o la máscara contra el humo de oxígeno portátil (según aplique).
- Haga retirar a los pasajeros de la zona y distribuya toallas o paños mojados para ser usados como filtro de respiración.
- Coloque la mercancía peligrosa en bolsas de polietileno.
- Guarde las bolsas de polietileno en uno de los baños disponibles y déjelo inoperativo.
- Proceda con los cojines, fundas dañados o contaminados de los asientos, o elementos usados del mismo modo que con la Mercancía Peligrosa (deposítelos en la bolsa de polietileno).
- Cubra la sustancia derramada sobre la alfombra y el piso con todo el material absorbente disponible en la aeronave.
- Verifique constantemente que los desechos depositados en las bolsas de polietileno no generen ninguna reacción comburente (incendio) y en caso de que se provoque un incendio, aplique el procedimiento de extinción de incendios y avise de inmediato al Piloto al Mando (PIC).

iv. Después del aterrizaje:

- Indique al personal de tierra sobre la mercancía peligrosa y dónde está guardada.
- Diligencie el Informe de Riesgo Operacional (IRO) y envíelo a la Oficina de Seguridad Operacional el mismo día del evento.

Kit de Respuesta a Emergencias con Mercancías Peligrosas en vuelo

El *Kit de Respuesta a Emergencias con Mercancías Peligrosas* en la aeronave deberá contener por lo menos un equipo mínimo de respuesta que contenga: bolsas grandes de polietileno, ligaduras, guantes y protectores faciales. Véase al respecto el Capítulo 6 de este Manual.

Debe colocarse en un lugar fijo, accesible y con identificación visible de su ubicación dentro de la aeronave.

Estos *kits* están ubicados en todos los aviones en los portaequipajes traseros y tienen una placa de identificación con la leyenda *DGK (Dangerous Goods Kit)*).

Los Tripulantes de Cabina deberán verificar la presencia, estado y caducidad de este *kit* durante la revisión del equipo de emergencia previo al vuelo. Si este no está a bordo, debe ser reportado a la Tripulación de Vuelo, para que a su vez sea consignada (reportada) en el Libro de Mantenimiento.

Ante el evento de una situación de emergencia que involucremercancías peligrosas, el Tripulante de Cabina encargado deberá usar los elementos del *kit* que sean requeridos como medida de protección para combatir la situación de emergencia.

Además del equipo de emergencia obligatorio con que cuenta la aeronave, y del equipo de respuesta de emergencia, se pueden encontrar muchos otros objetos útiles. Entre ellos:

• Cajas para comidas y bebidas
• Guantes de cocina / guantes resistentes al fuego
• Bolsas de polietileno
• Mantas/frazadas
• Toallas
• Forros de asientos

Informe de Riesgo Operacional (IRO) en caso de incidentes / accidentes con Mercancías Peligrosas

Todo Tripulante de Cabina de Pasajeros que esté relacionado con un incidente y/o accidente de mercancías peligrosas no declaradas o mal declaradas descubiertas en la carga, correo o en el equipaje de los pasajeros, elaborará un Informe de Riesgo operacional (IRO) a la Oficina de Seguridad Operacional.

La Gerencia de Tripulantes de Cabina de Pasajeros es la responsable

de velar por que el personal involucrado de su área realice dicho informe y lo envíe a la Oficina de Seguridad Operacional el mismo día del evento. En cada base se podrá encontrar de manera física o electrónica el formato de reporte a la Oficina de Seguridad Operacional.

La finalidad de los reportes a Seguridad Operacional es contribuir al mejoramiento del Sistema de Gestión de Seguridad, ya que permiten la identificación de peligros y/o eventos que se analizan con el propósito de prevenir accidentes o incidentes sin aportar culpa o responsabilidad.

Cualquier Tripulante de Cabina de Pasajeros que de primera mano se entere de un evento con implicaciones de Seguridad Operacional y/o identifique un peligro, deberá reportarlo según el procedimiento aquí establecido.

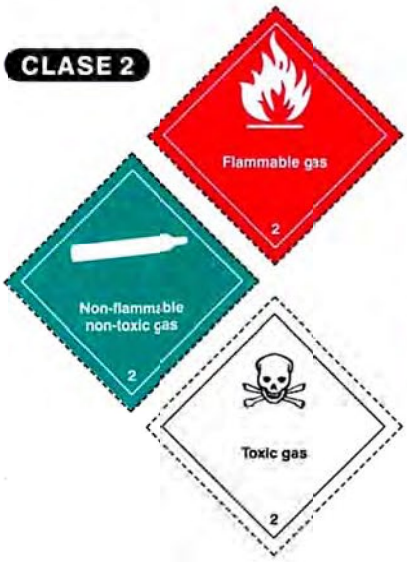
Deberá ser enviado a la dirección electrónica de la Oficina de Seguridad Operacional: segoperacional@avianca.com o en los buzones de Seguridad Operacional dispuestos para ese fin en los despachos.

ETIQUETAS DE RIESGO

CLASE 1

* Los artículos que lleven las etiquetas de explosivos en las Divisiones 1.1, 1.2, 1.4F, 1.5 y 1.6 están prohibidos normalmente para su transporte por via aérea.

CLASE 2



CLASE 3

CLASE 4

ETIQUETAS DE RIESGO Y MANIPULACIÓN DE IATA/OACI
Excepto en el caso de las etiquetas correspondientes a radiactivos y manipulación, el texto que indica la naturaleza del riesgo en la etiqueta es opcional.
ETIQUETAS DE RIESGO
CLASE 5
Oxidizer
5.1
5.2
CLASE 6
Infectious substance In case of damage or leakage immediately notify Public Health authority
6
6
ETIQUETAS DE MANIPULACIÓN
CONTAINS CRYOGENIC LIQUID
keep away from heat
CLASE 7
RADIOACTIVE I
RADIOACTIVE II
RADIOACTIVE III
FISSILE
CRITICALITY SAFETY INDEX
MAGNETIZED MATERIAL
CARGO AIRCRAFT ONLY
FORBIDDEN IN PASSENGER AIRCRAFT
CLASE 8
CLASE 9
CORROSIVE
8
9

MARCAS / ETIQUETAS ADICIONALES

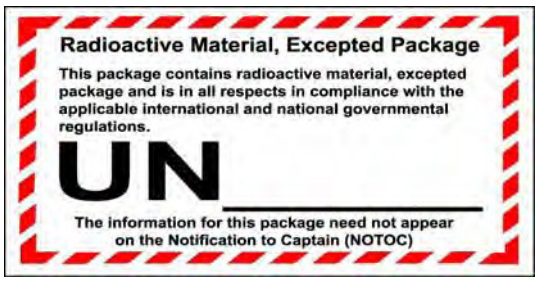
Marca para bulto de cantidades exceptuadas.

Marca para cantidad limitada.

Marca de sustancianociva para el medioambiente.

Marca de Cantidades Limitadas en Superficie.

Etiqueta
Material Radioactivo – Bulto Exceptuado



Etiqueta
Batería de Litio

TABLA 2.3.A
Disposiciones relativas a las mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación (Subsección 2.3)

Las mercancías peligrosas no deben ser transportadas ni dentro o como equipaje facturado, ni como equipaje de mano de los pasajeros o de la tripulación, excepto lo que está previsto a continuación. Las mercancías peligrosas permitidas en el equipaje de mano también se permiten en "la persona", salvo cuando se especifique lo contrario.

	El piloto al mando debe estar informado de su ubicación	Permitido dentro o como equipaje de mano	Permitido dentro o como equipaje facturado	Se requiere de la aprobación del operador
Armas de electrochoque (Taser) que contengan mercancías peligrosas tales como explosivos, gases comprimidos, baterías de litio, etc. se prohiben dentro del equipaje de mano, facturado o en la persona.	PROHIBIDO			
Aerosoles de la División 2.2 (no inflamables, no tóxicos), sin riesgo secundario, para usos deportivos o en el hogar; y	NO	SÍ	NO	NO
Artículos medicinales o de tocador, no radiactivos (incluidos los aerosoles) tales como rociadores para el pelo, perfumes, colonias, y medicinas que contengan alcohol	NO	SÍ	SÍ	NO
La cantidad neta total de todos los artículos mencionados más arriba no debe exceder de 2 kilogramos o 2 litros y la cantidad neta de cada artículo individual no debe exceder de 0,5 kilogramos ó 0,5 litros. La válvula de liberación de los aerosoles debe estar protegida por una tapa u otro medio adecuado para prevenir la liberación inadvertida del contenido.				
Ayudas motrices impulsadas por baterías de ión litio (plegables), la batería de ión litio debe retirarse y transportarse en la cabina (ver 2.3.2.4(d) para los detalles).	SÍ	NO	SÍ	SÍ
Baterías de litio: Equipo de seguridad que contiene baterías de litio (ver 2.3.2.6 para los detalles).	SÍ	SÍ	NO	NO
Baterías de litio: Dispositivos electrónicos portátiles que contengan pilas o baterías de metal litio o ión litio, incluidos los dispositivos médicos tales como concentradores de oxígeno portátiles (POC) y dispositivos electrónicos tales como, cámaras, telefonos celulares, computadoras portátiles, tabletas electrónicas y bancos de energía *"power banks"* cuando son transportados por los pasajeros o la tripulación para uso personal (ver 2.3.5.9). El contenido no debe exceder de 2 g en las baterías de metal litio y la capacidad nominal de las baterías de ión litio no debe exceder 100 Wh	NO	SÍ	SÍ	NO
Baterías de litio de repuesto/sueltas con una capacidad nominal superior 100 Wh pero sin exceder los 160 Wh para artículos electrónicos de consumo y dispositivos médicos electrónicos portátiles (PMED) o cuyo contenido de litio es superior a 2 g sin exceder 8 g por dispositivo para efectos de PMED solamente. Un máximo de dos baterías de repuesto en el equipaje de mano solamente. Estas baterías deben estar protegidas individualmente para evitar los cortocircuitos.	SÍ	NO	SÍ	NO
Baterías de repuesto/sueltas, incluyendo las pilas o baterías de metal litio o ión litio, para tales artículos electrónicos portátiles deben llevarse en el equipaje de mano solamente. Estas baterías deben estar protegidas individualmente para evitar los cortocircuitos.	NO	NO	SÍ	NO
Bebidas alcohólicas contenidas en embalajes de venta al detalle que contengan más del 24% pero no más del 70% de alcohol por volumen, en recipientes que no excedan de 5 L, con una cantidad neta total por persona de 5 L de tales bebidas.	NO	SÍ	SÍ	NO
Cartuchos pequeños de gas no inflamable, que contengan dióxido de carbono u otro gas adecuado en la división 2.2. Un máximo de dos (2) cartuchos pequeños ubicados en un **dispositivo de seguridad autoinflable**, como un chaleco salvavidas. Sólo se permite un (1) dispositivo por pasajero y un máximo de dos (2) cartuchos pequeños de repuesto por persona. No más de cuatro (4) cartuchos de hasta 50 ml de capacidad de agua para otros dispositivos (ver párrafo 2.3.4.2).	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Cigarrillos electrónicos (incluye e-cigarros, e-pipas, otros vaporizadores personales) que contienen baterías que deben protegerse individualmente para impedir su activación involuntaria.	NO	NO	SÍ	NO
Cilindros de gas no tóxico ni inflamable utilizado para el **funcionamiento de miembros mecánicos**. También los cilindros de repuesto de un tamaño similar si se requiere para asegurar un suministro adecuado durante el viaje.	NO	SÍ	SÍ	NO
Cilindros de oxígeno o aire gaseoso, requerido con fines médicos. El cilindro no debe exceder de 5 kilogramos peso bruto.	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Nota: *No se permite el transporte de los sistemas de oxígeno líquido.*				
Dispositivos electrónicos accionados por baterías de litio. Baterías de ión litio para dispositivos electrónicos portátiles (incluso de uso médico), cuya capacidad nominal es superior a los 100 Wh sin exceder de 160 Wh. En el caso exclusivo de dispositivos electrónicos portátiles de uso médico, se permiten baterías de metal litio con un contenido de litio superior a 2 g sin exceder de 8 g.	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Dispositivos electrónicos portátiles que contengan baterías no derramables, las baterías deben cumplir A67 y deben ser de 12 V o menos y 100 Wh o menos. Se puede transportar un máximo de 2 baterías de repuesto (ver 2.3.5.13 para los detalles).	NO	SÍ	SÍ	NO
Dispositivos de permeación, deben cumplir lo dispuesto en A41 (ver 2.3.5.16 para los detalles).	NO	SÍ	NO	NO
Elementos discapacitadores tales como pimienta en rociador, mace, etc. que contengan una sustancia irritante o discapacitadora, están prohibidos en la persona, en el equipaje facturado y en el equipaje de mano.	PROHIBIDO			

TABLA 2.3.A
Disposiciones relativas a las mercancías peligrosas transportadas por los pasajeros o la tripulación (Subsección 2.3) *(continuación)*

	El piloto al mando debe estar informado de su ubicación			
	Permitido dentro o como equipaje de mano			
	Permitido dentro o como equipaje facturado			
	Se requiere de la aprobación del operador			
Embalajes aislados que contengan nitrógeno líquido refrigerado (envases criogénicos secos), completamente absorbido en material poroso que contenga únicamente mercancías no peligrosas.	NO	SÍ	SÍ	NO
Equipo de detección de agentes químicos, cuando se transportan por el personal de la Organización para la prohibición de armas químicas en viajes oficiales (ver 2.3.4.4).	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Especímenes no infecciosos embalados con pequeñas cantidades de líquido inflamable, deben cumplir A180 (ver 2.3.5.14 para los detalles).	NO	SÍ	SÍ	NO
Fósforos (cerillas) de seguridad (un pequeño paquete) o un encendedor pequeño, que no contienen combustible líquido no absorbido, que no sea gas licuado, para el uso de un individuo cuando es transportado en el cuerpo de la persona. El combustible para los encendedores y los repuestos para relleno no están permitidos en una persona, ni en el equipaje facturado ni en el equipaje de mano.	NO	EN LA PERSONA		NO
Nota: No se permiten los fósforos (cerillas) de "encendido universal" ("raspe en cualquier parte") los encendedores de "llama azul" ni los encendedores de cigarros.				
Hielo seco (dióxido de carbono, sólido), en cantidades que no excedan de los 2,5 kilogramos por persona, en su equipaje facturado o de mano, cuando se utilice para embalar perecederos no sujetos a esta Reglamentación, siempre que el equipaje (embalaje) permita la liberación del gas del dióxido de carbono. Equipaje facturado debe estar marcado con "hielo seco" o "dióxido de carbono, sólido" y con el peso neto de hielo seco o una indicación que hay 2,5 kilogramos o menos de hielo seco.	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Hornillos de acampada y contenedores de combustible que hayan contenido combustible inflamable líquido, con un tanque de combustible y/o un contenedor de combustible vacío (ver 2.3.2.5 para los detalles).	SÍ	SÍ	NO	NO
Lámparas de bajo consumo energético en embalajes de venta al detalle para uso personal o doméstico.	NO	SÍ	SÍ	NO
Maletines de seguridad, cajas de seguridad, bolsas de dinero, etc. que incorporen mercancías peligrosas tales como: pilas de litio, y/o material pirotécnico, excepto lo provisto en 2.3.2.6 están totalmente prohibidos. Ver la entrada en 4.2 Lista de Mercancías Peligrosas.	PROHIBIDO			
Marcapasos cardíacos radioisotópicos, u otros elementos incluyendo aquellos accionados por pilas de litio implantados en una persona o fijados externamente, elementos radiofarmacéuticos dentro del cuerpo de una persona como el resultado de un tratamiento médico.	NO	EN LA PERSONA		NO
Munición (cartuchos para armas) embalados en forma segura (de la División 1.4S ONU 0012 u ONU 0014 solamente), en cantidades que no excedan de 5 kilogramos de peso bruto por persona para el uso de esa persona. Lo permitido para más de una persona no debe ser agrupado en uno o más bultos.	SÍ	SÍ	NO	NO
Mochila de rescate para avalanchas, una (1) por persona, que contengan un cartucho de gas comprimido en la división 2.2. También puede ser equipada con un mecanismo disparador pirotécnico que contenga menos de 200 miligramos netos de explosivos de la División 1.4S. La mochila deberá estar embalada de tal manera que no pueda ser activada accidentalmente. Las bolsas de aire dentro de la mochila deberán estar provistas de válvulas liberadoras de presión.	SÍ	SÍ	SÍ	NO
Motores de combustión interna o de pilas de combustible, deben cumplir A70 (ver 2.3.5.15 para los detalles).	NO	SÍ	NO	NO
Objetos que producen calor tales como linternas subacuáticas (lámparas de buceo) y elementos para soldar bajo el agua (ver 2.3.4.6 para los detalles).	NO	SÍ	SÍ	NO
Pilas de combustible y cartuchos de combustible de repuesto para accionar los dispositivos electrónicos portátiles (por ejemplo, cámaras, teléfonos móviles, ordenadores portátiles y cámaras), véase el párrafo 2.3.5.10 para los detalles.	NO	SÍ	SÍ	NO
Rizadores para el cabello que contienen gas hidrocarburo, hasta uno (1) por persona o miembro de la tripulación siempre que el cobertor esté ajustado en forma segura al elemento calefactor. Estos rizadores no podrán ser utilizados a bordo en ningún momento. Gas de relleno para estos rizadores no está permitido en el equipaje de mano ni en el equipaje facturado.	NO	SÍ	SÍ	NO
Sillas de ruedas accionadas por baterías y otros dispositivos motrices con **baterías húmedas no derramables o baterías que cumplan la Disposición Especial A123 o A199**, (ver 2.3.2.2).	SÍ	SÍ	NO	NO
Sillas de ruedas impulsadas por baterías y otros dispositivos motrices con **baterías derramables o baterías de litio** (ver 2.3.2.3 y 2.3.2.4 para los detalles).	SÍ	SÍ	NO	SÍ
Termómetro clínico o médico que contenga mercurio, un (1) para uso personal, siempre que vaya en su caja protectora.	NO	SÍ	SÍ	NO
Termómetro o barómetro de mercurio transportado por un representante de una oficina meteorológica del gobierno o de otra agencia oficial (ver 2.3.3.1 para los detalles).	SÍ	NO	SÍ	SÍ

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Operación Normal de Puertas

Los procedimientos de operación normal de puertas, deberán ser llevados a cabo siempre por todos los Tripulantes de Cabina, ya que la aplicación de estos procedimientos tienen como objetivos:

- Asegurar el que los medios de evacuación, en caso de una emergencia, estén listos para ser utilizados sin demora,
- Prevenir que los toboganes sean accionados sin ser necesario.

Puerta Principal

Después de haber terminado el abordaje de pasajeros, la puerta principal de la aeronave podrá ser cerrada hasta que todas las siguientes condiciones se hayan cumplido:

1. Todos los pasajeros hayan tomado sus asientos y se hayan cumplido las regulaciones de seguridad.
2. El equipaje de mano esté asegurado.
3. El Tripulante de Cabina con la Posición Nº 1 haya obtenido la autorización del Capitán para cerrarla.

Nota: refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190 para ver detalle de los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para cerrado de puertas y armado de toboganes
- Procedimiento para desarmar los toboganes y abrir las puertas y salidas de emergencia
- Apertura de puertas desde el exterior.
- Apertura de puertas desde el interior
- Procedimiento de chequeo y supervisión para armar y desarmar los toboganes (vuelos saliendo y vuelos llegando)
- Situaciones Especificas para Desarmar los Toboganes

Desembarque de Pasajeros por puertas traseras

Las puertas podrán ser abiertas hasta que se hayan completado todos los pasos anteriores y se tenga la autorización del Tripulante # 1. En el caso de las estaciones donde el desembarque es realizado por las puertas traseras, se procederá como se establece en este capitulo en el procedimiento de “Apertura de puertas desde el exterior o Apertura de puertas desde el interior”.

Lista de comprobación de procedimientos de seguridad:

ITEM	Pre-Despegue	En- Vuelo	Pre-Aterrizaje	Post-Aterrizaje
1. Briefing de la tripulación de cabina por el Jefe de Cabina antes de comenzar un vuelo o serie de vuelos.	X			Si se requiere
2. Chequeo del equipo de seguridad y/ o emergencia.	X			
3. Chequeos de seguridad	X			X
4. Supervisión del embarque y desembarque de pasajeros	X			X
5. Asegurar la cabina de pasajeros (cinturones, mesas, respaldos, equipaje de mano, etc.	X	Si se requiere	X	
6. Asegurar galleys y almacenamiento de equipaje.	X	Si se requiere	X	
7. Armar los toboganes de puertas.	X			
8. Información de seguridad y anuncios a los pasajeros.	X	X	X	X
9. “Cabina asegurada” reportar a la tripulación de vuelo.	X	Si se requiere	X ver **Nota a)**	
10. Operación de las luces de cabina	X	Si se requiere	X	X
11. Tripulación de cabina en sus estaciones para el despegue y aterrizaje. (Turbulencia)	X	Si se requiere	X	X
12. Vigilancia de la cabina de pasajeros	X	X	X	X
13. Prevención y detección de fuego en la cabina, galleys y baños y procedimientos que se deben tomar.	X	X	X	X
14. Acciones a tomar cuando hay incidentes en vuelo (despresurización, emergencias médicas, etc.)	Si se requiere	Si se requiere	Si se requiere	Si se requiere
15. Desarmar los toboganes de las puertas.				X
16. Reportar cualquier deficiencia de equipo y/o incidente.	X	X	X	X

En referencia al Ítem 14 y a fin de cumplir con los requerimientos de las autoridades, cada vez que se deba ejecutar un descenso de emergencia, debido a una despresurización, será responsabilidad del piloto volando (PF) dar el siguiente anuncio a través del P.A:

"ATTENTION CREW, EMERGENCY DESCEND"

Una vez que la emergencia ha sido controlada, el PF deberá indicar a través del P.A. lo siguiente:

"ATTENTION CREW, WE HAVE REACHED SAFE ALTITUDE"
"REMOVE YOUR OXYGEN MASKS (REMOVER LAS MÁSCARAS DE OXÍGENO)"

Posteriormente de inmediato, los tripulantes de cabina deberán inspeccionar la cabina, incluyendo los baños.

Aplicable para los equipos Airbus y adicionalmente para equipos Embraer, a fin de cumplir con el SOPM 3-25.

En caso de una despresurización controlada por falla de componentes eléctricos/mecánicos que no aumenten el régimen de cabina de manera descontrolada o a parámetros que pongan en riesgo la integridad de los ocupantes, el “callout” deberá ser “RAPID DESCENT”

Nota a): Aplicable en las aeronaves que cuentan con el sistema FAP Digital.

Aceptación de Pasajeros

Se transportará a cualquier persona sin discriminación, siempre y cuando cumplan los términos de tarifas y políticas de La Aerolínea.

No se aceptará a cualquier pasajero que:

- Por su condición física y/o mental, o conducta, ponga en peligro la seguridad de la aeronave y sus ocupantes, incluyéndolo a él mismo,
- Pasajeros con restricción severa de movilidad que impida asistir en su propia evacuación y que tengan un acompañante con las mismas restricciones (ejemplo cuadripléjicos),
- Se encuentre en estado evidente de ebriedad o bajo la influencia de drogas,
- Padezca alguna enfermedad infectocontagiosa que implique un riesgo significativo para la salud de otros pasajeros y tripulantes,
- Pasajeros que presenten algún tipo de enfermedad o heridas evidentes que ponga en peligro su seguridad durante el vuelo,
- Sea menor de cinco años y viaje solo,
- Sea prisionero y viaje sin escolta.
- Que rehúse abordar por su propia voluntad,
- Pasajeras que se encuentre dentro de los **10** días posteriores a la fecha de alumbramiento. Excepto si presenta un certificado médico que la autorice a viajar,
- Pasajeros que requieran camillas, incubadoras o monitores de corazón,
- Pasajeros que requieran oxígeno suplementario prescrito y no cumplan con los requisitos expuestos en este capitulo.
- Infantes con menos de **10** días de nacido. Excepto si presenta un certificado médico que lo autorice a viajar,
- Pasajeros que no puedan sentarse con el cinturón de seguridad abrochado y el respaldo en posición vertical. Ejemplo: Lesionados de la columna que deben permanecer acostados,
- Pasajeros que se rehúsen a permitir la inspección física de su equipaje facturado o de mano,
- Personas que se rehúsen a contestar las preguntas de seguridad.

El Capitán es el responsable por la seguridad de la aeronave, desde el momento que una persona es aceptada con el propósito de transportarse en el vuelo, hasta que el vuelo ha terminado.

Será responsabilidad de los Tripulantes de Cabina, supervisar que no sea abordado ningún pasajero que se sospeche que pudiese causar un problema o poner en peligro la seguridad del vuelo.

Política General Acerca de Pasajeros Problemáticos

La política de La Aerolínea es negar el transporte de cualquier pasajero, cuya conducta o condición atenta contra la seguridad o comodidad de los demás pasajeros y la tripulación, según lo establecido en el Manual de Seguidad de Aviación (MSA), véase *"Política para pasajeros problemáticos".* Si algún pasajero da muestra de dicha condición o conducta antes del abordaje, no debe ser abordado. Si lo anterior es detectado ya abordo, debe de ser controlado y bajado de la aeronave de ser posible.

Si durante el vuelo algún pasajero presenta una conducta que atenta contra la seguridad del vuelo, se deberá de:

- Dar aviso de inmediato al Capitán,
- No servir bebidas alcohólicas a dicho pasajero,
- Notificar al pasajero que su comportamiento pone en peligro la seguridad del vuelo y la suya propia,
- Informarle al pasajero que si su conducta persiste, al aterrizar las autoridades locales tomarán acción,
- Elaborar el reporte respectivo y presentarlo a la Gerencia / Administración de Tripulantes de Cabina.

Nota: Si el pasajero no puede ser controlado a través del diálogo, se procederá a controlarlo por los mecanismos más viables, con previa autorización del Capitán. En este caso se podrá pedir la ayuda de los pasajeros y si el caso lo amerita, el pasajero podrá ser amarrado y entregado a las autoridades policiales o de seguridad del primerpuerto de parada de la aeronave. Debe tratarse de alejarlo de las salidas y demás pasajeros.

Emergencia Médica y/o Enfermedad originada en vuelo

La Tripulación de Cabina notificará verbalmente o vía interphone al Piloto al Mando de cualquier emergencia médica abordo durante el vuelo, detallando la siguiente información:

- Estado de la persona según evaluación de Tripulantes de Cabina.
- Existencia de soporte de un médico o personal calificado a bordo.
- Riesgo de muerte de la persona.

De acuerdo a la gravedad y posible riesgo de muerte el Piloto al Mando deberá desviar el vuelo al aeropuerto disponible más cercano que cuente con las facilidades tanto aeronáuticas como médicas para que esta persona sea atendida.

Los Tripulantes de Cabina no podrán suministrar ningún medicamento a otra persona a bordo de las aeronaves y deberán elaborar el reporte de Incidente/Accidente, este debe ser entregado a la Gerencia / Administración de Tripulantes de Cabina al finalizar el vuelo.

Fallecimiento Abordo

En caso de que algún pasajero fallezca abordo, los Tripulantes de Cabina deberán seguir el siguiente procedimiento:

1. Notificar al Capitán,
2. El cadáver debe ser asegurado a su asiento,
3. No debe moverse el cadáver excepto para asegurarlo,
4. Reubicar pasajeros a su alrededor con la mayor discreción,
5. Cubrir el cadáver con una frazada,
6. En la siguiente estación, desembarcar a los pasajeros primero, para que el personal designado baje el cadáver del avión,
7. Cumplir con los trámites legales que solicite la estación,
8. Elaborar el reporte respectivo y entregarlo a la Gerencia / Administración de Tripulantes de Cabina.

Pasajero Viajando con Tanque de Oxígeno

Este servicio no se puede ofrecer en los vuelos de La Aerolínea, ya que por impedimentos técnicos en las aeronaves, no es posible acomodar y asegurar el tanque de oxígeno junto al pasajero enfermo que lo necesita, a bordo del avión.

Pasajeros que Requieren uso de POC y CPAP a Bordo

El uso de Portable Oxygen Concentrators / Generadores Portátiles de Oxígeno (POC) y de Continuous Positive Airways Pressure / Aparatos de Asistencia Respiratoria (CPAP) a bordo de las aeronaves es permitido para pasajeros que así lo requieran (por prescripción médica).

Definiciones

POC (Portable Oxygen Concentrator / Generador Portátil de Oxígeno): Aparato electrónico portátil cuya función es separar el oxígeno del nitrógeno y otros gases en el aire, suministrándole al usuario oxígeno a flujo continuo en una concentración del 90%.

CPAP (Continuous Positive Airway Pressure / Aparato de Asistencia Respiratoria): Dispositivo que genera suministro constante de aire a presión a personas con problemas respiratorios. Es usadopara el tratamiento de apnea de sueño. En el mercado se encuentran otras versiones de CPAP, como VPAP O BIPAP, los cuales cumplen la misma función y son aceptados a bordo.

Lineamientos

- Los POC y CPAP no son considerados mercancías peligrosas y podrán ser usados a bordo y/o transportados como equipaje de mano.
- Las baterías de litio de reserva se deben empacar adecuadamente como equipaje de mano. Los terminales de las baterías deben estar protegidos y empacados individualmente de tal manera que eviten contacto con objetos de metal, incluyendo los terminales de otra batería.

NOTA

Existen equipos que contienen compartimentos para aislar las baterías de repuesto, minimizando el riesgo de un corto circuito durante el transporte.

- La carga de las baterías del equipo más las baterías de reserva (si se requieren) deben cubrir el 150% del tiempo de la duración del vuelo. Las baterías de repuesto podrán ser aceptadas en las siguientes cantidades:

  1. Dos baterías por pasajero con potencia entre 100W y 160W (ion litio) o dos baterías que contengan entre 2 y 8 gramos de litio (metal litio).
  2. Baterías de repuesto con potencia no superior a 100W (ion litio) o con hasta 2 gramos de litio (metal litio) NO tienen restricción de

cantidad y podrán llevarse las que sean necesarias para el funcionamiento del dispositivo.

3. Baterías con potencia superior a 160W (ion litio) o que contengan más de 8 gramos de litio (metal litio) NO podrán ser transportadas.

- Los POC, CPAP (en sus diferentes versiones) solamente puede ser usados a bordo en modo de operación por batería de litio. Para aquellos aparatos que pueden operar con batería litio o corriente, NO está permitido el uso de los toma-corrientes del avión para conectar el POC/CPAP o recargar las baterías.

- El pasajero o su acompañante debe ser responsable del uso del equipo, así como de identificar (oír/percibir) las alarmas que pueda transmitir para tomar las acciones pertinentes.

- Avianca NO suministra accesorios para ningún tipo de POC/CPAP.

Procedimiento de Aceptación

Aeropuertos:

Es responsabilidad del personal de Aeropuertos (Call Center, Counter y Salas) verificar que los usuarios de POC/CPAP:

- Efectúen la reserva en el Call Center indicando el requerimiento de uso de alguno de estos dispositivos. En caso que el pasajero al efectuar la reserva no informe la necesidad, el área de Aeropuertos deberá realizar la verificación del dispositivo antes del embarque.

- Presenten en el módulo el certificado médico vigente con las especificaciones y/o recomendaciones de uso.

- Utilicen los equipos de las marcas registradas en el listado avalado y publicado por la FAA 14 CFR *Acceptance Criteria for Portable Oxygen Concentrators Used On Board Aircraft Parts 1, 11, 12*. Es responsabilidad del área de Aeropuertos verificar estos dispositivos contra el listado vigente publicado por la FAA. También serán admitidos aquellos dispositivos no listados por la FAA que incorporen la etiqueta (sello) de aprobación, la cual contiene la siguiente información en letras de color rojo: "The manufacturer of this portable oxygen concentrator has determined this device conforms to all applicable FAA requirements for portable oxygen concentratorcarriage and use on board aircraft".

- Se encuentren asignados al lado de la ventana (asientos A y K) para ubicar la unidad debajo del asiento que se encuentra en frente. Es responsabilidad de Aeropuertos reasignar un asiento de ventana a un pasajero usuario de estos dispositivos que por web check-in haya escogido otro asiento. En caso de utilizar un asiento diferente, solo

podrán hacer uso del dispositivo durante las fases de ascenso, crucero y descenso. Bajo ninguna circunstancia deberán ser ubicados en filas de salidas de emergencia.

- Aborden antes del embarque general de pasajeros.

El área de Aeropuertos deberá notificar al Jefe de Cabina (Purser) o encargado:

- La cantidad y ubicación de pasajeros usuarios de estos equipos consignados en el cierre de vuelo (Lista de Pasajeros y/o PIL (Passenger Information List)).
- El equipo aceptado por listado o por verificación de etiqueta.
- El certificado médico vigente con especificaciones para el vuelo, informando sobre el requerimiento de uso continuo de oxígeno desde el abordaje hasta la finalización del vuelo, o cuando el pasajero considere que es necesario.
- Que el pasajero y/o acompañante conocen el funcionamiento del Dispositivo.
- Que el equipo cuenta con carga de baterías para el 150% de tiempo de la duración del vuelo.
- Que las baterías de reserva están empacadas adecuadamente.

Tripulantes de Cabina:

- Asistir a los pasajeros usuarios de estos equipos, indicando la correcta acomodación de los mismos bajo el asiento en frente, con la precaución que las alertas de uso queden visibles al usuario o su acompañante.
- Informar al pasajero que en caso de requerir desplazarse por la cabina de pasajeros o dirigirse al baño, podrá llevar el equipo consigo, si el mismo está diseñado para ser trasladado por sus propios medios. De no ser así, el equipo deberá permanecer apagado por el tiempo que no se encuentre en uso, con el fin de evitar que el flujo de oxígeno/aire sea liberado hacia la cabina de pasajeros sin ningún tipo de control.
- Realizar briefing de emergencia para:

1. Despresurización con caída de máscaras de oxígeno: Deberá suspender el uso de oxígeno del POC/CPAP, usar la máscara más cercana y apagar el equipo. Una vez la cabina haya sido nivelada,

se deberá suspender el uso de la máscara de oxígeno y volver al uso del POC.

2. Humo o fuego: Si durante el transporte y/o uso de estos equipos se evidencia alguna de estas condiciones en el dispositivo se deberá seguir el “Procedimiento para combatir Fuego”, “Humo en Cabina de Pasajeros” y la “Lista de verificación en caso de incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas que se produzcan en Cabina”.

3. Evacuación: Se deberá instruir al usuario o a su acompañante que el dispositivo debe quedar a bordo.

- El Jefe de Cabina (Purser) o encargado informará a los demás Tripulantes de Cabina sobre la ubicación de pasajeros usuarios de POC/CPAP con el fin de estar atentos en caso de una eventualidad.

Pasajeros enfermos

No se rechazará el proveer la transportación o requerirá un certificado médico, ni impondrá condiciones a pasajeros enfermos a menos que:

- La condición del pasajero represente un riesgo significativo a la salud y seguridad de los pasajeros y tripulación. Por ejemplo:
  - Viruela
  - Difteria
  - Tuberculosis
  - Hepatitis
  - Sarampión
  - Meningitis
  - Heridas sangrantes/abiertas

Si existiera duda razonable que la condición médica de un pasajero para completar el viaje en forma segura sin requerir asistencia médica durante el vuelo, se requiera un certificado médico el cual deberá contener la siguiente información:

- Tipo/nombre del padecimiento / tratamiento,
- Si puede viajar solo o si necesita asistencia y de qué tipo,
- Si puede completar el viaje por vía aérea del punto de origen al punto de destino de manera segura para sí mismo y para los demás pasajeros,
- El contacto del médico emisor del certificado,
- El certificado médico no debe exceder 10 días a partir de la fecha de emisión.

Nota: No se aceptan pasajeros bajo estas condiciones viajando como Tránsito sin Visa.

El personal de Servicio al Pasajero debe informar al Tripulante de Cabina que recibe el vuelo de la presencia y condición del pasajero y entregarle una copia del certificado médico que autorice a la persona a viajar.

Si un pasajero enfermo no porta la documentación necesaria para realizar el viaje, queda a juicio del Gerente de Aeropuerto laresponsabilidad de aceptarlo o rechazarlo, informando al Capitán de la decisión.

Pasajeros con movilidad reducida (PMR)

La Aerolínea considera a pasajeros con movilidad reducida a todos aquellos que requieran de alguna asistencia especial, tales como:

- Pasajeros viajando en sillas de ruedas
- Ciegos, sordos, mudos
- Pasajeros con algún impedimento físico y mental.

A las personas con movilidad reducida no se les asignarán, ni ocuparán asientos en los que su presencia podría:

1. Impedir a la Tripulación el cumplimiento de sus funciones.
2. Obstruir el acceso a los equipos de emergencia.
3. Impedir la evacuación en caso de Emergencia.
4. No deberán sentarse en salidas de Emergencia.

5. El número de personas con movilidad reducida (PMR) no debe rebasar el número de personas sanas y fuertes que puedan asistiren el caso de una evacuación de emergencia.

Pasajeros en Sillas de Ruedas

El Jefe de Cabina debe notificar al Capitán cuando se vaya a transportar a personas con movilidad reducida.
Pasajeros con discapacidades como parapléjicas y cuadripléjicos no podrán viajar con infantes. En el caso que el pasajero con discapacidad requiera asistencia, el asistente tampoco podrá viajar con infantes.

Cuando se trate de este tipo de pasajeros debe considerarse que:

- No deben ir sentados en salidas de emergencia,
- El Personal de Servicio al Pasajero será responsable de ubicar a los pasajeros en sus asientos,
- Pasajeros con restricción severa de movilidad que impida asistir en su propia evacuación y que no tengan un acompañante con las mismas restricciones (ejemplo cuadripléjicos),
- Pasajeros cuadripléjicos deben mantener el respaldo del asiento totalmente vertical,
- A la llegada al destino final, el Tripulante de Cabina en la Posición Nº 1, o quien él designe será responsable de permanecer con dicho pasajero, hasta que el personal de Servicio al Pasajero llegue a asistirlo o hasta que llegue otro Tripulante de Cabina que tome la responsabilidad del mismo.

Pasajeros con Discapacidad Visual, Auditiva y/o del Habla

Política:
Se aceptan para su transporte sin necesidad de un certificado médico o carta de autorización.

Condición de Aceptación:
Adicional a las condiciones generales de aceptación, pasajeros con Discapacidad Visual, Auditiva y/o del habla, deben cumplir con lo siguiente:

- Pueden viajar solos y se les debe dar la ayuda necesaria de acuerdo a sus instrucciones,
- Pasajeros con Discapacidad Visual pueden viajar con un Animal de servicio, siempre y cuando el mismo sea presentado con los documentos para su tránsito e ingreso a su destino, y que cumpla con las regulaciones de seguridad e higiene. El animal podrá ser colocado debajo del asiento delantero, si el tamaño del animal es superior a este espacio, deberá ir al lado de su dueño, del lado de laventana, Indicarle al pasajero que el Animal deberá ir al lado de él en todo momento, portando su arnés o correa,
- El peso del animal deberá ser ingresado para efectos de Peso y Balance.

Restricciones:

- No debe asignárseles asientos de Salida de Emergencia.
- Pasajeros con Discapacidad severa de audición y visión que no puedan establecer un medio adecuado de comunicación para

entender las instrucciones de seguridad, requieren de un acompañante sin limitaciones,

- El abordaje de este tipo de pasajeros preferentemente será realizado con la suficiente anticipación, para efectos del "Briefing" correspondiente por parte de los Tripulantes de Cabina.

Perros en Servicio y de Soporte Emocional

Existen personas en condición de discapacidad que utilizan animales para que los ayuden en sus vidas diarias. Únicamente se acepta perros que pueden estar clasificados en uno de estos dos grupos.

Perros en Servicio

Específicamente entrenados para ayudar o realizar funciones específicas para una persona en condición de discapacidad.
NOTA: Estos perros no son considerados mascotas y por tanto no generan ningún cargo adicional.
La evidencia aceptable para que un perro sea considerado y aceptado como un perro en servicio puede ser cualquiera de las siguientes:

- Etiquetas.
- Presencia de un arnés o marcas en un arnés.
- Tarjeta de identificación.
- Afirmación verbal de que el viajero en condición de discapacidad usa el perro como perro de servicio, siempre y cuando se comporte como tal.

Perros de Soporte Emocional

Usados por personas que necesitan apoyo emocional o mental, que pueden ser o no entrenado para desempeñar funciones visibles; sin embargo, deben estar entrenados para comportarse apropiadamente en público como lo hacen los perros en servicio.
La documentación será aceptada no mayor a un año, esta debe de certificar que la persona requiere del perro como soporte emocional esta documentación debe ser en carta membretada por un profesional de salud mental o el médico tratante y certificar que:

- El cliente requiere de un perro de soporte emocional.
- El acompañamiento del perro al cliente es necesario para su salud mental o para ayudar al cliente con su discapacidad.
- La persona que realiza la valoración del cliente es un profesional de la salud y el cliente está bajo su cuidado profesional.
- Si un cliente no puede proporcionar la documentación adecuada para un animal de soporte emocional que sería llevado en la cabina, se le debe informar que debe viajar como una mascota regular en cabina, y que se aplican todas las políticas al respecto.
- Si se presenta cualquier discrepancia con el viajero, se debe coordinar con el gerente de estación de turno para coordinar la solución del caso.

Los perros entrenados especialmente para acompañar personas en condición de discapacidad son permitidos dentro de la cabina sin jaula, siempre que su amo esté ejerciendo control en todo momento sobre el

animal. Los perros lazarillos o de asistencia emocional deben viajar al pie de su amo y bajo su control. La responsabilidad de los perros lazarillos y de soporte emocional en su integridad física, es del viajero a cargo del mismo.

Los viajeros con perros lazarillos y con perros de soporte emocional se pueden ubicar donde lo soliciten, excepto en salidas de emergencia.
No hay límite de número de perros lazarillos o de soporte emocional por avión.

Los animales podrán ser colocados debajo del asiento delantero, si el tamaño de los animales es superior a este espacio, deben ir al lado de su dueño al lado de la ventana, con su arnés o correa.

En el caso de que una persona con discapacidad lleve más de unanimal de servicio, se debe de hacer el mejor esfuerzo paraacomodarlos según los parámetros establecidos de seguridad, en los casos requeridos y de ser posible se podrá vender y asignar un asiento adicional al lado de la ventana para el acomodo de los animales, y/o ofrecerle la opción de cambiar reservación a otro vuelo en donde si sea factible el acomodo.

Animales de búsqueda y rescate

En el caso de que el (los) pasajero (os) sentados al lado, muestren alguna inconformidad, o manifiesten ser alérgicos, estos deberán de ser reubicados

Son animales (principalmente perros) distinguidos con peto, identificado por medio de microchip y certificado, pueden viajar en cabina sin bozal, al pie de su guía debidamente uniformado, el perro debe portar doble collar y doble correa. Estos no se contarán como transporte de animales vivos siempre y cuando estén viajando para prestar ayuda en un evento en donde se requiera de su servicio o de retorno del mismo (esto incluye todas las rutas). Se entiende que dichos animales están entrenados para realizar sus necesidades fisiológicas a determinadas horas y sitios.

Pasajeras Embarazadas

Pasajeras embarazadas no tienen ninguna restricción para viajar. Sin embargo se tomarán las siguientes consideraciones:

- No deben ser ubicadas en salidas de emergencia,
- Las pasajeras embarazadas que estén dentro de un período de 28 a 32 semanas de gestación, deben presentar al momento de chequearse, un certificado médico con fecha de no más de 10 días de emitido, en el cual se especifique la fecha estimada del alumbramiento y que puede viajar sin riesgo alguno por vía aérea, del punto de origen a su punto de destino,
- Si la gestación es mayor de 32 semanas (siete meses), no debería ser transportada. a menos que el viaje sea necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán presentar de igual forma un certificado médico.

- Se les indicará que el cinturón lo deben de abrochar alrededor de sus caderas y no alrededor del abdomen.

Menores sin Acompañar (UMNR)

UMNR (Unaccompanied minor): Es el código IATA utilizado para realizar una reserva cuando un pasajero menor de edad (entre los 5 años y que no haya llegado a cumplir los 12 años) viaja en aeronavessin la compañía de un adulto, padre o tutor responsable el cual requiere acompañamiento permanente desde el check-in en el aeropuerto de embarque hasta su entrega en el aeropuerto de destino final.

ACOMPAÑANTE DE SEGURIDAD: Es todo adulto designado por la compañía (Aeropuertos) para asistir al UMNR cuando por una condición especial así se requiera, el acompañante de seguridad deberá ser asignado en un asiento contiguo al UMNR.

Lineamientos:

- El servicio de UMNR, será obligatorio para menores de edad que viajan solos y a la fecha del viaje tienen cinco (5) años cumplidos y que no han llegado a cumplir los doce (12) años; el servicio es opcional para menores entre doce (12) y diecisiete (17) años cumplidos.
- No se aceptan UMNR:
  - Menores de 5 años.
  - Que requieran asistencia de la Tripulación o del acompañante de seguridad para la administración de su tratamiento médico.
- El UMNR se identifica con un sticker UM y sus documentos debidamente diligenciados serán ubicados por el personal de Aeropuertos dentro una bolsa exclusiva para “Menores sin Acompañar”.
- El UMNR es responsable del manejo de su equipaje de mano, artículos electrónicos y de valor.
- No podrá viajar con excesos de equipajes, piezas extras o mascotas (en cabina o en bodega).
- Los UMNR que presenten algún tipo de discapacidad podrán viajar con animales de soporte emocional y/o lazarillos si así lo requieren, estando estos bajo su completa responsabilidad.
- Los menores que a razón de su discapacidad no puedan comprender o responder apropiadamente a las instrucciones de seguridad y/o asistirse en su propia evacuación, requieren de un acompañante de seguridad el cual no deberá ser un miembro de la Tripulación de Cabina efectiva / titular.
- En aquellos casos donde el UMNR lo requiera, el personal de Aeropuertos deberá designar una persona como acompañante de seguridad para ejercer dicha función atendiendo el siguiente orden:
  1. Colaboradores (Staff) viajando en servicio.
  2. Colaboradores viajando en asuntos particulares.

3. Pasajeros que se ofrezcan voluntariamente.

- **La única función del acompañante de seguridad es asistir al UMNR en caso de una emergencia o evacuación**.

La compañía define la cantidad máxima y ubicación por equipos de los UMNR de la siguiente manera:

UBICACIÓN DE MENORES SIN ACOMPAÑAR		
EQUIPO	**CANTIDAD MÁXIMA DE UMNR**	**ASIENTOS**
A321	15	3A y 3K (clase ejecutiva) 36ABCDEK / 35ABCDEK / 34ABCDEK / 33AB
A320	15	3A y 3K (clase ejecutiva) 28ABCDEK / 27ABCDEK / 26ABCDEK / 25AB
A319	15	3A y 3K (clase ejecutiva) 23ABCDEK / 22ABCDEK / 21ABC
E190	10	26ACDK / 25ACDK / 24AC

NOTA

Bajo ninguna circunstancia le será asignado al UMNR un asiento en salida de emergencia.

Procedimiento:

Aeropuertos

Es responsabilidad del personal de Aeropuertos (Call Center, Counter y Salas) cumplir con los siguientes requisitos para el transporte de un UMNR:

• Verificar la documentación, equipaje y demás disposiciones para el transporte de un UMNR

PRECAUCIÓN

El personal de aeropuertos garantiza que los documentos relacionados en el formato se encuentren válidos y vigentes.

• Acompañar al UNMNR por los respectivos filtros de seguridad y migración según aplique.

• Entregar el UMNR (comienzo o final del embarque) al Tripulante de Cabina en la puerta de la aeronave, con la documentación completamente diligenciada, haciendo uso del formato correspondiente. Informar de cualquier condición especial que requiera.

NOTA

Por ningún motivo se entregará la documentación a los Tripulantes de Cabina sin la presencia del UMNR

• Conservar la copia correspondiente del formato con la firma de recibido por parte del Tripulante de Cabina.

El área de Aeropuertos deberá:
• Notificar al Jefe de Cabina la cantidad, ubicación y condición especial de los UMNR, registrándolos en PIL (Passenger Information List).
• Recibir al UMNR y su documentación en el aeropuerto de destino o alterno según aplique.
• Acompañar al UMNR en la recepción de equipaje.
• Entregar el UMNR al tutor o responsable registrado.

Tripulantes de Cabina
Es responsabilidad de los Tripulantes de Cabina cumplir con el siguiente procedimiento para el transporte de un UMNR:

Verificar que la documentación relacionada en el formato coincida con la que se encuentra dentro de la bolsa del UMNR.
• Ubicarlo(s) en sus respectivos asientos, preguntarles si han viajado solos.
• Asistirle(s) con la ubicación del equipaje.
•Indicarle(s) la manera de abrochar y desabrochar el cinturón de seguridad.
• Señalarle(s) el lugar de donde caen las máscaras de oxígeno.
• Instruirle(s) sobre el timbre de llamado y hacer que lo oprima cuando requieran asistencia
• Recordarle(s) no recibir nada de comer de otros pasajeros.
• Asistirle(s) de forma prioritaria, durante el servicio a bordo, con la apertura de los cubiertos, indicarle(s) tener precaución cuando sea comida caliente.
• Acompañar al UMNR al baño, cuando sea requerido
• El Tripulante de Cabina permanecerá en el exterior verificando que nadie abra la puerta.
• Escribir en la casilla de observaciones del formato, cualquier condición especial que se presente con el UMNR durante el vuelo.
• Entregar al UMNR y su documentación al representante de Aeropuertos en la puerta de la aeronave.
• Conservar la copia correspondiente del formato, con la firma de recibido.

Menores Sin Acompañar (UMNR) con Discapacidad

Si el UMNR tiene una discapacidad, se deberá evaluar la situación con Servicio al Pasajero, La Tripulación del Vuelo y/o El CRO. Requerirán de un acompañante de seguridad, únicamente aquellas personas:

- Con impedimentos severos de audición y visión en caso de que el pasajero no pueda establecer un medio de comunicación suficiente para recibir las instrucciones de seguridad (ej. lectura de labios).
- Cuya capacidad mental no le permita comprender o responder adecuadamente a instrucciones de seguridad.
- Con reducción severa de movilidad que no les permita asistirse en su propia evacuación (ej. cuadripléjicos).

Si se determina que requiere un acompañante de seguridad a pesar de superar la evaluación anterior se deberá asignar por parte de la empresa al acompañante.

En tierra se evalúan las opciones entre:

- Solicitar a un colaborador en viaje de negocios o de vacaciones que acepten colaborar en la atención del Menor de ser requerido.
- Pasajeros dispuestos a colaborar en la atención del Menor de ser requerido.
- Asignar a un colaborador de la estación a que asista al menor durante el vuelo.

Pasajeros Viajando con Infantes

Se considera infante a todo niño que no hay cumplido su 24o. mes (2 Años) de vida. Para que un infante pueda ser transportado deberá de cumplir con lo siguiente:

Condición de Aceptación:
En adición con las condiciones de aceptación de pasajeros, se requerirá para los infantes:

- Poseer un boleto.
- Deberá de ser acompañado por un adulto, máximo 2 infantes por adulto.
- El segundo infante debe pagar asiento, se acepta la transportación de infantes en portabebés o asientos aprobados o etiquetados para el uso en aeronaves comerciales. La ubicación del mismo debe ser en asiento que no obstruya la salida de pasajeros (ventana) y asegurarlo de acuerdo a las especificaciones del fabricante. Los infantes deben ser asegurados en el asiento durante todas las fases del vuelo, y será manejado en el sistema como CHD para efectos depeso y balance.

Restricciones:

- Infantes con menos de 10 días de nacidos no serán aceptados para viajar sin un certificado médico que avale su condición para viajar.
- No deben ser ubicados en salidas de emergencia.
- Únicamente se acepta un infante cargado en brazos por un adulto.
- El tripulante de cabina deberá de identificar a los infantes y proporcionar el cinturón de seguridad, verificando que éste sea usado adecuadamente durante todas las etapas del vuelo, incluyendo carreteo, despegues, aterrizajes, turbulencia y cuando el Capitán así lo requiera.
- El infante deberá ir sentado sobre las piernas del adulto; deberá de utilizar el cinturón para infantes proporcionado por los tripulantes de cabina. El adulto a su vez deberá de sostener al infante.

- En cada aeronave se cuenta con suficientes cinturones para

infantes, en caso de que la cantidad de infantes sobrepase la de cinturones, se deberá de utilizar el procedimiento alterno: El infante deberá de ir sentado sobre las piernas del adulto. En este caso el cinturón del asiento deberá de ser ajustado alrededor de la cintura del adulto únicamente y el adulto a su vez deberá de sostener al infante.

- Se acepta la transportación de infantes en portabebés o asientos aprobados o etiquetados para el uso en aeronaves comerciales. La ubicación del mismo debe estar en el asiento al lado de la ventana que no obstruya la salida de pasajeros y asegurarlo de acuerdo a las especificaciones del fabricante. Los infantes deben ser asegurados en el asiento durante todas las fases del vuelo. Si el pasajero no tiene un asiento asignado para el infante, o el portabebés o la silla a utilizar no es la adecuada, esta deberá ser facturada como equipajey puesto en el compartimiento de carga.

En caso de que se transporten infantes, los Tripulantes de Cabinadeben asegurarse siempre que en cada fila de asientos el número de ocupantes no exceda la cantidad de máscaras de oxígeno suplementario disponibles, que se encuentran en cada Unidad de Servicio al Pasajero (PSU), es necesario tomar en cuenta el límitemáximo de pasajeros que se permite chequear en cada fila de asientos (para flota Airbus 4 pasajeros máximo y para flota Embraer 3 pasajeros máximo).

Pasajeros Obesos

Si es necesario se deben utilizar extensiones de cinturón certificadas para este propósito.

En caso de ser pasajeros con excesiva obesidad que requieran de dos asientos, el Personal de Servicio al Pasajero deberá informar a la tripulación de pasajeros con esa condición.

A este tipo de pasajeros se les debe asignar asientos que no sean en Salida de Emergencia, ni aquellos que estén en primeras filas que la mesa de servicio se encuentran en el descansabrazos. En caso de necesidad deben reubicarse con la mayor discreción posible.

Pasajeros Transito sin Visa (TWOV)

Algunos países permiten a ciudadanos de ciertas nacionalidades transitar por un período determinado por su territorio, sin necesidad de Visa, para conectar con otros vuelos hacia su destino final.

Todo pasajero viajando como ***"***TWOV***"*** deberá tener, desde el momento que sale del país de origen, una reservación confirmada en el vuelo de conexión y los requerimientos migratorios para la entrada al país de destino.

Cuando se aborde un "TWOV", será responsabilidad del Agente de Servicio al Pasajero identificarlo con el Jefe de Cabina y entregar el sobre con toda la documentación de dicho pasajero, incluyendo el boleto y el pasaporte; este sobre deberá estar mercado con la palabra

"TWOV". Por ningún motivo estos documentos deben pasar a posesión del pasajero.

A la llegada a la estación de desembarque de dicho pasajero, un Tripulante de Cabina deberá dar un anuncio para que los **"**TWOV**"**, se identifiquen al desembarcar y entregará el sobre del **"**TWOV**"** al Agente de Servicio al Pasajero que reciba el vuelo. Estos documentos no pueden quedar en un lugar accesible al pasajero.

Pasajeros No Admitidos

Son personas a quienes las autoridades de Migración del país hacia donde viajan, les ha negado la entrada.
Por reglamentos Migratorios estos pasajeros son escoltados y entregados a La Aerolínea, junto con sus documentos para que sean transportados a su origen, bajo la responsabilidad y custodia de la Aerolínea que lo transportó.
Los pasajeros No Admitidos son acompañados hasta el avión por agentes gubernamentales y solamente viajan en vuelos cuya escala inmediata sea fuera del territorio del país que les haya negado la entrada.
Los documentos de este tipo de pasajeros serán entregados a un Tripulante de Cabina, esto incluye la transferencia de los mismos a través de estaciones en conexión; por lo tanto, los documentos semanejarán como los de un "TWOV" y se entregarán al pasajero hasta sudestino final por personal de tierra. Estos pasajeros no se les deben asignar ni ser sentados en asientos de salida de emergencia.

Nota: La Aerolínea se reserva el derecho de aceptar pasajeros rechazados que hayan sido transportados por otra línea aérea.

Pasajeros Deportados

Los pasajeros deportados son personas que estando ilegalmente en un país, son capturadas y regresadas a su país de origen. Ellos son escoltados y entregados a la Línea Aérea junto con sus documentos para que sean transportados a sus destinos, bajo la responsabilidad y custodia de La Aerolínea.

Estos son acompañados hasta el avión por agentes gubernamentales y solamente viajan en vuelos cuya escala inmediata sea fuera del territorio del país que los haya expulsado. Al ingreso de la aeronave el agente Gubernamental entrega a Un Tripulante de Cabina la documentación de los Deportados. Lo anterior es con base en el contenido de la resolución IATA 701 "Pasajeros Inadmisibles o Expulsados".

En el proceso de abordaje de pasajeros deportados se deberá llevar a cabo una inspección minuciosa de ellos y sus pertenencias previas a ser abordados de preferencia, deben ser embarcadas primero y desembarcadas por último, a excepción de situaciones especiales en donde se pueden embarcar después del resto de pasajeros y con el debido conocimiento de la tripulación.

Se le asignara asientos en las últimas filas de la cabina de ClaseTurista, tratando que si son varios deportados (máximo 10, sin embargo,
este número puede aumentarse de acuerdo a lo descrito en el Manual

de Seguridad de Aviación MSA, capítulo 7.0, páginas 5, 6 y 7), estén todos juntos y bajo la responsabilidad de los Tripulantes de Cabina durante el vuelo.

Una vez cerradas las puertas, los pasajeros deportados están bajo la responsabilidad y custodia de los Tripulantes de Cabina; se deberá tener las siguientes precauciones:

- Asegurarse que cuando estén abordo, las puertas traseras de la aeronave se encuentren cerradas,
- No ofrecer, ni servir bebidas alcohólicas durante el vuelo,
- No tener artículos corto punzantes o artículos que puedan ser utilizados como una arma, cerca de la área donde están sentados,
- Reportar cualquier anomalía con respecto a estos pasajeros a la Cabina de Mando,
- En la estación de destino final de estos pasajeros, deberá pedírseles que esperen a que desembarquen primero los otros pasajeros, para luego desembarcar ellos. Esto es con el propósito de que el Tripulante de Cabina que entrega el vuelo pueda identificarlos mejor y avisar a los Agentes de Servicio al Pasajero y aplica también en estaciones de conexión donde pasajeros de este tipo deban desembarcar.

A su llegada a su destino final el Tripulante de Cabina que entrega el vuelo, deberá de entregar al Agente de Servicio al pasajero quién recibe el vuelo, los documentos de estos pasajeros.

Pasajeros transportando armas y municiones para uso deportivo

El transporte de armas y cartuchos para uso deportivo está permitido únicamente como equipaje facturado, con el objeto de que los pasajeros no puedan accesar a ellas durante el vuelo.

Si estas armas son de fuego, o de otro tipo que puedan llevar municiones, deberán de estar descargadas. Y cumplir con los procedimientos de seguridad de la Aerolínea.

Pasajeros Viajando con Arma de Fuego (no deportivas)

De acuerdo a los procedimientos de la Aerolínea, no se pueden transportar pasajeros armados, exceptuando personal u oficiales de una entidad u organismo de un país o funcionarios en servicio militar u oficiales de gobierno, quienes están autorizados a viajar portando su arma siempre y cuando la lleven oculta, descargada en todo momento y cumplan con todos los procedimientos establecidos por La Aerolínea.

En ningún caso podrán llevarse armas en la Cabina de Mando. No se aceptan pasajeros armados abordo sin que el “Formulario de Pasajero Armado” esté debidamente completado, firmado y sellado.

En caso de existir abordo más de un pasajero armado, el Agente de Servicio al Pasajero encargado se asegurará que sean presentados entre sí antes de cerrar la puerta del avión, por razones de seguridad. A estos pasajeros armados o con acceso a armas no se les servirán bebidas alcohólicas.

No existe un límite en la cantidad de pasajeros armados que pueden viajar en el mismo vuelo, siempre y cuando estén autorizados por La Aerolínea y el Capitán esté informado de esto.

Prisioneros Esposados con Escolta y/o Pasajeros en Custodia

La aerolínea deberá ser informada 72 horas antes del transporte de los mismos. Será responsabilidad del Agente de Tráfico encargado del vuelo informar al Capitán cuando un prisionero sea transportadoen la aeronave, a fin de que el Capitán informe a la tripulación del vuelo durante el briefing. Asimismo, el Agente de Tráfico deberá de enviar un mensaje a las estaciones aplicables informando sobre el prisionero.

Se aceptará un máximo de 2 prisioneros escoltados por vuelo. La Aerolínea deberá ser informada si el prisionero es o no peligroso; los prisioneros peligrosos deberán de ser escoltados por lo menos por 2 custodios por prisionero. Será responsabilidad del Departamento de Seguridad y/o Gerente de Estación y/o Supervisor de Trafico de turno evaluar la peligrosidad del prisionero y en base a ésta tomar la decisión de cuantos custodios serán requeridos respetando el mínimo establecido.

Estos pasajeros deben ser embarcados primero y desembarcados por último. Sólo se admitirá un pasajero esposado por vuelo cuando esté acompañado por el número de agentes suficientes para asegurar el control del mismo.
No podrán transportarse en un mismo vuelo prisioneros y deportados.

No se permiten pasajeros escoltados que vayan en uniforme de presidiario y se les deben asignar asientos en la última fila de Clase Turista. No podrán acomodarse cerca de ningún tipo de Salida de Emergencia. Si el prisionero no es “peligroso” y es acompañado de un solo escolta, deberá ser sentado el lado de la ventana.

Los prisioneros “peligrosos” deberán ser sentados en el asiento de en medio entre los dos escoltas, podrán ser esposados por las muñecas y con los brazos hacia adelante; si la escolta piensa que es necesario. Bajo ninguna circunstancia el prisionero será esposado a cualquier estructura del avión.

Está prohibido proporcionar al prisionero y a su escolta bebidas alcohólicas, así como cerillos o cualquier objeto que pueda comprometer la seguridad del avión o de sus ocupantes.

La escolta tiene la obligación de acompañar constantemente al prisionero, tanto abordo, como en las proximidades del avión. En caso de que la escolta vaya armada, ésta debe llenar los requisitos para “Pasajeros Viajando con Arma de Fuego en Cabina”, ser llevada oculta y descargada.

Se preguntará a la escolta si se puede dar servicio al prisionero y mostrarle a la escolta la bandeja antes de servirlo.

Se coordinará que no haya cubiertos de ningún tipo en la bandeja de alimentos del prisionero.

El personal de Servicio al Pasajero deberá informar al Capitán y al Jefe de Cabina de la presencia de cualquier pasajero que porta arma e identificándolo por su número de asiento.

Transporte de Supernumerarios

GENERALIDADES

Cuando se requiera llevar a bordo personal definido como supernumerario en los vuelos de la aerolínea, se les asignarán funciones específicas de acuerdo a la definición de IATA:

Supernumerario: Una persona adicional a la Tripulación de Vuelo que no es un Tripulante de Cabina o pasajero, pero que se encuentra a bordo de la aeronave debido a que él o ella:

- Es asignado por el operador y es necesario para la seguridad operacional del vuelo o,
- Tiene cierta relación con el operador (pase de empleado, familiar de empleado) o,
- Es un inspector certificado de la autoridad (Inspector AAC/FAA/INAC) o de la aerolínea, auditor (auditor IOSA) y observador (observador LOSA) para fines de monitoreo de la operación o,
- Persona que posee el conocimiento y habilidades necesarios, adquiridos por medio de los entrenamientos mandatorios (Loadmaster, Animal Handler) o,
- Persona asignado por el operador a un pasajero en cabina de pasajeros con finalidades de servicio al cliente, y no para asignaciones propias de la seguridad operacional.

DISPOSICIONES

- Los supernumerarios asignados a los vuelos de la Compañía se limitarán al ejercicio de sus funciones específicas y **NO** deben interferir o impedir a la Tripulación de Vuelo y/o a la Tripulación de Cabina cuando se encuentren cumpliendo con sus tareas/obligaciones a menos que la Tripulación solicite el apoyo/ayuda del supernumerario.
- Cuando IDEA disponga que se transporten supernumerarios en sus vuelos, se asegurará que:
- Reciban el Briefing de seguridad correspondiente si viajan en la Cabina de Mando o en la Cabina de Pasajeros, sea que se transporte o no pasajeros.
- El Briefing de seguridad será impartido por uno de los Pilotos o por los Tripulantes de Cabina, de acuerdo a la ubicación del supernumerario y si se cuenta con Tripulantes de Cabina o no para el vuelo.
- Es responsabilidad de la Tripulación verificar y confirmar que todo supernumerario sea informado de los procedimientos normales, anormales y/o de emergencia, según su ubicación y de acuerdo a su asignación, los cuales deben ser comprendidos en su totalidad.
- Los supernumerarios podrán acceder a la Cabina de Mando y viajar en ella solamente si poseen una licencia técnica aeronáutica.
- Todos los supernumerarios asignados a un vuelo deberán realizar

sin excepción los procedimientos de seguridad y migración (si aplica) previos al embarque.

- En aquellas estaciones en donde se tenga contratado personal de rampa para este procedimiento, el PIC/SIC verificará que este proceso se haya cumplido a cabalidad.
- Supernumerarios con funciones y/o tareas orientadas a mantener la Seguridad Operacional del Vuelo deberán contar con el debido entrenamiento en los procedimientos aplicables en el tipo de aeronave.

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Transporte de Animales Vivos en Cabina de Pasajeros

Política:

La Aerolínea permite el transporte de animales en vuelos internacionales bajo las condiciones descritas en el presente capitulo.

Animales en Cabina:

- No se acepta la transportación de animales en cabina de pasajeros, a menos que éste sea un animal de servicio acompañando a su dueño siempre y cuando no exceda de 40 Kg,
- Los Animales de servicio, deben ir debajo del asiento enfrente del pasajero, o a su lado al lado de la ventana, siempre y cuando no bloquee la salida de otros pasajeros.
- No hay un límite de aceptación de perros de servicio por vuelo o cabina.
- Se aceptan mascotas siempre y cuando su peso no exceda los 8 Kg y deberán ir debajo del asiento delantero del pasajero.
- Cada mascota se encuentre en su jaula, en la cual deberá permanecer durante todo el vuelo.
- Al pasajero se le asignara asiento al lado de la ventana en la medida de lo posible.
- Se acepta únicamente un contenedor por pasajero.
- Se acepta únicamente una mascota por contenedor.
- El límite de aceptación de mascotas es de cuatro por vuelo, independientemente de la cabina en que viaja.

Condiciones de Aceptación:

- El animal debe cumplir con las regulaciones de sanidad que exige la ley a través del certificado correspondiente y las certificaciones necesarias para su aceptación que establezca el País de tránsito o destino final,

Restricciones:

- Se aceptaran únicamente perros en servicio y de soporte emocional.
- Como mascotas se aceptan únicamente perros y gatos.
- No se transportaran Perros en servicio, perros de soporte emocional, o mascotas cuando por restricciones de ciudades destinoo tránsito, el animal afecta la salud o la seguridad de otros pasajeros, o si afecta en forma significativa el desarrollo del servicio en cabina.
- El pasajero con su animal no podrán ir sentado en las filas de las salidas de emergencia.

Transporte de Dispositivos Portátiles de Diálisis

Antecedentes

De acuerdo a la reglamentación sobre mercancías peligrosas de IATA transportadas por los pasajeros, se adicionó a ésta el transporte de equipos portátiles para diálisis.

Transporte del equipo en cabina de pasajeros

La máquina de diálisis portátil siempre irá en custodia del pasajero a bordo de la aeronave como equipaje de mano cumpliendo con lo siguiente:

- Se deberá ubicar en el portaequipaje cerca al pasajero.
- Se permite una pieza de peso máximo de 12 Kg. y dimensiones exteriores (alto: 16 cm., largo: 38 cm., ancho: 30 cm.) 115 cm lineales.
- Se permite hasta dos baterías de repuesto en el equipaje de mano. (Baterías de metal litio un contenido máximo de 8 g. de litio, baterías de ionlitio una capacidad nominal de 160 Wh como máximo.

Nota: Las baterías de repuesto deben ir individualmente protegidas y aisladas para evitar cortocircuitos.

Transporte del equipo en bodega

Como equipo complementario, el pasajero podrá llevar en la bodega: Soporte de la máquina de diálisis portátil cuyo peso aproximado es de 9 Kg. y dimensiones 158 cm. Lineales.
Soluciones para diálisis peritoneal. Tratamiento para dos días (8 bolsas), con peso aprox. de 2.5 Kg. por bolsa; un total aprox. de 20 Kg.
Nota: Esta solución solo podrá ir en bodega debido a que cada bolsa contiene 2,500 ml. de la solución.

Precaución

No está permitido el uso de dispositivos portátiles de diálisis a bordo, ni el uso de toma corrientes del avión para conectar el dispositivo o recargar las baterías.
El pasajero o su acompañante deberán presentar certificado médico queincluya lo siguiente:

- Declaración médica indicando la necesidad de uso del dispositivo de diálisis y su respectivo transporte por vía aérea. Este documento lo debe expedir el médico tratante con: sello, registro y firma legible del médico.
- Datos del pasajero: nombre, documento de identidad, fecha del viaje, ruta, código de la reserva, teléfono, dirección, diagnóstico y edad del paciente.
- Constancia donde el médico autoriza que el paciente puede viajar en un avión sin requerimiento de un equipo médico adicional, aclarando fecha y ruta utilizada.
- Vigencia de 10 días a partir de la fecha de emisión del documento, elaborada en la ciudad donde haya sido asistido médicamente. El pasajero tendrá la responsabilidad de renovarlo en caso que los requerimientos de médicos varíen.

Si durante el transporte de estos equipos se evidencia alguna condición anormal, infórmelo a la Gerencia de Tripulantes de Cabina y Seguridad Operacional.

CRO (Complaint Resolution Officer)

El CRO (Complaint Resolution Officer) es el oficial de resolución de quejas de pasajeros en condición de discapacidad.

Este oficial debe ser consultado en casos de reclamos hechos por pasajeros en condición de discapacidad o discrepancia entre criterios de áreas de la empresa ante la aceptación y/o manejo de este tipo de pasajeros.

El CRO tiene la autoridad de tomar la decisión final en nombre de la compañía concerniente a alguna disputa o pregunta relacionada con un problema o queja de discapacidad. Únicamente el Capitán del Vuelo puede objetar la decisión de un CRO por razones de seguridad abordo.

En los casos en los cuales el CRO en tierra y el Capitán del Vuelo a cargo decidan por razones de seguridad negar el abordaje de un pasajero en condiciones de discapacidad, existe la obligación de entregar al pasajero una comunicación escrita, dentro de los siguiente
10 días calendarios a partir de la fecha del evento, explicando losmotivos por los cuales se tomó la decisión.

La decisión de no abordar a un pasajero en condición de discapacidad debe tomarse únicamente cuando se evidencia que el pasajero represente una amenaza directa para la salud o seguridad del mismo, el resto de pasajeros, la Tripulación de Cabina y/o Tripulación de Vuelo.

Funciones

- Estar a disposición del pasajero que requiera la presencia o asistencia de un CRO para mediar en una situación, ya sea de manera presencial o vía telefónica.
- Resolver las dudas o discrepancias que puedan surgir al interior de la compañía.
- Resolver las inquietudes y necesidades de los pasajeros en condición de discapacidad.
- En caso de una negación de embarque a un pasajero en condición de discapacidad por razones que se contraponen a la seguridad del Vuelo.
- Es obligatorio tener un CRO disponible de manera presencial o vía telefónica en cada uno de los aeropuertos donde se opera.

Procedimiento

a) Cuando surjan discrepancias ante el manejo de este tipo de pasajeros en los aeropuertos, se debe establecer comunicación inmediata con el gerente de la estación o zona capacitado como CRO para solucionar la controversia.

b) En caso que surjan dudas y no se pueda resolver la discrepancia con el gerente de estación o zona capacitado como CRO, se contactara con los colaboradores de Sistemas y Soporte al Cliente / Soporte en Sistema de Chequeo (SSC), quienes atenderán los requerimientos 7/24 en el siguiente número de contacto.

Sistemas y Soporte / Soporte en Sistema de Chequeo

(503) 2247-1087
(503) 2247-1088

c) En caso de no poder resolver las dudas con los colaboradores de Sistema y Soporte al Cliente / Soporte en Sistema de Chequeo (SSC), se deberá contactar a un oficial CRO Senior para resolver la duda que se tenga sobre caso.

Oficial CRO Senior

(571) 321-852-3825
(571) 316-831-5970
(571) 310-560-6892

Lista de información Que debe ser llevadas en el avión

Para cada vuelo la información y documentos que deben ser llevados abordo:

- Tarjetas de instrucciones de seguridad (emergencia) en los bolsillos de los asientos de pasajeros una por cada asiento. Las tarjetas por regulación indican la operación de los equipos de emergencia y salidas que pueden ser utilizadas.
- Manuales de Tripulantes de Cabina

Documentos y equipo de Tripulantes

Cada tripulante deberá llevar:

- Licencia / permiso de Tripulante con sus respectivas calificaciones y habilitaciones requeridas para el tipo de equipo,
- Pasaporte válido con las Visas apropiadas,
- Certificado de Vacunas (si aplica),
- Certificado médico,
- Identificación de la Compañía,
- Lámpara de mano (foco) operativa con su respectivas baterías de repuesto,
- Un par de lentes correctores extra si los necesita.

Documentación específica del vuelo (Aeropuertos de Salida, Ruta, Destino, Alternos y Alternos en Ruta)

- Declaración General,
- Manifiesto de Pasajeros,
- Lista de Información de Pasajeros (PIL): donde se detalle las personas con movilidad reducida, minusválidas, deportados, personal de seguridad armados, pasajeros no admitidos, personas bajo custodia, El Tripulante de Cabina en la posición No 1 debe de notificar al Capitán que se está transportando pasajeros en cualquiera de estas condiciones,
- Manifiestos de carga, (si aplica),
- Algún otro documento requerido por los Estados concernientes al vuelo (si aplica).

Los Tripulantes de Cabina deberán proporcionar cualquier documento enlistado en esta sección, a los inspectores autorizados por la Autoridad Aeronáutica, en el desarrollo de sus funciones.

NOTA: En cabina de mando se cuenta con un Manual General de Operaciones, el cual podrá usarse para consultas.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Procedimiento de Bloqueo de Cabina de Mando

Definiciones

Código de acceso normal: Código numérico de un solo dígito, el cual se utiliza para solicitar acceso a la cabina de mando en tierra o en vuelo, este código será cambiado cada seis meses.
Código de Emergencia: Código numérico de varios dígitos, el cual se utiliza para abrir la puerta de la Cabina de Mando en tierra o en vuelo en caso de emergencia, este código será cambiado cada seis meses.

Generalidades

- La Tripulación de Vuelo verificará el código de acceso y de emergencia vigente para la aeronave, en la cara interior de la cubierta (tapa) de la bitácora de Mantenimiento de la Aeronave.
- La Tripulación de Vuelo informará de dichos códigos a los Tripulantes de Cabina en el “briefing” previo al vuelo.
- La puerta de Cabina de Mando se mantendrá cerrada desde el momento en que sea cerrada la ultima puerta de acceso a cabina de pasajeros y hasta que la primera puerta de cabina de pasajeros sea abierta.

Procedimiento

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

ACCIDENTES E INCIDENTES

Introducción

Con el propósito de identificar peligros y amenazas o reportar acontecimientos importantes a la gestión de la seguridad operacional que se susciten en los vuelos, los Tripulantes de Cabina harán un reporte detallado de tales hechos. Esta información será recopilada a través de los formatos establecidos por la Aerolínea en el Capítulo 05.01.00 del presente manual, los cuales están disponibles en la papelería de la oficina de Tripulantes de Cabina y de la Oficina de Seguridad Operacional. Lo anterior con el fin que a cada reporte se le pueda dar un seguimiento apropiado para su solución y en todo caso, determinar factores causales para evitar que se produzcan situaciones anómalas en el futuro, que puedan poner en peligro la integridad de los pasajeros, tripulantes o de las aeronaves. Estos reportes se harán llegar a la Oficina de Seguridad Operacional para evaluary analizar las acciones correctivas y/o mitigantes respectivas. Las evaluaciones de calidad permitirán evaluar si las acciones correctivas implementadas mitigaron el riesgo.

Adicionalmente, todo empleado tendrá la posibilidad de reportar casos o situaciones pertinentes a Factores Humanos (Human Factors Reporting), mediante el uso del formulario IRO (Informe de Riesgo/Evento Operacional), el cual se encuentra disponible en la papelería de la oficina de Tripulantes de Cabina o a través de la dirección electrónica segoperacional@avianca.com

Definiciones

Además definiremos algunos términos para estandarizar la descripción de algunos eventos, y hacer un análisis más objetivo de la situación.

Irregularidades:
Toda aquella situación o suceso anormal que afecta de alguna manera el desarrollo de la operación o el servicio.

Accidente:

Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave que ocurra dentro del período comprendido desde el momento en que una persona entra a la aeronave con intención de realizar un vuelo y el momento en que todas las personas hayan desembarcado, durante el cual:

1. Cualquier persona sufra lesiones mortales o graves a consecuencia de hallarse en la aeronave, o por contacto directo con cualquier parte de la aeronave, incluso las partes que se hayan desprendido de la aeronave, o por exposición directa al flujo del reactor.

   Excepto cuando las lesiones obedezcan a causas naturales, se las haya causado a una persona a sí misma o hayan sido causadas por otra persona o se trate de lesiones sufridas por pasajeros clandestinos escondidos fuera de las áreas destinadas normalmente a los pasajeros y a la tripulación,
2. La aeronave sufra daños o roturas estructurales que afectan considerablemente su resistencia estructural, su funcionamiento o sus características de vuelo y que normalmente exigen una reparación importante o de intercambio del componente afectado, excepto porfallas o daños del motor, cuando el daño se limita al motor, su cubierta

Incidente:
Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave que no llegue a ser un accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad delas operaciones.

Investigación:
Proceso que se lleva a cabo con el propósito de prevenir los accidentes y que comprende la reunión y el análisis de información, la obtención de conclusiones, incluida la determinación de las causas y cuando proceda, la formulación de recomendaciones sobre la seguridad.

Lesión Grave:
Cualquier lesión sufrida por una persona en un accidente que:

a) Requiera de hospitalización durante más de 48 horas dentro de los siete días contados a partir del día en que sufrió la lesión,

b) Ocasione la fractura de un hueso con excepción de las fracturas simples de nariz, dedos, manos o pies,

c) Ocasione laceraciones que den lugar a hemorragias graves, lesiones a nervios, músculos o tendones,

d) Ocasione quemaduras de segundo o tercer grado u otras quemaduras que afecten más del 5% de la superficie del cuerpo,

e) Sea imputable al contacto, comprobado, con sustancias infecciosas o a la exposición a radiaciones perjudiciales.

Ocurrencia:
Hecho de acontecer una situación, no hay que esperar la ocurrencia de un evento desafortunado para prevenir.

Responsabilidades de los Tripulantes de Cabina

Cuando por cualquier circunstancia se considere que dentro de la operación normal existe una irregularidad, el Tripulante de Cabina deberá llenar el reporte establecido en las páginas 2 y 3 del presente capítulo, según aplique y entregarlo a la mayor brevedad posible en la oficina de Tripulantes de Cabina para uso administrativo de La Aerolínea.

Todo accidente / incidente que haya puesto en peligro la seguridad del vuelo, el Tripulante de Cabina deberá hacer uso del sistema de informe y proporcionar copia de lo reportado al Capitán, a la oficina de Seguridad de Vuelo y a la oficina de Tripulantes de Cabina, lo anterior en cumplimiento con los procedimientos establecidos en el Capítulo 11 del Manual General de Operaciones.

Si es un accidente que tenga por resultado lesiones graves o la muerte de cualquier persona, o daños materiales del avión o propiedades, La Aerolínea deberá de informar a la Autoridad Aeronáutica en un plazo no mayor de 24 horas, el cuál incluye el proporcionado por los Tripulantes de Cabina, a menos que lo impidan circunstancias excepcionales. En caso de un incidente a bordo el plazo no debe exceder las 8 horas.

Debido a que la aerolínea esta realmente comprometida a mantener los más altos estándares de seguridad en sus operaciones, ha implementado un sistema de reportes NO PUNITIVO para todos los incidentes u ocurrencias, en donde se vea comprometida la seguridad operacional de nuestros vuelos.

“Para estos efectos, se puede utilizar el reporte llamado INFORME DE RIESGO OPERACIONAL (***IRO***), contemplado en este capítulo.
El mismo se encuentra en formato impreso en papel o también accesible a través de red, en la página web interna CREW LINK. En caso que dicho informe se llene en formato de papel, el mismo puedeser depositado en los buzones establecidos para este propósito o hacerlo llegar personalmente a la Oficina de Seguridad Operacional.

Para este fin, cada empleado será responsable de comunicar cualquier información que pueda afectar la integridad de la aérea, sin temor a represalia alguna.

Para ver detalles de la Política de Inmunidad, refiérase al Programa de Prevención de Accidentes y Seguridad Aerea, Capitulo 02.00.00.

REPORTES

MTC 02

REPORTE DE IRREGULARIDADES CON TRIPULANTES

Tripulante de Cabina:		Categoría:		Posición:
Vuelo:	De: A:		Fecha:	Tipo de Avión:

No. Hrs de vuelo:	Mes actual:	Mes anterior:	No. Hrs. de descanso previas al vuelo:	Días consecutivos trabajados previos al vuelo:

En que momento sucedió

En tierra, motores funcionando		0 a 5 min. después del despegue	
En tierra, motores apagados		Menos de 10 min. antes de aterrizaje	
Antes del abordaje		Durante el servicio	
Durante el abordaje		Antes de iniciar el servicio	
Rodaje antes del despegue		Después del servicio	
Rodaje después de aterrizaje		Otros	
Carrera de despegue			

Descripción de lo sucedido:	
A que atribuye Ud. lo sucedido:	
Que sugiere para que no vuelva a suceder:	
Reporte elaborado por:	Firma:

MTC 03

REPORTE DE IRREGULARIDADES CON PASAJEROS

Nombre del pasajero:	Fecha:	Vuelo:	Estación llegada:	Estación abordaje:
No. de pasaporte:	Dirección y teléfono:		Asiento:	Lugar o segmento en que ocurrió:
Nombre de la persona que viajaba con el pasajero o testigo:	Dirección y teléfono:		No. de pasaporte:	

En que momento sucedió

En tierra, motores funcionando		0 a 5 min. después del despegue	
En tierra, motores apagados		Menos de 10 min. antes de aterrizaje	
Antes del abordaje		Durante el servicio	
Durante el abordaje		Antes de iniciar el servicio	
Rodaje antes del despegue		Después del servicio	
Rodaje después de aterrizaje		Otros	
Carrera de despegue			

Descripción de lo sucedido:

Que tipo de asistencia se le brindó:

Primeros auxilios por parte de los Tripulantes de Cabina	
Fue atendido por un Doctor que viajaba como pasajero (Nombre, teléfono):	
Se llamaron los paramédicos	
Enfermera de la Empresa	
Otros	

Describa el tratamiento:

Tripulantes de Cabina

1	3	5
2	4	6
Reporte elaborado por:		**Firma:**

OPERADOR					IRO	Codificación Base de Datos
GU	RZ	AV	LR	QT		
WC	LA COSTEÑA	TA	TO	2K		
OTRO					INFORME DE RIESGO/EVENTO OPERACIONAL	Tripulantes de Vuelo

EL PRESENTE INFORME TIENE COMO OBJETIVO PREVENIR FUTUROS ACCIDENTES/INCIDENTES. EN NINGÚN MOMENTO BUSCA CULPABILIDAD ADMINISTRATIVA. LOS COLABORADORES QUE INFORMEN EVENTOS O PELIGROS EN LOS CUALES SE VEA COMPROMETIDA LA SEGURIDAD SERÁN PROTEGIDOS POR LOS LINEAMIENTOS DE NO PUNITIVIDAD Y CONFIDENCIALIDAD ENMARCADOS EN LA POLÍTICA DE SEGURIDAD INTEGRAL.

INFORMACIÓN GENERAL

*Opcional Para Reportes NO Mandatorios

NOMBRE DE QUIEN REPORTA *	ÁREA / DEPARTAMENTO*
E-MAIL * @	TELÉFONO *

INFORMACIÓN DE LA OCURRENCIA

FECHA DEL EVENTO	HORA DEL EVENTO	TIPO DE AERONAVE	MATRÍCULA
NÚMERO DE VUELO	ORIGEN	DESTINO	DESVIACIÓN OTRO AEROPUERTO

FASE DE VUELO

PARKED ☐	PUSH BACK ☐	TAXI OUT ☐	TAKE OFF ☐	INITIAL CLIMB ☐	CLIMB ☐
CRUISE ☐	HOLDING ☐	DESCENT ☐	APPROACH ☐	LANDING ☐	TAXI IN ☐

CONDICIONES METEOROLÓGICAS

LLUVIA ☐	GRANIZO HIELO ☐	NIEVE ☐	NIEBLA ☐	TURBULENCIA ☐	WINDSHEAR ☐	
ESTADO DE LA PISTA	SECA ☐	HÚMEDA ☐	HIELO ☐	NIEVE ☐	OTRO	

IMPACTO CON AVES

PISTA UTILIZADA	¿FUE ADVERTIDO? SI NO
ALTITUD	¿REPORTO AL ATC EL IMPACTO? SI NO

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

Por favor envíe este informe a la División de Seguridad Operacional o vía e-mail a: segoperacional@avianca.com

REV 05: 2015-06-16 FR-NE0801-01

DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

Por favor envíe este informe a la División de Seguridad Operacional o vía e-mail a: **segoperacional@avianca.com**

REV 05: 2015-06-16

FR-NE0801-01

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

DESCRIPCION DEL EQUIPO DE EMERGENCIA

Introducción

Este capítulo describe los artículos que conforman el equipo de emergencia, de las aeronaves de La Aerolínea, haciendo referencia a aspectos tales como su localización, características, duración, precauciones, funcionamiento y modo de utilización.

Para conocer la ubicación del equipo de emergencia especifico para cada matricula de aeronave, refiérase al Lay-out Passanger Arrangement (LOPA); el cual está en el Weight & Balance Manual.Dicho manual es parte de los manuales abordo de nuestras aeronaves.

Como guía de referencia rápida la ubicación de los equipos de emergencia podrán ser consultados en el diagrama localizados galley delantero y trasero de cada aeronave, será responsabilidad de Mantenimiento asegurarse que este diagrama esté actualizado y en buenas condiciones, será responsabilidad de los tripulantes de cabina reportar cualquier discrepancia entre el diagrama, la ubicación y cantidad del equipo en cada aeronave.

Es responsabilidad de los Tripulantes de Cabina estar familiarizados con la ubicación, la revisión y manejo apropiado del equipo de emergencia para su pronta localización en caso sea necesitado. Esto incluye asegurarse que el equipo de emergencia no esté obstruido por equipaje, equipo de servicio u otros artículos que impidan el fácil accesoa éstos.

Nota: Para ver detalle de la ubicación, operación y uso de los equipos de emergencia aplicables a cada flota, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Sistema de Oxígeno Suplementario por Reacción (Generadores Químicos)

De acuerdo a regulaciones, se cuenta con sistemas de oxígeno suplementario por reacción (generadores químicos) con máscaras para proveer oxígeno en cada PSU de pasajeros.

Funcionamiento:

Cuando una despresurización ocurra durante el vuelo y las máscaras caigan automáticamente, la máscara debe ser halada completamente, en ese momento se activará un pin el cual a su vez hará que los componentes químicos reaccionen entre sí; esto producirá oxígeno que empezará a fluir a través de todas las mascaras del generador activado. Una vez activado el generador, el proceso de reacción no podrá detenerse. El sistema de Oxígeno suplementario puede ser activado eléctricamente desde cabina de mando el cual será utilizado en el caso de que el sistema automático falle. Adicionalmente podrá operarse en forma manual por cualquier persona insertando un objeto puntiagudo en el PSU o los Tripulantes utilizando el Manual Release Tool (MRT).

Componentes: Químico compuesto de clorato de sodio y hierro, cuando estos combustionan entre sí, se produce oxígeno.

Localización

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190

Duración

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190

Precauciones

No tocar cuando se activa, ya que llega a una temperatura de hasta 560º F.

En caso de que un generador se desprendiera de su base, se deberá llevar a un lavamanos, protegiéndose las manos con toallas de papel, revistas o cualquier otro material que aísle el calor.

Botella Portátil de Oxígeno

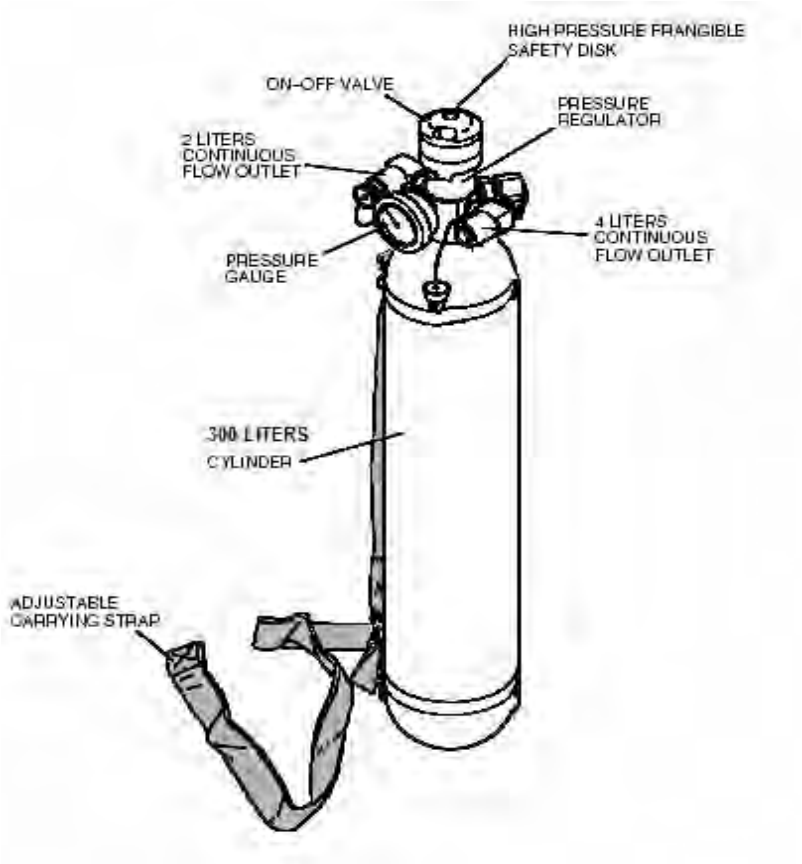
Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190 para ver la cantidad y ubicación de las botellas.

Descripción de la botella portátil de oxígeno:

Capacidad	Presión	Flujos de salida	Duración
300 Litros	1800 PSI	HI: 4 LIT/MIN LO: 2 LIT/MIN	75 MIN 150 MIN

Precauciones:

- Cada flujo deberá estar marcado con las palabras “HI” y “LO” claramente identificados,
- Cada botella deberá tener conectada una máscara en el flujo de “HI”,
- Si se detecta alguna anomalía en la condición de la botella se deberá reportar al personal de mantenimiento.



Uso de la Botella para la Aplicación de Oxígeno a Pasajeros

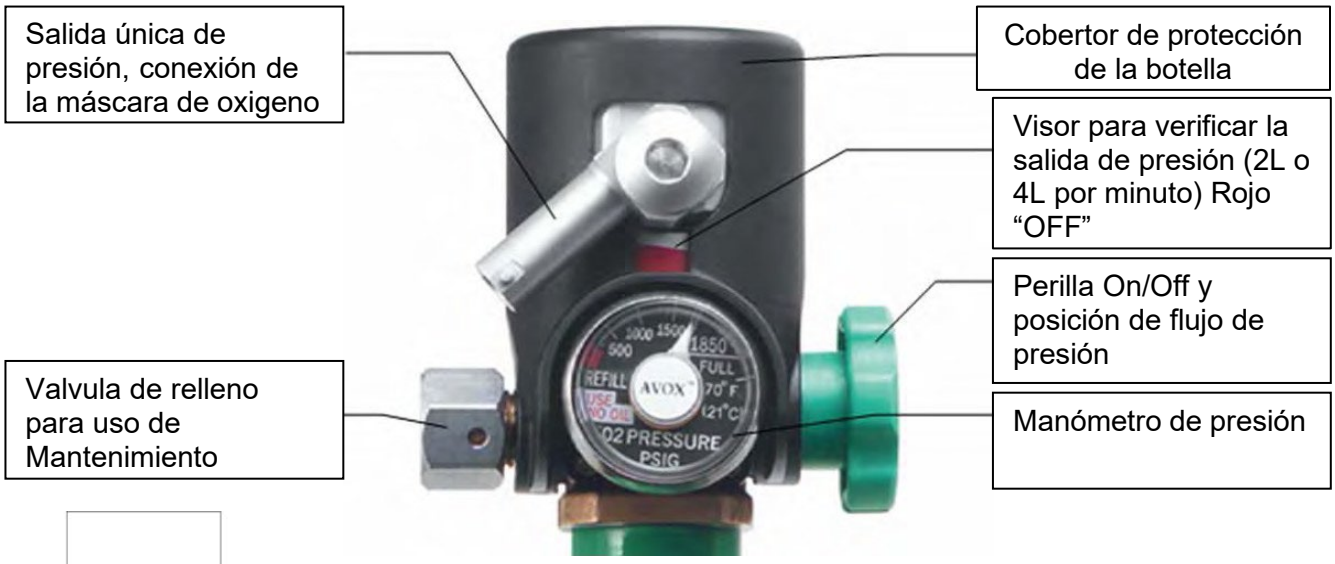
- Colóquese la cinta de la botella sobre su cabeza y hombro,
- Limpie el área de boca y nariz antes de colocar la máscara,
- Gire la perilla lentamente a la posición de “ON” abriéndola completamente,
- Verifique que el oxígeno esté fluyendo a través de la máscara,
- Coloque la máscara al pasajero cubriéndole nariz y boca, ajustándola debidamente,
- Verifique que el pasajero esté respirando normalmente,
- Si requiere aplicar oxígeno por períodos prolongados, asigne al acompañante al lado de la persona a la que se le está aplicando el oxígeno; para que sostenga la botella. Instruya al pasajero para que le avise cuando la presión en el manómetro alcance los 500 PSI. En caso de no haber asistencia por parte de algún pasajero, aseguré la botella al asiento de al lado, con el respectivo cinturón y esté pendiente de estar revisando la presión y al pasajero,
- Cuando el pasajero ya no requiera de oxígeno, retire primero la máscara y posteriormente cierre la perilla amarilla rotándola a la posición “OFF”,
- Si se trata de un infante y la máscara es del tipo plástico amarillo, sostenga la máscara a una distancia de 2 pulg de la nariz y boca del infante; y si la máscara es del tipo bolsa plástica, se debe colocar un vaso de cartón en lugar de la bolsa, cubriendo con el vaso la boca y nariz del infante,
- Si es requerido que un pasajero aterrice utilizando oxígeno, se deberá de asignar la botella a otro pasajero para que la sostenga durante la maniobra de aterrizaje.

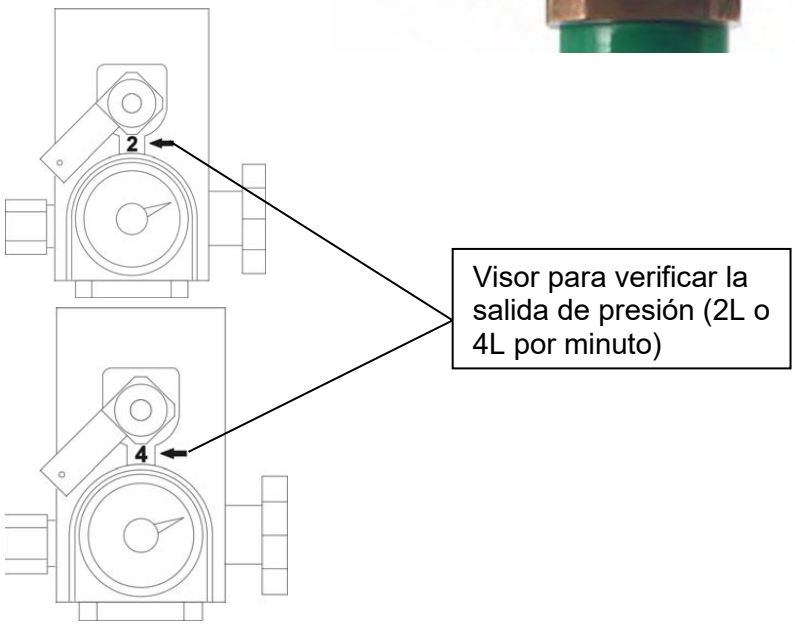
Descripción de la botella portátil de oxígeno

Capacidad	Presión	Flujos de salida	Duración
310 Litros	**1850** PSI 1500 PSI	HI: 4 LIT/MIN LO: 2 LIT/MIN	**60** MIN **120** MIN

Precauciones

- El flujo está controlado por medio de una manija, la cual a medida se gira mostrara por medio de una ventanilla las posiciones de 2 Litrosy 4 Litros por minuto,
- Cada botella deberá tener conectada una máscara en el conector único.
- Si se detecta alguna anomalía en la condición de la botella se deberá reportar al personal de mantenimiento.
- Sólo una botella con presión de 1500 PSI será permitida a bordo; las demás botellas deben tener la presión normal de **1850** PSI,
- No utilizar cuando alcance los 500 PSI.





Uso de la Botella para la Aplicación de Oxígeno a Pasajeros

- Colóquese la cinta de la botella sobre su cabeza y hombro,
- Limpie el área de boca y nariz antes de colocar la máscara,
- Gire la perilla lentamente a la posición “4” en el visor (esta corresponde a 4 litros por minuto),
- Verifique que el oxígeno esté fluyendo a través de la máscara,
- Coloque la máscara al pasajero cubriéndole nariz y boca, ajustándola debidamente,
- Verifique que el pasajero esté respirando normalmente,
- Si requiere aplicar oxígeno por períodos prolongados, asigne al acompañante al lado de la persona a la que se le está aplicando el oxígeno; para que sostenga la botella. Instruya al pasajero para que le avise cuando la presión en el manómetro alcance los 500 PSI. En caso de no haber asistencia por parte de algún pasajero, aseguré la botella al asiento de al lado, con el respectivo cinturón y esté pendiente de estar revisando la presión y al pasajero,
- Cuando el pasajero ya no requiera de oxígeno, retire primero la máscara y posteriormente cierre la perilla rotándola hasta llegar a la posición en color “ROJO” en el visor (OFF),
- Si se trata de un infante y la máscara es del tipo plástico amarillo, sostenga la máscara a una distancia de 2 pulgadas de la nariz y boca del infante; y si la máscara es del tipo bolsa plástica, se debe colocar un vaso de cartón en lugar de la bolsa, cubriendo con el vaso la boca y nariz del infante,
- Si es requerido que un pasajero aterrice utilizando oxígeno, se deberá de asignar la botella a otro pasajero para que la sostenga durante la maniobra de aterrizaje.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Detectores de Humo en los Lavatorios

Debido a regulaciones se requiere que cada lavatorio a bordo de las aeronaves cuente con un sistema de detección de humo.

Para ver su localización, contenido y características refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Extintores en los Lavatorios

De acuerdo a regulaciones, nuestras aeronaves están equipadas con extintores de fuego preinstalados en cada lavatorio a bordo.

El sistema de extinción de fuego de los lavatorios se encuentra instalado en el gabinete de servicio. El extintor de fuego descarga su contenido automáticamente cuando el calor lo activa. Cualquier fuegoen la basura es mantenido dentro de los confines del basurero metálico. Un gas inerte inunda el gabinete de servicio del lavatorio y extingue el fuego. El sistema de extinción de fuego de cada lavatorio tiene su propiabotella de extintor que es actuada independientemente.

Para ver características y funcionamiento especifico, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

Extintores manuales en Cabina

De acuerdo con las regulaciones, la cantidad mínima de extintores requerida abordo por aeronave es:

CAPACIDAD DE ASIENTOS	N° DE EXTINTORES
De 7 a 30	1
De 31 a 60	2
De 61 a 200	3
De 201 a 300	4

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190, donde se encuentran ubicados los LOPA´s para ubicar el equipo según aplique.

Extintor de Halón

El extintor de HALON 1211, es usado para combatir fuegos clases “B” y “C”, aunque también puede ser usado en fuegos clase “A”. Por regulación deben estar distribuidos uniformemente a lo largo de la cabina de pasajeros y deben ser de fácil acceso, lo que facilita su uso tanto en galleys como en cabina de pasajeros y en cabina de mando. Los extintores están instalados cerca de los PBE´s.

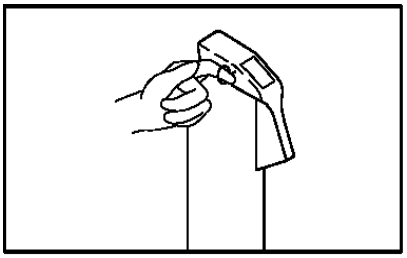
Descripción:

Especificaciones	Tipo	Tipo
Peso aproximado	2.5 Lbs.	2.1 Lbs.
Contenido	Bromoclorurodifluorometano	Bromoclorurodifluorometano
Duración	10 segundos aproximadamente	7 segundos aproximadamente

Características:

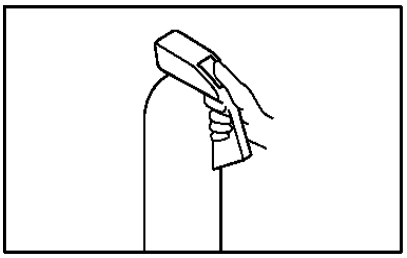
- Este extintor no es rellenable a bordo, posee un manómetro para revisar su presión, (área verde operativo) y no debe exponerse a temperaturas arriba de los 120º F,
- Cuenta con un Pin de seguridad, el cual debe removerse antes de ser usado.

Uso del extintor**:**



1. UNSNAP "QUICK RELEASE" MOUNTING STRAP AND REMOVE EXTINGUISHER.

2. HOLD UPRIGHT, PULL LOCKING PIN TO UNLOCK SPRAYING LEVER.



3. PRESS LEVER FOR DISCHARGE OPERATION.

4. STAND APPROXIMATELLY 2 m (8 ft) AWAY FROM FIRE BEFORE DISCHARGING. AIM DISCHARGE NOZZLE AT FIRE BASE. SPRAY QUICKLY SIDE TO SIDE ACCROSS FIRE WIDTH. MOVE CLOSER AS FIRE IS BEING EXTINGUISHED. DIRECT ALL OF THE DISCHARGING AGENT ONTO THE FIRE AND MAKE SURE THE FIRE IS COMPLETELY EXTINGUISHED.

Máscara Protectora Contra Humo (PBE)

Las aeronaves de la compañía están equipadas con máscaras protectoras contra humo **"PBE's**". Dichas máscaras serán utilizadascomo medio de protección para la persona que realice la maniobra de extinción de fuego cuando sea requerido. El **PBE** protegerá los ojos, nariz y boca de la persona que la este utilizando, evitando la inhalación de gases tóxicos y le proveerá oxígeno por no menos de 15 Minutos. Para las aeronaves de La Aerolínea, los **PBE's** instalados están ubicados cerca de las estaciones de Tripulantes de Cabina para su rápida utilización.

Por regulación debe instalarse un PBE por cada tripulante de cabina de la tripulación mínima requerida más uno adicional. Los PBE's están instalados cerca de los extintores portátiles en cabina. Para ver ubicación, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB- 190.

Descripción:

COMPONENTES PRINCIPALES	DURACION
Generador químico de clorato de sodio más hierro Purificador o filtro, compuesto de superóxido de potasio	15 minutos aproximadamente

Advertencia

Este equipo no deberá usarse si la bolsa plástica transparente ya ha sido previamente abierta o si el indicador de humedad ha cambiado de azul a rosado.

Método de Operación

NOTA:

- Durante la operación de esta **PBE,** es normal escuchar el escape de gas, dentro de la máscara, esto indica que el generador de oxígeno está proveyendo oxígeno dentro de la máscara,
- Cuando el generador pare de silbar y/o se empañe el visor, remuévala, inclinándose hacia adelante, agarre de arriba la máscara y hálela sacándola de la cabeza.

Botiquín de Primeros Auxilios

De acuerdo con las regulaciones, se establece que toda aeronave debe portar y de fácil acceso a bordo botiquines de Primeros Auxilios de acuerdo con lo siguiente:

Capacidad de asientos	N° de Botiquines
De 0 hasta 50	1
De 51 hasta 150	2
De 151 hasta 250	3
Y más de 250	4

Ubicación y Cantidad Requerida:

Referirse al LOPA de cada aeronave.

Contenido del Botiquín

Referirse a la lista de contenido que está colocada en la parte exterior de la tapadera de cada botiquín.

Dentro del botiquín debe haber una relación del contenido en 2 idiomas ingles y español, este debe incluir información sobre los efectos y los efectos secundarios de los fármacos que se llevan

Medical Kit

Este equipo será utilizado únicamente por médicos, enfermeras calificadas o personal calificado similar, debiendo autorizar el Capitán el uso del mismo.

El Medical Kit debe ser a prueba de polvo y humedad, deberá de estar ubicado en .el compartimiento asignado para equipo de emergencia y se deberá de tener cuidado de no almacenar equipaje de pasajeros en estos compartimientos.

Ubicación y Cantidad Requerida:

Referirse al LOPA de cada aeronave.

Contenido del Medical Kit

Referirse a la lista de contenido que está colocada en la parte exterior de la tapadera de cada Medical Kit.

Dentro del Medical Kit debe haber una relación del contenido en 2 idiomas ingles y español, este debe incluir información sobre los efectos y los efectos secundarios de los fármacos que se llevan

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Megáfonos

Por regulaciones se requiere en toda aeronave con una capacidad de 61 a 99 asientos para pasajeros, que sea instalado y de fácil acceso un Megáfono, y de 100 o más asientos, debe estar provista de dos megáfonos, el cual debe ser alimentado por Baterías.

Cuando se requiere un megáfono debe ser de fácil acceso desde el puesto asignado del miembro de tripulante de cabina. Cuando se requieren de dos o más megáfonos, se deben repartir adecuadamente en la(s) cabina(s) de pasajeros y ser de fácil acceso por los miembrosde tripulación asignados a dirigir la evacuación de emergencia. Esto no requiere necesariamente que se sitúen los megáfonos de forma tal que se puedan alcanzar por un miembro de la tripulación cuando estén sujetado con sus cinturones y arneses de seguridad en el asiento del miembro de la tripulación de cabina. Adicionalmente se deberá tener el cuidado de no almacenar equipaje de pasajeros u otros artículos en los compartimientos en donde se encuentre almacenado el megáfono.

Características

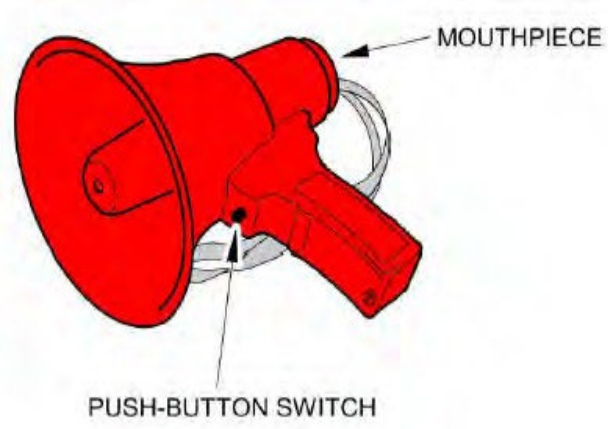
El megáfono es portátil y es operado por baterías.

Método de Operación

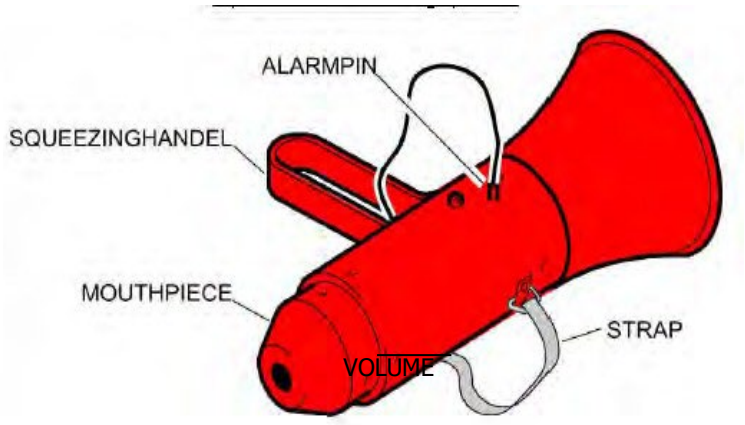
- Presione el gatillo o mango de acuerdo al modelo para poder hablar,
- Si el modelo que está usando tiene control de volumen, ajústelo.

En caso de que el P.A este Inoperativo, se deberá utilizar el megáfono como medio alterno para dar información a los pasajeros.

TIPO: VOLUMEN FIJO



TIPO: VOLUMEN AJUSTABLE



PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Transmisor de Localización de Emergencia (ELT)

Por regulaciones se requiere que cada aeronave con una configuración máxima aprobada de mas de 19 asientos de pasajeros esté equipada con dos Transmisores Localizador de Emergencia (ELT); uno de los cuales debe ser automático.

Para ver los diferentes tipos, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

Refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190, donde se encuentran ubicados los LOPA´s para ubicar el equipo según aplique.

Descripción	Airbus	Embraer
Radio Rescue 99	x	N/A
Radio Rescue 406	x	x
Radio Rescue 406SE	x	x

Radio Rescue 99

Radio Emergency Search Communication Unit

Descripción:

Peso	3.5 libras
Vida operacional	48 horas
Alcance	200 millas náuticas
Tiempo para activarse en agua dulce	5 minutos
Tiempo para activarse en agua salada	5 segundos
Frecuencias de transmisión	121.5 MHZ y 243.0 MHZ.

Método de operación

En agua:

- Asegure el radio a la balsa,
- Sumérjalo en el agua, para que al contacto con ésta, las cintas que sostienen la antena se diluyan y la suelten. Cuando la antena se encuentre perpendicular, el radio se activa automáticamente y comienza a transmitir la señal de auxilio,
- Si desea desactivarlo, doble la antena hacia abajo o ponga el radio en posición horizontal.

En tierra:

- Corte la cinta que está sujetando la antena y suelte la que cubre la bolsa plástica adherida al transmisor para luego llenarla con agua o cualquier otro líquido. Coloque el transmisor dentro de la bolsa,
- La transmisión se iniciará cuando la antena esté en posición perpendicular,
- Este radio no se activa si no ha tenido contacto con algún tipo de líquido,
- Si desea desactivarlo, doble la antena hacia abajo o ponga el radio en posición horizontal.

Radio Rescue 406 y 406 SE

RESCUE 406 y 406SE Emergency Locator Transmitter

Descripción:

Peso	5 libras aproximadamente
Vida operacional	50 horas mínimo en frecuencia terrestre. 24 horas frecuencia satelital (inmerso en agua salada)
Alcance	200 millas náuticas
Alcance Vertical	39,000 pies
Antena	Triple frecuencia
Tiempo para activarse en agua salada	5 segundos aproximadamente
Frecuencias de transmisión	121.5 MHZ y 243.0 MHZ y 406.025 MHZ

Método de operación

En el mar:

- Desate el cordón del Rescue 406
- Asegure el radio a la balsa,
- Colóquelo en el agua
- La unidad comenzará a transmitir en 5 segs. Aproximadamente.
- La antena se liberará al deshacerse los seguros.

En tierra:

- Sosteniendo la antena, rompa los seguros
- Libere el cordón
- Saque la bolsa incorporada a la unidad
- Llene la bolsa con agua. Aproximadamente 1 litro (esto es aproximadamente la mitad de la bolsa).
- Vierta la sal en la bolsa
- Introduzca la unidad asegurándose que cubra los orificios de los lados.
- Si hay suficiente agua y sal, se recomienda cambiarlos cada 12 o 24 horas.

Nota: Además se cuenta con un ELT satelital ubicado en el techo sobre el pasillo de los lavatorios traseros. Este es controlado y chequeado únicamente desde la cabina de mando. En posición “Armed” se activa al impacto y a discreción del piloto en posición “On” transmite una señal de emergencias en las siguientes frecuencias: 121.5, y 406.0 MHZ.

Rescue 406 SE

Caracteristicas

El ELT, Rescue SE tiene un Switch con cuatro posiciones y un sensor de agua.
Las posiciones del interruptor son las siguientes:

- Transmit (XMT) Activa el radio en sus frecuencias de Trasmisión
- OFF (OFF) Mantiene el radio sin energía de la batería
- Armed (ARM) El Radio se activara cuando el sensor detecta agua.

- Self-test (TEST) Inicia una prueba de TEST e indica el resultado por medio de la luz indicadora. (Tarea de Mantenimiento)

Método de Operación en agua fresca o salada

- Desenrolle el extremo libre de la cuerda en la parte superior del transmisor de localización de emergencia(ELT)

- Sujete la cuerda firmemente a la balsa

- Asegúrese de que el botón interruptor situado en la parte inferior del ELT este mostrando ¨ARM¨

Para activar el ELT

- Despliegue la antena ya sea insertando la unidad en el agua o rompiendo la cinta que sostiene la antena, dejando que la antena apunte hacia arriba.

- Coloque el ELT en el agua

En tierra

Con la mano sobre la antena, rompa la cinta que sostiene la antena, para que esta se despliegue en posición vertical.

para activar el ELT

- Haga girar el botón interruptor situado en la parte inferior del ELT hacia la posición ¨XMT¨(transmitir)

- Fije el ELT en un sitio despejado en posición hacia arriba (la antena debe apuntar hacia arriba)

La activación del ELT se indica por una luz intermitente continua en la base de la antena.

Durante la Operación Normal

Para desactivar:

1. Haga girar el botón interruptor situado en la parte inferior del ELT a la posición ¨OFF¨

El switch debe andar en posición “ARM” .

Es importante que la luz indicadora del ELT este apagada, ya que si está encendida intermitentemente indica que esta transmitiendo.

No se debe de ejecutar el Self Test ya que esta tarea la ejecuta el área de mantenimiento.

En caso de una evacuación será responsabilidad del Tripulante de cabina No. 2 sacar el ELT.

Luces de Emergencia

Se requiere que cada avión esté dotado de sistemas de luces de emergencia, además de sus sistemas normales de iluminación. Este sistema cuenta con una fuente de alimentación para la iluminación general de la cabina de pasajeros, luces interiores fotoluminiscentes al nivel del piso en las áreas de salida de emergencia, señales luminosas de indicación y ubicación de las salidas de emergencia, luces de emergencia exteriores en todas las salidas sobre el ala y en todas las salidas donde se cuenta con un tobogán.

La luces de emergencia de pasillo tendrán las siguientes características:

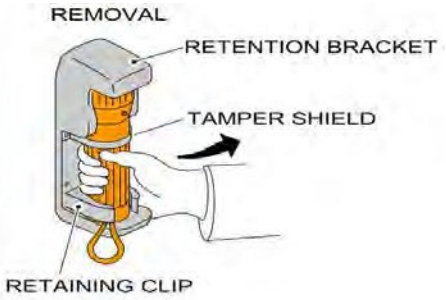
- Están ubicadas a lo largo del pasillo de la cabina de pasajeros
- Se encenderán automáticamente cuando haya pérdida de energía eléctrica en la aeronave,
- Si el sistema automático falla, se deberá encender directamente desde interruptores localizados en la Cabina de Mando y en el panel de control de los Tripulantes de Cabina (FAP).

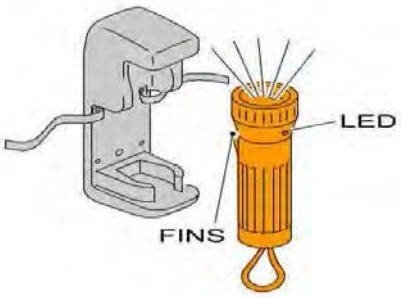
Luces Fotoluminiscente del Pasillo

El sistema consiste en una serie de bandas fotoluminiscentes flexibles. Ellas se instalan en el piso a ambos lados del pasillo y del área de salida de emergencia. El sistema provee iluminación suficiente al nivel de suelo durante 8 horas en un área obscura cuando está completamente cargado. Cuando el sistema está completamente descargado, un tiempo de carga de por lo menos 10 minutos con iluminación máxima de la cabina es necesario.

Lámpara de Mano

Localización	Una en cada estación de Tripulantes de Cabina
Duración	6 horas aproximadamente
Tipo	Portátil y automática
Características	Posee una luz indicadora que se enciende en forma intermitente cuando está cargada, en el caso de no encender debe ser removida
Método de operación	• Hale firmemente la lámpara y retírela de su base, se activará de forma automática, • Para apagarla se debe colocar de nuevo en su base o se desenrosca la tapa de su base inferior y se desconectan los terminales de la batería.





Localización	Una en cada estación de Tripulantes de Cabina
Duración	4 horas aproximadamente
Tipo	Portátil y automática
Características	Posee una luz indicadora que se enciende al presionar el botón de Test, el LED muestra color verde cuando está cargada, si al presionarlo muestra color rojo significa que esta descargada y deberá ser sustituida.
Método de operación	• Hale firmemente la lámpara y retírela de su base, se activará de forma automática, • Para apagarla se debe colocar de nuevo en su base o desenroscar la tapa inferior para remover la batería.

Hacha

Se utiliza para romper paneles, amparos, etc. para acceder al fuego y combatirlo en forma eficiente. El pico del hacha es para perforar y la parte frontal de ésta para agrandar las perforaciones.

El mango se encuentra aislado para prevenir descargas eléctricas. Se encuentra localizada en cabina de mando con el objeto de que los pasajeros no tengan acceso a ella.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Salidas de Emergencia

Se requiere que cada aeronave cuente con salidas de emergencia de acuerdo a la capacidad máxima de pasajeros. Cada salida de emergencia debe contar con un medio de evacuación y estar señalizadacon letreros de localización e identificación los cuales puedan ser vistos desde una distancia igual al ancho de la cabina.

Nota: Para ver la descripción y funcionamiento de los diferentes tipos de salidas de emergencia, tanto en operación normal como de emergencia, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Equipo de Emergencia para Amarizaje

Las regulaciones requieren que para vuelos que operen sobre el agua a una distancia de más de 50 Millas Náuticas de la costa, o cuando en su trayectoria de despegue y/ o aterrizaje este dispuesta de manera tal sobre el agua. Para ver la descripción detallada de los diferentes equipos, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190

Chalecos Salvavidas

Numero y Localización:

Pasajeros	Uno por cada Asiento localizado debajo o al lado del mismo.
Infantes	Para cantidad y ubicación ver LOPA
Chalecos Extras	Para cantidad y ubicación ver LOPA
Tripulantes de Cabina	Uno en cada estación de Tripulante de Cabina.
Tripulantes de Vuelo	Uno en cada asiento de piloto y observador.

Características:

Color	Amarillo para pasajeros, Amarillo o anaranjado para Tripulantes.
Componentes	• Dos cámaras de hule natural. • Dos cilindros de CO_2 para ser activados automáticamente por dos perillas rojas. • Dos tubos de goma para inflarlo con la boca y desinflarlo. • Una luz localizadora con batería.

Método de Operación

Adultos

1. Saque el chaleco de su bolsa y extiéndalo,
2. Páselo sobre su cabeza asegurándose de que las válvulas de inflar se encuentren al frente,
3. Hale las correas hacia el frente, abróchelas y ajústelas firmemente alrededor de su cintura,

4. Al momento de salir de la aeronave tire de las perillas plásticas de inflado automático; si éstas fallaran, proceda a inflarlo con la boca por medio de los tubos de goma que están a cada lado del chaleco,
5. La luz localizadora se activará cuando la batería entre en contacto con el agua.

Niños o Infantes

1. Saque el chaleco de su bolsa y extiéndalo,
2. Páselo sobre la cabeza del niño o infante asegurándose de que las válvulas de inflar se encuentren al frente,
3. Hale las correas hacia el frente, abróchelas y ajústelas firmemente alrededor de su cintura/ cuerpo,
4. Al momento de salir de la aeronave tire de una de las perillasplásticas de inflado automático; si ésta falla tire de la otra de no inflarse proceda a inflar una cámara con la boca por medio de unode los tubos de goma que están a cada lado del chaleco,
5. La luz localizadora se activará cuando la batería entre en contacto con el agua.

Nota: Si la cantidad de Infantes sobrepasa la cantidad de chalecos para infante, se podrán utilizar los chalecos extras para ser ajustados y colocados a los infantes.

Tobogán / Balsa y Balsas

Para ver el método de operación, componentes y equipo de emergencia específico para cada aeronave, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

Survival Kit (Equipo de sobrevivencia)

De acuerdo a regulaciones, se cuenta a bordo de las aeronaves con equipos de sobrevivencia los cuales contienen equipo para emitir señales cuando sea necesario, auxiliar a los pasajeros y mantener en buenas condiciones la balsa.

En la flota de los A-319/320 se encuentran ubicados en compartimentos designados por el fabricante (cerca de las puertas con tobogán/balsa).

En la flota de los A-321 están ubicados en compartimentos designados por el fabricante (cerca de las puertas con tobogán/balsa) y dentro de cada una de las balsa salvavidas extras.

En la flota de los E-190 están ubicados dentro de cada balsa salvavidas.

La descripción de los kit se encuentra detallada en los SPL1 para flota Airbus y en el SPL2 para flota E190.

Cuerdas de Escape

Las cuerdas de escape se deberán de utilizar para una evacuación durante el amarizaje.

Método de Operación

Para ver el método de operación, específico para cada aeronave, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

Kit de Respuesta Mercancías Peligrosas

Este Kit contiene artículos para el manejo de incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas, se deberá de usar de acuerdo a las instrucciones descritas en el anexo 1 “Lista de verificación en caso de incidentes relacionados con mercancías en cabina de Pasajeros”.

Ubicación y cantidad requerida:
Referirse al LOPA de cada aeronave.

Contenido:

- Bolsas grandes de polietileno
- Ligaduras
- Juegos de guantes
- Protectores faciales

Tarjeta de Emergencia

Estas tarjetas brindan a los pasajeros las indicaciones e instrucciones de seguridad en la aeronave. Se encuentran en el bolsillo de cada asiento de pasajero. La información contenida es la siguiente:

1. Indicaciones:

    - Cinturones de seguridad
    - Salidas de emergencia
    - Luces de emergencia o bandas foto luminiscentes
    - Uso del chaleco salvavidas
    - Uso de oxigeno
    - Restricción de fumar
    - Posiciones de impacto
    - Restricción uso de celulares y aparatos electrónicos
    - Vías de evacuación terrestre y acuática

Adicionalmente se cuentan con tarjetas de instrucción para pasajeros sentados junto a salidas de emergencia. Se encuentran en el bolsillo de cada asiento en salidas de emergencia. La información contenida es la siguiente:

1. Condiciones para poder ocupar un asiento en salida de emergencia.
2. Modo de operación de las salidas de emergencia

Desfibrilador Externo Automático (DEA)

El Desfibrilador Externo Automático (DEA) está diseñado para asistir la maniobra de RCP y así lograr reiniciar el ritmo Cardiaco en un pasajero con paro Cardio Respiratorio.

Este equipo será utilizado únicamente por médicos, enfermeras calificadas, personal calificado similar o por un Tripulante de Cabina, debiendo autorizar el Capitán el uso del mismo.

Se encuentran en cada aeronave según ubicación LOPA.

Chequeo Pre-Vuelo

- Indicador “Rescue Ready” en color verde (figura “a”).
- Etiqueta de Mantenimiento Vigente.
- Si el indicador “Rescue Ready” se encuentra en color “Rojo con una Equis” debe ser reportado a mantenimiento (figura “b”).

Figura “a”

Figura “b”

HAZMAT / BIO-HAZ KIT (DG KIT)

Este kit contiene artículos para el manejo de incidentes relacionados con mercancías peligrosas y artículos para el manejo de episodios de salud asociados con casos sospechosos de enfermedades contagiosas y/o alertas de pandemia que se produzcan en la cabina y que involucren el contacto con líquidos corporales.

Ubicación y cantidad requerida:
Referirse al LOPA de cada aeronave.

Procedimiento:

Casos de derrame de Mercancías peligrosas:
En caso de un derrame de mercancías peligrosas proceda según las indicaciones señaladas en el Anexo 1: **"Lista de verificación en caso de incidentes relacionados con mercancías peligrosas que se produzcan en cabina"**

Casos de Pandemia:
La entidad encargada de declarar una Alerta de Pandemia, es la OMS (Organización Mundial de la Salud).
Durante la pandemia serán publicados "**Boletines Informativos"**, estos boletines darán información sobre la epidemia y las medidas preventivas recomendadas.

Content List	Cantidad
- Dry absorbent powder/polvo seco absorbente	6
- Wipes/disinfectant/toallas desinfectantes	20
- Face mask/máscara protectora para la cara	6
- Protective gloves/guantes desechables (pares)	6
- Coverall/prot gown/delantal protector	2
- Large absorbent towel/toalla absorbente, grande	2
- Waste collection tool/ recogedor de desechos	1
- Bio-hazard bag/ bolsa para desechos peligrosos	2
- Maintenance card/tarjeta de mantenimiento	1
- Eye wash/enjuague para los ojos	1
- Tamper proof seal/ candado externo	1
- Sharps container/ recipiente para desechos	2
- Protective goggles/máscara protectora de ojos	2
- Container/ maletín	1
- Shoe cover/skid free/protector de zapatos	4
- Bouffant cap/gorro protector	2
- Bag ties/bio-haz/ cuerdas para bolsa	2
- Hazmat codes placard/ códigos de HAZMAT	1

PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

UT Kit (Kit de Supervivencia en Tierra)

De acuerdo a las regulaciones, para vuelos que se operen sobre áreas designadas como lugares en los cuales la búsqueda y rescate son difíciles, se cuenta con un UT Kit (Unhibitted Terrain Kit/Kit de Supervivencia en Tierra) a bordo de nuestras aeronaves. Este Kit contiene elementos para salvaguardar o mantener los niveles de vida.

Este Kit contiene implementos necesarios para la supervivencia en caso de un aterrizaje de emergencia en áreas desérticas, selváticas o inhabitadas.

Debido a que este kit contiene elementos que pueden ser peligrosos al alcance de los pasajeros, se ha dividido en dos partes: Hard case y Soft Case, ubicados en tres diferentes lugares en nuestras aeronaves:

- **Hard Case (equivalente a la unidad A):** contiene los elementos peligrosos y está ubicado en la Cabina de Pasajeros, cerca de la posición del Tripulante de Cabina posición #2 o dentro de la Cabina de Mando (Cockpit) dependiendo del equipo.
- **Soft Case (equivalente a la unidad B):** contiene los elementos no peligrosos y está ubicado en los compartimentos superiores (Bins) de Cabina de Pasajeros.

Nota:
Todo Kit de Supervivencia debe tener adherido en su parte externa una lista de contenido y debe indicar la fecha de vencimiento del mismo.

Ubicación y cantidad requerida:
Referirse al LOPA de cada aeronave.

Contenido del Kit

- Manual de supervivencia
- Sopas deshidratadas
- Cajas de fosforo de 16 unidades
- Equipos de purificación de agua
- Bolsas recolectoras de agua
- Bolsas de agua (selladas)
- Raciones de supervivencia
- Equipo de pesca y malla
- Cuchillo multiusos
- Silbato
- Brújula
- Espejo de señales
- Frazadas térmicas
- Repelente de insectos
- Cuerda (36 metros) de 1000 libras de resistencia
- Ungüento de quemaduras solares
- Pistolas de señales
- Cartuchos para pistolas de señales
- Señales luminosas (noche) fumígenas (día)

- Linterna
- Repuestos para batería de linternas
- Toallas húmedas desinfectantes
- Raciones de comida (food rations)
- Velas de larga duración
- Caja de leñador.

LIMITACIONES DE TIEMPO DE VUELO EN SERVICIO Y REQUISITOS DE DESCANSO

Introducción

Las limitaciones descritas en este capítulo están diseñadas para mantener a los Tripulantes de Cabina, física y psicológicamente aptos para sus tareas en todo momento. Por lo tanto, es responsabilidad de la Aerolínea y de las Tripulaciones de Cabina, no programar ni aceptar en ningún momento operaciones que excedan las limitaciones establecidas en el presente capítulo.

Si se proyectan operaciones que no pueden ser manejadas dentro de las limitaciones descritas en el presente capítulo, IDEA podrá solicitar una excepción a la INAC, la cual será respaldada por un análisis de riesgo que lo respalde.

Los registros con la información de tiempo de vuelo, tiempo de servicio y tiempo de descanso de las Tripulaciones de Vuelo y de Cabina se retienen por un período determinado según el procedimiento establecido en la Guía de Procedimientos de Programación de Tripulaciones IDEA.

Tiempo de Servicio

Definición y alcance del tiempo de servicio

El tiempo de servicio de vuelo inicia 1 hora antes de la salida del vuelo y termina 30 minutos después de su llegada a la estación de destino o al aeropuerto en que el vuelo se interrumpa. Cuando el tripulante va como DH, el tiempo de servicio inicia 30 minutos antes de la salida del vuelo.

El tiempo de servicio se considera como continuo cuando no sea interrumpido por tiempo de descanso. Se considera interrumpido el tiempo de servicio desde el momento que el tripulante sea enviado al hotel (cuando esté fuera de la base) o a su casa (cuando esté en la base).

La Aerolínea podrá programar una o más operaciones de vuelo o servicios a sus Tripulantes de Cabina, siempre que el tiempo acumulado de vuelo, espera, transporte u otra actividad no sobrepasen el tiempo de servicio establecido en este capítulo.

Se deberá contabilizar la duración completa del vuelo, traslados extra crew (DH), el tiempo durante el desempeño de actividades de entrenamiento, funciones administrativas, y tiempo de espera (en la medida que esta pueda producir fatiga), como parte del tiempo deservicio tal como se especifica en el presente capítulo.

El personal asignado a los entrenamientos en cumplimiento con los programas aprobados, deberá cumplir con las limitaciones de tiempo de vuelo y de servicio establecidos en este capítulo.

Políticas de disponibilidad

Se entiende por disponibilidad aquella situación en la que los miembros de la tripulación están disponibles por un periodo determinado de tiempo para ser contactados por el operador, a fin de recibir instrucciones relativas a un posible cambio del horario de trabajo según las necesidades de la Compañía.

La disponibilidad como aquí se define y para efectos del operador, es sinónimo de suplencia, las políticas y procedimientos aplicables están descritos en la Guía Interna del Departamento de Programación de Tripulaciones.

Terminología

1. **Actividad**: El tiempo durante el cual un tripulante está realizando tareas de algún tipo, encomendadas por el operador.
2. **Sistema de Control / Programación**: Programa de cómputo en el cual se controlan los tiempos de vuelo, actividad y descanso de todos los tripulantes.
3. **Base**: Lugar en el cual un miembro de la Tripulación se presenta habitualmente para comenzar un servicio o serie de servicios.
4. **Lugar de descanso**: El que dispone de servicios propios y reúne condiciones adecuadas para el descanso en función del lugar en cuanto a temperatura, luz, ruido, ventilación, sirve para que los Tripulantes puedan disfrutar de un periodo de descanso (alojamiento individual o el domicilio del Tripulante).
5. **Disponibilidad**: Cuando se requiera que los miembros de la tripulación de vuelo y de cabina estén disponibles por un periodo determinado de tiempo para ser contactados por el operador, a fin de recibir instrucciones relativas a un posible cambio del horario de trabajo y/o asignación de servicio, este requisito no debe impedir a los miembros de la tripulación de vuelo y de cabina gozar de un periodo de descanso antes de presentarse al lugar donde iniciarán su servicio. El tiempo empleado en este caso de disponibilidad no debe considerarse como servicio.
6. **Tripulación en Traslado**: Desplazamiento de un tripulante desde un lugar a otro, para empezar, proseguir o terminar una tareaasignada por la empresa, y por cuenta de esta, sin mediar undescanso.
7. **Tiempo en servicio**: Es el período de tiempo que transcurre una hora antes, cuando un Tripulante se presenta para cubrir una asignación de tiempo en vuelo y treinta minutos después del aterrizaje del vuelo o del último vuelo asignado.
8. **Período de descanso**: Periodo ininterrumpido de tiempo, durante el cual un Tripulante queda relevado de toda tarea, con el fin específico en que pueda descansar. En el caso de los tripulantes que ejercen cargos administrativos, se debe considerar el tiempo que utilicen en dichas funciones administrativas como parte deltiempo de servicio tal y como esta definido en el MGO, Capítulo 7.
9. **Tiempo de transporte terrestre**: Es el tiempo de traslado hacia y desde los aeropuertos de salida y llegada y que el operador debe considerar para ajustar el tiempo de servicio si a criterio de la Dirección General de Aviación Civil pudiera ocasionar fatiga transitoria o acumulativa que pudiese poner en peligro la seguridad del vuelo.

10. Tiempo de vuelo: Es el tiempo que transcurre desde que una aeronave inicia movimiento por su propia potencia para iniciar un vuelo, hasta el momento que se detiene en el próximo punto en que aterriza y se le ha aplicado el freno de estacionamiento. El tiempo de vuelo tal como aquí se define es sinónimo de tiempo entre calzos.

11. Tripulante adicional: Es el Tripulante de Vuelo o de Cabina adicional al mínimo requerido de conformidad con el Manual de vuelo del avión.

Limitaciones de Tiempo de Vuelo en Servicio y Requisitos de Descanso

A. Limitaciones de los tiempos de vuelo

El número máximo de horas de vuelo programadas no debe exceder de:

1) 8* horas en cualquier periodo de servicio
2) 32 horas en 7 días consecutivos
3) 100 horas en un mes calendario
4) 300 horas durante 90 días consecutivos
5) 1000 horas durante 365 días consecutivos

(*) Podrá extenderse hasta 9 horas en situaciones operacionales imprevistas, y/o por requerimientos operacionales, previo análisis de riesgo e implementación de medidas de mitigación aplicables. Cuando se vuele más de 8 horas, se otorgará un periodo de descanso del doble de lo volado.

B. Limitaciones de tiempo de servicio

El número máximo de horas de servicio programadas no debe exceder de:

1) 12 horas (continuas) durante un periodo de 24 horas, pudiendo extenderse a 14 horas por situaciones operacionales imprevistas.
2) 60 horas programadas durante 7 días consecutivos.

El periodo máximo de servicio (para tripulaciones sin reforzar) no debe exceder de 14 horas.

C. Operaciones con tripulación reforzada

En los vuelos que se necesite extender la jornada de vuelo y/o servicio se asignará un Tripulante de Cabina adicional para la flota E190/A319/A320/A321.

Por lo cual, una tripulación de cabina reforzada, o aumentada, es aquella constituida por más del número mínimo requerido para operar dicha aeronave y que posibilita que cada miembro de la Tripulación de Cabina pueda abandonar el puesto asignado y ser sustituido por otro miembro de esa Tripulación de Cabina debidamente calificado, para efectos de descanso en vuelo. Este descanso se efectuará en la fase decrucero y nunca por debajo de los 10.000 pies AGL.

Consideraciones especiales para las operaciones con tripulación reforzada:

- El Departamento de Programación de Tripulaciones se encargará de informar a la Tripulación de Cabina su posición (principal o de relevo) antes del comienzo del periodo de descanso que precede al vuelo, de forma que puedan planificar su descanso previo al vuelo.
- Para efectos de descanso en vuelo, se le debe asignar al Tripulante

de Cabina adicional un asiento en la cabina de pasajeros (clase ejecutiva) con los accesorios disponibles para facilitar su descanso.

- El Capitán al Mando y el Jefe de Cabina serán los encargados de distribuir las horas de vuelo y tiempos de descanso en vuelo entre su tripulación de vuelo y de cabina respectivamente.

Tripulante de Relevo en Vuelos con Tripulación Reforzada (Relevo de los miembros de Tripulación de Cabina en vuelos de más de ocho horas).

La aerolínea podrá programar vuelos con tripulación reforzada, para lo cual la tripulación estará conformada por un Tripulante de Cabina adicional para la flota E190/A319/A320/A321. Uno de los Tripulantes será designado como “Tripulante de relevo”.

La función del Tripulante de relevo será la de relevar en vuelo a otro Tripulante. El Tripulante que sea relevado, deberá de ocupar un asiento en la cabina de pasajeros (Clase Ejecutiva), con el objeto que obtenga su descanso.

El Jefe de Cabina decidirá en qué momento se efectuarán los relevos y cuánto tiempo sustituirá el Tripulante de relevo a cada uno durante el vuelo, de manera que ninguno exceda 8 horas de vuelo, estos relevos se efectuaran en la fase de crucero y nunca por debajo de los 10,000ft AGL.

D. Periodos mínimos de descanso

El periodo de descanso mínimo previo al inicio de cualquier periodo de servicio debe ser de al menos 8 horas, sin embargo, este podrá ser reducido en no más de dos horas por situaciones operacionales imprevistas, a juicio del PIC.

La Aerolínea debe liberar de cualquier actividad a los Tripulantes de Cabina, por lo menos un día calendario completo cada siete días, para efectos de descanso y evitar la fatiga acumulativa.

Durante el periodo de descanso, la Aerolínea relevará a las tripulaciones de toda función. Si este periodo de descanso se da fuera de la base, se les proveerá en un alojamiento conveniente. Los tiempos de transporte no son parte del periodo de descanso.

E. Rebasamiento de las limitaciones de tiempo de servicio y de vuelo y/o reducción de los tiempos de descanso

Durante las operaciones diarias cuando se producen demoras en los vuelos por situaciones operacionales imprevistas o fuera del control de la Aerolínea (por ejemplo, pero no limitado a: condicionesmeteorológicas adversas, mantenimiento de aeronaves, cierre de aeropuertos etc.) sea en la base o en una estación de tránsito, aplicará lo siguiente:

1. El periodo de tiempo de servicio podrá prolongarse hasta 14 horas como máximo.

2. Si al llegar a un aeropuerto alterno, con la jornada de servicio próxima a vencimiento o si la espera por mejoras en las condiciones del aeropuerto de destino se extendiera por un periodo el cual exceda los tiempos especificados en el presente capítulo, la Aerolínea podrá enviar a la Tripulación de Cabina a tomar su periodo de descanso mínimo posteriormente, regresar el avión a la base o la estación donde exista tripulación calificada para el tipo de avión, en donde se tomará el descanso total.

3. Los periodos mínimos de descanso pueden reducirse en circunstancias operacionales imprevistas en no más de 2 horas, sólo a juicio del Pilot In Command (PIC).

4. La decisión de extender un periodo de tiempo de servicio y/o reducir un periodo de descanso, deberá ser coordinada entre el Capitán del vuelo y el Gerente de Operaciones o su designado, velando por que no se ponga en riesgo la seguridad operacional.

5. Para asegurar el adecuado descanso de las Tripulaciones de Cabina y evitar la fatiga acumulativa, en cualquier caso que una tripulación exceda de 12 horas de tiempo de servicio o se reduzca su periodo de descanso, se le otorgarán 18 horas de descanso posterior a dicho periodo de servicio.

Limitaciones de Tiempo de Vuelo en Servicio y Requisitos de Descanso (continuación)

F. Procedimiento de Contingencia Séptimo día Tripulaciones de Vuelo y de Cabina

Objetivo

Establecer un procedimiento de contingencia para la utilización de las Tripulaciones (de Vuelo o de Cabina) en su séptimo día en casos excepcionales debido a eventos fuera del control del operador y exclusivamente para el retorno del vuelo y del Tripulante a su base.

Procedimiento

Ante una situación de vencimiento de séptimo día fuera de la base de un Tripulante por condiciones de clima, mantenimiento de aeronaves, demoras o cualquier evento operativo fuera del control de la Aerolínea, será posible programar al Tripulante en su séptimo día siempre y cuando se cumplan las siguientes consideraciones:

1. Obtener la aprobación por parte del Gerente de Operaciones.

2. En la Estación donde ocurre el vencimiento, se le brindará al menos su descanso mínimo regulatorio antes de proceder a la operación de un siguiente vuelo, dando inicio a un nuevo periodo de servicio así como el cumplimiento a los límites regulatorios de tiempo de vuelo y de servicio.

3. Las asignaciones a realizar deberán programarse hacia su base exclusivamente, de no finalizar en su base podrá efectuar (dentro de los límites establecidos de horas bloque y tiempo de servicio) piernas de vuelo adicionales, sea que estas los retornen a su base inmediatamente o no. En caso de tener que volar una tercera pierna a su base independientemente de la categoría del mismo deberá de ser DH.

4. Posterior a la llegada a su base, el Tripulante recibirá un día calendario como mínimo de descanso en reposición al día séptimo trabajado.

5. El Jefe de Programación de Tripulaciones brindará un reporte escrito al Gerente de Operaciones, para que sea presentado a la autoridad, detallando lo sucedido y las razones pertinentes.

PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

Introducción

La naturaleza de nuestras operaciones se basa muchas veces en lo impredecible. Cualquier aerolínea a nivel mundial puede tener los estándares más altos de seguridad en vuelo, sin embargo, eso no la libera de la posibilidad de experimentar cualquier situación anormal que ponga en peligro la seguridad de los pasajeros, los tripulantes y/o la aeronave, lo que se considerará como una emergencia.

Sería imposible tener procedimientos específicos para cada situación que se presente, pero sí poseemos procedimientos generales establecidos que guían la mejor manera de actuar.

Si algún hecho inusual o de emergencia ocurriera, inmediatamente se debe reportar a la Cabina de Mando a través del intercomunicador, incluyendo daños en la aeronave, cualquier mal funcionamiento de los equipos o condiciones que puedan atentar contra la seguridad del vuelo. Esta notificación se hará presionando el interruptor de llamado de acuerdo a la situación presentada ya sea situación normal, anormal y/o de emergencia.

El buen juicio en el manejo de cada situación ayudará al Tripulante de Cabina a tomar las acciones necesarias para minimizar el daño a pasajeros, compañeros y a él mismo.

Mentalmente siempre podemos estar preparados para una emergencia, si:

- Mantenemos un nivel óptimo de conocimientos de los procedimientos,
- Mantenemos armonía y contribuimos al fortalecimiento del equipo de trabajo,
- Repasamos mentalmente los procedimientos de emergencia durante despegues y aterrizajes incluyendo los equipos de emergencia más cercanos a nuestra posición,
- Identificamos desde el abordaje pasajeros que nos puedan asistir durante una emergencia,
- Participamos activamente en el briefing.

Cadena de Mando en una Situación de Emergencia

En una situación de emergencia el Capitán tomará cualquier decisión que considere necesaria de acuerdo con las circunstancias. En tales casos podrá apartarse de las reglas, procedimientos operativos y métodos en beneficio de la seguridad.

Si por cualquier razón el Capitán se encontrara incapacitado, la autoridad máxima será asumida por otro miembro de la tripulación en el orden siguiente:

Primer Oficial.
Jefe de Cabina / Posición No. 1
Tripulante de Cabina de acuerdo a su posición

Piloto incapacitado

Si por alguna razón un piloto se encuentra incapacitado, se debe llevar acabo el procedimiento siguiente:

- Proporcionar Primeros Auxilios según sea requerido,
- Asegurar al Piloto en su silla con cinturón y arneses,
- Accionar el mecanismo del asiento a efecto de reclinar el respaldo al máximo (posición horizontal) y correrlo hacia atrás, incluye uso del cinturón de seguridad y arnés.
- Si el piloto necesita oxigeno, se deberá utilizar las botellas portátiles. Esta deberá sujetarse y asegurarse en todo momento, detrás del asiento del Capitán "jump seat" o detrás del asiento del Primer Oficial (cintas para asegurar equipaje), según corresponda. El Quick Donning Mask lo podrá utilizar mientras se obtiene labotella portátil de oxigeno.
- Verificar condiciones según sea requerido,
- Si se sabe que viaja un Piloto abordo se debe de solicitar su colaboración a efecto de asistir al Piloto activo. En caso contrario el Tripulante de Cabina debe asistirlo en el uso de las listas de verificación, así como el uso y sintonización de frecuencias de radio, equipo de navegación, lectura de listas de chequeo. Para este efecto el Tripulante de Cabina debe de seguir las instrucciones dadas por el Piloto Activo, y tomará posición en el asiento atrás del copiloto (3rd occupant seat) para flota Airbus y posición en el asiento de observador (localizado atrás y en medio del asiento del copilot) para EMB-190.
- Elaborar el reporte correspondiente.

NOTA: Cuando un miembro de la Tripulación de la Cabina de Mando se incapacite, el miembro de la Tripulación de Cabina de Mando disponible, hará el siguiente llamado a los Tripulantes de Cabina a través del P.A., a efecto de requerir asistencia

"ATTENTION, PURSER TO COCKPIT PLEASE"

Tripulante de Cabina Incapacitado

Si por alguna razón un tripulante de cabina se encuentra incapacitado, se debe llevar a cabo el siguiente procedimiento:

- Proporcionar primeros auxilios según sea requerido
- Notificar al Capitán sobre la emergencia a través del interphone.
- Ubicar al Tripulante de Cabina en asiento de pasajeros (preferiblemente ventana en la última fila), en caso que estuviera ocupado se reubicará al pasajero.

En caso el vuelo estuviera lleno y no se cuente con un asiento disponible para el aterrizaje del pasajero que cedió el asiento, se ubicará un ABP para que aterrice en un jump seat y se deberá de instruir al ABP en los siguientes temas:

- Uso del jumpseat, cinturón de seguridad y arnes
- Chequeo de condiciones exteriores para abrir una salida de emergencia.

- Manejo de la salida de emergencia.
- Momento en el cual deberá de levantarse y operar la salida de emergencia y evacuar el avión.
- En equipos Airbus no se deberá de ubicar al ABP en el jumpseat giratorio.

El Jefe de Cabina será el responsable de asignar el jumpseat adecuado según la necesidad y tipo de emergencia con la que se cuente.

Pasajero Incapacitado en Baño

Las puertas del baño podrán ser abiertas por fuera sin usar ninguna herramienta especial, levantando la placa cobertor identificado con la palabra “Lavatory”, ubicado sobre el indicador vacante-ocupado y empujando el seguro a la posición de abierto, lo cual abrirá el mecanismo de cierre.

En caso necesario de remover pasajero del baño, abrazarlo y trasladarloa la silla más cercana, al lado de la ventana, asegurarlo y administrar primeros auxilios.

PAGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

Despresurización Es la incapacidad de los sistemas de presurización de la aeronave, para mantener el régimen de presión designada.

La severidad de una despresurización dependerá de los siguientes factores:

- El tamaño del agujero en el fuselaje. Entre más grande sea el agujero, más rápido se despresuriza
- El tamaño de la cabina: entre más grande sea la cabina, más lento se da la despresurización.
- La diferencia de presión entre la altitud real y la altitud interna de la cabina
- Altitud: Entre más alto se encuentre volando el avión al momento de la despresurización, más severos serán los efectos fisiológicos
- La rapidez del cambio en la altitud interna de la cabina

La despresurización se puede manifestar de forma: Lenta, Rápida y Explosiva.

Lenta o Progresiva Se da cuando hay una pérdida gradual de la presión en la cabina. Puedeser causada por un mal funcionamiento en los sistemas de presurizaciónde la aeronave.

La pérdida de presurización toma más de 10 segundos.

Los síntomas que cualquier persona puede experimentar durante una situación de esta naturaleza se describen a continuación:

- Somnolencia,
- Euforia,
- Movimientos desordenados,
- Hipoxia,
- Dolor de oídos,
- Visión de túnel,
- Dolor de cabeza.

Nota: No necesariamente se presentan todos los síntomas a la vez y varían dependiendo del estado físico de cada persona.

Procedimiento a seguir:

1. Notificar al Capitán,
2. Tomar posiciones en sus estaciones,
3. Dar anuncio a los pasajeros que deben abrochar sus cinturones,
4. Prepararse para un descenso rápido,
5. Esperar instrucciones del Capitán.

Rápida y Explosiva Se da cuando hay una pérdida rápida de presión en la cabina. La pérdida total de presurización ocurre en un lapso de 1 a 10 segundosen la Rápida y menos de **1** segundo en la Explosiva.

Es la consecuencia de un daño severo en la estructura de la aeronave.
Se caracteriza por lo siguiente:

- Explosión o ruido severo,
- Cambio repentino de temperatura en la cabina,
- Neblina,
- Succión de aire y objetos,
- Caen las máscaras de oxígeno suplementario.

Procedimiento a seguir:

1. Hale la máscara más cercana y colóquela sobre su nariz y boca,
2. Tome asiento inmediatamente. Si no es posible, sujétese del descansabrazos o cinturón del asiento de algún pasajero. Bajo ninguna circunstancia intente caminar por la cabina,
3. Espere la señal del Capitán notificando que puede quitarse la máscara y levantarse
4. Una vez que el descenso de emergencia ha sido controlado y se alcancen los 10,000 pies, el PF deberá realizar el siguiente Call Out: **"ATTENTION CREW, WE HAVE REACHED SAFE ALTITUDE" "REMOVE YOUR OXYGEN MASKS" ("REMOVER LAS MASCARAS DE OXIGENO").** Esta será la señal para que los Tripulantes de Cabina realicen una inspección de la cabina.
5. Si es de noche encienda las luces de la cabina de pasajeros en "bright",
6. Utilice la botella portátil de O_2 para auxiliar a los pasajeros que lo requieran. Todo Tripulante con síntomas de Hipoxia que requiera O2 suplementario recibirá atención como pasajero,
7. Revise la cabina de pasajeros y lavatorios,
8. Si es posible y necesario reubique pasajeros,
9. Posteriormente informaran a la Tripulación de Vuelo de lo observado y así tomar acciones correctivas según aplique.
10. Espere instrucciones del Capitán.

Si al iniciarse la despresurización un Tripulante de Cabina se encuentra cerca de un P.A. puede hacer un anuncio, colocando el micrófono debajo de la barbilla, sin remover la máscara y sin poner en peligro su seguridad, o la de los demás; debe dar las siguientes instrucciones a los pasajeros:

- Hale y colóquese la mascara,
- Abróchese el cinturón,
- Espere instrucciones,
- Pull the mask and put it on,
- Fasten seat belts,
- Wait for instructinons.

Inicio de Descenso de Emergencia:

En caso exista la necesidad de realizar un descenso de emergencia por una despresurización, el PF (Pilot Flying) realizara el siguiente Call Out:

"ATTENTION CREW, EMERGENCY DESCENT"

Procedimiento a seguir:

1. Hale la máscara más cercana y colóquela sobre su nariz y boca
2. Tome asiento inmediatamente. Si no es posible, sujétese del descansabrazos o cinturón del asiento de algún pasajero. Bajo ninguna circunstancia intente caminar por la cabina
3. Espere la señal del Capitán notificando que puede quitarse la máscara y levantarse
4. Una vez que el descenso de emergencia ha sido controlado y se alcancen los 10,000 pies, el PF deberá realizar el siguiente Call Out:

   "ATTENTION CREW, WE HAVE REACHED SAFE ALTITUDE" "REMOVE YOUR OXYGEN MASKS" ("REMOVER LAS MASCARAS DE OXIGENO").

   Esta será la señal para que los Tripulantes de Cabina realicen una inspección de la cabina.

5. Si es de noche encienda las luces de la cabina de pasajeros en "bright"
6. Utilice la botella portátil de O2 para auxiliar a los pasajeros que lo requieran. Todo Tripulante con síntomas de Hipoxia que requiera O2 suplementario recibirá atención como pasajero
   - Utilizar MRT para abrir PSU de máscaras que no cayeron y auxiliar a pasajeros que lo requieren.
7. Revise la cabina de pasajeros y lavatorios
8. Si es posible y necesario reubique pasajeros
9. Posteriormente informaran a la Tripulación de Vuelo de lo observado y así tomar acciones correctivas según aplique.
10. Espere instrucciones del Capitán

Además de los efectos físicos de la despresurización, se pueden presentar efectos fisiológicos:

- Gases atrapados en algunas partes del cuerpo tales como: el oído medio, senos paranasales, tracto digestivo
- Expansión de burbujas de nitrógeno
- Hipotermia
- Hipoxia
- Hiperventilación

Hipoxia

Es la disminución de oxígeno en la sangre y constituye el riesgo mayor para una persona en una despresurización.

Algunos signos de hipoxia son:

- Incremento en la frecuencia de las respiraciones
- Cianosis
- Accionar retardado
- Incapacidad para decidir (criterio empobrecido)

Pérdida de coordinación muscular

Algunos síntomas comunes en hipoxia son:

- Ansiedad por respirar
- Sentimientos de aprehensión y ansiedad
- Confusión mental
- Náusea
- Fatiga
- Dolor de Cabeza
- Mareo
- Sensación de Calor o Escalofríos
- Temblor (especialmente en las extremidades)

Tiempo útil de Consciencia (T.U.C.)

Es el período con el que un individuo cuenta desde el momento en que le falta un aporte adecuado de oxígeno al cerebro, hasta antes deperder sus facultades psicofísicas para realizar actos conscientes, precisos y seguros.

Dado que el tiempo para actuar durante una despresurización, es mínimo, es importante conocer con cuánto tiempo disponemos según la altitud de vuelo:

Altitud	Tiempo Util de Consciencia
18,000 pies	20 a 30 minutos
25,000 pies	3 a 5 minutos
30,000 pies	1 a 2 minutos
35,000 pies	20 a 30 segundos
40,000 pies	15 a 20 segundos

El T.U.C. de las personas puede variar de acuerdo a sus condiciones físicas, tabaquismo, consumo excesivo de alcohol, exceso de peso, bajas temperaturas del ambiente, uso de ciertas drogas o medicamentos, etcétera.

Aborto de Despegue Esta maniobra a grandes velocidades es una de las más críticas que un piloto pueda realizar. Bajo las limitaciones y condiciones de las pistas, noexiste espacio para el mínimo error.

Si una maniobra de aborto de despegue se llega a realizar, una vez la aeronave se detiene completamente, los Tripulantes de Cabina deberán de tomar las siguientes indicaciones:

- Esperar en su posición que el Capitán dé instrucciones a seguir por P.A.
- Ante una posible evacuación de Emergencia, dará el anuncio **"ATENTION CREW... AT STATIONS"** los Tripulantes de Cabina deberán de permanecer en sus estaciones y prepararse para evacuar el avión si llegara a ser requerido.
- Si la evacuación no es requerida, el Capitán dará el anuncio **"CABIN CREW AND PASSENGERS REMAIN SEATED"**
- Deberá notificar a los pasajeros que permanezcan sentados y esperar indicaciones de cabina de mando.

Toda la tripulación debe de realizar un reporte de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 05.00.00 del presente manual.

Sistema de Video AVOD y Over Head System

Los Equipos Airbus cuentan con dos Sistemas de Video Over Head System (OH) y Sistema Audio and Video on Demand (AVOD).
Los Equipos Embraer están Equipados con un solo Sistema, el cual es Audio and Video on Demand (AVOD).

- Los equipos con OH System cuentan con pantallas retráctiles, éstas inician a los 2,000 pies (al momento de retractar el tren de aterrizaje) y cancelan su proyección a los 2,000 pies antes de aterrizar (cuando el tren de aterrizaje es bajado).
- El sistema AVOD se encuentra en los Embraer 190 y además en los Airbus.
    - Para la flota Embraer el sistema esta habilitado en tierra y no tiene restricción de encendido o apagado, este procedimiento se conoce como Tierra/Tierra.
- El Sistema AVOD esta disponible en algunos Airbus, pero debido a que existen filas en donde la pantalla es guardada en el descansa brazo, será considerada como OH System, por lo que éstas inician a los 2,000 pies (al momento de retractar el tren de aterrizaje) y cancelan su proyección a los 2,000 pies antes de aterrizar (cuando el tren de aterrizaje es bajado).

Comandos en caso de Emergencia

Si una maniobra de aborto de despegue se llega a realizar, una vez la aeronave se detiene completamente, los Tripulantes de Cabina deberán de tomar las siguientes indicaciones:

- Esperar en su posición que el Capitán dé instrucciones a seguir por P.A.

- Ante una posible evacuación de Emergencia, dará el anuncio “ATTENTION CREW... AT STATIONS”, el Jefe de Cabina (Purser) deberá tomar el P.A. y dará el anuncio “Pasajeros Remuevan sus Audífonos” “Passengers Remove your Headphones”.
- Los Tripulantes de Cabina deberán de permanecer en sus estaciones y prepararse para evacuar el avión si llegara a ser requerido.
- Si la evacuación no es requerida, el Capitán dará el anuncio ”CABIN CREW AND PASSENGERS REMAIN SEATED”
- Deberá notificar a los pasajeros que permanezcan sentados y esperar indicaciones de Cabina de Mando.
- Toda la tripulación debe de realizar un reporte de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 05.00.00 del presente manual.

Fuegos

Una de las mayores causas de accidentes en las aeronaves son los fuegos. La actuación acertada dictará el curso de la magnitud de los fuegos y los daños que éstos puedan causar a los pasajeros y a la aeronave.

Para poder combatir efectivamente un fuego es importante que comprendamos la composición de éste:

Combustible +
Oxígeno +
Temperatura de Ignición =

FUEGO.

El principio de la extinción de fuego es el siguiente:

La fuente de combustión siempre debe de estar presente para que exista un fuego. Para extinguir un fuego usted debe, reducir la temperatura de ignición o eliminar el oxígeno.

Existen tres clases básicas de fuegos:

Clase	Tipo de fuego
"A"	Materiales sólidos combustibles, como por ejemplo: asientos, papeles, revistas, frazadas, almohadas, etc.
"B"	Líquidos inflamables, por ejemplo: licor, aceites, gasolina, etc.
"C"	Eléctricos, como cafeteras, hornos, equipo de vídeo, luces, etc.

En todos los casos que se deba de tomar una acción o que ocurra un incidente relacionado con fuego o humo, debera preparar el reporte completo del incidente incluyendo todas las acciones tomadas, proporcionar copia al capitán y entréguelo al llegar a su base.

Medidas Preventivas

Recuerde que la mejor arma para combatir el fuego es que no suceda, por lo tanto debemos tener siempre una mentalidad preventiva:

- Hacer chequeos frecuentes en toda la cabina durante el vuelo (rondas),
- Velar por que se cumplan las regulaciones de “no fumar” a bordo,
- Inspeccione los lavatorios constantemente,
- Estar pendiente siempre de todo lo que sucede en cabina.

Procedimiento para Combatir Fuegos

Cuando se detecte fuego en cualquier parte de la cabina extíngalo trabajando en equipo.

1. El tripulante que detecte el fuego debe combatirlo inmediatamente. (Bombero). y simultáneamente alertar al Tripulante mas cercano. Tomar el extintor y mantener una distancia de 6 a 8 pies (2 mts. Aprox.) cuando sea posible;

    - Retire el pin de seguridad y rompa el sello,
    - Sostenga el extintor, colocando la base de éste sobre la palma de una mano, y con la otra presione el gatillo, apuntando el disparador hacia la base del fuego en un ángulode 45º,
    - Efectúe la extinción en forma de barrido. Asegúrese de que el fuego fue apagado por completo;

2. El Tripulante que recibe la voz de alerta, la transmite (Comunicador). Al resto de la tripulación y cabina de mando,
3. Los tripulantes deben estar listos para auxiliar con extintores extras y la máscara PBE, si fuese requerido (Refuerzos),
4. El comunicador deberá calmar y reubicar a los pasajeros si es necesario,
5. Asegúrese que el fuego haya sido extinguido completamente,

Fuegos en Tierra

Exterior:

1. Cuando sea necesario evacuar a los pasajeros por la naturaleza del fuego, hágalo sin demora alguna,
2. En plataforma con el puente colocado a la aeronave, dirija a los pasajeros hacia el edificio terminal utilizando el puente,
3. En plataforma con puente o escaleras colocadas a la aeronave, dirija a los pasajeros hacia el edificio terminal,
4. En plataforma con las puertas cerradas, evacue a los pasajeros a través de los toboganes, verificando las condiciones exteriores e interiores, previa orden del capitán

Interior:

1. Actúe de acuerdo con lo establecido en los procedimientos para extinción de fuegos,

2. Si hay pasajeros a bordo, coordinar con Cabina de Mando el procedimiento a seguir (evacuación, desembarque).

Fuegos en Vuelo

Exterior:
1. Notificar al Capitán,
2. calmar a los pasajeros,
3. Si fuese necesario reubique pasajeros,
4. Espere instrucciones del Capitán.

Interior:
1. Actúe de acuerdo con lo establecido en los procedimientos, para la extinción de fuegos.

Fuego en Lavatorios

1. Al activarse las alarmas (auditiva y visual) se debe tomar el extintor de Halon más cercano, dirigirse al lavatorio afectado y dar aviso a los Tripulantes de Cabina y a Cabina de mando.

2. Si la puerta del baño está a una temperatura normal podrá abrirla con precaución y proceda a:
   - Verificar si el extintor automático no extinguió el fuego, proceda a combatirlo, dirigiéndolo a la base del fuego, con un movimiento de barrida,
   - Otro Tripulante de Cabina debe de estar listo para auxiliar a su compañero con un extintor extra y un P.B.E. otro tripulante debe calmar o reubicar a los pasajeros. Si fuese necesario,
   - Asegúrese que el fuego ha sido extinguido completamente.

3. Si la puerta está caliente:
   - Use el hacha para abrir un agujero pequeño en la puerta a una altura media, lo suficiente para poder introducir la boquilla del extintor.
   - Inserte la boquilla del extintor de HALON en el agujero y dispare todo el contenido de el.
   - Descargue el resto de extintores de ser necesario, hasta estar seguro que el fuego se extinguió por completo.

Fuegos en Hornos

1. Si la puerta del horno está abierta, ciérrela,
2. Corte el flujo de corriente de los Galleys, halando los circuit brakers,
3. Combata el fuego inmediatamente utilizando el extintor de Halon, habrá la puerta del horno protegiéndose la cara, descargue todo el contenido y cierre la puerta. Simultáneamente dé aviso a un Tripulante para que de aviso al resto de la Tripulación y solicite a Cabina de mando que desconecten el “galley power”, en equipos Embraer se deberá de cortar la energía mediante el Master Switch ubicados en FAP delantero y trasero.
4. Otro Tripulante de Cabina debe estar listo para auxiliar con un extintor extra y una máscara P.B.E., si fuera necesario,
5. Asegurarse ese que el fuego ha sido extinguido completamente,

Nota. Los hornos y cafeteras deben estar apagados durante el despegue y aterrizaje. Si un circuit braker se salta, no recetearlo, de aviso deinmediato a la cabina de mando.

Fuego en Asientos

1. Utilice un extintor o
2. Si tiene cualquier otro líquido no alcohólico, inmediatamente accesible en el momento de descubrir el fuego, descargue éste en el fuego
3. Dé aviso a los demás Tripulantes de Cabina y a la Cabina de Mando
4. Asegúrese que el fuego ha sido completamente extinguido

Humo en Cabina de Pasajeros

La presencia de humo en la cabina debe considerarse como indicación de fuego por lo que se deberá de seguir los procedimientos de fuego, hasta comprobar lo contrario. De ser posible debe ubicar el origen del humo.

Si se presentara humo en cabina de pasajeros se deberá de:

1. Informar de inmediato a la Cabina de Mando. Si hay riesgo de que el humo entre a la cabina, avise por medio del intercomunicador o utilizando la llamada de emergencia
2. Coordinar con todos los Tripulantes buscando los medios de protección necesarios
3. Dar instrucción a pasajeros a través del P.A. que agachen la cabeza, (tomando la posición de impacto)
4. Distribuir toallas de papel mojadas con agua e indicarles a los pasajeros que se las coloquen sobre boca y nariz, respirando a través de ellas. Este procedimiento aplica para pasajeros y tripulantes
5. Esperar indicaciones de la Cabina de Mando
6. Cuando el humo haya sido evacuado, los Tripulantes de Cabina procederán a revisar las condiciones de todos los pasajeros y auxiliar a los que lo necesiten
7. En tierra deberá de iniciarse la evacuación por el muelle o escaleras, si es necesario se evacuara por los toboganes con la autorización del Capitán verificando y dependiendo de las condiciones exteriores e interiores.

Alerta de Humo en el IFE

Si se presenta una condición de humo en el IFE, una señal auditiva se activará por 60 segundos y la luz de SMOKE se iluminara en ámbar, por lo cual la Tripulación de Cabina debe:

1. Informar de inmediato a la Cabina de Mando.
2. Desconectar la energía eléctrica (Fuente de Poder) del VCC (Video Control Center), presionando el botón OFF en el Crew Panel (CP) del VCC.
3. Coordinar con todos los Tripulantes de Cabina buscando los medios de protección necesarios para la preparación de un posible fuego. De confirmarse la existencia de fuego, seguir el procedimiento para combatir fuegos detallado en este Manual.
4. Oprima el Switch del Interruptor de la alarma auditiva (HORN INTERRUPT SWITCH), para silenciar la alarma auditiva. Este switch se encuentra localizado en el panel de indicación de detección de humo en el VCC.

5. La Tripulación de Cabina debe mantener informada a la Tripulación de Vuelo sobre el estatus del humo y/o fuego.
6. Si la situación ha sido controlada, se deberá monitorear el VCC durante todo el vuelo, para asegurarse que se mantiene libre de humo y/o fuego.

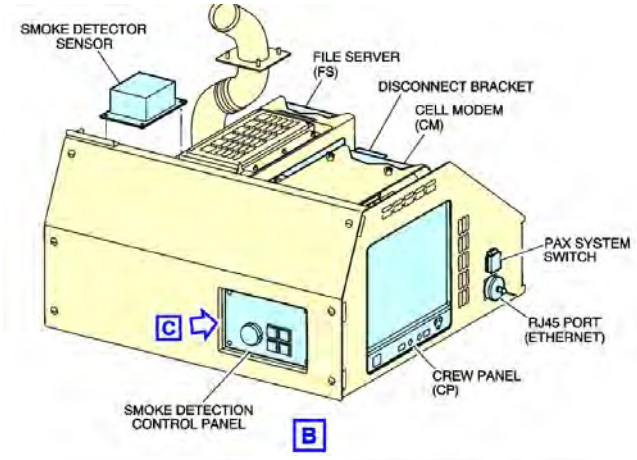
Falla en el Sistema de Detección de Humo del VCC

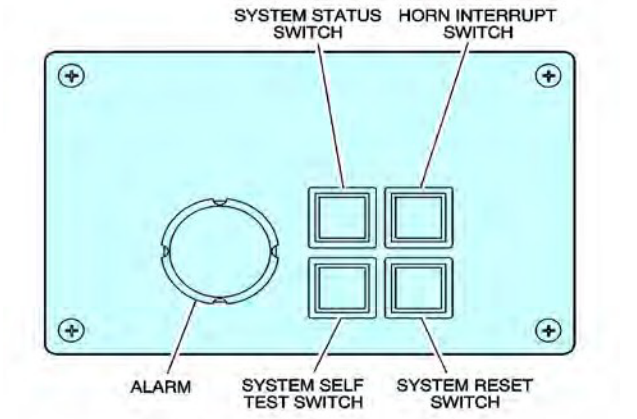
Si se presenta una falla en el sistema de detección de humo del VCC (Video Control Center), la luz de *FAULT* localizada en el Panel de Indicación de detección de humo se iluminará en color ámbar, por lo cual el Tripulante de Cabina debe:

1. Desconectar la Energía Eléctrica (Fuente de Poder) del VCC (Video Control Center), presionando el Switch a la posición OFF.

2. No utilizar dicho sistema hasta que el avión llegue a tierra y sea revisado por el personal de Mantenimiento. Se prohíbe el uso del VCC cuando exista falla en el sistema de detección de humo del mismo.

3. Deberá notificar a la Tripulación de Vuelo, a través del "Cabin Crew Report" (Cap. 04.13.00) para que éste sea ingresado al Libro de Vuelo / LogBook.





PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Emergencia Súbita

Es aquella en la cual no contamos con tiempo suficiente para preparar la cabina de pasajeros para una evacuación.

La mayoría de estas emergencias suceden durante los tiempos críticos en los despegues y aterrizajes.

Tiempos Críticos de un Vuelo
3 Minutos después del despegue
8 Minutos antes del aterrizaje

Se consideran fases críticas del vuelo también al recorrido de despegue, el aterrizaje, incluyendo el recorrido del aterrizaje y cualquier otra fase del vuelo a juicio del capitán.

Es imperativo que durante estos tiempos todos los Tripulantes de Cabina efectúen solamente actividades relacionadas con la seguridad del vuelo y preparación de cabina y una vez terminadas estas actividades, deben permanecer en sus estaciones con cinturón y arnés asegurado, listos para una posible emergencia.

En el caso que llegara a presentarse una emergencia la acción a tomar por parte de los Tripulantes de Cabina será:

- Dar el comando “Agáchense, Agárrense los Tobillos” / ”Bend Over, Grab Your Ankles”,
- Si la evacuación es necesaria, el capitán dará la orden por el P.A. Si la orden es “EVACUAR” será por todas las salidas viables y sino indicará el lado del avión más seguro para hacerlo.

Si la evacuación parece necesaria debido a peligro inminente, el Tripulante de Cabina tomará la decisión de iniciar la evacuación de inmediato.

Existen situaciones inusuales que puedan ser consideradas por los pasajeros y los mismos Tripulantes de Cabina como de alto riesgo pero que no requieren de una evacuación inmediata; tales como ruidos fuertes, llamas de fuego en los motores, contra explosiones, etc.

Si este tipo de situación se diera, el Capitán debe avisar a la posición No.1 de lo que está sucediendo y de ser posible dará un anuncio a los pasajeros.

En los casos que el Capitán requiera alertar a los tripulantes de Cabina de una posible evacuación de Emergencia dará el anuncio **“ATENTION CREW... AT STATIONS”** los Tripulantes de Cabina deberán permanecer en sus posiciones (arnés y cinturón asegurados), así como prepararse para evacuar el avión si llegara a ser requerido. SI la evacuación no es requerida dará el anuncio **”CABIN CREW AND PASSENGERS REMAIN SEATED”**

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Posiciones de Impacto

Adulto:

- Cinturón abrochado.
- Pies firmes en el piso, separando ligeramente las piernas.
- Sujetarse las manos detrás de las rodillas y colocar la cabeza abajo o entre las piernas.
- O bien, agarrarse los tobillos y colocar la cabeza abajo o entre las piernas.

Pasajeras embarazadas, pasajeros obesos, altos o con restricciones físicas:

- Cinturón abrochado.
- Cruzar los brazos y agarrarse de las esquinas del respaldo que está al frente, colocando la cabeza entre los brazos.
- Pies firmes en el piso, separando ligeramente las piernas.
- A la pasajera embarazada se le debe colocar el cinturón lo más bajo posible del vientre sobre la cadera.

Pasajeros viajando con infantes en sillas para bebés:

- Cinturón abrochado.
- Cruzar los brazos y agarrarse de las esquinas del respaldo que está al frente, colocando la cabeza entre los brazos.
- Pies firmes en el piso, separando ligeramente las piernas.
- El infante debe ir asegurado a la silla de bebé y cumpliendo con las siguientes condiciones:
  - Infantes con un peso menor a 20 lbs. (9 Kgs.) deberán utilizar asiento infantil de uso mirando hacia atrás.
  - Infantes entre 20-40 lbs. (9-18 Kgs.) deberán utilizar asiento infantil de uso mirando hacia delante.

Nota: Las sillas de infante deberán traer la siguiente leyenda impresa: *"This restraint is certified for use in motor vehicles and aircraft. / Este asiento infantil está certificado para uso en vehículos motorizados y aviones."* De lo contrario, se le puede pedir al pasajero que envíe dicho asiento infantil facturado como equipaje.

Adulto con Infante:

Utilizando cinturón para infante:

Procedimiento A):

- El infante deberá ir sentado sobre las piernas del adulto. Deberá utilizar el cinturón para infantes proporcionado por los Tripulantes de Cabina. El adulto a su vez deberá sostener al infante.
- El adulto debe inclinarse hacia adelante y agarrar el respaldo del asiento al frente con una mano y con la otra sostener firmemente al bebé.
- En cada aeronave se cuenta con suficientes cinturones para infantes, en caso de que la cantidad de infantes sobrepase la de cinturones, se deberá utilizar el procedimiento alterno.

Procedimiento B):

- El bebé debe estar asegurado a la persona con el cinturón de infante.
- El adulto con una mano sujeta al bebé contra su cuerpo, con la otra apoya su codo sobre la pierna para sostener la cabeza.

Procedimiento alterno (sin cinturón para infante):

- El cinturón debe de ir abrochado alrededor del adulto únicamente.
- El adulto debe colocar los pies firmes en el piso, separando ligeramente las piernas y deberá de colocar al bebé sentado sobre sus piernas.
- El adulto debe inclinarse hacia adelante y agarrar el respaldo del asiento al frente con una mano y con la otra sostener firmemente al bebé.

***Nota**: este procedimiento alterno hace referencia a lo desarrollado en el capítulo 04.17.00.*

Posiciones de Impacto para Tripulantes de Cabina

Adulto con Medio:

- El adulto deberá de estar sentado junto al medio, ambos con su respectivo cinturón asegurado.
- El medio tomará la misma posición de impacto establecida para el adulto.
- El adulto colocará su mano sobre el respaldo de la silla frente a él y apoyará su cabeza sobre el brazo extendido, la otra mano la pondrá sobre la cabeza del niño y el antebrazo cubriendo el cuello y espalda, inclinando al niño todo lo que más pueda.

Cuadrapléjico:

- Cinturón asegurado.
- Se ubicará en un asiento de ventana.
- Se colocará a un ABP junto al pasajero cuadripléjico.
- El ABP que lo asistirá deberá colocar una mano sobre el cuello y el antebrazo a lo largo de la espalda del discapacitado, para ayudarlo a mantenerse agachado.

Viendo hacia adelante:

- Cinturón y arnés asegurados,
- Colocar los pies firmes en el piso, separando ligeramente las piernas y la espalda firmemente recostada en el respaldo,
- Manos sobre los muslos,
- Barbilla pegada al pecho.

Viendo hacia atrás:

- Cinturón y arnés asegurados,
- Colocar pies firmes en el piso, separando ligeramente las piernas y la espalda firmemente recostada en el respaldo,
- Manos sobre los muslos,
- La cabeza firmemente apoyada hacia atrás en el cabezal del asiento.

Procedimientos de Emergencia

Procedimiento Preventivo:

- Clave TEST
- Cinco Pasos para la Preparación de Cabina
- Cuatro Pasos después del aterrizaje

Procedimiento de Emergencia:

- Clave TEST
- Nueve Pasos para la Preparación de Cabina.

Procedimiento Preventivo para una Emergencia Planificada

El Procedimiento Preventivo esta siempre bajo la categoría de Emergencia Planificada.
Un procedimiento Preventivo para un aterrizaje es cuando un problema se desarrolla pero usualmente no es requerido evacuar a los pasajeros. Sin embargo, se necesita estar preparado para una situación con problemas potenciales en el aterrizaje. El PIC, por medio de la clave TEST, informa al Jefe de Cabina de esta situación (en este momento el PIC activa la emergencia).
El Jefe de Cabina (Purser) comunicará al resto de la Tripulación la información recibida por el Capitán (PIC), seguidamente se preparará la aeronave realizando únicamente los Cinco Pasos definidos de una preparación de cabina que aplican para este tipo de emergencia, los cuales se describen abajo, esto con el objetivo de mantener la calma y no alarmar a los pasajeros. Adicionalmente, evaluará los posibles ABP's (sin tener contacto con ellos) que se utilizarían en caso fuera necesaria una evacuación.

Cinco Pasos para Preparar la Cabina (procedimiento preventivo):

1. Revisar cinturones, respaldos, y mesas
2. Asegurar Galleys, cabinas de mando y cabina de pasajeros.
3. Seleccionar ABP's
4. Revisar tobogán asignado según posición, sentarse y asegurarse
5. Dar reporte al Capitán de pasos finalizados.

Es indispensable que después del aterrizaje los Tripulantes de Cabina permanezcan alertas y preparados en caso de cualquier otro posible "problema"; ya que el aterrizaje pudiera parecer normal, pero otros factores tales como humo, fuego en freno, pudieran desarrollarse mientras el avión realiza su taxeo hasta llegar a su posición final de parqueo.

Cuatro Pasos para Después del Aterrizaje (procedimiento preventivo):

Con la idea de asegurar que los Tripulantes de Cabina se mantengan preparados después de este tipo de aterrizaje, el procedimiento es el siguiente:

1. Después del aterrizaje todos los Tripulantes de Cabina deberán dirigirse a sus puertas, para evaluar una posible situación de fuego o cualquier otro peligro.

2. Si existe una situación anormal el Jefe de Cabina (Purser) la reportará inmediatamente a la Cabina de mando, si no existe nada que reportar, deberá mantenerse en su puerta.

3. Después que haya finalizado el aterrizaje, el PIC evaluará la situación, si todo está en condiciones normales dará la orden: **"CABIN CREW AND PASSENGERS REMAIN SEATED"**. Para el caso que no se haya recibido instrucciones del Capitán, el Jefe de Cabina (Purser), solicitará autorización para continuarcon los procedimientos normales establecidos (en este momento el PIC desactiva la emergencia).

4. Luego de recibir la orden del PIC, el Jefe de Cabina (Purser), informa al resto de la Tripulación que pueden continuar con los procedimientos normales establecidos.

NOTA:
Es indispensable que la Tripulación de Cabina se mantenga preparada y alerta ante una situación con problemas potenciales en el aterrizaje para una posible evacuación y que los procedimientos normales establecidos se reanuden únicamente después de la confirmación del PIC.

Aterrizaje de Emergencia/ Emergencia Planificada

Es aquella en la cual contamos con cierto tiempo para preparar la cabina.

El procedimiento para la preparación de cabina en este tipo de emergencia es:

1. El PIC notifica al Jefe de Cabina, activando el llamado de emergencia a Tripulantes de Cabina (3 HI-LO).

2. El Jefe de Cabina solicitará información al PIC, “Clave T.E.S.T”;

T	Tipo de Emergencia.
E	Evacuación (por dónde se planea evacuar).
S	Señal (Cuál será la señal para tomar posición de impacto).
T	Tiempo, con el que se cuenta para preparar cabina, antes del momento de impacto.

3. Mientras El Jefe de Cabina está en la cabina de mando, el resto de la Tripulación, discretamente descontinuará el servicio en la cabina y comenzarán a asegurar sus respectivos galleys.

4. El Jefe de Cabina da instrucciones al resto de la Tripulación según indicaciones del PIC y sincronizará el tiempo. El Jefe de Cabina debe descontar el tiempo transcurrido desde el momento en que el PIC le dio la información hasta que es transmitida a los Tripulantes de Cabina.

5. El Jefe de Cabina pone luces en bright.

6. Si existe suficiente tiempo, el PIC informa a los pasajeros de la situación, sin embargo; si el PIC o el SIC no pueden hacer el anuncio, el Jefe de Cabina lo hará

7. Los Tripulantes de Cabina, según su posición deben cumplir los procedimientos establecidos en la Sección de “Responsabilidades de Tripulantes de Cabina para la preparación de cabina en un aterrizaje de Emergencia”, siguiendo las instrucciones del jefe de cabina a través del P.A. Si el P.A. está inoperativo se utiliza el megáfono.

Nueve Pasos más Importantes

Debido a que el tiempo con que se cuenta para preparar a los pasajeros y la cabina es limitado, se han establecido 9 pasos con el fin de instruir a los pasajeros para que al momento del aterrizaje y evacuación, se reduzcan los riesgos y los posibles daños.

En toda preparación de cabina lo ideal es realizar los 9 pasos en su totalidad, sin embargo, los primeros cuatro se han determinado como los mas importantes a cubrir cuando el tiempo no sea suficiente por las condiciones propias del vuelo.

Pasos:
1. Anunciar a los pasajeros de la emergencia,
2. Revisar cinturones, respaldos y mesas,
3. Instruir a los pasajeros sobre las posiciones de impacto,
4. Asegurar Galleys, cabinas de mando y cabina de pasajeros,
5. Retirar objetos punzantes,
6. Seleccionar ABP´s,
7. Asignar equipo de emergencia y alimentos,
8. Revisar tobogán asignado según posición , sentarse y asegurarse,
9. Dar reporte al PIC de pasos finalizados.

500 pies antes de hacer contacto con la superficie, el PIC o el SIC da la orden para tomar posiciones de impacto, a través del sistema P.A.

Después del aterrizaje está a discreción del PIC el dar la orden de iniciar la evacuación, usando la frase “EVACUAR”.
Si hay peligro inminente, no espere órdenes e inicie la evacuación.

Evacuación

Un aterrizaje de emergencia u otras condiciones anormales no siempre dictarán la necesidad de una evacuación de pasajeros. Sin embargo, si las condiciones se dan de manera que la evacuación es necesaria proceda a:

1. Espere a que el PIC evalúe la situación y si lo considera necesario dará la orden para comenzar la evacuación,
2. Si el tiempo con el que contamos no fuera suficiente, no es posible contactar al PIC de inmediato, y es necesario evacuar, cualquier Tripulante deberá iniciar la alarma de evacuación sin ninguna demora, aplicando el procedimiento para “Operación de puertas y ventanas en una Emergencia”.

Cómo dirigir una Evacuación

El plan general de evacuación consiste en que los Tripulantes de Cabina deben operar sus respectivas puertas y/o salidas asignadas.

Estos procedimientos no pretenden que ningún Tripulante ponga su vida en peligro o en riesgos innecesarios. Cuando se haya hecho todo lo humanamente posible por la seguridad de los pasajeros y la Tripulación esté completa, el Tripulante de Cabina debe abandonar la aeronave de inmediato.

1. Iniciar la evacuación hasta que el avión se haya detenido completamente y los motores estén apagados, Cada tripulante operará su salida correspondiente después de haber verificado condiciones interiores y exteriores. Si su salida no es viable, debe dirigir a los pasajeros hacia otra salida

2. El Jefe de Cabina enciende las luces de emergencia.

3. Una vez iniciada la evacuación sólo podrá detenerse por el PIC y/o el Tripulante de mayor jerarquía.

4. Los Tripulantes deben verificar que los pasajeros se alejen de la aeronave a una distancia segura.

Rutas de Escape

Durante una evacuación todas las salidas de emergencia deben de ser habilitadas, siempre que las condiciones interiores y exteriores lo permitan.

La evacuación se debe llevar a cabo en el menor tiempo posible y el flujo de pasajeros debe ser constante.

Nota: Cualquier agujero o abertura que presente la aeronave podrá ser utilizado como medio de escape siempre y cuando no ponga en peligro la seguridad de los pasajeros.

NOTA: (P) primaria; (S) secundaria

Después de la Evacuación en Tierra

1. Una vez concluida la evacuación el Tripulante de mayor jerarquía tomará el mando y se asegurará que todos los pasajeros estén agrupados a una distancia segura de la aeronave y que éstos sean contados.

2. Se deben administrar Primeros Auxilios a los pasajeros que lo requieran, hasta que llegue ayuda especializada.

3. No permita que ningún pasajero ingrese de nuevo a la aeronave hasta que las autoridades competentes hayan determinado que no existe ningún peligro al hacerlo.

4. No permita a nadie remover ninguna de las piezas esparcidas de la aeronave o cualquier otro artículo que se encuentre en el área, excepto cuando sea necesario por estar causando daño o que represente un peligro para pasajeros o Tripulantes.

5. No brinde declaraciones de ningún tipo, ni haga comentarios concernientes a las posibles causas del incidente o accidente, la información será proporcionada por el departamento responsable de La Aerolínea.

6. No impida que los reporteros de los medios tomen fotos o videos, excepto en aquellos casos que usted considere que estas personas ponen en peligro su seguridad.

7. No comente con los pasajeros acerca de los seguros correspondientes a este tipo de accidente.

8. No haga ningún tipo de observaciones con respecto a lesiones y daños, ya que podrían comprometer a La Aerolínea.

Responsabilidades de Tripulantes de Cabina

Para ver las responsabilidades de los Tripulantes de Cabina en los diferentes equipos, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

Responsabilidades de Tripulación de Vuelo después del Aterrizaje

PIC y SIC:

En cuanto puedan asistirán en la evacuación.

Procedimientos a utilizar durante una evacuación

Para ver detalle de este procedimiento, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

Aterrizaje de Emergencia Plan para la Preparación de Cabina

Nueve pasos a seguir:

Nota: Los Tripulantes de Cabina deberán de reportar al Jefe de Cabina cuando se cumpla con cada paso, levantando la mano como señal de "listo".

Paso # 1	Anunciar a los pasajeros de la emergencia:

(Si el Capitán ya lo hizo, omita este paso)

Posición No. 1	Tripulantes de Cabina
• Instruir a los pasajeros a través del P.A. • Retirar bandejas en cabina de mando.	• Retirar Artículos de servicio • Tomar sus respectivas posiciones de demostración con cinturón.

"Su atención por favor, debido a una falla del equipo, nos veremos precisados a efectuar un aterrizaje de emergencia dentrode _____minutos.
Todos los miembros de esta Tripulación estamos entrenados para atender este tipo de situaciones, por favor mantengan la calma y dennos su atención. Requerimos de su absoluta cooperación, acatando las instrucciones de los Tripulantes de Cabina".

"Your attention please, due to a mechanical failure we will have to make an emergency landing in approximately_____minutes.
This Crew has been trained to handle this type of situation, please keep calm and give us your attention. We will require your complete cooperation with the Crew and that you follow their instructions".

(Si hay artículos del servicio en cabina y el tiempo es suficiente, utilizar carro, de lo contrario usar bolsas de basura y/o bolsas grandes si hubiese)

" La tripulación pasará ahora recogiendo los artículos del servicio"
"The crew will now pick up all service in the cabin".

Paso # 2	Cinturones, Respaldos y Mesas:

Posición No. 1	Tripulantes de Cabina
• Instruir a los pasajeros a través del P.A.	• Realizar demostración de cinturón. Revisar cinturones asegurados (cinturones de infantes), mesas y respaldos en posición vertical. • Reportar al jefe de cabina que el paso No. 2 ha sido completado.

“En este momento abróchense los cinturones insertando la parte metálica dentro de la hebilla. Ajústenlos lo más apretado posible sobre sus caderas. Para desabrocharlo, levante la parte superior de la hebilla. Ahora coloquen el respaldo de su asiento en posición vertical y aseguren la mesa de servicio”.

“At this time fasten your seat belts inserting the flat metal end into the buckle. Adjust it as tight as possible over your hips. To unfasten lift up on the top portion of the buckle”.
Now place your seatback and tray table in a vertical position”.

“Tripulantes revisen cinturones, respaldos y mesas”.

Paso # 3	Instruir sobre posiciones de impacto:

Posición No. 1	Tripulantes de Cabina
• Instruir a los pasajeros a través del P.A.	• Tomar sus respectivas posiciones de demostración. • Instruir a los pasajeros sobre las posiciones de impacto y supervisar que todos las practiquen. • Asignar un ABP’s a pasajeros que necesiten asistencia y dos a un cuadraplegico. • Reportar a la posición No. 1, que el paso No. 3 ha sido completado.

“Cuando ustedes escuchen la orden de los Tripulantes de Cabina. "POSICION DE IMPACTO", deben colocar la cabeza entre las rodillas y sujetarse las manos detrás de las rodillas, permaneciendo en esta posición, hasta que el avión se haya detenido por completo. Ahora observe a los Tripulantes de Cabina demostrar la posición que deberán de adoptar.
“When you hear the command from the Flight Attendants "BRACE FOR IMPACT", you must place your head between your knees and pass your arms behind your knees, holding both hands. Remain in this position until the plane comes to a complete stop. Now observe the position that you will have to adopt.

Las personas que no puedan adoptar la posición anterior, deberán de estirar los brazos, cruzarlos y sujetar con ambas manos el respaldo del frente y coloquen la cabeza en medio de los brazos.
Very tall passengers should grab the seat back in front with both hands crossing the arms and place your head on the middle”.

Ahora practiquen la posición, vamos a supervisarla. Si necesita asistencia nosotros se la proporcionaremos”.
“Now, practice your brace position, and we will supervise, if you need assistance we will provide it”.

Paso # 4	Asegurar Galleys, cabina de pasajeros y cabina de mando:

Posición No. 1	Tripulantes de Cabina
• Instruir a la tripulación a través del P.A. • Recoger objetos sueltos en cabina de mando.	• Recoger todos los objetos sueltos en la cabina y colocarlos dentro de los compartimentos para equipaje de mano y lavatorios. • Revisar que los Galleys estén asegurados.

"Tripulación de cabina, asegurar cabinas y Galleys. Cerrar lavatorios."
El asegurar Galley consiste en:

- Remover cortinas y colocarlas en lavatorios,
- Desconectar Galley power (cuando aplique),
- Asegurar el equipo (aplicar frenos a los carros y dar vuelta a carros y contenedores para evitar que se abran, cuando aplique).

Paso # 5	Retirar objetos punzantes:

Posición No.1	Tripulantes de Cabina
• Remover sus objetos punzantes. • Instruir a los pasajeros a través del P.A.	• Remover sus objetos punzantes. • Verificar que todos los pasajeros se quiten los objetos punzantes y corbatas y los coloquen en la bolsa del frente. • Reportar a la posición No.1, que el paso No. 5 ha sido completado.

"En este momento quítense las corbatas y todos los objetos punzantes como prendedores, anteojos, lapiceros, etc. y guárdenlos en la bolsa al frente".

"At this time, remove ties, scarves and all sharp objects such as pens, broaches, glasses, etc. and place them in the pocket in front of you".
(no remover zapatos)

Paso # 6	Seleccionar ABP's:

Posición No.1	Tripulantes de Cabina
• Instruir a los pasajeros a través del P.A.	• Seleccionar, reubicar y dar instrucciones a los ABP's que ayudarán de acuerdo a la salida asignada. 2 para puertas o salida con tobogán. Dos para ventanas sin tobogán.

• Seleccionar, reubicar y dar instrucciones a los ABP's que ayudarán de acuerdo a la salida asignada durante la evacuación.	• Reportar a la posición 1 que el paso 6 ha sido terminado.

"En este momento requerimos que empleados de aviación, de preferencia Tripulantes, Bomberos y Militares, se identifiquen con laTripulación de Cabina".

"At this time all airline employees, especially Flight Crew, Military Personnel, and Fire Fighters please identify yourselves to our Flight Attendants".

En este momento escoger e instruir a los "ABP's"

"Mientras reubicamos a nuestros colaboradores, el resto de pasajeros favor leer la tarjeta de "Procedimientos de Seguridad", que se encuentra al frente de su asiento, para familiarizarse con las salidas de emergencia de esta aeronave. Se cuenta con____salidas de emergencia, dos al frente de la cabina,_____en medio de la cabina y dos en la parte trasera. Cada salida está marcada en la parte superior con la palabra "EXIT", tome su tiempo para ubicarla. Las luces de emergencia en el piso lo guiarán hacia la salida".

"While we are reassigning our helpers with alternate seats, the rest of the passengers must read the safety instruction card in the seat pocket in front of you. Familiarize yourself with exit locations on this airplane. We have__ emergency exits, two at the front,___ in the middle of the cabin and two at the rear. Each one of these marked with "EXIT" sign. The floor emergency lighting system will guide you to the exit".

Paso # 7	Asignar equipo de emergencia y alimentos a pax.:

Posición No. 1	Tripulantes de Cabina
• Asignar equipo de emergencia y alimentos a pasajeros.	• Colocar el contenido de los botiquines dentro de las bolsas plásticas o sobrefundas (si ubiese) y dejarlas enun "Bin" cerca de las salidas de emergencia asignándoselas a ABP's. • Reportar a la posición No. 1, que elpaso No. 7 ha sido completado.

Paso # 8	Revisar toboganes correspondientes, sentarse y asegurarse:

Posición No.1	Tripulantes de Cabina
• De noche poner las luces en Intensidad mas baja, apagar luces de las ventanas y revisar su tobogán.	• Tomar sus posiciones. • Revisar toboganes armados y tomar sus posiciones. • Avisar al jefe de cabina que están listos.

Paso # 9	Dar reporte a Capitán:

Posición No. 1	Tripulantes de Cabina
• Avisar al PIC que la preparación de la cabina de pasajeros ha sido completada. Capitán **"Finish Preparation"** y tomar su posición	• En sus estaciones.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Comandos para Evacuación en Emergencia

Para ver el detalle de los comandos para evacuación de emergencia, tanto súbita como planificada, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Amarizaje / Emergencia Planificada

En un amarizaje planificado contamos con cierto tiempo para preparar la cabina.

En esta sección se presenta el plan a seguir para la preparación de cabina.

1. El Capitán notificará al jefe de cabina, sobre la emergencia activando el llamado de Tripulantes de Cabina (3 HI-LO).

2. El jefe de cabina solicitará información al Capitán, “Clave T.E.S.T”;

T	Tipo de Emergencia.
E	Evacuación (por dónde se planea evacuar).
S	Señal (Cuál será la señal para tomar posición de impacto).
T	Tiempo, con el que se cuenta para preparar cabina, antes del momento de impacto.

3. Mientras El jefe de cabina está en la cabina de mando, el resto de la tripulación, discretamente descontinuará el servicio en la cabina y comenzarán a asegurar sus respectivos Galleys.

4. El jefe de cabina da instrucciones al resto de la tripulación según indicaciones del capitán y sincronizará el tiempo. El Jefe de Cabina debe descontar el tiempo transcurrido desde el momento en que el capitán le dio la información hasta que es transmitida a los Tripulantes de Cabina.

5. El jefe de cabina Poner luces en bright.

6. Si existe suficiente tiempo, el Capitán informará a los pasajeros de la situación. Si el Capitán o el primer oficial no pueden hacer el anuncio, el Capitán dará la orden al El jefe de cabina para que lo notifique a los pasajeros.

7. Los tripulantes de cabina, según su posición deben cumplir los procedimientos establecidos en la Sección de “Responsabilidades de Tripulantes de Cabina para la preparación de cabina en un Amarizaje de Emergencia”, siguiendo las instrucciones del jefe de cabina a través del P.A. Si el P.A. está inoperativo se utiliza el megáfono.

Pasos más Importantes

1. Jefe de cabina dará el anuncio. (Si hay Artículos del servicio en cabina, recogerlos). Enganchar equipo de supervivencia al tobogán/balsa (Flota Airbus),
2. Informar a los pasajeros que deberán guardar los objetos punzantes en la bolsa al frente del asiento,
   Instruir pasajeros sobre el uso del chaleco salvavidas (efectuar demostración) y verificar que se lo hayan puesto correctamente,
3. Asegurar cinturones bien ajustados sobre las caderas (efectuar demostración). Mesas y respaldos en posición vertical,
4. Explicar y demostrar posición de impacto,
5. Asegurar Galley, cabina de mando y cabina de pasajeros;

   Asegurar el Galley:
   A. Remover cortinas y colocarlas en el lavatorio,
   B. Desconectar Galley power (flota Embraer),
   C. Asegurar el equipo (cuando aplique, dar vuelta a los carros o contenedores para evitar que se abran durante el amarizaje,
   D. Guardar los objetos sueltos.

Si Hay Más Tiempo Disponible

6. Instruir y ubicar ABP's cerca de las puertas y salidas sobre las alas. Explicar el uso de las puertas, ventanas, tobogán, balsas, cómo asistir en la evacuación y el momento adecuado para tomar acción de lo instruido,

   Asignar ABP's a los pasajeros que requieren de asistencia. Informarles que son responsables por la seguridad y evacuación del pasajero asignado;
   Instruir y ubicar ABP's en los asientos de las ventanas de emergencia. Explicarles su operación y cómo asistir en la evacuación. Asegurar que el asiento de la ventana trasera izquierda quede libre para el tripulante No. 5 si está abordo,

7. Asignar equipo de emergencia y alimentos a pasajeros,
8. Revisar tobogán / balsa correspondiente, sentarse y asegurarse,
9. Dar reporte al capitán.

500 pies antes de hacer contando con la superficie, el Capitán o Primer Oficial dará la orden para tomar posiciones de impacto, a través del sistema P.A.

Después del Amarizaje el Capitán dará la orden de iniciar la evacuación, usando la frase "EVACUAR".
Si no hay orden, inicie la evacuación, cuando el avión se haya detenido.

Evacuación después del Amarizaje

El plan general de evacuación consiste en que los Tripulantes de Cabina deberán operar sus respectivas puertas y/o salidas asignadas.

Estos procedimientos no pretenden que ningún tripulante ponga su vida en peligro o en riesgos innecesarios. Cuando se haya hecho todo lo humanamente posible por la seguridad de los pasajeros y la tripulación esté completa, el Tripulante de Cabina deberá abandonar la aeronave de inmediato;

1. No se puede iniciar una evacuación hasta que el avión se haya detenido completamente,
2. El Jefe de Cabina enciende las luces de emergencia,
3. El Jefe de Cabina o el de mayor jerarquía, será el responsable de dirigir a toda la tripulación de cabina,
4. Cada tripulante operará su salida correspondiente después de haber verificado condiciones interiores y exteriores. Si su salida no esviable, deberá redirigir a los pasajeros hacia otra salida.

Rutas de Escape Durante una evacuación en agua todas las salidas de emergencia deberán de ser habilitadas siempre que las condiciones interiores y exteriores lo permitan.

La evacuación se deberá de llevar a cabo en el menor tiempo posible y el flujo de pasajeros deberá ser constante.

Nota: Cualquier agujero o abertura que presente la aeronave podrá ser utilizado como medio de escape siempre que no ponga en peligro la seguridad de los pasajeros.

(P) Salida a operar primero; (S) Salida secundaria a operar.

Después del Amarizaje

1. Una vez concluida la evacuación las balsas deberán ser desenganchados del avión,
2. Rescatar cualquier pasajero que se encuentre en el agua.

Para amarizaje planificado, se asignara un ABP con el objetivo de indicarle como y cuando deberá de sacar las balsas adicionales.

Método de Operación (refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190).

Principios de Supervivencia y 13 Pasos en el Mar

Tres Principios:
1. Flotación,
2. Supervivencia,
3. Señalización.

Flotación:

Paso # 1	Asignar una persona al mando de la balsa. (Tripulante de más jerarquía).
Paso # 2	Acomodar a pasajeros en la balsa y mantenerlos sentados.
Paso # 3	Extender el ancla al estar alejado PRUDENCIALMENTE DEL AVION.
Paso # 4	Rescatar el equipo de emergencia de la balsa.
Paso # 5	Revisar las condiciones de las cámaras e inflarlas si es necesario.

Supervivencia:

Paso # 6	Armar el toldo inmediatamente y proporcionar primeros auxilios..
Paso # 7	Sacar el agua y mantener seca la balsa.
Paso # 8	Quitarse la ropa mojada y secarla.
Paso # 9	Si las condiciones lo requieren, mantener a los pasajeros lo más cerca posible para aprovechar el calor corporal.
Paso # 10	Recolectar agua de lluvia.
Paso # 11	Recuperar alimentos.

Señalización:

Paso # 12	Activar el E.L.T.
Paso # 13	Utilizar cada señal en el momento adecuado.

Responsabilidades de Tripulantes de Cabina

Para ver las responsabilidades de los Tripulantes de Cabina en los diferentes equipos, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

Responsabilidades de Pilotos después del Amarizaje

Capitán y Primer Oficial:
En cuanto puedan proceden a asistir y expeditar la evacuación junto a los Tripulantes de Cabina.

Plan para la Preparación de Cabina en Amarizaje

9 Pasos a seguir:

Nota: Los Tripulantes de Cabina deberán de reportar al Jefe de Cabina cuando se cumpla con cada paso, levantando la mano como señal de "listo".

Paso # 1	Anunciar a los pasajeros de emergencia:

(Si el Capitán ya lo hizo, omita este paso)

Posición No.1	Tripulantes de cabina
• Instruir a los pasajeros a través del P.A. • Remover objetos punzantes. • Ponerse el chaleco. • Enganchar equipo de supervivencia al Tobogán/ balsa (Flota Airbus).	• Enganchar equipo de supervivencia al Tobogán/balsa (Flota Airbus). • Desarmar toboganes en salidas 2L, 2R, 3L y 3R (canted slide) en flota A-321. • Tomar sus respectivas posiciones de demostración con cinturón y chaleco.

"Su atención por favor, debido a una falla del equipo, nos veremos precisados a efectuar un amarizaje dentro de_____minutos.
Todos los miembros de esta tripulación estamos entrenados para atender este tipo de situaciones, sin embargo creemos conveniente tomar precauciones para lo cual requerimos de la absoluta cooperación de ustedes, obedeciendo las instrucciones de los Tripulantes de Cabina".

"Your attention please, due to a mechanical failure we will have to make an emergency water landing in approximately_____minutes.
This Crew has been trained to handle this type of situation, please keep calm and give us your attention. We will require your complete cooperation with the Crew and that you follow their instructions".

Tripulación saquen y aseguren equipo de supervivencia a los toboganes/ balsa.

Si hay artículos de servicio en cabina:

"La tripulación pasará ahora recogiendo los artículos del servicio".
"The crew will now pick up all service in the cabin".

Paso # 2	Guardar objetos punzantes y uso del chaleco:

Posición No.1	Tripulantes de cabina
• Instruir a los pasajeros a través del P.A.	• Localizar infantes y repartirles chalecos de infante. • Demostrar el uso del chaleco, utilizando el chaleco del jump seat. • Verificar que todos los pasajeros tengan los chalecos correctamente puestos. • Reportar al jefe de cabina que el paso 2 ha sido completado.

“En este momento quítense todos los objetos punzantes como prendedores, anteojos, lapiceros, corbatas y los zapatos. Guárdenlos en la bolsa al frente”.

“At this time remove shoes and all sharp objects such as pens, broaches, glasses, ties, scarves, etc. Place them in the pocket in front of you”.

“Ahora tome el chaleco que está debajo de su asiento, rompa la bolsa y sáquelo”.

“At this time remove the life jacket from under your seat, tear the bag and take it out”.

“Para ponerse el chaleco páselo sobre su cabeza, asegurándose que las válvulas de inflar estén al frente”.

“Slip the jacket over your head, making sure the inflation valves are in front”.

“Hale las correas hacia el frente y asegúrelas firmemente alrededor de su cintura”.

“Pull the straps to the front and secure them around your waist”.

“Al salir del avión, tire con fuerza de las dos perillas plásticas Rojas de la parte inferior de su chaleco y éste se inflará automáticamente. También puede ser inflado con la boca por medio de los tubos, uno a cada lado del chaleco”.

“Upon leaving the aircraft pull the two red plastic toggles located at the bottom of the jacket. It will inflate automatically. It can also be inflated using the mouth inflation tubes on either side of the jacket”.

Tripulantes de Cabina verificar que todos los pasajeros tengan el chaleco puesto.

Paso # 3	Cinturones, respaldos y mesas:

Posición No. 1	Tripulantes de cabina
• Instruir a los pasajero a través del P.A.	• Realizar demostración de cinturón. Revisar cinturones, mesas y respaldos. • Reportar al jefe de cabina que el paso No. 3 ha sido completado.

"En este momento abróchense los cinturones insertando la parte metálica dentro de la hebilla. Ajústenlos lo más apretado posible sobre sus caderas. Para desabrocharlo, levante la parte superior de la hebilla.
Ahora coloquen el respaldo de su asiento en posición vertical y aseguren la mesa de servicio".

"At this time fasten your seat belts inserting the flat metal end into the buckle. Adjust it as tight as possible over your hips. To unfasten lift up on the top portion of the buckle.
Now place your seatback and tray table in a vertical position".

Tripulantes revisen cinturones, respaldos y mesas.

Paso # 4	Instruir sobre posiciones de impacto:

Posición No. 1	Tripulantes de cabina
• Instruir a los pasajero a través del P.A.	• Tomar sus respectivas posiciones de demostración. • Instruir a los pasajeros sobre las posiciones de impacto y supervisar que todos las practiquen. • Asignar un ABP's a pasajeros que necesiten asistencia y dos a un cuadraplegico. • Reportar a la posición No. 1, que el paso No. 4 ha sido completado.

"Cuando ustedes escuchen la orden de los Tripulantes de Cabina. "POSICIÓN DE IMPACTO", deberán colocar la cabeza entre las rodillas y sujetarse las manos detrás de las rodillas, permaneciendo en esta posición, hasta que el avión se haya detenido por completo. Ahoraobserve a los Tripulantes de Cabina demostrar la posición que deberánde adoptar.

"When you hear the command from the Flight Attendants "BRACE FOR IMPACT", you must place your head between your knees and pass your arms behind your knees, holding both hands. Remain in this position until the plane comes to a complete stop. Now observe the position that you will have to adopt.

Las personas que no puedan adoptar la posición anterior, deberán de estirar los brazos, cruzarlos y sujetar con ambas manos el respaldo del frente.
Very tall passengers should grab the seat back in front with both hands crossing the arms.

Ahora practiquen la posición, vamos a supervisarla. Si necesita asistencia nosotros se la proporcionaremos".
Now, practice your brace position, and we will supervise, if you need assistance we will provide It".

Paso # 5	Asegurar Galleys, cabina de pasajeros y cabina de mando:

Posición No. 1	Tripulantes de cabina
• Instruir a la tripulación a través del P.A. • Recoger objetos sueltos en cabina de mando.	• Recoger todos los objetos sueltos en la cabina y colocarlos dentro de los compartimentos para equipaje. • Revisar que los Galleys estén asegurados.

"Tripulación de cabina, asegurar cabinas y Galleys. Cerrar lavatorios".

Asegurar galley consiste en:

- Remover cortinas y colocarlas en lavatorios
- Desconectar galley power (cuando aplique)
- Asegurar el equipo (aplicar frenos a los carros y dar vuelta a carros y contenedores para evitar que se abran, cuando aplique)

Paso # 6	Seleccionar ABP que puedan ayudar durante la evacuación según salidas de emergencia y asignar a pasajeros que requieren de asistencia:

Posicion No.1	Tripulantes de cabina
• Instruir a los pasajeros a través del P.A. • Seleccionar, reubicar y dar instrucción a los pasajeros que ayudarán, de acuerdo a la salida asignada.	• Seleccionar, reubicar y dar instrucciones a los pasajeros que ayudarán, de acuerdo a la salida asignada y a cada pax que requiere de asistencia. • Si es posible, pasar pasajeros cerca de las salidas. • Reportar a la posición No. 1, que el paso No. 6 ha sido completado.

"En este momento requerimos que cualquier empleado de aviación, de preferencia tripulantes, bomberos o militares se identifiquen con la Tripulación de Cabina".

"At this time all airline employees, especially flight crew, military personnel, and fire fighters please identify yourselves to our Flight Attendants".

En este momento escoger e instruir a los ABP

"Mientras reubicamos a nuestra ayudantes, el resto de pasajeros favor leer la tarjeta de "Procedimientos de Seguridad", que se encuentra al frente de su asiento, para familiarizarse con las salidas de emergencia. En esta aeronave contamos con dos salidas al frente de la cabina, _____ en la parte media y dos en la parte trasera. Cada salida está marcada en la parte superior con la palabra EXIT. Luces de emergencia en el piso lo guiarán hacia la salida. Si algún pasajero requiere de asistencia, favor de identificarse".

"While we are reassigning our helpers with seats, the rest of the passengers must take and read the safety instruction card in the seat pocket in front of you. And, familiarize yourself with exit locations on this airplane. We have two doors at the front, ____ at the center of the cabin, and two doors in the rear. Each exit is marked above with EXIT sign. The floor emergency lighting system will guide you to the exit. If any passenger requires assistance, please identify yourself".

Paso # 7	Asignar equipo de emergencia y alimentos a pasajeros:

Posición No. 1	Tripulantes de cabina
• Asignar equipo de emergencia y alimentos a pasajeros.	• Colocar el contenido de los botiquines dentro de las bolsas plásticas o sobrefundas (si hubiese) y dejarlas en un "Bin" cerca de las salidas de emergencia asignándoselas a ABP. • Reportar a la posición No. 1, que el paso No. 7 ha sido completado.

Paso # 8	Revisar tobogán correspondiente, sentarse y asegurarse:

Posición No.1	Tripulantes de cabina
• De noche poner las luces en intensidad mas baja, apagar luces de las ventanas y revisar su tobogán.	• Tomar sus posiciones. • Revisar toboganes y tomar sus posiciones. • Avisar al jefe de cabina que están listos.

Paso # 9	Dar reporte al Capitán:

Posición No. 1	Tripulantes de cabina
• Avisar al Capitán que la preparación de la cabina de pasajeros ha sido completada. Capitán **"Finish Preparation"** y tomar su posición	• En sus estaciones.

Comandos para Evacuación en Emergencia

Para ver el detalle de los comandos para evacuación de emergencia, tanto súbita como planificada, refiérase al SPL 1 para flota Airbus y SPL 2 para flota EMB-190.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Criterios de Selección para ABP's

Un ABP ("Able Body Passenger", por sus siglas en inglés) será un pasajero o tripulante extra que dará apoyo durante situaciones anormales o de emergencia.

En general, el criterio para la selcción de ABP's que aplica es el siguiente:

- Que entienda instrucciones de la tripulación y tengan suficiente capacidad visual (aparte de anteojos o lentes de contacto) y auditiva (que no requiera ayuda auditiva) para ejecutar las acciones requeridas o impartir información verbal a otros pasajeros.
- Que posea suficiente movilidad, fuerza o destreza en ambas manos y piernas para alcanzar rápidamente una salida de emergencia, remover obstrucciones, manejar los mecanimos de operación de la salida de emergencia o tobogán de escape.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

PRIMEROS AUXILIOS

Introducción

Se entiende por primeros auxilios la atención inmediata que se presta a una persona enferma o lesionada a la espera de que llegue personal más calificado al lugar del incidente y asuman el control.

Los primeros auxilios pueden ayudar a que la víctima se recupere por completo o más rápidamente y pueden suponer la diferencia entre la vida y la muerte.

Siempre que se presente un problema médico en vuelo, se debe solicitar la ayuda de un médico que se pueda encontrar a bordo.

Cuando aplicamos primeros auxilios a los pasajeros se debe utilizar protocolos establecidos por la Aerolínea, un manejo adecuado de la escena, discriminar la atención de las situaciones de acuerdo con los principios del *"triage"*, así como brindarles, en todo momento apoyo emocional, haciéndoles sentir que se encuentran atendidos y que son importantes para nosotros, factor decisivo en su recuperación.

Triage

El *"triage"* es el orden de prioridad para la atención de las víctimas de un accidente de acuerdo con el traumatismo. Haciendo un *"triage"*, nos guiaremos para impartir primeros auxilios de acuerdo a la gravedad que presenten las personas afectadas.

En caso de tener más de un pasajero lesionado, aplicar el *triage*, el cual consiste en clasificar a las víctimas de acuerdo al daño recibido y de esta manera priorizar la atención.

Signos Vitales

Existen varios indicadores que nos dan la pauta para determinar el estado del pasajero o la efectividad de los primeros auxilios, conocidos como signos vitales, entre estos tenemos:

- Pulso
- Respiración
- Coloración de la piel
- Dilatación de las pupilas
- Temperatura

Ante cualquier emergencia médica se dará aviso al Capitán. Si durante el vuelo, se reporta una emergencia médica a los equipos de salvamento y al llegar a tierra se tiene que desabordar a dicho pasajero,se deberá seguir las instrucciones que dicte el equipo de salvamento.

NOTA:
Ningún Tripulante de Cabina podrá suministrar medicamento a otra persona a bordo de las aeronaves. El personal médico es el único capacitado y autorizado para suministrar medicamento.

PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA BLANCO

Impartiendo Primeros Auxilios según Prioridad

Al momento de aplicar primeros auxilios se debe tomar en cuenta que no estamos tratando enfermedades sino manifestaciones de enfermedades, es decir *signos* y *síntomas* que presenta un pasajero, el cual puede estar padeciendo cualquier enfermedad. El objetivo es brindar primeros auxilios básicos y no llegar a un diagnóstico definitivo.

Los *síntomas* son todas aquellas manifestaciones que el pasajero nos refiere (apreciaciones subjetivas) tales como: dolor, mareo, náusea, etc. Mientras que, los *signos* son aquellas características que el pasajero presenta y que son de alguna forma medible o cuantificable (apreciaciones objetivas) tales como: coloración de la piel, deformidades, temperatura corporal, dilatación de las pupilas, etc.

Por lo tanto, nuestro enfoque al tratar a un pasajero enfermo seráatender todos aquellos signos o síntomas que lo están afectando y aplicar el tratamiento adecuado dependiendo de la situación que se presente.

Describiremos a continuación las manifestaciones más comunes en el manejo de pasajeros y la conducta a seguir para su tratamiento.

Emergencias Médicas Abordo

En la aplicación de primeros auxilios intervienen tres roles, los cuales nos permitirá distribuir y balancear la carga de trabajo de la tripulación durante la atención de la emergencia médica abordo y así, procurar aliviar el dolor del pasajero, evitarle mayores complicaciones, mantener los niveles de vida mientras que llega personal más calificado y estos asumen el control de la situación o en el mejor de los casos, solucionar la situación.

Para toda emergencia médica abordo con pasajeros o con tripulantes, toda la Tripulación de Cabina, deberá de realizar el reporte respectivo y enviarlo a la Gerencia de su área a la mayor brevedad posible. Refiérase a los formatos aplicables en el Capítulo 5 de este Manual.

Deberes y Funciones de la Tripulación de Cabina

Entre ellos tenemos:

- **AUXILIADOR:** El primer Tripulante de Cabina que evidencie o sea informado de una emergencia médica de un viajero será el que preste el primer auxilio y se identificará como el auxiliador. Es muy importante que mantenga la calma y actúe serenamente.

- **COMUNICADOR:** El segundo Tripulante de Cabina en conocer la situación será el comunicador. Después de evaluar con objetividad el evento y si lo considera necesario, tomará el P/A y pedirá ayuda (dará el anuncio respectivo). Una vez termine el anuncio, llamará a Cabina de Mando y les informará el estado del pasajero y las acciones que se están realizando. Además, elabora reporte para autoridades sanitarias y/o equipo médico/paramédico que releve la emergencia.

- **COORDINADOR:** El tercer Tripulante de Cabina será el coordinador. Después de evaluar con objetividad el evento, suministrará al auxiliador los elementos necesarios para atender al pasajero y proporcionarle primeros auxilios: botiquín de primeros auxilios, Medical kit (si se cuenta con apoyo médico), HAZMAT/BIO- HAZ KIT, DEA, oxígeno portátil, Manual de Tripulantes de Cabina (MTC), entre otros. Recoge elementos utilizados y los asegura en su posición en el avión. Desecha elementos utilizados de riesgo biológico según procedimiento establecido. Además de ello, se encargará de retirar las personas que estén interrumpiendo los procedimientos de la Tripulación de Cabina, velará por el orden de la zona donde se encuentra el pasajero afectado y revisará la efectiva aplicación de los procedimientos establecidos en el MTC.

Precauciones Universales

Las precauciones universales tienen como fin protegerlo a usted y a los demás Tripulantes de Cabina que intervengan cuando se imparte primeros auxilios. Para una protección óptima, trate la sangre de cualquier persona como si estuviera infectada.

Los líquidos corporales como sangre, saliva, orina, entre otros, pueden transmitir gérmenes que ocasionan enfermedades.

El equipo de protección individual lo protegerá del riesgo por dicha exposición. En la mayoría de nuestras aeronaves está contenido en el botiquín de primeros auxilios, así como en el "*HAZMAT/BIO-HAZ KIT*" (véase Capítulo 06 de este Manual).

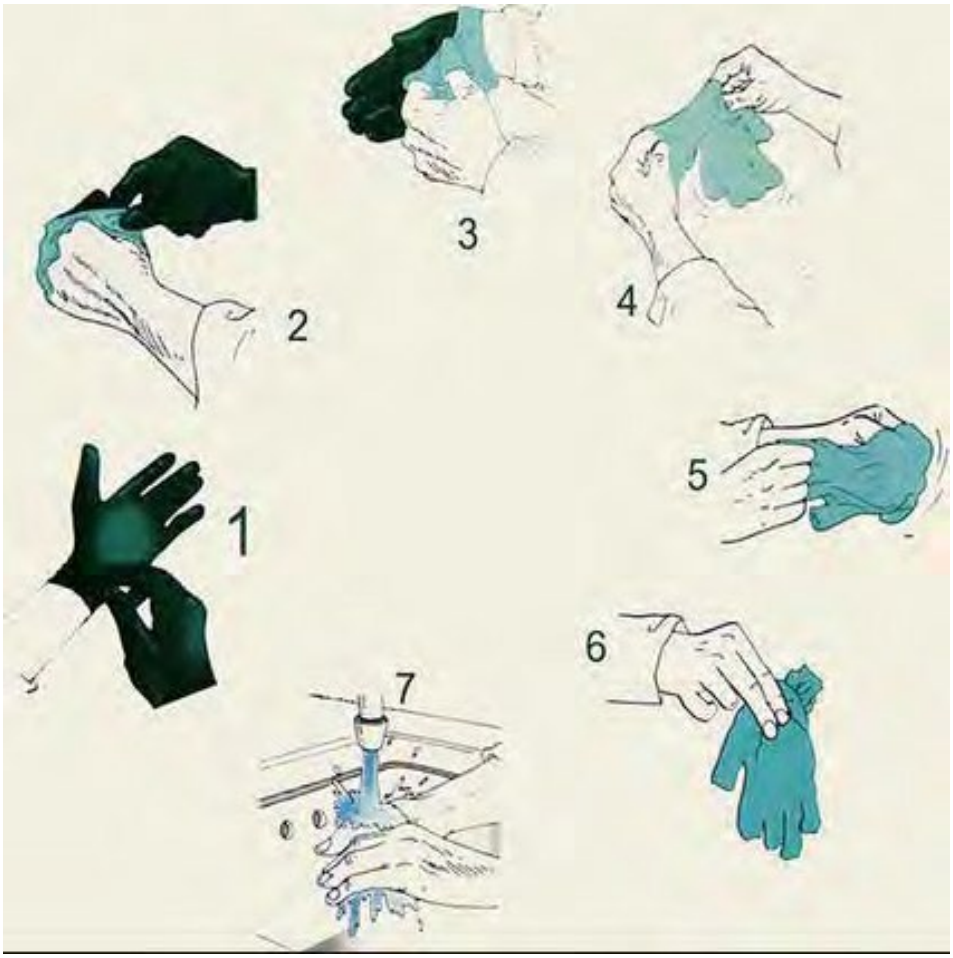
El equipo de protección individual incluye por lo menos:

- Guantes desechables
- Máscara protectora de ojos
- Mascarilla tapa bocas
- *Rescue breather / m*ascarilla simple para proporcionar ventilaciones

Acciones para cumplir con las precauciones universales:

- Póngase el equipo de protección individual siempre que sea necesario.
- Elimine el equipo desechable que haya estado en contacto con la sangre o líquidos corporales que contengan sangre, en una bolsa para residuos biológicos.
- Para desechar la bolsa para residuos biológicos, siga las instrucciones dictadas en el presente manual, según lo estipulado para el manejo de incidentes relacionados con Mercancías Peligrosas que se produzcan en cabina de pasajeros.
- Lávese bien las manos con jabón y abundante agua tras quitarse los guantes correctamente.

Para quitarse los guantes correctamente, siga las instrucciones del siguiente pictograma, sin tocarlos por fuera.



Seguridad en los Primeros Auxilios (Compruebe que la Escena es Segura)

Antes de actuar, se debe comprobar que la escena es segura para usted y para la persona lesionada. Se debe observar alrededor para asegurarse que no se presenta ningún peligro que conlleve a los Tripulantes de Cabina a convertirse en una víctima más. No podrán ayudar al pasajero si se encuentran heridos o lesionados.

Proceder a asegurar la escena: obtener información de lo que sucedió y ganar acceso al paciente.

PARE, PIENSE y PROCEDA

PARE, PIENSE y PROCEDA:

Al parar, se interrumpe reacciones por instinto antes de que pasen. Obliga a pensar sobre la situación, lo que se debe hacer y cómo sedebe hacer. Esto ayuda a proceder de una manera racional que no afecte la integridad del Tripulante de Cabina, ni la del pasajero.

PARE :

- Asegure el área: compruebe que la escena es segura.
- Determine el mecanismo de daño o situación que causa la emergencia.
- Verifique que no haya nada que le perjudique, ni a usted ni alpasajero, como por ejemplo: fuga de gases, cables eléctricos, fuego,olores muy fuertes, etc.
- Colóquese barreras: guantes, mascarilla u otros contenidos en el botiquín de primeros auxilios y/o *HAZMAT/BIO-HAZ KIT*.
- Mueva a la persona lesionada sólo si está en peligro o si es necesario para proporcionarle primeros auxilios o RCP.
- Acérquese con cuidado.

PIENSE:

- Piense en quién le puede ayudar y por qué medio va a pedir ayuda.
- Piense en su entrenamiento y tómelo con calma.
- Revise protocolos de tratamiento en su Manual de Tripulantes de Cabina.

PROCEDA:

- Pida ayuda a sus compañeros, avise al Capitán.
- Después de informar al Capitán, siempre haga el siguiente anuncio:

> "***Señoras y señores: Se ha presentado una emergencia médica. Si hay un médico o personal calificado y quiere actuar voluntariamente, favor contactar a un miembro de la Tripulación de Cabina. / Ladies and Gentlemen: We have a passenger experiencing medical problems. If there is a doctor or any other qualified person on board who wishes toassist voluntarily, please identify yourself with a cabin crew member.***"

- Identifique su estatus como personal de salud y revise su identificación.
- Busque en el cuerpo del pasajero algún colgante, pulsera o identificativo similar de un problema de salud.
- Solicite a su tripulación los recursos necesarios: botiquín de primeros auxilios, medikal kit, DEA, botella de oxígeno portátil, entre otros.
- Siga considerando su seguridad.

Determinando el Estado de Consciencia o Inconsciencia

Una vez que se ha determinado que la escena es segura, proceda a lo siguiente:

- Identifíquese y pida permiso para ayudar.
- *"Mi nombre es_____, soy Tripulante de Cabina, estoy capacitado para atenderlo, puedo ayudarle?"*. Si no hay respuesta, proporcione ligeros golpes en la clavícula y en ambos oídos diga *"¿se encuentra usted bien, se encuentra usted bien?"*. Al mismo tiempo revise ambos oídos, de tal manera que verifique si hay hemorragia o salida de líquido.
- Cada vez que examine al pasajero o haga algo por él, déjele saber qué es lo que está usted haciendo.
- Determine estado de consciencia o inconsciencia utilizando el método ***AVDI***:

(A): la persona se encuentra ***alerta***, habla fluidamente, es capaz de fijar la mirada hacia usted y está al pendiente de lo que sucede en torno suyo.

(V): la persona presenta respuesta ***verbal***, aunque no está alerta puede responder coherentemente a las preguntas que se le realicen y responde cuando se le llama.

(D): la persona presenta respuesta solamente a la aplicación de algún estímulo ***doloroso***, como presionar firmemente la base de la uña de cualquier dedo de la mano (disimuladamente). Pueden emplearse métodos de exploración menos lesivos como rozar levemente sus pestañas o dar golpecitos con el dedo en medio de las cejas, esto producirá un parpadeo involuntario, que se considera respuesta.

(I): la persona no presenta ninguna de las respuestas anteriores, está ***inconsciente*.**

Importante:

- Si el pasajero se encuentra consciente hágale preguntas tales como: ¿padece de alguna enfermedad o alergia?, ¿está tomando algún medicamento?, ¿cómo se siente?, voy a revisar_____, procederé a vendar, etc. Aplique el procedimiento SIMPLE.
- Si el pasajero se encuentra inconsciente: aplique el procedimiento CABS.

Evaluación para la Aplicación de Primeros Auxilios

Una vez que hemos aplicado el método **AVDI** para determinar el estado de consciencia o inconsciencia del pasajero, procedemos a lo siguiente:

Procedimiento CABS

Es la evaluación inicial que nos ayuda a identificar cuáles son las lesiones o condiciones que pueden poner en peligro la vida del pasajero. Debe ser rápida y eficaz. Es importante recalcar que aplica para pasajeros en quienes se ha demostrado que se encuentran en un estado de inconsciencia.

Nos guiaremos con el acrónimo CABS:

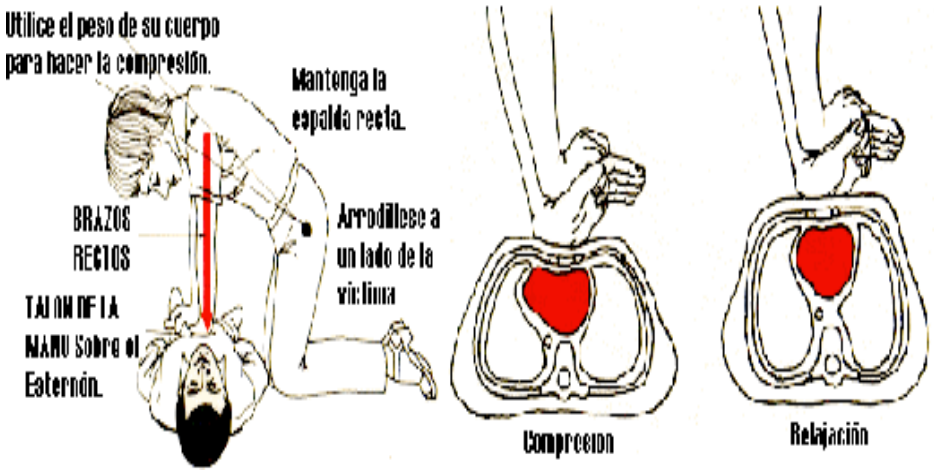
(C): Compresiones – *compressions*
(A) **:** Abrir vía aérea – *airway*
(B) **:** Buena respiración – *breathing*
(S) **:** Espina dorsal, Shock, Sangrado severo – *spinal injury, shock, severe bleeding*

CABS

(C) Compresiones

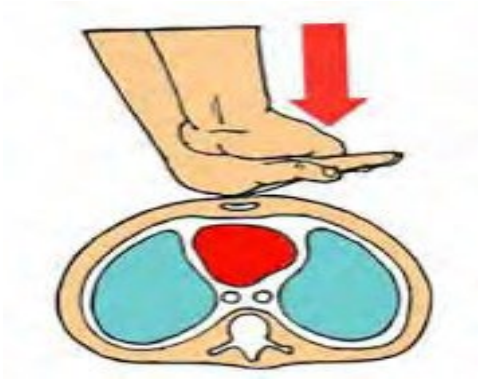
C: COMPRESIONES (*Compressions*)

- Comprima tórax



Una *compresión* es el acto de comprimir el tórax.

A menudo, no se comprime lo bastante fuerte por temor a lesionar a la víctima. Aún cuando esto es poco probable, una lesión es preferible antes que la muerte. Es mejor comprimir fuerte que con poca fuerza.



Siga los siguientes pasos para comprimir fuerte y rápido:

1. Asegúrese que la víctima está acostada de espaldas, sobre una superficie plana y firme.
2. Quite la ropa que cubre el tórax.
3. Las rodillas del rescatador deben estar pegadas junto al cuerpo del pasajero y los brazos deben formar ángulo recto.
4. Se debe iniciar la compresión colocando el talón de la mano en la parte superior del esternón, luego se coloca la otra mano encima entrelazando los dedos. Se debe hacer una línea imaginaria entre las tetillas colocando las manos en la parte central de esta línea.
5. Coloque el talón de la mano en la mitad inferior del esternón. Coloque el talón de la otra mano encima de la primera.
6. Comprima al menos 5 cm. (2 pulgadas) a una frecuencia mínima de 100 compresiones por minuto.
7. Proporcione 30 compresiones por 2 ventilaciones.
8. Tras cada compresión, deje que el tórax vuelva a su posición normal.

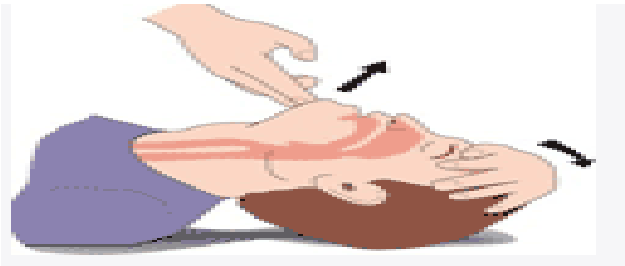
Las compresiones son muy importantes y realizarlas correctamente resulta agotador. Cuanto más cansado esté usted, menos efectivasserán. Si algún miembro de la Tripulación de Cabina o personal médico abordo puede cooperar, túrnense. Cambien las funciones cada 2 minutos, háganlo rápidamente para no interrumpir las compresiones. Trabajen recordándose mutuamente el procedimiento anterior.

(A)
Abrir Vía Aérea

A: ABRIR VÍA AÉREA (Airway)

- Abra vías aéreas

El objetivo primordial es abrir la vía aérea y controlar la permeabilidad de la misma, ejecutando una maniobra de extensión de la cabeza y elevación del mentón, así: con una mano en la frente y dedo índice y medio en la barbilla cabeza hacia atrás.



- Coloque al pasajero que respira pero no responde (desmayo) en la posición de recuperación, si no necesita reanimación cardiopulmonar (RCP). Véase procedimiento a continuación.

- Si el pasajero está inconsciente y no respira inicie RCP (con 30 compresiones, seguidas de 2 ventilaciones) y solicite a la Tripulación de Cabina traigan el DEA, si se encuentra disponible abordo.

Posición de Recuperación (Posición Lateral de Seguridad)

Esta posición ayuda a mantener las vías respiratorias permeables. Se describe a continuación cómo realizarla:

1. Para poner a la víctima en posición de recuperación o posición lateral de seguridad, se le debe tomar por la pierna y el hombro y voltearla hacia el rescatista, o sea, hacia usted.
2. Se debe continuar volteando a la víctima hasta que quede de lado.
3. Ajustar la pierna de arriba de tal manera que, tanto la cadera como la rodilla, estén dobladas en ángulos rectos e inclinar suavemente la cabeza atrás para mantener las vías respiratorias permeables. Se debe mantener al pasajero caliente hasta que se consiga ayuda médica, abríguelo con una frazada. Si la respiración o la circulación se detienen en algún momento, se debe voltear a la persona de nuevo sobre la espalda e iniciar RCP.

(B)
Buena Respiración

B: BUENA RESPIRACIÓN (Breathing)

- Determine si hay dificultad respiratoria.
- Determine si hay una obstrucción de la vía aérea.
- Determine la necesidad administrar oxígeno suplementario.
- Determine el patrón respiratorio (hiperventilación, por ejemplo).

Ventilaciones

Aunque las compresiones son la parte más importante de la reanimación cardiopulmonar (RCP), si también sabe realizar ventilaciones, su ayuda será aún mucho más valiosa.

Cuando realice las ventilaciones, deberá hacer que el tórax se eleve; esto indicará que la víctima ha recibido aire suficiente.

Antes de las ventilaciones, abra la vía aérea, tal y como se indicó anteriormente en este mismo capítulo, a saber:

1. Ponga una mano en la frente y los dedos de la otra mano en el hueso del mentón.
2. Coloque la cabeza hacia atrás y levante el mentón.
3. Evite presionar la parte blanda del cuello o bajo el mentón.

Procedimiento para proporcionar las ventilaciones

Procedimiento para proporcionar las ventilaciones:

1. Mientras mantiene abierta la vía aérea, cierre la nariz del pasajero.
2. Realice una ventilación, ponga su boca sobre la boca de la víctima (utilice el *rescue breather* o la mascarilla simple que se encuentra en el botiquín de primeros auxilios).
3. Realice dos ventilaciones (expulse el aire de los pulmones durante 1 segundo en cada ventilación).
4. Observe si hay elevación torácica con cada ventilación.

No tarde más de 10 segundos en las ventilaciones para interrumpir al mínimo de compresiones. Si no hay elevación torácica a los 10 segundos, vuelva a comprimir fuerte y rápido en el tórax.

Uso de mascarillas para proporcionar ventilaciones

En los botiquines de primeros auxilios encontramos mascarillas para proporcionar ventilaciones, sean *mascarillas faciales* ("*face mask*" o "rescue breather") o *mascarillas faciales de bolsillo* ("*pocket mask*"). Estas últimas están diseñadas para adultos, niños o infantes.

Con respecto a las *mascarillas faciales de bolsillo* ("*pocket mask*") existen muchas ventajas al emplearlas, entre estas tenemos que:

1. Poseen una válvula de una sola dirección que ayudan a proteger al socorrista contra una posible aspiración del aire exhalado y líquidos provenientes de la víctima. De tal manera que evitan el reflujo de secreciones (saliva, mucosa, vómito, y sangre, entre otros) y gases.
2. Cuentan con una chimenea que permite al rescatador administrar las ventilaciones sin hacer contacto con la víctima.
3. Cubren la boca y la nariz de la víctima, lo cual permite emplear ambas manos para mantener las vías respiratorias abiertas.
4. Garantizan que la nariz y la boca de la víctima queden cubiertas herméticamente, puesto que ambas manos se utilizan para sostener esta mascarilla contra su rostro. De allí que proveen un mejor sello (hermético) entre la máscarilla y la cara de la víctima, aún durante los casos más severos de trauma facial.
5. Filtran el aire contra patógenos aéreos, tales como los de la tuberculosis y la meningitis.

Las mismas están fabricadas con un material de plástico duro y cubren la boca o la boca y nariz de la persona enferma o lesionada. En ocasiones se debe armar la mascarilla antes de usarla.

Abordo podemos encontrar dos presentaciones:

Mascarilla facial (rescue breather/face mask)

Mascarilla facial de bolsillo (*pocket mask*)

Procedimiento de uso de mascarilla facial de bolsillo:

1. Ponga la mascarilla sobre la boca y la nariz del pasajero.

2. Extienda la cabeza y eleve el mentón mientras fija la mascarilla en el rostro. Mientras eleva el mentón, es importante conseguir un sello hermético entre el rostro del pasajero y la mascarilla para mantener abierta la vía aérea.

3. Realice dos ventilaciones (exhale durante 1 segundo en cada una). Observe si hay elevación torácica con cada ventilación.

Nota: si la mascarilla tiene un extremo en punta, ponga el extremo estrecho de la misma en la parte superior (puente) de la nariz y coloque el extremo ancho de forma que cubra la boca. En el caso de infantes, se debe invertir dicha colocación, de tal manera que el extremo ancho se colocará en la parte superior.

(D) Desfibrilación Uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA)

Desfibrilación / Uso del Desfibrilador Externo Automático (DEA):

- Use desfibrilador externo automático (en adelante DEA) si es necesario y si se encuentra a bordo.

En ocasiones, el corazón no funciona correctamente. Un DEA es una máquina que tiene incorporado un ordenador que puede permitir una descarga eléctrica al corazón y ayudarlo a funcionar de nuevo.

Si se inicia la reanimación cardio pulmonar (RCP) y a los pocos minutos se utiliza un DEA, se tendrá más posibilidades de salvar la vida del pasajero.

El DEA es un dispositivo portátil utilizado para estimular eléctricamente un corazón que está en *fibrilación ventricular*, la cual consiste en una actividad caótica del corazón sin latido cardíaco eficaz. Al utilizar un DEA se hacen pasar fuertes choques eléctricos entre los parches situados en el pecho del paciente; de tal manera, que la administración del choque eléctrico o desfibrilación restablece un ritmo cardíaco normal y un latido eficaz.

La mayoría de estos dispositivos se manejan en tres pasos:

1. Encendido
2. Análisis del ritmo cardíaco
3. Descarga o choque eléctrico

La mayoría de estos dispositivos son semiautomáticos, de tal forma que para liberar la descarga eléctrica y tras recomendar la misma, debe ser el reanimador quien con la presión de un botón realiza la descarga.

Existen algunos totalmente automáticos en los que la descarga se produce sin precisar la intervención del resucitador. En nuestra flota se cuenta con ambos tipos.

El DEA es seguro, preciso y fácil de usar. El DEA es una máquina que calcula si una persona necesita una descarga eléctrica al corazón y le alerta al rescatador cuándo es necesario aplicarla, indicándole incluso el momento de realizarla para que pueda asegurarse de que nadie esté tocando al pasajero.

Los parches utilizados para las descargas tienen un diagrama que facilitan su colocación. Siga las instrucciones de dicho diagrama.

El método más común para encender el DEA que tenemos abordo es abrir la tapa. Una vez encendido, la máquina le irá informando de todo lo necesario por realizar. Siga las instrucciones.

Si tiene acceso a un DEA, úselo a la mayor brevedad posible siempre que esté proporcionando la RCP. Antes de pulsar el botón de descarga, asegúrese que nadie esté tocando al pasajero.

Si el pasajero está en paro cardio respiratorio solicite a algún miembro de la Tripulación de Cabina que traiga el Desfibrilador Externo Automático (DEA), si está disponible a bordo.

Procedimiento General de Aplicación DEA

Siga las instrucciones de la máquina:

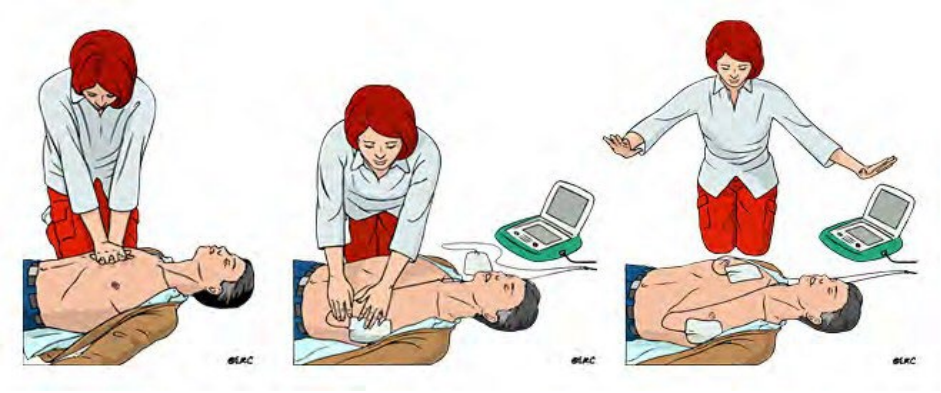
- Coloque al pasajero boca arriba sobre una superficie plana y rígida (preferiblemente en el galley).
- De ser posible, remueva objetos metálicos y retire cualquier interacción metálica entre víctima y pasajeros o rescatador.
- Inicie RCP con 30 compresiones, seguidas de 2 ventilaciones.

- Abra la máquina.
- Si se encuentra acompañado por otro Tripulante de Cabina, éste se encargará de colocar los parches sobre el tórax en la posición estipulada en el paquete de los mismos, mientras se sigue dando la RCP y se sigue las instrucciones del DEA.
- Verifique que los cables de los electrodos estén conectados a la máquina.
- No toque al pasajero y asegure a los demás pasajeros mientras la máquina verifica la condición del paciente.
- Espere a que el desfibrilador analice el ritmo cardiaco.
- Si el desfibrilador considera que debe realizar una descarga, aleje a todos y diga el enunciado **"ALÉJENSE, STANDBACK"**, verifique el área y una vez la misma se encuentre segura.
- Si el desfibrilador es semiautomático, éste indicará de forma visual y audible si requiere una descarga (botón rojo intermitente). Administre la descarga eléctrica presionando dicho botón. Si esautomático, la máquina hará la descarga en forma automática, sin que se requiera presionar ningún botón.
- No toque al pasajero, espere a que el desfibrilador analice el ritmo cardiaco.
- Siga las instrucciones de la máquina.
- Si se restablece el ritmo cardíaco, proporcione *posición de recuperación (posición lateral de seguridad)*.
- Si no hay presencia de ritmo cardíaco, siga las instrucciones del DEA y continúe dando la RCP.

- Se procede a detener la RCP y el DEA cuando:

  - El pasajero recupere la circulación y la respiración.
  - El pasajero sea atendido por un médico o paramédico que esté facultado para proporcionar la RCP y sepa utilizar el DEA.
  - Usted sea relevado por otro compañero y éste continúe con el procedimiento.
  - Usted se encuentre fatigado y se encuentre solo.
  - Su seguridad se encuentre comprometida.

Nota: En caso que la aeronave se encuentre en cabina estéril y nos dispongamos a aterrizar, el DEA no se debe desconectar. En cuyo caso, se debe asignar a un ABP para que se encargue del mismo durante dicha fase de vuelo.



Precauciones en el uso del DEA

Precauciones

- *Únicamente* se puede utilizar en pasajeros mayores de 8 años.
- Puede ser utilizado en pasajeras embarazadas.
- Durante el uso del DEA ordene a los pasajeros alejarse del área.
- Si posee marcapasos, debe existir una separación de al menos 5 cm. (2 pulgadas) entre los electrodos (parches) y el marcapasos.
- La superficie y la víctima (transpiración/sudoración) deben estar completamente secas para evitar la conducción eléctrica.
- Si el pasajero tiene vellos en exceso en el área del tórax, deberán retirarse para mayor efectividad utilizando una maquinilla para afeitar.
- Preferiblemente y sin perder tiempo, retire accesorios metálicos como joyería (cadenas, relojes, anillos, etc.), si son visibles y fáciles de retirar.
- Anote la hora de inicio del procedimiento.
- Siga las instrucciones proporcionadas por el DEA.

Aplicación de Electrodos (Parches)

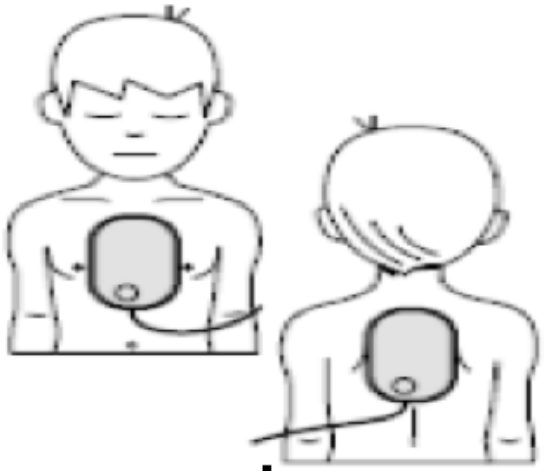
Para aplicar los electrodos o parches, siga el siguiente procedimiento:

- No utilice guantes para aplicarlos.
- Rompa el paquete y separe los electrodos del punto señalizado en la esquina de cada electrodo. (Evite tocar la superficie de los electrodos).
- Despegue el protector del primer electrodo y colóquelo debajo de la clavícula derecha arriba de la tetilla. (En la parte superior del pecho).
- Despegue el protector del segundo electrodo y colóquelo en la parte baja izquierda del pecho.
- Si escucha el mensaje "*verifique electrodos*" proceda a revisarlos asegurándose que estén bien adheridos al pasajero.

Casos Especiales de Aplicación de Electrodos (Parches)

En los casos en los cuales por la complexión física del pasajero los parches llegaran a hacer contacto, se deberá utilizar el siguiente procedimiento:

- Tome el paquete de electrodos, rompa el paquete y separe los electrodos del punto señalizado en la esquina de cada electrodo. (Evite tocar la superficie de los electrodos).
- Despegue el protector del primer electrodo y colóquelo en el pecho, en medio de las tetillas.
- Despegue el protector del segundo electrodo y colóquelo en la espalda entre los omóplatos.



(S)
Espina Dorsal
Shock
Hemorragia Severa

S: ESPINA DORSAL / SHOCK / HEMORRAGIA SEVERA

- Verificar si existe alguna lesión o trauma en la espina dorsal
- Proporcionar tratamiento preventivo de *shock*
- Controlar sangrados

Revisión de Espina Dorsal

Espina dorsal:

- Verifique que la escena es segura: Pare, Piense, Proceda.
- Sin mover la cabeza, revísela, buscando heridas, dolor,deformidades, etc. Cuidadosamente, palpe la parte trasera de la nuca, por si hubiese alguno de los síntomas anteriores. Busque hemorragias de oídos y nariz.
- Si la víctima está consciente pídale que mueva sus dedos y pregúntele si siente algo (adormecimiento, sensación de dolor, etc.).
- Como precaución, trátelo como si existiese daño en la espina dorsal. Si el pasajero está boca abajo, inmovilice la cabeza y el cuello con ambas manos, para luego voltearlo con mucho cuidado, efectuando el movimiento del cuerpo a un mismo tiempo, para colocarlo en una posición que permita examinarlo.
- Es importante que se mantenga observando y verificando el estado de la consciencia, vías aéreas, buena respiración y espina dorsal.
- Efectuando estos pasos tendrá la información necesaria para el personal médico que dará un tratamiento posterior.

Shock
(Choque)

Shock o choque:

Es una afección potencialmente mortal que se presenta cuando el cuerpo no está recibiendo un flujo de sangre suficiente. La falta de flujo de sangre significa que las células y órganos no reciben suficiente oxígeno y nutrientes para funcionar apropiadamente. Múltiples órganos pueden sufrir daño como resultado de esto.

El *shock* o choque requiere tratamiento médico inmediato y puede empeorar muy rápidamente.

Principales tipos de *shock:*

- Shock cardiógeno (debido a problemas cardíacos)
- Shock hipovolémico (causado por muy poco volumen de sangre)
- Shock anafiláctico (causado por una reacción alérgica).
- Shock séptico (debido a infecciones)
- Shock neurógeno (ocasionado por daño al sistema nervioso)

Causas del *shock*

El *shock* puede ser ocasionado por cualquier afección que reduzca el flujo de sangre, como:

- Problemas cardíacos (como ataque cardíaco o insuficiencia cardíaca)
- Reducción de la volemia (como con hemorragia profusa o deshidratación)
- Cambios en los vasos sanguíneos (como en la reacción alérgica grave o infección)
- Ciertos medicamentos que reducen significativamente la actividad cardíaca o la presión arterial

Un *shock* está a menudo asociado con un sangrado externo o interno profuso debido a una lesión seria. Las lesiones en la columna también pueden causar *shock*.

El síndrome del shock tóxico es un ejemplo de un tipo de *shock* debido a una infección.

Síntomas y/o signos del *shock*

Un pasajero en *shock* tiene su presión arterial extremadamente baja. Dependiendo de la causa específica y el tipo de *shock*, los síntomas pueden incluir uno o más de los siguientes:

- Ansiedad o agitación/inquietud
- Labios y uñas morados
- Dolor torácico
- Confusión
- Mareos, vértigo o desmayos
- Piel pálida, fría y pegajosa
- Disminución o ausencia del gasto urinario
- Sudoración profusa, piel húmeda
- Pulso rápido pero débil
- Respiración superficial
- Pérdida del conocimiento

Tratamiento preventivo de *shock*

Tome las siguientes medidas si piensa que una pasajero está en *shock*:

- Avise de inmediato al Capitán y al resto de la Tripulación de Cabina.
- Si el pasajero está consciente y no presenta una lesión en la columna, cabeza, pierna o cuello, colóquelo en posición de *shock*. Acuéstelo boca arriba y levántele las piernasaproximadamente unos 30 cm. (12 pulgadas). No le levante la cabeza. Si el hecho de levantarle las piernas le causa dolor o daño potencial, déjelo en posición horizontal.
- **Omita elevar extremidades inferiores si se le ha proporcionado previamente RCP.**
- Administre oxígeno, según procedimiento de aplicación en este Manual.
- Afloje ropa.
- Mantenga al pasajero caliente y cómodo. Cúbralo con frazadas para impedir la pérdida de calor corporal.
- Verifique constantemente los signos vitales.
- Si el pasajero vomita o está babeando, gírele la cabeza hacia un lado para que no se ahogue. Haga esto siempre y cuando no haya sospecha de una lesión de columna.
- Si se sospecha una lesión de columna, en lugar de esto, hágalo "girar como un tronco". Para hacer esto, mantenga el cuello, la cabeza y la espalda alineados y gire el cuerpo y la cabeza como una unidad.

Precauciones

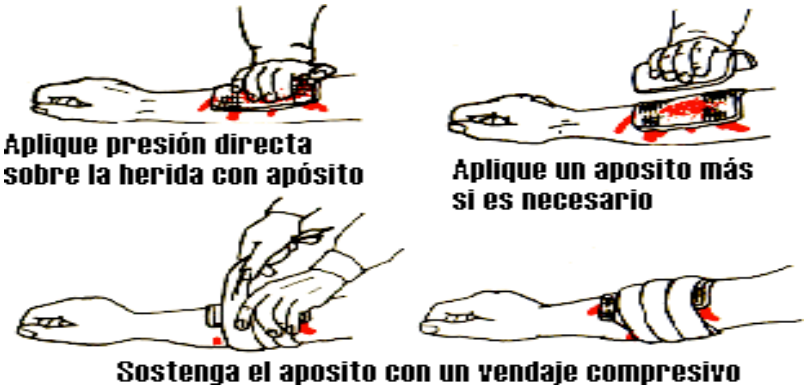
Ante una situación de shock (choque), tome las siguientes precauciones:

- No le proporcione nada a la persona por vía oral, ni siquiera de comer o beber.
- No mueva al pasajero si se sabe o sospecha de una lesión en la columna.
- No espere a que los síntomas del *shock* más leves empeoren antes de solicitar ayuda médica de emergencia.

Control de Sangrados (Hemorragia Severa)

En el control de sangrados, realice los siguientes pasos para detener la hemorragia:

1. Recuerde: PARE, PIENSE, PROCEDA. Compruebe que la escena es segura.
2. Pida ayuda y solicite el botiquín de primeros auxilios.
3. Avise al Capitán.
4. Utilice barreras (véase protocolo de *Precauciones Universales*, contenido en este capítulo).
5. Utilice protocolo de presentación.
6. Abra el botiquín de primeros auxilios, localice gasa estéril y coloque un apósito sobre la herida. Presione directamente sobre los apósitos con la parte plana de los dedos o la palma de la mano.
7. Puede solicitarle al pasajero que le ayude a presionar los apósitos, si éste se encuentra consciente.
8. Si la hemorragia no se detiene, ponga más apósitos y presione más fuerte.
9. Siga presionando la herida hasta que se detenga la hemorragia.
10. Si no es posible seguir presionando la herida, ponga un vendaje sobre los apósitos y proceda a elevar la extremidad comprometida, si es posible y si no causamos con ello más lesión o dolor al pasajero.

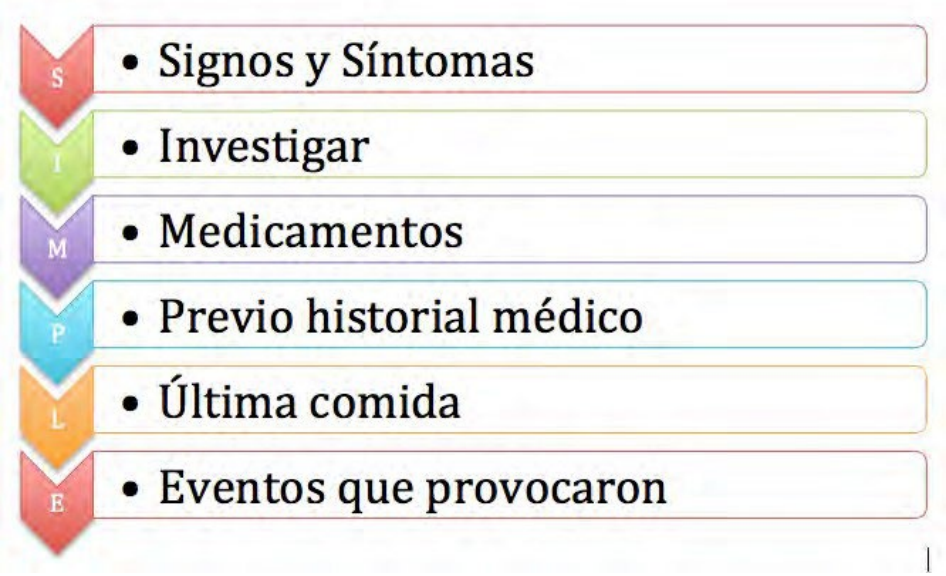


PROCEDIMIENTO SIMPLE

Es la evaluación de enfermedades que se realiza para obtener información del pasajero, historia médica e identificar y reportar problemas médicos que afecten su salud.

Se aplica a aquellos pasajeros que se encuentran en estado consciente.

Para ello nos guiaremos con el acrónimo *SIMPLE*:



1. Anote datos de identificación del pasajero para la elaboración del reporte correspondiente.
2. Si el pasajero es desembarcado en una estación de tránsito, deberá informar detalladamente al personal de tierra de lo sucedido.
3. Si el pasajero es desembarcado en una estación donde no se cuenta con personal de la Aerolínea, el Capitán deberá determinar quién queda como responsable del pasajero (médico o institución médica).
4. Al llegar a la base, el/la Jefe de Cabina deberá entregar el reporte correspondiente, adjuntando los reportes de los demás Tripulantes de Cabina.

Vendajes

Los vendajes son las ligaduras o procedimientos hechos con tiras de gasa, lienzo u otros materiales, con el fin de envolver una extremidad u otras partes del cuerpo humano lesionadas. En Primeros Auxilios se usan especialmente en caso de heridas, hemorragias, fracturas, esguinces y luxaciones.

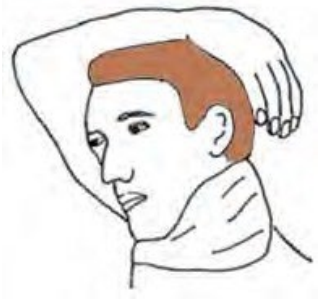
Los vendajes se utilizan para: sujetar apósitos, fijar entablillados, fijar articulaciones, entre otros.

A continuación se explica la forma de realizar algunos vendajes:

Vendaje para el Cuello

VENDAJE PARA EL CUELLO

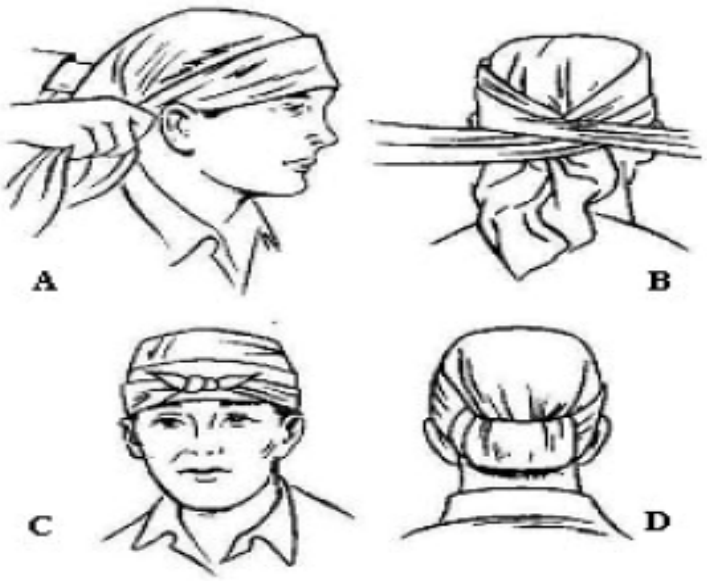
1. Doble la venda en corbata de 4 o de 8, dependiendo del tamaño del cuello de la víctima (para cuello largo de 4 y para cuello corto de 8).
2. Coloque el centro de la corbata (el centro está indicado por el vértice de la venda), sobre la herida y rodee el cuello, cruzándolos extremos al lado opuesto de la herida.
3. Regrese los extremos a la herida y anude sobre la misma.
4. Esconda los extremos sobrantes dentro de la misma.
5. Este vendaje deberá apretarse pero sin asfixiar a la víctima.
6. Cuando es dislocación de las vértebras cervicales, deberá colocarse antes un cartón que rodee el cuello y la venda servirá únicamente para sostener dicho cartón.



Capelina

CAPELINA

1. Se coloca la venda triangular, extendida sobre la cabeza con el vértice orientado hacia atrás.
2. Se hace un pequeño doblez en la base de la venda, que deberá quedar a la altura de las cejas (A).
3. Se toman los extremos de la venda y se cruzan por atrás de la cabeza sobre el vértice de la venda, cuidando que las orejas queden descubiertas (B).
4. Se llevan los extremos de regreso a la frente de la víctima y se anudan (C).
5. Se coloca la palma de la mano sobre la cabeza y se presiona un poco, al mismo tiempo con la otra mano se toma el vértice de la venda y se tira de él hacia abajo, hasta que la venda presione la herida y el apósito.
6. Proceda a extender el vértice a lo ancho de la parte trasera de la cabeza y luego dóblela e introdúzcala dentro de los extremos cruzados (D).
7. Este vendaje le servirá para hemorragias en la parte superior de la cabeza y debe quedar apretado.



Vendaje para Codo

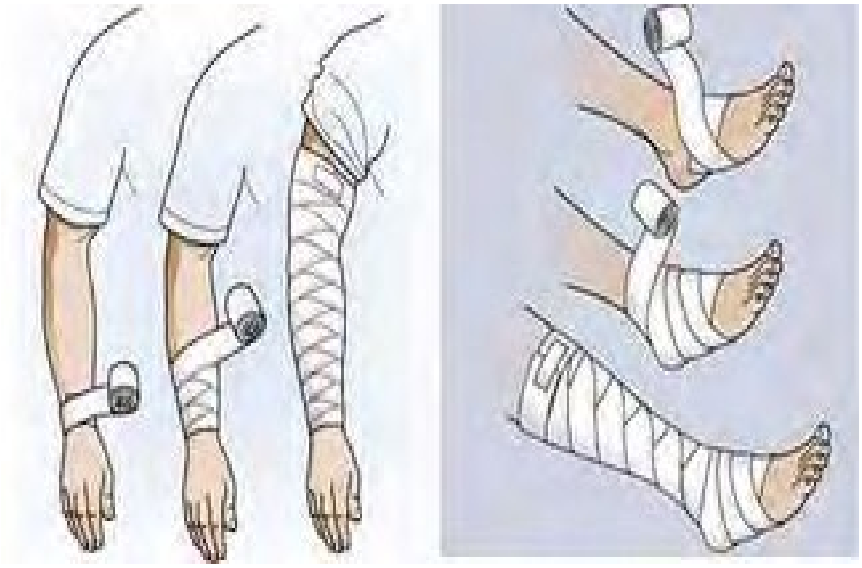
VENDAJE PARA CODO

1. Haga una corbata de cuatro.
2. Coloque dentro de la venda en la parte interior de la articulación del codo.
3. Lleve los extremos hacia el codo y crúcelos sobre el mismo, de manera que quede cubierto.
4. Dirija los extremos nuevamente al interior de la articulación y átelos con un nudo.
5. Esconda los extremos.
6. Este vendaje se puede usar de igual forma en la rodilla.
7. El vendaje deberá quedar cruzado en forma de equis.

Vendaje Espiral Ascendente

VENDAJE ESPIRAL ASCENDENTE

1. Elabore una corbata de ocho. Coloque la venda en diagonal sobre el miembro, dejando un extremo corto (del tamaño aproximado de la extremidad) del lado exterior de este y elextremo largo del interior.
2. Con el extremo largo efectúe una vuelta sobre la muñeca dejando el extremo corto debajo de esta vuelta.
3. Las vueltas posteriores se harán en forma diagonal de manera que se cubra el extremo corto y la región lesionada, sin dejar separación en cada vuelta.
4. Cuando nos falte solamente una o dos vueltas con el extremo largo, tomamos el fragmento del extremo corto descubierto, lo levantamos, pasamos el extremo largo por debajo del corto.
5. Tomamos ambos extremos y rodeamos cada uno en su dirección, terminando el vendaje con nudo al exterior del miembro.



Vendaje para Pie Quemado

VENDAJE PARA PIE QUEMADO

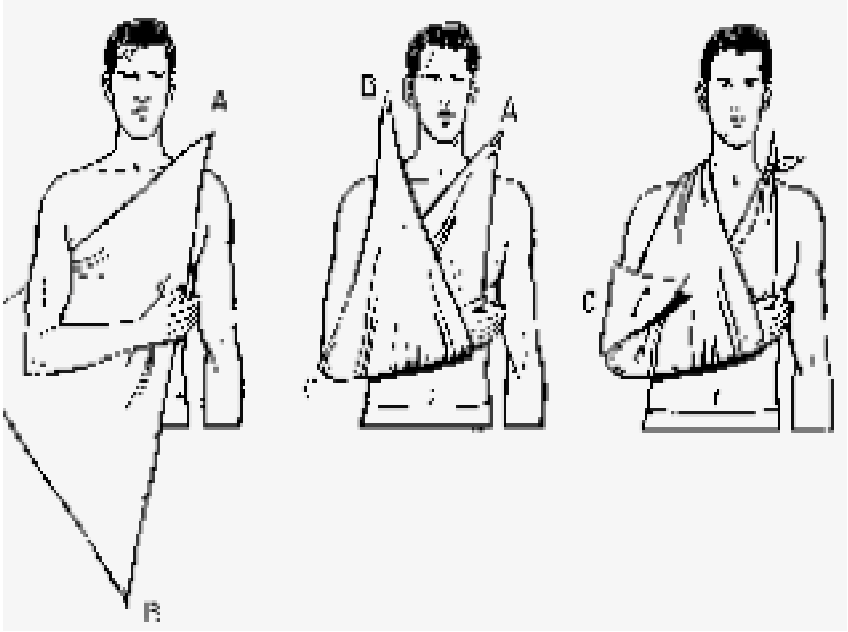
1. Tome una venda triangular y colóquela extendida sobre una superficie plana y limpia.
2. Coloque el pie quemado sobre la venda, con los dedos orientados hacia el vértice de la venda.
3. Los dedos del pie deben quedar cubiertos para que no se peguen.
4. Doble el vértice de la venda sobre el pie quemado, cubriéndolos.
5. Doble cada uno de los extremos en forma triangular, desde los dedos hasta el talón del pie (un solo doblez).
6. Pase ambos extremos sobre el pie y crúcelos sobre el vértice de la venda.
7. Lleve los extremos hacia atrás y crúcelos.
8. Traiga de nuevo los extremos hacia delante.
9. Amarre con nudo cuadrado sobre el vértice de la venda y esconda los extremos.

Este vendaje debe quedar flojo.

Cabestrillo (Simple o Reforzado)

CABESTRILLO (SIMPLE O REFORZADO)

1. Se hace un nudo simple en el vértice de la venda.
2. Coloque la venda sobre el pecho del pasajero, de manera tal que el nudo que se encuentra en el vértice, esté orientado hacia el codo del brazo lesionado del pasajero.
3. Coloque un extremo de la venda sobre el hombro contrario del brazo lesionado.
4. Coloque el brazo lesionado en posición inclinada sobre el pecho, hasta colocar la mano de la tetilla opuesta al brazo lesionado.
5. Rodee el brazo lesionado del pasajero con el extremo que está hacia abajo, haciendo llegar dicho extremo al hombro del brazo lesionado.
6. Rodee el cuello del pasajero por detrás y termine el vendaje con un nudo.
7. Con la venda haga corbata de cuatro y colóquela sobre el brazo lesionado, rodeando el pecho del pasajero.
8. Con otra venda haga corbata de cuatro y colóquela sobre el brazo lesionado, rodeando el pecho del pasajero.
9. La corbata debe pasar por arriba de la mano del brazo lesionado.
10. Termine el vendaje con cuadrado al lado del brazo lesionado, dejando libre el brazo sano.
11. Esconda los extremos de las vendas.



FRACTURA Y DISLOCADURA/LUXACIÓN

Referiérase al capítulo 09.03.00 de este manual, sobre manejo de fracturas.

En el manejo de fracturas no expuestas es recomendable utilizar *férulas*. Las mismas las podemos encontrar en el botiquín de primeros auxilios que se encuentra a bordo de nuestras aeronaves, o bien, utilizando materiales rígidos que tengamos a mano y que no hagan másdaño al pasajero.

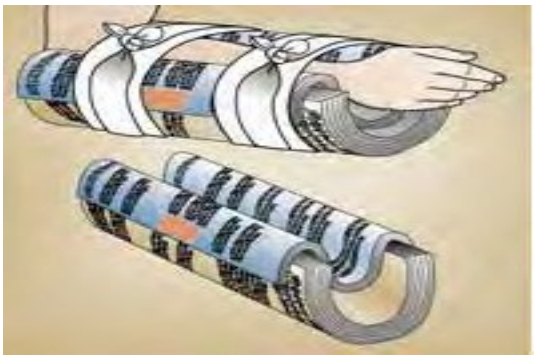
A continuación algunos ejemplos:

Inmovilización de ambas piernas

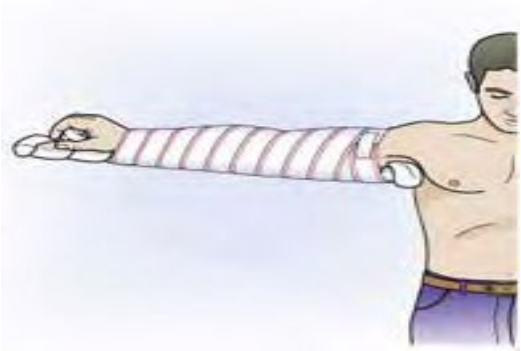
Inmovilización de una sola pierna

Inmovilización de antebrazo

Inmovilización de brazo



Inmovilización de codo



PÁGINA INTENTCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

Manifestaciones más comunes y tratamiento

Describiremos a continuación las manifestaciones más comunes en el manejo de primeros auxilios con pasajeros y el procedimiento a seguir para su tratamiento.

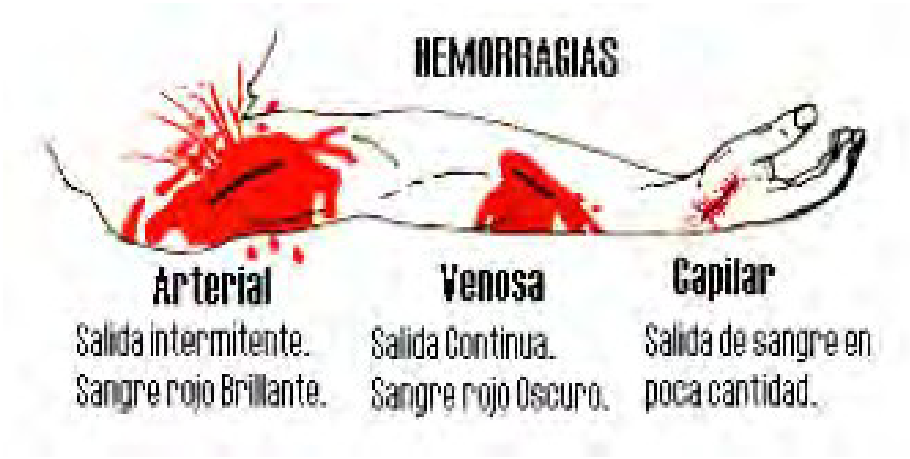
Hemorragia externa

Se manifiesta como un flujo de sangre, a consecuencia de una cortadura, lesión o cualquier herida abierta.

La pérdida de fluidos y sangre del cuerpo puede ser una amenaza a la vida. Al controlar serios sangrados usted puede mantener la provisión vital de sangre necesaria al cuerpo.

Tenemos tres tipos de hemorragia:

1. Arterial: sangre color rojo brillante y su salida es intermitente.
2. Venosa: sangre color rojo oscuro y su salida es lenta continua.
3. Capilar: producida por una herida superficial, salida de sangre en poca cantidad.



Las hemorragias suelen parecer más alarmantes de lo que en realidad son. Cuando un vaso sanguíneo se corta, se puede perder abundante sangre en cuestión de minutos. Sin embargo, la mayoría de las hemorragias se pueden detener aplicando presión. Si el pasajero lesionado es capaz de ayudar, pídale que apriete la herida mientras usted se pone el equipo de protección individual.

Necesitaremos *gasas estériles* para hacer *apósitos*, los cuales son materiales que tapan la herida y se utilizan para detener la hemorragia y ayudan a prevenir infecciones. Estos elementos los tenemos dentro del botiquín de primeros auxilios a bordo de nuestras aeronaves.

Tratamiento Para Hemorragia

El objetivo primordial es detener la pérdida de sangre y evitar llegar a un estado de *shock*, para lo cual siga el siguiente procedimiento:

1. Recuerde: PARE, PIENSE, PROCEDA. Compruebe que la escena es segura.
2. Pida ayuda y solicite el botiquín de primeros auxilios.
3. Avise al Capitán.
4. Utilice barreras (véase protocolo de *Precauciones Universales*, contenido en este capítulo).
5. Utilice protocolo de presentación.
6. Aplique presión directa en la zona de sangrado, utilizando un apósito estéril o algo limpio, evitando usar materiales que absorban la sangre en vez de detenerla.
7. De ser posible mantenga la parte afectada elevada.
8. No retire el apósito.
9. Si tiene necesidad de aplicar un apósito extra porque el anterior está cubierto de sangre, colóquelo sobre éste. Si es una hemorragia intensa haga presión en la arteria braquial para miembros superiores y presión la arteria femoral para miembros inferiores (presión indirecta).
10. Proporcione tratamiento preventivo de *shock*, siempre y cuando este procedimiento no agrave las lesiones del pasajero.
11. En caso de que existiese hemorragia en la cabeza o se presume que el pasajero tiene daño en la espina dorsal, no le levante las piernas.

Uso de torniquetes

En casos extremos, en los cuales la asistencia médica no es posible y el pasajero tiene una hemorragia severa e incontrolable aplicando los procedimientos anteriormente descritos, en alguna de sus extremidades superiores (brazos) o inferiores (piernas), la cual no se puede detener apretando directamente sobre la herida, podemos usar un torniquete como último recurso.

Para fabricar un torniquete, se puede utilizar un trozo de gasa y un objeto similar a un cubierto de metal con el cual se pueda realizar movimientos de torsión y que ayude a apretar el mismo.

Los torniquetes aplicados correctamente causan dolor, pero ayudan a detener la hemorragia.

Torniquete prefabricado

Procedimiento para utilizar torniquete pre fabricado:

1. Compruebe que la escena es segura (pare, piense y proceda).
2. Pida ayuda y avise al Capitán del procedimiento que va a aplicar.
3. Abra el botiquín de primeros auxilios y saque el torniquete prefabricado (si se encuentra disponible).
4. Póngase barreras.
5. Si es posible, coloque el torniquete aproximadamente 5 cm. por encima de la lesión.

6. Apriete el torniquete hasta que la hemorragia se detenga.
7. Anote la hora en que puso el torniquete.
8. Deje el torniquete colocado hasta que alguien más preparado asuma el control.

Fabricación y uso de un torniquete

Si la emergencia lo amerita y necesita realizar un torniquete, siga el siguiente procedimiento y luego aplíquelo como si fuera ya uno fabricado.

1. Compruebe que la escena es segura (pare, piense y proceda).
2. Pida ayuda y avise al Capitán del procedimiento que va a aplicar.
3. Abra el botiquín de primeros auxilios y saque trozos de gasa estéril.
4. Póngase barreras.
5. Doble un trozo gasa a lo largo, dejando por lo menos 2,5 cm. de ancho.
6. Si es posible, coloque el vendaje 5 cm. por encima de la lesión.
7. Ate los extremos del vendaje alrededor del cubierto de metal o algo similar.
8. Dé vueltas al cubierto para apretar el torniquete.
9. Siga apretando hasta que la hemorragia se detenga.
10. Asegure el cubierto de metal para que el torniquete quede apretado.
11. Anote la hora en la que se colocó el torniquete.
12. Deje el torniquete colocado hasta que alguien más preparado asuma el control.

Casos Especiales de Hemorragias

En todos los casos especiales de hemorragias inicie el procedimiento con lo siguiente:

- Recuerde: PARE, PIENSE, PROCEDA. Compruebe que la escena es segura.
- Pida ayuda y solicite el botiquín de primeros auxilios.
- Avise al Capitán.
- Utilice barreras (véase protocolo de *Precauciones Universales*, contenido en este capítulo).
- Utilice protocolo de presentación.

Hemorragia nasal (epistaxis):

1. Mantenga al pasajero tranquilo y sentado, con la cabeza ligeramente inclinada hacia el frente.

2. Presione la parte blanda de la nariz con los dedos pulgar e índice.

Hemorragia vaginal:

1. Proporciónele toallas sanitarias.
2. Recueste a la pasajera y permítale que adopte una posición cómoda.
3. Procure darle privacidad y bríndele apoyo emocional.

Heridas leves (escoriaciones):

Si la hemorragia no representa peligro, se procede a la limpieza de la herida:

1. Lave con agua y jabón.
2. Coloque bandas adhesivas en caso necesario, para mantener cerrada la piel y evitar la infección.
3. Cubra la herida con gasa estéril.

Objeto introducido en el cuerpo:

1. No remueva el objeto ya que podría empeorar el sangrado u ocasionar daños internos.
2. Asegure el objeto con gasa estéril alrededor del mismo.
3. Como excepción, si el objeto está en la cara, específicamente en la mejilla y ha alcanzado la cavidad bucal, remuévalo con sumo cuidado. La posibilidad de que la sangre bloquee el paso del aire es una amenaza mayor. Aplique presión directa desde ambos lados de la mejilla. No introduzca los dedos u objetos en la cavidad bucal del pasajero, ya que podríamos complicar la situación con una obstrucción de la vía área por cuerpo extraño (OVACE).
4. Si el objeto está en el ojo, asegúrelo con gasa estéril, para impedir que se mueva.
5. Posteriormente cubra el otro ojo.

Amputaciones:

1. Aplique presión directa sobre el sitio de la amputación.
2. Levante la extremidad afectada, todo lo que sea posible, tratando de no causar más daño.
3. Envuelva la parte amputada en gasa estéril. Manténgala seca (dentro de una bolsa plástica) y en hielo.

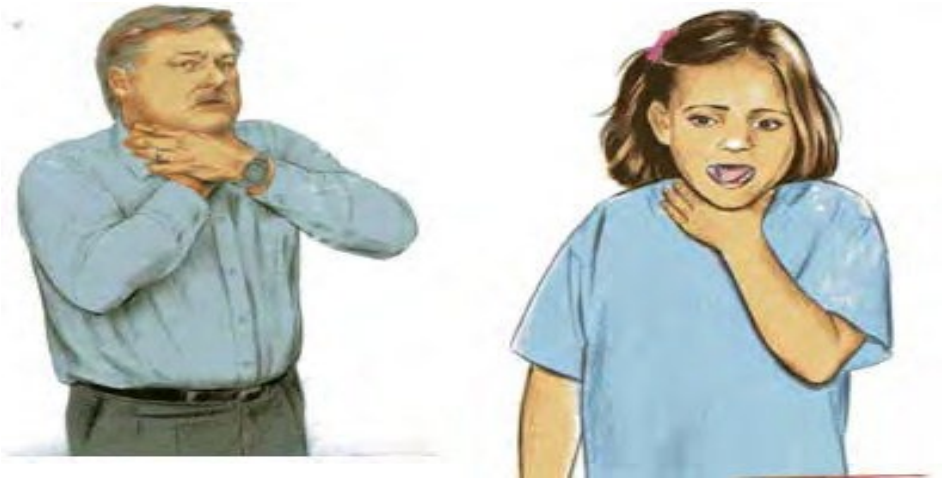
Obstrucción de Vías Aéreas por Cuerpo Extraño (OVACE)

OVACE es el acrónimo de *Obstrucción de la Vía Aérea por un Cuerpo Extraño*.

Es lo que comúnmente se conoce como *atragantamiento* por un objeto, un trozo de comida, bebida, etc. Ese objeto, en lugar de ir por elesófago va por otro camino, el de la vía aérea. La vía aérea se obstruyey por lo tanto el aire no puede pasar a los pulmones. Si no pasa el aire, tampoco pasa el oxígeno que es necesario para todo el organismo, incluido el cerebro. Si el cerebro está más de 2 minutos sin oxígeno, las lesiones pueden ser muy graves, incluida la muerte cerebral.

El OVACE puede ser parcial o total.

Cuando nos atragantamos, instintivamente nos llevamos las manos al cuello; es lo que se conoce como el *signo universal del atragantamiento*. Sin embargo, tenemos otros signos como: tos, sibilancias, agitación, cianosis, etc.



Si la persona está tosiendo, la obstrucción es parcial y la animaremos a que tosa con más fuerza y energía para hacer que el objeto salga por la fuerza que produce el aire al salir. En este caso no conviene dar golpes en la espalda, pero sí estimulamos a que tosa.

Si la obstrucción es total y la persona no puede respirar, lo habitual es dar 5 palmadas en la espalda. Para que estas palmadas sean efectivas, hay que darlas entre los omóplatos (escápulas).

NOTA: Es importante que si se determina la presencia de un OVACE abordo, se notifique a la Cabina de Mando inmediatamente, ya que eventualmente la situación se puede complicar a tal punto que requiera asistencia médica especializada en tierra.

Maniobra de Heimlich

Si el procedimiento antes descrito no es suficiente, haremos lo que se conoce como ***maniobra de Heimlich***.

Ante una obstrucción grave, hay que comprimir ligeramente por encima del ombligo. Estas compresiones abdominales se conocen como la *maniobra de Heimlich*. Con cada compresión, se empuja aire desde los pulmones como una tos. De esta forma, el objeto que obstruye la vía aérea pueda salir expulsado.

La obstrucción de vías aéreas por comida o algún objeto atrapado, conduce a que las partes del cuerpo involucradas traten de cerrarse para impedir que el objeto siga bajando, pero al mismo tiempo, no permiten el paso del aire.

De todas maneras, ya que no exhalamos completamente todo el aire de los pulmones, queda una porción remanente de aire. Forzando este aire a salir de los pulmones, el objeto extraño literalmente es expulsado hacia el exterior.

NOTAS:

1. Si realiza prácticas no haga las compresiones reales, únicamente puede simularlas.
2. Nunca aplique esta técnica a personas que no tengan obstrucción de vías aéreas.

Maniobra de Heimlich en adulto

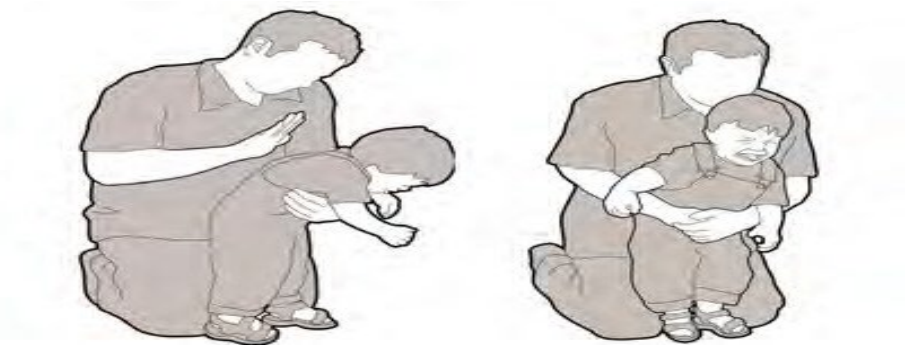
Procedimiento para adulto:

1. Compruebe la existencia de un OVACE: Determine si hay obstrucción de vías aéreas (manos en la garganta, mirada de temor,no puede hablar, etc.). Si alguien parece estar ahogándose, pregunte; “¿Se está ahogando?”. Si el pasajero asiente con la cabeza, indíquele que usted le va ayudar.
2. Actúe inmediatamente, ubicándose detrás del pasajero, coloque su puño justo entre el ombligo y la parte inferior del diafragma y efectúe compresiones hacia adentro y hacia arriba hasta que el objeto salga expulsado (Maniobra de Heimlich).
3. Determine la condición del pasajero después de efectuada dicha maniobra.
4. Aplique tratamiento preventivo de *shock.*
5. No administre nada vía oral, ya que el esófago tiende a inflamarse.
6. Monitoree su condición.
7. Realice reporte correspondiente.

Maniobra de Heimlich en niño (1-8 años)

Procedimiento para niño (1-8 años):

1. Compruebe la existencia de un OVACE: Determine si hay obstrucción de vías aéreas (manos en la garganta, mirada de temor, no puede hablar, etc.). Consulte al encargado del niño por su condición preguntándole: ¿El niño se está ahogando?
2. Actúe inmediatamente, ubicándose de rodillas detrás del niño o sobre un asiento del avión, coloque su puño justo entre el ombligo y la parte inferior del diafragma y efectúe compresiones hacia adentro y hacia arriba hasta que el objeto salga expulsado (Maniobra de Heimlich).
3. De acuerdo con la complexión física del niño, este procedimiento se realiza con dos manos, pero controlando la fuerza con que se comprime. No se debe presionar con tanta fuerza, como para llegar a levantar al niño del suelo o del asiento del avión.
4. Determine la condición del pasajero después de efectuada dicha maniobra.
5. Aplique tratamiento preventivo de *shock*.
6. No administre nada vía oral, ya que el esófago tiende a inflamarse.
7. Monitoree su condición.
8. Realice reporte correspondiente.



Maniobra de Heimlich con infantes (lactantes)

Procedimiento con Infantes (lactantes: recién nacido hasta 1 año de vida):

1. Determine la existencia de un OVACE.
2. Actúe de inmediato, animando al infante para que tosa o llore, para facilitar que expulse el objeto.
3. Si el infante no puede respirar, colóquelo boca abajo sobre su antebrazo, sosteniendo la cabeza con su mano, los dedos en la mandíbula, sin obstruir nariz y boca.
4. Sosteniendo el tronco ligeramente más bajo que el resto del cuerpo, proporcione cinco golpes en la espalda entre los omóplatos con el talón de la mano.
5. Si no se despeja la vía aérea, gire al bebé colocándolo boca arriba (siempre sobre el antebrazo) manteniendo su espina dorsal recta y sosteniendo la cabeza del bebé con su mano.
6. Revise la boca del bebé, buscando objetos extraños (visualmente), no debemos introducir dedos en la boca del bebé.
7. Localice el área de las compresiones y con la cabeza más abajo que el cuerpo del bebé, provea cinco compresiones rápidas usando dos dedos (dedo medio y anular o índice y medio, en medio del pecho entre las tetillas).
8. Revise nuevamente la boca del bebé y remueva cualquier objeto visible. No realice barrido bucal a ciegas.
9. Si aún no se ha despejado la vía aérea, repita los golpes en la espalda y las compresiones en el pecho hasta que la vía aérea se despeje o hasta que el infante quede inconsciente.
10. Si el infante se torna inconsciente, inicie RCP.
11. Determine la condición del infante después de efectuada dicha maniobra.
12. Aplique tratamiento preventivo de *shock*.
13. No administre nada vía oral, ya que el esófago tiende a inflamarse.
14. Monitoree su condición.
15. Realice reporte correspondiente.

Maniobra de Heimlich Mujeres embarazadas y/o Pasajeros obesos

Procedimiento con mujeres embarazadas y/o pasajeros obesos:

1. Compruebe la existencia de un OVACE: Determine si hay obstrucción de vías aéreas (manos en la garganta, mirada de temor, no puede hablar, etc.). Si alguien parece estar ahogándose, pregunte; "¿Se está ahogando?". Si el pasajero asiente con la cabeza, indíquele que usted le va ayudar.
2. No es posible hacer presiones abdominales en este tipo de pasajeros. En estos casos, provea compresiones en el centro del pecho.
3. Use su puño con el pulgar hacia adentro y la otra mano sobre el puño como se hace en los casos de adulto normalmente, pero coloque su puño en el mismo lugar donde efectuaría las compresiones para RCP hasta que expulse el objeto extraño o el pasajero se torne inconsciente.
4. Si se torna inconsciente, inicie con RCP.
5. Determine la condición del pasajero después de efectuada dicha maniobra.
6. Aplique tratamiento preventivo de *shock*.
7. No administre nada vía oral, ya que el esófago tiende a inflamarse.
8. Monitoree su condición.
9. Realice reporte correspondiente.

Maniobra de Heimlich Pasajero Inconsciente

Procedimiento con Pasajero Inconsciente:

1. Compruebe la existencia de un OVACE: Determine si hay obstrucción de vías aéreas. Recopile información de otros pasajeros.
2. Inicie RCP inmediatamente dando 30 compresiones y 2 ventilaciones.
3. Solicite DEA si se encuentra dentro del equipo de emergencia de la aeronave.
4. Determine la condición del pasajero después de efectuada dicha maniobra.
5. Aplique tratamiento preventivo de *shock*.
6. No administre nada vía oral, ya que el esófago tiende a inflamarse.
7. Monitoree su condición.
8. Realice reporte correspondiente.

Acciones para actuar ante lesiones de la cabeza, cuello o columna

Si sospecha que hay lesión en la cabeza o en el cuello, o trauma severo en la columna, tendrá que practicar cuidados especiales para mantener las vías aéreas despejadas. Colocándose por detrás, debe llevar laparte inferior de la quijada hacia adelante, manteniendo la cabeza de la persona en una posición firme.

Convulsiones

Excepción en la ayuda a las vías aéreas:

Una excepción a este procedimiento es cuando alguien sufre de *convulsiones*, para lo cual deberá procederse según se indica a continuación:

1. Recuerde: PARE, PIENSE, PROCEDA. Compruebe que la escena es segura.
2. Pida ayuda y solicite el botiquín de primeros auxilios y botella de oxígeno portátil.
3. Avise al Capitán.
4. Utilice barreras (véase protocolo de *Precauciones Universales*, contenido en este capítulo).
5. Utilice protocolo de presentación.
6. Proteja el área para que el pasajero no se golpee.
7. No trate de detener las convulsiones.
8. Una vez superada la crisis, ponga al pasajero en posición de recuperación.
9. Colóquelo de lado, para evitar que bronco aspire si acaso vomita.
10. Busque brazalete o colgante de identificación médica con instrucciones en caso de convulsiones. Incluso, en caso que el pasajero padezca de epilepsia.
11. Provea cuidados para mantener los niveles de vida.

Reanimación Cardio Pulmonar (RCP)

La *reanimación cardio pulmonar (RCP)* es la técnica que nos permite sustituir temporalmente la ausencia de las funciones vitales de contracción del corazón y la respiración (paro cardio respiratorio), contribuyendo a mantener los niveles de vida del cuerpo humano.

La decisión de comenzar la *reanimación cardio pulmonar (RCP)* está basada en que la persona ha perdido la circulación y respiración en ese momento.

Por lo tanto, se deberá detener la *reanimación cardio pulmonar (RCP)* cuando se reinstale la circulación y respiración y el pasajero "responda".

Se dice que alguien responde si se mueve, habla, parpadea o reacciona de alguna forma cuando se le golpea suavemente y responde a la pregunta: *"¿está usted bien?"*. Una persona "no responde" si no reacciona cuando se le golpea suavemente y no responde a la pregunta: *¿está usted bien?*

Si se siente extenuado, debe ser relevado por otro miembro de la tripulación, pues esta técnica es física y emocionalmente agotadora.

Un principio elemental es conservar la calma y transmitirla al resto de la gente presente, sobre todo a los familiares del pasajero.

Luego de revertir un paro cardio respiratorio se deberá estar pendiente, ya que podría volver a presentarse.

Si la RCP la debemos proporcionar en vuelo, la comunicación con la Cabina de Mando es fundamental. Debemos mantener informados a los Tripulantes de Vuelo, para que ellos realicen las maniobras necesarias y lleguen a tierra lo más pronto posible con el objetivo que el pasajero reciba atención médica especializada.

Recuerde que para el aterrizaje, el pasajero a quien se le ha proporcionado RCP, debe estar asegurado en un asiento y todos los miembros de la Tripulación de Cabina titular, deben asumir sus respectivas posiciones de seguridad para el aterrizaje.

Hasta donde sea posible, proceda a acostar al pasajero en una fila de asientos, procurándole la posición de recuperación, con su cinturón asegurado y de ser necesario, administre oxígeno portátil de acuerdo a lo establecido en este manual y asigne un ABP para que vigile y asista al pasajero durante esa etapa del vuelo.

En caso que no haya suficientes asientos disponibles en cabina de pasajeros para acostar a la víctima, proceda a reubicar pasajeros en algún jump seat disponible.

Al llegar a tierra, coordine con la Cabina de Mando y con el/la Jefe de Cabina el procedimiento en que la ayuda especializada abordará el evento. Siga las instrucciones del personal que brindará tal asistencia.

Procedimiento RCP en adultos y niños

Procedimiento:

1. Recuerde: PARE, PIENSE, PROCEDA. Compruebe que la escena es segura.
2. Utilice barreras (véase protocolo de *Precauciones Universales*, contenido en el capítulo 09.01.00 de este Manual).
3. Determine estado de consciencia, según procedimiento AVDI.
4. Pida ayuda y solicite el DEA si se encuentra abordo, además del botiquín de primeros auxilios y la botella de oxígeno portátil.
5. Avise al Capitán y al resto de la Tripulación de Cabina.
6. Compruebe la respiración.
7. Si la víctima no respira o sólo jadea/boquea, realice RCP.
8. Reubique al pasajero en un lugar donde pueda trabajar cómodamente, superficie firme y plana, preferiblemente en alguno de los galleys. Verifique que la superficie esté seca.
9. Quítele la ropa al pasajero del área en que dará compresiones.
10. Realice 30 compresiones a una frecuencia mínima de 100 por minuto y a una profundidad mínima de 5 cm (aproximadamente 2 pulgadas). Tras cada compresión, deje que el tórax vuelva a su posición normal.
11. Abra la vía aérea y realice 2 ventilaciones.
12. Continúe con las series de 30 compresiones y 2 ventilaciones hasta que:
    - algún Tripulante de Cabina traiga el DEA, coloque los parches y permita que el DEA analice el ritmo.
    - la persona comience a responder.
    - llegue alguien más preparado que usted y asuma el control.
13. Si el pasajero responde, colóquelo en *"posición de recuperación"* y aplique oxígeno a 4 lts. /min.

NOTAS:

- Por niño se entiende a un menor de más de 1 año de edad y hasta 8 años.
- Los masajes para el niño se pueden hacer con dos manos o con sólo una dependiendo del tamaño y complexión del niño.
- El DEA puede ser utilizado únicamente en niños mayores de 8 años.
- Si se siente extenuado pida relevo.

Procedimiento RCP en Infantes (Lactantes)

Los corazones de los lactantes (recién nacidos a 1 año de edad) suelen estar sanos y la dificultad respiratoria es la que a menudo les causa algún problema cardiaco. Por eso es importante dar ventilaciones al lactante lo más rápido posible.

Procedimiento:

1. Recuerde: PARE, PIENSE, PROCEDA. Compruebe que la escena es segura.
2. Pida ayuda y solicite el botiquín de primeros auxilios y la botella de oxígeno portátil. No solicite DEA, ya que los parches con los que se encuentra a bordo de las aeronaves, no aplican para los infantes/lactantes.
3. Avise al Capitán y al resto de la Tripulación de Cabina.
4. Utilice protocolo de presentación. Solicite permiso al progenitor o encargado para proceder a aplicar la RCP al infante (lactante).
5. Verifique si el infante/lactante “responde”: si se mueve, hace sonidos, parpadea o reacciona de alguna forma cuando lo golpea suavemente y le llama por su nombre.
6. Si el infante/lactante “no responde”, asegúrese que esté acostado de espaldas en una superficie plana y firme. Si es posible, que no esté directamente sobre el suelo.
7. Quite la ropa del infante/lactante del área donde dará compresiones.
8. Ponga dos dedos de una mano en el esternón, justo por debajo de la línea de los pezones.
9. Comprima el tórax del lactante unos 4 cm. (aproximadamente 1,5 pulgadas) a una frecuencia mínima de 100 compresiones por minuto.
10. Tras cada compresión, deje que el tórax vuelva a su posición normal. El conteo de las compresiones se realiza como lo hacemos en pasajero adulto.
11. Administre 30 compresiones y 2 ventilaciones.
12. Continúe con las series de 30 compresiones y 2 ventilaciones hasta que el infante (lactante) empiece a responder o hasta que alguien más preparado llegue y asuma el control.

PAGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

Manejo de otras condiciones

A continuación se describirá el tratamiento de algunas condiciones que pueden presentar los pasajeros, tomando en cuenta que nuestra observación estará enfocada en las manifestaciones tanto físicas como psicológicas y no en diagnósticos específicos.

ACIDEZ
Signos y síntomas: • Ardor en la parte baja del pecho • Sabor agrio o amargo en la garganta y la boca • Reflujo gastroesofágico
Tratamiento: • Provéale té de manzanilla • Solicite ayuda al médico abordo que se encuentra abordo

ALERGIA
Signos y/o síntomas: Se trata de una hipersensibilidad a una partícula o sustancia que, si se inhala, ingiere o toca, produce unos síntomas característicos, definidos como "reacciones alérgicas". No se debe confundir la alergia a alimentos con la intolerancia a los alimentos.
Tratamiento: • Solicite al médico abordo

ANGINA DE PECHO

Si los vasos sanguíneos del corazón se han obstruido sólo parcialmente y el flujo de sangre al corazón es reducido, pero no se ha interrumpido por completo, se puede producir un dolor en el pecho conocido como angina de pecho. El paciente puede sufrir un dolor o malestar en el pecho que dura varios minutos. Generalmente aparece al efectuar alguna actividad física y se alivia con el reposo. También puede surgir como resultado de emociones intensas, estrés o calor o frío extremos. El dolor puede irradiar hacia los brazos, espalda, mandíbula, cuello y estómago.
Las personas que padecen angina de pecho corren un alto riesgo de sufrir un infarto de miocardio.
Las personas con angina de pecho deben estar atentas a la evolución del dolor torácico.
La angina puede estar agravándose si el dolor:

- Sobreviene más a menudo.
- Dura más de lo habitual.
- Se asocia con dificultad respiratoria o con un ritmo cardiaco acelerado o irregular.
- Se produce con poco ejercicio físico y estrés

Signos y/o síntomas:

- Dolor punzante e intermitente en el pecho.
- Dolor agudo y constante en el pecho, irradiado a la mandíbula, hombro o brazo izquierdo.
- Respiraciones cortas y superficiales.
- Palidez.
- Piel sudorosa.
- Pulso aumenta en frecuencia y disminuye en intensidad. Se hace irregular.
- Frío sudoroso.
- Tos.
- Ansiedad.

Tratamiento:

- Indique al pasajero que deje lo que estaba haciendo y que descanse hasta que se le pase el dolor.
- Si el pasajero toma medicación prescrita por médico, sean pastillas para mantener debajo de la lengua o un aerosol para aliviar el malestar, solicite se lo administre.
- Avise de inmediato a la Cabina de Mando.
- Coordine con Cabina de Mando para que el aterrizaje sea lo más pronto posible.

ANOXIA
Es la ausencia del aporte sanguíneo a los tejidos. La gravedad del daño neurológico y sus secuelas, depende del tiempo que el cerebro permanezca sin oxígeno. Causada por: infarto al miocardio, arritmia ventricular, *shock*, hemorragia interna, entre otros.
Tratamiento: • Abra la vía aérea para proveer una correcta oxigenación y ventilación adecuada.

ASMA
Signos y/o síntomas: • Opresión en el pecho, precedida por una tos seca e irritante • Respiración ruidosa • Dificultad respiratoria • Piel fría y sudorosa • Ansiedad • Cianosis • Pérdida de consciencia • En los niños suele darse durante el sueño en forma de hipoxia aguda • Ataques frecuentes de dificultad para respirar, producida por la hinchazón de la mucosa bronquial, con secreción excesiva de moco que se vuelve gelatinoso y viscoso, obstruyendo la pared de los bronquios Los factores desencadenantes son: • Reacciones alérgicas: polen, pelos o plumas de animales • Estrés emocional o psicológico
Tratamiento: • Colocar al pasajero en posición semi sentado • Si es posible, siéntelo en un lugar ventilado • Tranquilice al pasajero • Suministre oxígeno en “low “ (a 2 lts./min.) o en su defecto, use el inhalador, si el pasajero lo tiene consigo. • No suministre medicamentos ni tranquilizantes • En asmas producidas por alergias, humidifique el ambiente con paños mojados o rociando agua con un atomizador

ATAQUE AL CORAZON / INFARTO
Es provocado por una obstrucción de la arteria coronaria, la cual impide que llegue sangre rica en oxígeno y nutrientes a una sección del corazón. Si la sangre no puede llegar al músculo cardiaco, este morirá. Si se obtiene tratamiento médico inmediatamente, puede redurcirse el daño, pero si una sección del músculo cardiaco muere, el daño es irreversible.
Signos y/o síntomas: • Molestia en el pecho, presión, opresión • Falta de aire • Molestia en la parte superior del cuerpo (brazos, hombro, cuello, espalda) • Náuseas, vómitos, vértigo, mareos • Sudoración
Tratamiento: • Si el pasajero está consciente aplique tratamiento preventivo de shock. • Si el pasajero está inconsciente aplique la RCP y utilice el DEA, si se encuentra disponible.

ATAQUES DE PÁNICO
Los ataques de pánico son períodos en los que el individuo sufre de una manera súbita un intenso miedo o temor con una duración variable, de minutos a horas. Los ataques o crisis de pánico generalmente aparecen de repente y pueden alcanzar su máxima intensidad en unos 10 minutos. No obstante, pueden continuar durante más tiempo si el paciente ha tenido el ataque desencadenado por una situación de la que no es o no se siente capaz de escapar.
Signos y/o síntomas: • Miedo o temor intenso
Tratamiento: • Dirija la atención del pasajero hacia otra cosa • Induzca a que el pasajero se relaje y descanse • Ofrezca ayuda médica al llegar al destino final

BAROTRAUMATISMOS

Un barotraumatismo, también conocido como barotrauma es el daño físico causado a los tejidos del cuerpo por una diferencia de presiónentre el espacio aéreo al interior o junto al cuerpo y el gas o líquido quelo rodea.

Suele producirse en los espacios de aire cuando se traslada un cuerpo desde un entorno de mayor presión a uno de menor presión, por ejemplo cuando un avión de pasajeros asciende o desciende.

El daño en los tejidos del cuerpo se produce, porque los gases son compresibles y los tejidos no lo son. Durante el aumento de la presión ambiental, el interior del cuerpo proporciona a los tejidos circundantes poco apoyo para resistir la mayor presión externa. Durante la disminución de la presión atmosférica, la mayor presión del gas dentrodel cuerpo causa daños a los tejidos circundantes en caso de que la presión se vuelva insostenible y el gas deba escapar.

Algunos ejemplos de órganos o tejidos dañados fácilmente por barotrauma son:

- Senos paranasales (causando aerosinusitis)
- Pulmones
- Oído medio (barotitis o aerotitis)

Tratamiento:

El barotraumatismo puede evitarse mediante la eliminación de cualquier diferencia de presión que actúe sobre el tejido u órgano y que pueda provocar lesiones. Hay una variedad de técnicas:

- Los espacios de aire en los oídos y los senos paranasales: Se corre el riesgo de ruptura del tímpano. Se puede usar la maniobra de *Valsalva*, para dejar escapar el aire en el oído medio a través de los tubos de Eustaquio. Consiste en realizar una expiración forzada con la oclusión de ambas fosas nasales mediante los dedos pulgar e índice y los labios cerrados.
- En lactantes/infantes: sugiérale al progenitor o responsable que le dé biberón y lo deje llorar.
- En el caso de los oídos, no aplique tapones.
- Los pulmones: Se corre el riesgo de neumotórax. Para igualar las presiones, siempre se debe respirar normalmente y nunca sostenga la respiración.

COMPORTAMIENTO IRRACIONAL
Signos y/o síntomas: La ira excesiva o inadecuada es una alteración emocional bastante común y muy contraproducente. Puede manifestarse de diferentes formas: desde dejar de hablar a los demás a mostrar conductas agresivas, como criticar en forma grosera, insultar, gritar, golpear, magnificar cualquier fallo de los demás, quejarse constantemente, interpretar negativamente, adoptar una actitud defensiva y hostil cuando alguien les hace la más mínima observación sobre su comportamiento, reaccionando como si les hubiesen atacado.
Tratamiento: Una opción a considerar es alejarse de la persona si es posible, sino, comportarse en sentido opuesto de como esta se comporta, mantener el control y ser optimista.

DERRAME
Un derrame cerebral es una lesión cerebral, que se produce cuando se interrumpe o se reduce ampliamente el riego sanguíneo del cerebro; éste se queda sin oxígeno ni nutrientes y en cuestión de minutos, comienzan a morir las células cerebrales. Por lo tanto, un derrame cerebral se considera una emergencia médica y requiere que se lo diagnostique y se lo trate sin demora.
Signos y/o síntomas: • Entumecimiento agudo, debilidad o parálisis en el rostro, en un brazo o en una pierna, en especial en un solo lado del cuerpo. Si una persona no consigue levantar ambos brazos a la vez por encima de la cabeza, o si no logra sonreír normalmente, puede estar sufriendo un derrame cerebral. • Repentina pérdida del equilibrio, mareos, falta de coordinación. • Repentina visión borrosa o disminución de la visión, en uno o ambos ojos, visión doble. • Confusión o dificultad repentina para expresarse o para entender enunciados simples. Si a una persona le cuesta repetir una oración sencilla, puede estar teniendo un derrame. • Aparición repentina y sin explicación de dolores de cabeza graves y localizados, que pueden estar acompañados devómitos. Aunque no causen dolor alguno y desaparezcan rápidamente, son señales claras de que se ha sufrido un derrame o de que se lo sufrirá en el corto plazo. Cada minuto cuenta: cuanto antes se reciba tratamiento(lo ideal sería en menos de 60 minutos), mayores serán las posibilidades de que se reduzca el daño permanente.
Tratamiento: • Avise al Capitán • Proporcione tratamiento preventivo de shock

DESMAYO
Signos y/o síntomas: • Sudoración fría • Pulso débil • Palidez
Tratamiento: • Proporcione tratamiento preventivo de *shock* • Si no hubiera espacio, se le debe de colocar la cabeza entre las rodillas para lograr así un aumento en el flujo de sangre al cerebro

DIABETES
La diabetes es una enfermedad que deriva de una falta parcial o total del efecto de una hormona llamada insulina y que se caracteriza por la elevación de la glucosa (azúcar) en la sangre. Signos y/o síntomas: • Somnolencia • Desmayo • Mareos • Sudoración • Desorientación/enojo • Hipoglicemia
Tratamiento: • Confirme si la persona tiene su medicamento en el equipaje de mano, pídale que se lo administre según prescripción médica • Pregúntele si ha comido, proporciónele jugo de naranja o algo de comer, si aplica. • Solicite médico abordo

DIARREA
Síntomas: • Malestar • Dolor abdominal asociado a diarrea
Tratamiento: • Hidrate al pasajero y bríndele reposo • Solicite médico que se encuentre a bordo para administrar medicamentos del Medical Kit

DIFICULTAD PARA RESPIRAR
Síntomas y/o signos: • Mareo • Dolor de cabeza • Euforia • Irritabilidad • Somnolencia • Cianosis en labios / dedos • Tos
Tratamiento: • Manténgalo tranquilo y cómodo • Aflójele la ropa • Recline su asiento • Cúbralo • Administre O_2 a 4 lts./min. el tiempo que sea necesario

DISBARISMOS
Es un fenómeno generado por la formación o expansión de burbujas gaseosas en el seno de algunos tejidos y fluidos del interior del cuerpo humano, debido a las diferencias de presión a grandes altitudes. El *disbarismo* se caracteriza por presentar dolor articular (en inglés "*bends*") o salpullido cutáneo, siempre con el antecedente que el viajero realizó una inmersión. Las diferencias de presiones también dan lugar a molestias ocasionadas por la expansión de los gases en cavidades cerradas del cuerpo humano, tales como: senos paranasales, oído medio, tracto digestivo y cavidades dentales, llamados también *barotraumatismos*. También existen los *chokes*, que son las burbujas de nitrógeno que han pasado a la circulación sistémica, se atascan y obstruyen los vasos sanguíneos pulmonares, produciendo una falla aguda del intercambio gaseoso a nivel alvéolo-capilar, lo que conduce a la postre a una situación de hipoxia severa y falla cardiaca.
Tratamiento: • Aumente la presión ambiente para devolver las burbujas a su estado inicial. Esto lo logramos coordinando con la Cabina de Mando para un descenso en el nivel de vuelo. • Si persiste los síntomas, aplique oxígeno a 4 lts./min. a medida que se desciende.

DISTURBIOS GASTROINTESTINALES
Signos y/o síntomas: • Vómito sanguíneo en oleadas • Heces con sangre • Diarrea • Palidez • Escalofríos • Sudoración fría • Taquicardia • Pérdida de consciencia (en estados ya muy avanzados y críticos)
Tratamiento: • Coloque al pasajero en posición semi-sentada o en posición de recuperación • Adminístrele oxígeno portátil, si lo amerita • Solicite ayuda del médico que se encuentra abordo

DOLOR ABDOMINAL
Signos y/o síntomas: • Náusea / vómito • Dolor severo y persistente
Tratamiento: • Mantenga al pasajero tranquilo y cómodo • Coloque compresas de agua fría sobre el área dolorosa • Proporcione tratamiento preventivo de *shock* • No administre líquidos ni alimento

DOLOR AGUDO DE OÍDOS
Signos y/o síntomas: • Sensación de oído tapado • Dificultad al oír
Tratamiento: • Manténgalo despierto en ascensos y descensos • Sugiérale que bostece durante el ascenso • Proporciónele un vaso con agua e indíquele que tome pequeños sorbos o que mastique goma de mascar • Durante el descenso indíquele que cierre la boca, se tape la nariz y sople ligeramente (*Maniobra de Valsalva*) • En caso de un infante: trate que tome su biberón y déjelo llorar • Precaución: No ponga tapones ni aplique gotas

DOLOR DE CABEZA / MIGRAÑA
Signos y/o síntomas: • La migraña o jaqueca es una dolencia bastante común y se caracteriza en un comienzo por cefaleas episódicas caprichosas • Fuertes dolores de cabeza o cefaleas de migraña
Tratamiento: • Medicamentos que la persona sepa que puede ingerir y que traiga consigo • Llamar al médico a bordo si es mucha la molestia

DOLOR PUNZANTE E INTERMITENTE EN EL PECHO
Signos y/o síntomas: • Dolor agudo y constante en el pecho, irradiado a la mandíbula, hombro o brazo izquierdo • Respiraciones cortas y superficiales • Palidez • Piel sudorosa • Pulso aumenta en frecuencia y disminuye en intensidad o se torna irregular • Frío • Ansiedad • Tos
Tratamiento: • Tranquilice al pasajero • Colóquelo en posición cómoda y con el asiento reclinado • Aflójele la ropa • Cúbralo con una frazada • Administre O_2 a 4 lts./min. • Monitoree signos vitales Precaución: • Evite que se levante o camine

ENFERMEDADES INFECTOCONTAGIOSAS
Signos y/o síntomas: Enfermedades como: varicela, sarampión, rubéola, paperas, meningitis, gripe aviar, hepatitis, neumonía, fiebre amarilla, ébola, entre otras.
Tratamiento: • Un pasajero con signos y/o síntomas de estas enfermedades no debe viajar y se debe coordinar su desembarque con el Agente de Servicio al Cliente a cargo del vuelo (Véase Capítulo 4 de este Manual sobre el tema de "Aceptación de Pasajeros"). • Sin embargo, de encontrarse a un pasajero con alguno de estos signos y/o síntomas durante el vuelo, se debe investigar y remitir a Sanidad Aeroportuaria en el destino más próximo. • Utilice en todo momento medidas de precaución universal, según lo contenido en este Manual. • Utilice las barreras contenidas en el HAZMAT/BIO-HAZ KIT • Reubique pasajeros, de ser necesario. • Avise al Capitán de inmediato y siga las instrucciones. • Al aterrizar, coordine con el personal aeroportuario la forma en que se hará el desembarque de los pasajeros y la atención del pasajero sospechoso.

ESTRÉS
Signos y/o síntomas: • Dolor abdominal • Dolor de cabeza • Dolor muscular • Aumento de frecuencia cardíaca • Aumento en respiración cardíaca • Sudoración • Temblores • Mareo • Diarrea • Necesidad frecuente de orinar (miccionar) • Boca seca
Tratamiento: • Bríndele apoyo emocional

EXPANSIÓN DE GASES Y GASES ATRAPADOS EN EL APARATO DIGESTIVO
Existen ocasionalmente condiciones anormales que pueden dar lugar a una mayor formación de gas en el tracto gastrointestinal (trastornos inflamatorios de las vías digestivas, alteraciones de los procesos digestivos, ingestión exagerada de cierto tipo de alimentos altamente formadores de gas o deglución excesiva de aire), o a una limitación o imposibilidad para la expulsión de gas hacia el exterior (procesos oclusivos del tracto gastrointestinal de cualquier origen) que con la exposición a la altitud provoquen distensión exagerada de las vísceras gastrointestinales provocando dolor que puede ser suficientemente intenso para ocasionar un cuadro severo de sobre distensión abdominal acompañado de trastornos neurovegetativos dando lugar a palidez, sudoración, hipotensión arterial y colapso.
Tratamiento: • Evitar el hábito de masticar chicle para reducir la deglución excesiva de aire. • Mantener buenos hábitos de alimentación. • Evitar la ingestión de alimentos altamente formadores de gas (col, repollo, manzanas crudas, apio, embutidos, alimentos ricos en grasas, bebidas gaseosas, etc.) antes o durante el vuelo. • Evitar el vuelo con trastornos digestivos agudos y crónicos susceptibles de agravarse en vuelo.

FATIGA
Signos y/o síntomas: • Debilidad • Agotamiento • Dolor corporal • Falta de descanso • Disminución en la capacidad de respuesta
Tratamiento: • Provea agua para mantener al pasajero hidratado • Evite periodos prolongados sin ingesta de alimentos • No le suministre bebidas con cafeína como café, bebidas gaseosas carbonatadas, entre otros • Bríndele apoyo emocional e invítele a que se relaje • Bríndele espacio en cabina de pasajeros para que descanse, si es posible.

FRACTURA
Signos y/o síntomas: Expuesta: • Hay hemorragia y rotura de tejidos, dolor intenso, *shock*, pérdida de la función del miembro y hueso visible. No expuesta: • Dolor, deformidad en la parte afectada, hinchazón, decoloración de la piel.
Tratamiento: • Proporcione tratamiento preventivo de shock. • Si la fractura es expuesta, la prioridad es el manejo de la hemorragia, sin movilizar el hueso expuesto. • Para disminuir el dolor, inmovilice el área afectada, incluyendo las dos articulaciones adyacentes, colocando un entablillado (revistas, almohadas, periódicos, etc.), a ambos lados de la lesión y vendando (dona alrededor del hueso). • Localice al médico de abordo y administre analgésicos, si elmédico lo autoriza. *Precaución:* • No trate de colocar el hueso en su lugar. • En caso de duda, si la lesión es en cuello o espina dorsal, no lo mueva y proporcione tratamiento preventivo de *shock*.

HIPERVENTILACIÓN
Síntomas y/o síntomas: • Irritabilidad • Cosquilleo en la boca o extremidades • Sensación de asfixia • Desmayo • Piel rojiza
Tratamiento: • Dirija la atención del pasajero a algo no relacionado con el vuelo • Apóyelo emocionalmente • Hágalo respirar dentro de una bolsa, si la situación se complica

HIPOXEMIA
Toda hipoxemia implica hipoxia, pero no toda hipoxia implica hipoxemia. La insuficiencia respiratoria es un síndrome caracterizado por hipoxemia, que es baja tensión arterial de oxígeno.
Tratamiento: • Abra la vía aérea para proveer una correcta oxigenación y ventilación adecuada.

HIPOXIA
Es la disminución de aporte de oxígeno en el corriente sanguíneo y constituye el mayor riesgo para una persona durante una despresurización de cabina.
Signos: • Incremento en la frecuencia de las respiraciones • Cianosis • Accionar lento o retardado • Incapacidad para decidir (criterio empobrecido) • Pérdida de coordinación muscular Síntomas: • Ansiedad por respirar • Sentimientos de aprehensión y ansiedad • Confusión mental • Náusea • Fatiga • Dolor de cabeza • Mareo • Sensación de calor o escalofríos • Temblor (especialmente en las extremidades)
Tratamiento: • Aplique oxígeno a 4 lts./min.

INFARTO GRAVE AL MIOCARDIO
Los infartos de miocardio graves empiezan generalmente como un dolor o malestar en el centro del pecho, que dura varios minutos o tiende a repetirse. El malestar puede consistir en una sensación de presión, opresión o repleción. El dolor o malestar puede irradiar hacia los brazos, el hombro izquierdo, los codos, la mandíbula o la espalda.
Signos y/o síntomas: • Dificultad para respirar o falta de aliento • Náuseas o vómitos • Mareos o desmayo • Sudor frío • Palidez • Las mujeres presentan una mayor predisposición a padecer dificultad respiratoria, náuseas, vómitos y dolor de espalda o de mandíbula. Quienes padecen diabetes hace mucho tiempo quizá sientan menos dolor, pues esta enfermedad puede lesionar los nervios.
Tratamiento: • Solicite médico a bordo de inmediato • Coordine con Cabina de Mando para aterrizar lo más pronto posible y recibir ayuda médica especializada

INTOXICACION ALCOHOLICA

Signos y/o síntomas:

- Nauseas, vómito
- Enrojecimiento de la cara, luego palidez.
- Pulso acelerado y luego débil (imperceptible)
- Respiración lenta y profunda
- Inconsciencia

Tratamiento:

- Proporcione tratamiento preventivo de shock
- Proporcione oxígeno si hay depresión respiratoria
- No proporcione más alcohol
- Si está consciente, induzca al vómito
- Si está consciente suminístrele líquidos (agua, jugo de naranja o café negro)

INTOXICACIÓN POR COMIDA / MEDICAMENTOS / OTROS

La ayuda inmediata ante una intoxicación es fundamental para salvar la vida, cualquier dato que se suministre al personal médico o paramédico es de suma importancia.

Síntomas y/o signos:

- Alteración o pérdida de la consciencia
- Quemaduras en la boca
- Dolor de cabeza
- Convulsiones
- Parálisis
- Trastornos respiratorios y circulatorios
- Enrojecimiento facial y salida de prurito
- Náuseas y/o vómito
- Diarrea
- Alteraciones de la reacción pupilar
- Sudoración

Tratamiento:

- Pida información al pasajero que viaje junto a él, acerca de lo que ha ingerido.
- Induzca el vómito (excepto si ingirió ácidos o derivados del petróleo), si el pasajero está consciente.
- Si se produce sensación de ahogamiento pero no se produce sensación de vómito, repita la maniobra después de dar de beber una gran cantidad de agua.
- Ofrezca leche o agua si está consciente.
- Si es un niño, es recomendable colocarlo boca abajo con la cabeza más baja que el tronco para evitar que ingiera el vómito, podría inhalarlo y causar una obstrucción respiratoria.
- Si la intoxicación se presenta en vuelo, recoja muestra de los fluidos para análisis de laboratorio. Deberá mantenerse en hielo y marcarse cuidadosamente. Guarde también muestras de vómito de los pasajeros intoxicados, debidamente rotuladas e identificadas. Posteriormente, se sugiere hidratar al pasajero con suero oral.
- Proporcione tratamiento preventivo de *shock*.

JET LAG
Signos y/o síntomas: Cuando atravesamos varios husos horarios, tanto hacia el este como hacia el oeste, el ciclo de luz-oscuridad y los horarios de nuestros hábitosdiarios se trastornan. Cuanto mayor sea la diferencia horaria, mayor será la probabilidad de que el *jet lag* aparezca y sea más grave. Normalmente, hace falta una diferencia horaria mínima de 2 horas para que pueda aparecer. Es importante dormir bien antes de empezar un viaje y una vez que ya haya llegado, fijar todos los horarios (comidas, cenas, sueños, etc.) al lugar en el que esté.
Tratamiento: • Es recomendable administrar una taza con café para mantener al pasajero despierto durante la mañana o solicitarle que tome medicación para dormir durante la noche si fuera necesario (consulte antes al médico de abordo para plantearle esta posibilidad) • Evite la luz • Evite el ruido • Utilice técnicas de relajación • Hidrátelo • Mantenga una temperatura confortable en la cabina • No le suministre alcohol

LESIÓN EN CUELLO
Signos y/o síntomas: Las heridas penetrantes en el cuello pueden ser provocadas por armas de fuego o por armas punzo cortantes, así también como consecuencia de turbulencia severa o caída de objetos sobre el cuello.
Tratamiento: • Inmovilizar con vendaje de cuello

LESIÓN EN LA CABEZA
Signos y/o síntomas: Dependen de la severidad de la lesión y pueden incluir: • Inconsciencia: busque atención médica inmediatamente • Conmoción: los siguientes síntomas son temporales, se pueden presentar cambios en el comportamiento como mareo, confusión, aturdimiento, dolor de cabeza, náusea, vómito, mareo o pérdida del equilibrio, pérdida de la memoria, amnesia temporal, período prolongado de inconsciencia (más de uno o dos minutos), dolor de cabeza severo, entre otros.
Tratamiento: • Llame al médico que se encuentra abordo • Avise al Capitán

LESIÓN EN LA NARIZ
Signos y/o síntomas: • Comezón • Estornudos frecuentes • Sangrados continuos • Imposibilidad de percibir bien los olores • Excesiva producción de mucosidad • Objetos extraños introducidos • Aspiración de sustancias tóxicas • Golpes • Falta de aseo
Tratamiento: • Dependiendo de la lesión, refiérase al tema específico en este Manual para tratamiento de hemorragia nasal (epistaxis), objetos introducidos en el cuerpo o fractura. • Si amerita, provea al pasajero de toallas desechables.

LESIÓN EN LOS OJOS
Signos y/o síntomas: • Cortaduras • Raspaduras • Objetos introducidos en el ojo • Quemaduras • Exposición de químicos • Golpes • Hemorragias • Pérdida de la visión
Tratamiento: • Llame al médico que se encuentre abordo • Dependiendo de la lesión, refiérase al tema específico en este Manual para tratamiento de hemorragia, objetos introducidos en el cuerpo u otros. • Si se ha visto afectado un sólo ojo por sustancias tóxicas, enjuague inclinando la cabeza hacia el lado del ojo afectado • Asegúrese de no enjuagarse hacia arriba, para que la sustancia tóxica no entre en el ojo sano.

LIPOESCULTURA
Síntomas y/o signos: Si el pasajero(a) con cirugía estética en vuelo le comenta algún tipo de incomodidad, su objetivo es mantenerlo(a) consciente y evitar complicaciones.
Tratamiento: • Si la persona tiene faja, desabróchela inmediatamente • Si la persona siente mareo, acuéstela con los pies levantados 20 cms. aproximadamente. • Si presenta problemas respiratorios suministre oxígeno 5 a 6 inhalaciones por no más de 10 minutos, a 4 lts./min. • Una vez estable la persona debe caminar a lo largo del avión por intervalos cortos de tiempo.

MAREO
Cuando trate a un pasajero que presente mareo, su objetivo es disminuir los síntomas. Síntomas y/o signos: • Palidez • Sudoración • Posible vómito • Malestar en general
Tratamiento • Abra las tomas de aire del PSU y coloque en dirección al pasajero • Recline la silla e instruya al pasajero para que mire el techo • Afloje prendas • Coloque toallas frías en la frente y en la nuca • No administre alimentos ni bebidas • Entregue bolsa para mareo • Ofrézcale hielo para masticar

PARALISIS PARCIAL O TOTAL
Signos y/o síntomas: • Dolor de cabeza • Inconsciencia • Coma • Dificultad para respirar • Vómito
Tratamiento: • Colóquelo en posición cómoda, preferiblemente sentado (cabeza de lado) • Cúbralo con una frazada • Administre O_2 a 4 lts./min.

QUEMADURA DE PRIMER GRADO
Signos y/o síntomas: • Enrojecimiento de la piel y dolor
Tratamiento: • Si la zona quemada está accesible, póngala bajo un chorro de agua o vierta el agua directamente a temperatura ambiente.

QUEMADURA DE SEGUNDO GRADO
Signos y/o síntomas: • Formación de ampollas
Tratamiento: • Aplique compresas de agua fría directamente sobre la quemadura y cámbielas constantemente • Mantenga el área afectada limpia • Evite que se rompan las ampollas

QUEMADURA DE TERCER GRADO
Signos y/o síntomas: • Lesión muy severa, profunda • Carbonización de los tejidos • Presenta color negro áspero y ceniciento
Tratamiento: • Aplique tratamiento de shock • Cúbralas con gasa estéril • Monitoree signos vitales • Solicite asistencia médica

SENSACIÓN DE HAMBRE / VISIÓN DOBLE
Signos y/o síntomas: • Palidez • Sudoración fría • Confusión irritable • Coma
Tratamiento: • Si el pasajero está consciente, dele jugo de naranja o algún líquido que contenga azúcar y ofrézcale algo de comer • Administre O_2, si lo considera necesario a 4 lts./min. • Cúbralo con una frazada

TROMBOSIS VENOSA PROFUNDA (TVP)
Es la formación de un coágulo sanguíneo en una vena que se encuentra en lo profundo de una parte del cuerpo. Afecta principalmente las venas grandes en la parte inferior de la pierna y el muslo. Son más comunes en los adultos mayores, de más de 60 años de edad, pero pueden ocurrir a cualquier edad. Permanecer sentado por períodos prolongados al viajar puede incrementar el riesgo de TVP y es muchísimo más probable cuandoestán presentes uno o más de los siguientes factores de riesgo: • Cateter de marcapasos que se ha pasado a través de la vena en la ingle • Sentarse en una posición por mucho tiempo • Antecedentes familiares de coágulos sanguíneos • Fracturas en la pelvis o en las piernas • Haber dado a luz en los últimos 6 meses • Embarazo • Obesidad • Cirugía reciente, especialmente en la cadera, rodilla o pélvica en la mujer • Producción excesiva de glóbulos rojos por parte de la médula ósea, lo que provoca que la sangre esté más espesa
Signos y/o síntomas: • Cambios en el color de la piel (enrojecimiento) • Dolor de pierna • Piel que se siente caliente al tacto • Inflamación (edema) • Dolor torácico • Expectoración con sangre • Dificultad respiratoria • Desmayo • Pérdida de conocimiento
Tratamiento preventivo: • Usar medias de descanso recetadas por médico • Mover las piernas con frecuencia durante el vuelo • Tomar medicación prescrita por el médico • No fumar

VÉRTIGO
Signos y/o síntomas: • Falsa percepción de movimiento de uno mismo o del entorno • Es un trastorno del equilibrio causado por afectación del sistema vestibular o de sus conexiones. Conviene diferenciar entre vértigo y mareo.
Tratamiento: • Invite al pasajero a que permanezca quieto y descanse • Evite cambios súbitos en movimiento o posición • Evite situaciones estresantes. La ansiedad puede empeorar los síntomas.

VÓMITO
El vómito, también llamado *emesis*, es la expulsión violenta y espasmódica del contenido del estómago a través de la boca.
Tratamiento: • Cuando el vómito ha sido frecuente es recomendable la ingestión abundante de líquidos, para que el pasajero no se deshidrate. • Suministre té de manzanilla.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Parto A Bordo

Normalmente, cuando la mujer “rompe aguas” o tiene contracciones frecuentes, hay tiempo suficiente para acudir a un centro médico y que se le asista el parto, pero puede darse el caso de que el parto se efectúe en otro entorno, en este caso en la cabina del avión. De allí que la embarazada requerirá ayuda hasta que llegue la asistencia médica.

Signos y/o Síntomas

La pasajera pueda que presente los siguiente signos y/o síntomas:

- Dolor rítmico abdominal
- Endurecimiento de la pared abdominal (contracción uterina), cada cierto tiempo.

Tratamiento Inicial

Al iniciar la labor de parto se procede como sigue:

- Tranquilice a la embarazada: La mujer debe respirar tranquilamente. Inhalar por la nariz y exhalar por la boca.
- Solicite ayuda de algún médico que se encuentre abordo.
- Lleve la pasajera a un lugar cómodo, lo más limpio posible y donde tenga mayor privacidad. Cubra la fila de asientos con mantas/frazadas.
- La zona genital deberá tener una manta/frazada lo más limpia posible.
- En caso que no se disponga de una manta/frazada limpia utilice toallas de papel limpio o ropa limpia. Si es posible, lave los genitales de la madre con agua y jabón.
- Acueste a la embarazada de espaldas con las rodillas flexionadas y las piernas separadas. Así se podrá ver la dilatación de los genitales y se sabrá cuándo ha comenzado el período de expulsión.
- Durante el trabajo de parto, cuando los dolores sean más fuertes, administre oxígeno a 4 lts./min., siempre y cuando la pasajera no esté hiperventilando.

Parto de Urgencia (Tratamiento)

Si se le puede ver la cabeza al bebé, es el momento de aplicar los primeros auxilios e intervenir en el parto. El procedimiento será el siguiente:

- Durante esta fase es muy importante brindar apoyo emocional a la madre.
- Durante las contracciones, se procede a animar a la parturienta a pujar. Se le insta a que no grite ni hable para que el pujo sea más fuerte y efectivo.
- Entre contracciones, la pasajera debe descansar y respirar por la nariz y exhalar por la boca.
- Lo primero que debe salir es la cabeza del bebé. Cuando empiece a salir, se coloca una mano en la cabeza del bebé y se ejerce una presión muy suave. El objetivo de esto es que elparto no se produzca muy rápido, sino que la cabeza debe salir durante una contracción y gracias al empuje de la madre.

- También se debe proteger el periné con una gasa estéril, para prevenir desgarros perineales.

- Una vez que la cabeza está fuera se comprueba que no tenga el cordón umbilical enrollado al cuello.

- En el caso de que estuviera alrededor, no se alarme, con un dedo tire suavemente y desenróllelo, pasándolo por la cabeza del bebé, así se evita que se estrangule.

- Llegado este punto, el resto se produce muy rápidamente y casi sin intervención. La cabeza del bebé se sostiene mientras la madre sigue empujando hasta lograr sacar los hombros. Sedebe tener en cuenta que están cubiertos de fluidos, por lo que se debe sujetar, suave pero firmemente.

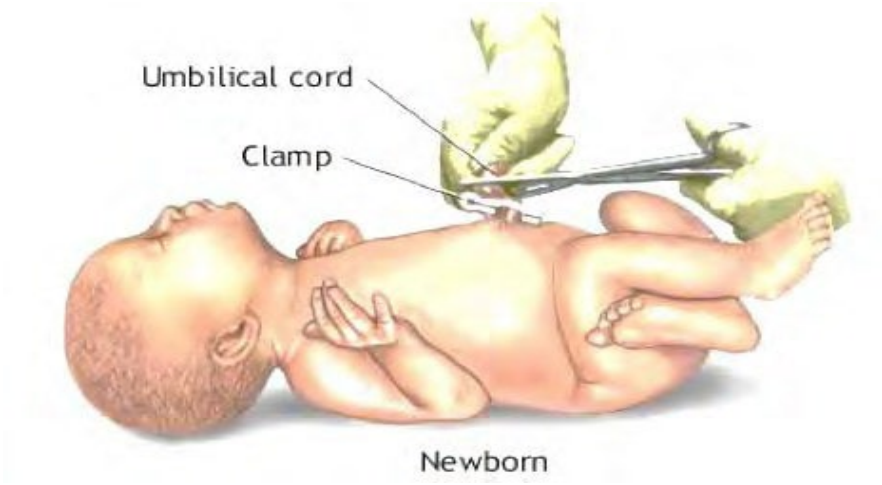
- Puede darse el caso que el niño venga de nalgas. En este caso no se alarme, simplemente sujételo y deje que salga el resto del cuerpo sin tirar de él.

- Una vez afuera, aspire boca y nariz con una bomba de hule (si se encuentra abordo), hasta que las vías respiratorias queden libres de fluidos.

- Inmediatamente seque al bebé con mantas/frazadas limpias o ropa limpia, hasta que el bebé llore. No dé palmadas en la espalda. Masajee suavemente la espalda. Si el bebé comienza a toser, estornudar o llorar es buena señal.

- Para cortar el cordón umbilical se pueden utilizar: pinzas o “clamps” (si se cuenta con ello), tiras de gasa, ligas, etc.

- El primer nudo se hace a unos 10 cm. del bebé, y el segundo a 5 cm. del primero. El tramo de cordón entre los dos nudos no debe tener pulso y una vez comprobado se corta con unastijeras lo más limpias posible. Una vez cortado, se comprueba que no haya pérdida de sangre por los extremos.



- Envuelva al bebé con sábanas o cobijas y entréguelo(a) a la madre. Esto es importante porque los recién nacidos pierden mucho calor y la madre es capaz de regular su temperatura corporal con el fin de proteger al niño.
- Al cabo de 15 a 30 minutos, aproximadamente, la madre sentirá unas contracciones para expulsar la placenta. No se debe tirar del cordón, la mujer sola es capaz de expulsarla.
- ***Es importante que la madre expulse la placenta por completo. Cuando esto suceda, colóquela en una bolsa plástica para que sea examinada por un médico cuando lleguemos a tierra y haya asistencia.***

Cuidados Posteriores

Llegados a este punto, se debe comprobar que tanto el bebé como la madre se encuentran en buenas condiciones. Para ello se valora una serie de signos:

- El color del bebé: es normal que durante los primeros minutos sus manos y sus pies se vean de un tono azulado. Una vez que empiece a respirar más profundamente irá tomando un color más rosado.
- Si el bebé no respirara se debe limpiar su boquita y comenzar a realizar el “boca a boca” (dar respiración artificial), soplando suavemente sobre la boca y nariz del niño.
- Temperatura: lo mejor para el bebé es estar en los brazos de su madre, y de ser posible, se le debe estimular para que tome el pecho lo antes posible. Se cubre a la madre y al bebé con una manta/frazada o ropas para evitar que se enfríen.
- Hemorragia post-parto: monitoree los genitales de la madre por si se contempla sangrado. Una hemorragia abundante es peligrosa y motivo de máxima urgencia médica.

- Coordine con el personal aeroportuario para que a la llegada se cuente con el personal médico/paramédico necesario para atender a la pasajera y al recién nacido. Se debe llevar también la placenta, ya que puede arrojar datos importantes a los médicos sobre el parto.
- Al llegar a la Base, el/la Jefe de Cabina debe entregar el reporte correspondiente de lo acontecido, adjuntando los reportes de los demás Tripulantes de Cabina.
-

Precauciones

Se debe tomar en cuenta las siguientes precauciones:

- No presionar el abdomen de la madre durante el parto. Podría causar daños al feto.
- No tirar del bebé. Tanto si viene de cabeza como si viene de nalgas, se le sujeta firmemente, pero en ningún momento se debe tirar de él.
- No tirar del cordón umbilical para apresurar la expulsión de la placenta.
- No dar nalgadas al bebé una vez fuera. Un masaje suave es suficiente para estimularlo.
- Una vez fuera, el bebé está recubierto de líquido y sangre que se deben limpiar. Algunos niños tienen en la piel, una capa de grasa blanquecina. Es la “vérnix caseosa”, es buena para los bebés y les protege de las infecciones y del frío, por lo que no se debe insistir en limpiarla.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Vacunación de los Tripulantes de Cabina

Algunas vacunaciones están sometidas a reglamentación internacional y, por tanto sólo pueden ser administradas por lo centros autorizados por la autoridad local competente, que además emite un *Certificado de Vacunación Internacional* respaldado por la OMS. Este es caso de la vacuna contra la Fiebre Amarilla.

La obligatoriedad de las vacunaciones varía de unos países a otros y de unas épocas a otras, según la situación epidemiológica del momento.

Por lo tanto, la Aerolínea debe mantenerse informada a través de las autoridades sanitarias acerca de los requerimientos obligatorios queexige cada país. Sin embargo, es obligación de cada Tripulante de Cabina, mantener al día los certificados de vacunación requeridos.

Otras vacunas deberán ser aconsejadas según dictámenes del Ministerio de Salud, que estará al corriente del curso de determinadas epidemias para la selección de la vacuna adecuada o , en su caso, de laprofilaxis medicamentosa recomendada.

Fumigación a bordo de las Aeronaves

Algunas autoridades de salud de los países a donde volamos, nosexigen fumigar la cabina de pasajeros antes de la apertura de puertas para el desembarque.

Los aerosoles que se utilizan no son tóxicos.

En los vuelos en donde aplique la fumigación en cabina de pasajeros, debido al cumplimiento de regulaciones sanitarias del país de destino, se deberá proceder de la siguiente forma:

- Dar anuncio a los pasajeros:

  Señoras y Señores: El Departamento de Salubridad Pública de____nos exige fumigar el avión antes del aterrizaje. El aerosol utilizado no es tóxico. Ofrecemos disculpas por cualquier inconveniencia que esto les pueda causar.

  Ladies and gentlemen:_____Public Health Department requires the aircraft to be fumigated before landing. The spray used is non toxic. We apologize for any inconvenience this may cause you.

- Rociar el contenido del aerosol sólo en la cabina de pasajeros y galleys.
- ***No rociar contenido del aerosol dentro de los lavatorios de la aeronave, ya que los detectores de humo son muy sensibles a dicho producto y se estos se activan.***

- Si finalizado el procedimiento aún hay remanente del producto, remover la tapa del rociador para detener la salida del mismo (según aplique de acuerdo a los dos tipos de envase que tenemos).
- Entregar envase al encargado del vuelo tan pronto haya apertura de cabina de pasajeros.
- Anotar en la Declaración General (Gen. Dec.) el número de serie del envase o pegar calcomanía con número de serie.
- Evitar contacto directo con la piel.

SEGURIDAD AEREA

Introducción

El Anexo 17 del Convenio de Chicago de la O.A.C.I., establece que todo explotador establezca y mantenga un programa de instrucción que permita que los miembros de la Tripulación, actúen de la manera más adecuada para reducir al mínimo los actos de interferencia ilícita.

Es responsabilidad de todo Tripulante de Cabina estar familiarizado y cumplir con los requisitos pertinentes de los programas de seguridad pública requeridos por los estados a donde vuela la Aerolínea, en relación con el transporte comercial de pasajeros y carga e instalaciones aeroportuarias.

El convenio de Tokio especifica las facultades del Piloto al mando de las aeronaves durante el vuelo y autoriza que dicho Oficial adopte determinadas medidas en caso de apoderamiento ilícito. Además, el Piloto al Mando debe de tener autoridad sobre toda la Tripulación, comprendidos los Agentes de Seguridad. Si el Piloto al Mando no pudiera ejercer su autoridad, otro miembro calificado de la Tripulación asumiría el Mando de conformidad con el orden establecido en el Capitulo 04.01.00 de este manual “Línea de mando”. Todos los miembros de la Tripulación dirigidos por el capitán le prestarán toda la ayuda posible.

Procedimientos de Inspección en la Aeronave

1. Previo al abordaje de los pasajeros, será realizada unainspección de seguridad de la aeronave, en la cabina de pasajeros, por parte de los Tripulantes de Cabina o representantes autorizados de la aerolínea debidamente capacitados;

2. El Jefe de Tripulación de Cabina o un Representante autorizado deberá asegurarse de mantener la esterilidad de la cabina, mientras se realice la inspección de esta,

3. Las áreas de la cabina serán asignadas a cada miembro de la Tripulación;

4. La inspección de seguridad de la aeronave debe ser documentada todo el tiempo antes de iniciar un vuelo, si existiera alguna anomalía, deberá ser reportada a la Gerencia de Tripulantes de Cabina y/o a la Administración de Seguridad de Aviación o sudesignado, para el caso que estén fuera de la base a la Gerencia de Estación;

5. El Jefe de Tripulación de Cabina (Purser) deberá asegurarse que la Tripulación de Cabina o representantes autorizados de la aerolínea debidamente capacitada han realizado la inspección de seguridad de la aeronave, en las áreas de la cabina de pasajeros; y que el Anexo C haya sido completado correctamente, de acuerdo a las asignaciones del personal. El Piloto al mando será notificado verbalmente a la finalización de estos procedimientos.

Procedimientos de Inspección en la Aeronave (Continuación)

6. El Piloto al mando es el responsable de realizar una inspección al interior de la Cabina de Mando y una inspección visual del exterior de la aeronave.

7. Personal de la aerolínea o un representante autorizado debidamente capacitado deberá inspeccionar el exterior de la aeronave.

8. Los compartimientos de carga serán inspeccionados por personal de rampa, antes de que la carga sea abordada;

9. Una vez sean inspeccionados los compartimientos de carga, serán sellados si fuere necesario, o mantenidos bajo constante vigilancia hasta que la carga y el equipaje se encuentren dentro de la bodega de la aeronave;

10. Si los servicios terrestres continúan mientras los pasajeros están siendo abordados, este personal se mantendrá bajo vigilancia hasta haber completado sus servicios;

11. Si hay un retraso en la llegada de los vuelos o el tiempo se acorta para la salida; los procedimientos de seguridad no pueden ser eliminados, acelerados ni cancelados.

Inspección en Ruta

1. Durante el vuelo, la tripulación de cabina debe observar, y reportar de inmediato al capitán, sobre actitudes y comportamiento sospechosos de los pasajeros en el interior de la aeronave.

2. En vuelos con escala intermedia los Tripulantes de Cabina se aseguraran que los pasajeros que desembarquen lo hagan con todo su equipaje de mano y realizaran una inspección de cabina para asegurarse que no hayan objetos abandonados dentro de la aeronave.

3. Si se encontrase un artículo dejado u olvidado por los pasajeros, este será entregado a personal de seguridad (cuando aplique) o a personal de servicio al pasajero para que estos tomen las medidas pertinentes.

Inspección de depósitos de chalecos en el interior de las aeronaves en vuelos hacia y desde USA

Para las aeronaves que cuentan con depósitos para chalecos salvavidas a las cuales se les ha colocado un sello para evitar la introducción no deseada de objetos en estos depósitos, se seguirán los procedimientos detallados a continuación:

1. Los depósitos serán sellados con un sello de fácil apertura, este sello se daña al removerlo y no puede reutilizarse,

2. Durante la revisión de seguridad de la cabina de pasajeros previo a realizar un vuelo desde o hacia Estados Unidos de América; si el empleado que realiza la revisión encuentra un deposito abierto o un sello dañado, debe verificar el compartimiento y el chaleco y comprobar que se encuentra en buen estado y no hay artículos extraños en el interior y así continuar con la inspección de la aeronave,

3. Una vez verificado que el chaleco y su deposito está en buenas condiciones se debe sustituir el sello si la estación cuenta con reemplazo, si no se cuenta con ello, se notificará a la Gerencia de Estación y a la Administración de Seguridad de Aviación para que dicho sello sea reemplazado en la base principal,

4. Los responsables de reemplazar los sellos dañados será personal designado por la aerolínea.

5. La Administración de Seguridad de Aviación mantendrá un inventario de sellos y los distribuirá a las diferentes estaciones que operan hacia y desde los Estados Unidos de América.

Los tripulantes de cabina deberan de ejecutar las revisiones de las areas aca descritas segun su posicion en el vuelo y equipo a operar

TRIPULACIÓN DE CABINA CABIN CREW ☐ REPRESENTANTE AUTORIZADO AUTHORIZED AGENT ☐	Sello / Stamp	A-319	A-320	A-321	E190
1. Área de almacenaje del VTR, incluyendo el almacenaje de los video- cassettes. VTR storage area including video-cassette storage.	N/A	**1**	**1**	**1**	**1**
2. Los asientos delanteros y traseros de los tripulantes de cabina y los respaldos incluyendo el almacenaje de los chalecos salvavidas. Aft flight attendant jump seats and back seats including life vest.	N/A	**1-2**	**1-2**	**1-2**	**1-2**
3. Compartimientos de almacenaje trasero del equipo de emergencia por "tampering". Aft emergency equipment storage compartment for tampering.	N/A	**4**	**4**	**4**	**3**
4. "Galley" trasero, superficie de las paredes traseras, techo y piso. Aft galley, external wall surface, ceiling and floor.	N/A	**2**	**2**	**2**	**2**
5. Área de almacenaje trasero de equipaje de la tripulación. Aft crew luggage storage area.	N/A	**4**	**4**	**4**	**2**
6. Lavatorios traseros: techo y lado de las paredes, contenedores del dispensador, incluyendo asiento y tapa de baños. Aft lavatories : ceiling and side walls, dispensers, containers, including toilets seats and lid.	N/A	**4**	**4**	**4**	**2**
7. Almacenaje delantero del compartimiento del equipo de emergencia para "tampering". Forward emergency equipment storage compartment for tampering.	N/A	**3**	**3**	**3**	**3**
8. "Galley" delantero, superficie externa de las paredes, techo y piso. Forward galley, wall surface, ceiling and floor.	N/A	**1**	**1**	**1**	**1**
9. Lavatorios delanteros: techo y dispensadores del lado de las paredes, contenedores incluyendo los asientos y tapas de los baños. Forward lavatories: ceiling and sidewall dispensers, containers, including toilets seat and lid.	N/A	**3**	**3**	**3**	**3**
10. Área de almacenaje de equipaje y "coat" delantero de la tripulación. Forward crew coat and luggage storage area.	N/A	**3**	**3**	**3**	**3**
11. Cabina principal: Superficie interna del techo y lado de las paredes por "tampering" incluyendo el piso entero. Main cabin: external surface of ceiling and sidewall for tampering including entire floor.	N/A	**1,2,3,4**	**1,2,3,4**	**1,2,3, 4,5**	**1,2, 3**
12. Almacenaje del equipo de emergencia de la cabina. Mid-cabin emergency equipment storage.	N/A	**3,4**	**3,4**	**3,4,5**	**3**
13. Área de almacenaje de equipaje de mano de los pasajeros. Overhead bins.	N/A	**3,4**	**3,4**	**3,4,5**	**3**
14. Asientos de los pasajeros, incluyendo porta revistas, mesa y depósito para chalecos salvavidas. Seats: including: pockets,under cushions, life vest package, life vest holder.	N/A	**1,2,3,4**	**1,2,3,4**	**1,2,3, 4,5**	**1,2, 3**
15. Carros de comida en depósitos delanteros y traseros, inspección de sellos, incluye suministros y tienda libre. Seal inspection on aft/forward, meal/duty free carts.	N/A	**1,2**	**1,2**	**1,2**	**1,2**

Instrucciones de Llenado de La Lista de verificación de Seguridad (Anexo C)

El Jefe de Tripulación de Cabina (Purser) deberá asegurarse que la Tripulación de Cabina o representantes autorizados de la aerolínea debidamente capacitado han realizado la inspección de seguridad de la aeronave, en las áreas de la cabina de pasajeros; y que la Pagina 1 del Anexo C haya sido completado correctamente, de acuerdo a las asignaciones según posición.

El formato de la Lista de verificación de Seguridad (Anexo C del Manual de Seguridad de Aviación (MSA)) se deberá llenar de la siguiente manera:

A) Llenar toda la información solicitada:

- Fecha/Date: Colocar la fecha en que se realizo la verificación,
- Número de Registro de la Aeronave/Aircraft Registration Number: Colocar el número de matrícula de la aeronave a la que se le realiza la verificación,
- Operador/Carrier: nombre del COA (Aerolínea) quien esta realizando la inspección.
- Numero de Vuelo/Flight Number: Colocar el número de vuelo que corresponda,
- Estación/Station: Colocar el nombre de la Estación donde se realizó la verificación.

B) Verifique e inspeccione todas las áreas que se detallan en los numerales del 1 al 17, de acuerdo a sus funciones según sea su posición (posición asignada para ese vuelo) en la Lista de Verificación de Seguridad;

C) Colocar el nombre de los Tripulantes de Cabina y/o el Personal que realizo la verificación.
El representante autorizado por la aerolínea, después de realizar la inspección, deberán de escribir sus nombres.
(Cuando el procedimiento no sea realizado por Tripulantes de Cabina sino que por personal sub-contratado).

NOTA: Este formato no será firmado por la Tripulación de Cabina, cuando la inspección ha sido realizada por el representante Autorizado.

LISTA DE VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD EN CABINA DE PASAJEROS

SECURITY CHECKLIST IN PASSENGER'S CABIN

A

FECHA/DATE	NUMERO DE REGISTRO DE AERONAVE/AIRCRAFT REGISTRATION NUMBER	OPERADOR/CARRIER	VUELO/FLIGHT	ESTACIÓN/STATION

B

	ÁREA / TASK	VERIFICADO / CHECKED
1.	ÁREA DE ALMACENAJE DEL VTR, INCLUYENDO EL ALMACENAJE DE LOS DVD'S./ ***VTR STORAGE AREA INCLUDING DVD'S STORAGE.***	☐
2.	LOS ASIENTOS DELANTEROS Y TRASEROS DE LOS TRIPULANTES DE CABINA Y LOS RESPALDOS INCLUYENDO EL ALMACENAJE DE LOS CHALECOS SALVAVIDAS/***AFT FLIGHT ATTENDANT JUMP SEATS AND BACK SEATS INCLUDING LIFE VEST***.	☐
3.	COMPARTIMIENTOS DE ALMACENAJE TRASERO DEL EQUIPO DE EMERGENCIA/***AFT EMERGENCY EQUIPMENT STORAGE COMPARTMENT.***	☐
4.	GALLEY TRASERO, SUPERFICIE DE LAS PAREDES, TECHO Y PISO/***AFT GALLEY, EXTERNAL WALL SURFACE, CEILING AND FLOOR***	☐
5.	ÁREA DE ALMACENAJE TRASERA DE EQUIPAJE DE LA TRIPULACIÓN/***AFT CREW LUGGAGE STORAGE AREA.***	☐
6.	LAVATORIOS TRASEROS: TECHO Y LADO DE LAS PAREDES, CONTENEDORES DEL DISPENSADOR, INCLUYENDO ASIENTO Y TAPA DE BAÑOS/***AFT LAVATORIES: CEILING AND SIDE WALLS, DISPENSERS, CONTAINERS, INCLUDING TOILETS SEATS AND LID.***	☐
7.	ALMACENAJE DELANTERO DEL EQUIPO DE EMERGENCIA/***FORWARD EMERGENCY EQUIPMENT STORAGE COMPARTMENT.***	☐
8.	GALLEY DELANTERO, SUPERFICIE EXTERNA DE LAS PAREDES, TECHO Y PISO/**FORWARD GALLEY, WALL SURFACE, CEILING AND FLOOR.**	☐
9.	LAVATORIOS DELANTEROS: TECHO Y DISPENSADORES DEL LADO DE LAS PAREDES, CONTENEDORES INCLUYENDO LOS ASIENTOS Y TAPAS DE LOS BAÑOS/***FORWARD LAVATORIES: CEILING AND SIDEWALL DISPENSERS, CONTAINERS, INCLUDING TOILETS SEAT AND LID.***	☐
10.	AREA DE ALMACENAJE DE EQUIPAJE Y "COAT" DELANTERO DE LA TRIPULACION/***FORWARD CREW COAT AND LUGGAGE STORAGE AREA.***	☐
11.	CABINA PRINCIPAL: SUPERFICIE DEL TECHO Y LADO DE LAS PAREDES POR "TAMPERING", INCLUYENDO EL PISO ENTERO/ ***MAIN CABIN: SURFACE OF CEILING AND SIDEWALL FOR TAMPERING INCLUDING ENTIRE FLOOR.***	☐
12.	ALMACENAJE DEL EQUIPO DE EMERGENCIA DE LA CABINA/***MID-CABIN EMERGENCY EQUIPMENT STORAGE.***	☐
13.	ÁREA DE ALMACENAJE DE EQUIPAJE DE MANO DE LOS PASAJEROS./***OVERHEAD BINS.***	☐
14.	INSPECCIONAR EL PORTA REVISTAS, MESA, DEPÓSITO PARA CHALECOS SALVAVIDAS Y REMOVER EL COJIN DE LOS ASIENTOS Y EL COJIN DE LOS RESPALDOS/***SEARCH WITHIN POCKETS, TABLE, LIFE VEST PACKAGE, LIFE VEST HOLDER AND REMOVE SEAT CUSHION AND REMOVE BACKREST CUSHION.***	☐
15.	INSPECCIONAR EL COMPARTIMENTO DE LA PANTALLA DE ENTRETENIMIENTO, EN LAS FILAS DONDE ESTA NO SE ENCUENTRE UBICADA EN EL RESPALDO DEL ASIENTO DELANTERO/***SEARCH WITHIN ENTERTAINMENT SCREEN COMPARTMENT, IN ROWS WHERE IS NOT LOCATED IN FRONT OF THE SEAT.***	☐
16.	CARROS DE COMIDA EN DEPÓSITOS DELANTEROS Y TRASEROS: INSPECCIÓN DE SELLOS, INCLUYE SUMINISTROS Y TIENDA LIBRE. ***SEALS INSPECTION ON AFT/FORWARD: MEAL/DUTY FREE TROLLEYS.***	☐
17.	CUARTO DE DESCANSO/***RESTING ROOM***	☐

NOTA: LA INSPECCIÓN DE TODAS LAS ÁREAS DETALLADAS EN ESTA LISTA DE CHEQUEO SERÁ REALIZADA POR LOS TRIPULANTES DE CABINA O REPRESENTANTE AUTORIZADO, Y DEBERÁ SER FIRMADA POR TODAS LAS PERSONAS QUE REALIZARON LA VERIFICACION / ***INSPECTION OF ALL THE AREAS INCLUDED IN THIS CHECKLIST WILL BE PERFORMED BY THE CREW MEMBERS OR AN AUTHORIZED REPRESENTATIVE, AND MUST BE SIGNED BY ALL THE PERSONS WHO PERFORMED.***

NOTA: LOS NUMERALES 14 Y 15 SE EFECTUARÁN EN VUELOS SALIENDO HACIA/DESDE USA O AQUELLOS QUE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD DE AVIACIÓN Y CORPORATIVA DEFINA CON UN RIESGO MAYOR. ***THE NUMERALS 14 AND 15 WILL BE PERFORMED IN FLIGHTS DEPARTING TO/FROM USA OR THOSE THAT THE AVIATION SECURITY DIRECTION AND CORPORATE DEFINED AT HIGHER RISK.***

NOTA: EL NUMERAL 17 APLICA PARA A330. NUMERAL 17 APPLY TO A330.

C

PERSONAL QUE REALIZÓ LA VERIFICACIÓN

NOMBRE	FIRMA
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Secuestro

Un factor importante en el manejo de una emergencia de esta naturaleza, será el adoptar y mantener un comportamiento y una actitud la cual evite alarmar o asustar tanto al secuestrador como a los pasajeros. Todos los Tripulantes de Cabina deberán de permanecer calmados independientemente de las circunstancias y deberán de irradiar esta calma a los demás. La habilidad de permanecer calmado, orientado y sereno, será determinada por el conocimiento que tengamosde que hacer bajo estas circunstancias y para ello han sido establecidos estos procedimientos.

Al establecer estos procedimientos de emergencia, se nos hace imposible definir instrucciones que cubran todos y los diferentes tipos de situaciones, las cuales determinen y detallen los pasos exactos a seguir en cada situación; por lo que en cualquier situación de emergencia el buen juicio y la iniciativa de las personas son fundamentales.

Los procedimientos que se establecen en este Manual tienen como objetivo proporcionar una guía básica de que hacer en estos casos; sin embargo estos pueden ser cambiados de acuerdo a la situación, a fin de evitar una situación es necesario prevenirla; por lo tanto usted como Tripulante de Cabina debe siempre estar atento y alerta a cualquier situación anormal que se presente. Si esto sucediese, notifique de inmediato a la Posición No.1 o al Capitán al mando de la aeronave.

Política

Es política de La Aerolínea prevenir el secuestro de aeronaves empleando procedimientos promulgados para esos propósitos.

En el eventual secuestro de la aeronave, la consideración primaria es el bienestar de los pasajeros y del personal de tripulación de vuelo. Toda las acciones serán basadas en estos conceptos.

En la eventualidad de un secuestro, los miembros de la tripulacióndeben de usar el mejor juicio para asegurar su bienestar y el de los pasajeros, considerando las condiciones existentes.

Los pilotos harán todos los esfuerzos para cooperar con el secuestrador de la aeronave. No intentarán someter al secuestrador, aún cuando las condiciones parezcan favorables.

La tripulación debe acatar todas las demandas iniciales del secuestrador de la aeronave evitando toda clase de conflictos abordo. Esto no significa sumisión o rendimiento; existe mayor posibilidad de persuadir al secuestrador para que modifique sus demandas originales en otro momento.

Cualquier evento de secuestro es único en sus circunstancias y requiere de respuestas por los miembros de la tripulación de vuelo y soporte de personal en tierra. Como en cualquier emergencia en vuelo, el problema de las amenazas pasa rápidamente a las manos del piloto al mando quien debe ejercitar su juicio y experiencia para lograr una exitosa y segura resolución.

Sus esfuerzos serán asistidos por un equipo de empleados de soporte en tierra, según sus procedimientos, compuesto por Supervisores de Operación de vuelos, de Seguridad de la Aerolínea, de Ejecutivos de la Aerolínea y Autoridades respectivas.

Reportando Actos o Acciones Sospechosos de Piratería Aérea

Reportando amenazas hechas en vuelo:
Si en vuelo un pasajero hace amenazas o una declaración parecida a una amenaza de secuestro o de bomba de la aeronave, el Tripulante de Cabina debe reportar el incidente al capitán inmediatamente por cualquier medio. El capitán notificará al ATS y a Operaciones de Vuelo quienes a su vez informarán al Gerente de Aeropuerto, éste comunicaráal Gerente de Seguridad de Aviación del área y a las autoridades correspondientes. Operaciones de vuelo también hará los arreglos operacionales para manejar la amenaza en el siguiente punto de aterrizaje.

Reportando amenazas hechas en tierra:
Pasajeros haciendo declaraciones o amenazas, mientras están en tierra, serán reportados por los empleados que escuchen la amenaza, a la Gerencia de Estación o personal de seguridad quien informará a las autoridades correspondientes.

Comunicación entre Tripulantes de Cabina y Cabina de Mando

Si por cualquier circunstancia un Tripulante de Cabina se ve forzado o intimidado a abrir la puerta de la cabina de mando, el Tripulante de Cabina deberá de, si las circunstancias lo permiten, contactar al Capitán vía intercomunicador usando una señal de tres o más timbrazos y decirle: "Capitán un pasajero **DEMANDA** entrar a la cabina."

Generalidades

1. La actitud adoptada por la tripulación de una aeronave hacia los secuestradores puede ser vital para la terminación exitosa del incidente. El contacto personal es importante, especialmente si es solo un secuestrador. Solamente miembros de la tripulación deben hablar con él. Cualquier relación establecida puede ser invaluable para alcanzar el bienestar de los pasajeros y la tripulación. En todos los casos el secuestrador debe ser desmotivado a negociar, directamente, con el piloto al mando de la aeronave y los esfuerzos deben ser para mantenerlo fuera de la cabina de vuelo.

2. El interés de establecer una relación con el secuestrador, debe ser dirigido a los problemas del secuestrador y él debe ser motivado a hablar. Sin embargo, hay varias cosas que deben ser evitadas, y que se resumen a continuación:

   - No antagonizar o discutir con el secuestrador, especialmente en materia de política o religión;
   - No menospreciar al secuestrador o comportarse con superioridad;
   - Evitar hacerlos sentir acorralados y asegurar que solamente un miembro de la tripulación se les acerque a la vez;
   - No aliarse mentalmente con el secuestrador;
   - No referirse a locura o desórdenes mentales;
   - No tomar alguna acción o realizar algun movimiento físico a no ser que el secuestrador entienda el porqué;
   - No darle ideas al secuestrador, debe pensar por sí mismo.

3. Hay ocasiones cuando la honestidad con el secuestrador es la mejor política. Por ejemplo, cuando existan problemas operacionales, como falta de combustible, o cuando las pistas están cerradas a las aeronaves secuestradas.

4. Al explicarles totalmente estos problemas es probable que pueda obtener su cooperación. La tripulación debe explicar los procedimientos operacionales, para que las sospechas no caigan en ellos subsecuentemente. Cuando la tripulación se oponga a los deseos del secuestrador, la culpa debe ser dirigida a las autoridades para que el resentimiento pueda ser transferido a ellos. Esto forzará al secuestrador a pensar y tomar decisiones, ayudando a cansarlo.

5. En el destino final o aterrizaje intermedio, el objetivo inmediato de la tripulación debe ser que liberen el mayor número de pasajeros y tripulación posible, dándole prioridad a los ancianos, niños y enfermos.

6. Si los secuestradores pueden ser persuadidos de cambiar ya sea la aeronave o la tripulación, o ambas, esto debe hacerse.

7. Si existe oportunidad para que todos los pasajeros y tripulación puedan abandonar la aeronave, deben hacerlo.

8. Naturalmente, es más seguro que la aeronave permanezca en tierra y todo esfuerzo debe realizarse para evitar que vuelva al aire otra vez**,** ya que dicha aeronave en vuelo presentaría un riezgo mayor bajo esta circunstancia. Sin embargo, la inmovilización deliberada de la aeronave deberá ser hecha de manera que la tripulación esté fuera de sospechas, y solamente con la autorización del piloto al mando de la aeronave.

9. En todos los incidentes de secuestro aéreo, el Gobierno del país donde la aeronave aterriza será, sin lugar a dudas, el principal negociador.

10. Mientras la situación sea difícil y frustrante, la tripulación debe esforzarse por ser paciente. Cada límite de tiempo superado con buenos resultados es un peldaño positivo hacia una conclusión satisfactoria del incidente.

Procedimiento de Tripulantes Cabina

1. La tripulación de cabina debe de lograr mantener a los pasajeros tranquilos y lo más confortables posible. Si el movimiento no es restringido, los pasajeros deberán ser informados de la situación y tenerlos ocupados. Si es posible, deben de ser advertidos de no tomar iniciativas individuales.

2. Pueda que sea necesario negociar con los secuestradores con el fin de obtener acuerdos para comodidad de los pasajeros para que puedan utilizar los servicios sanitarios. Atención especial debe ser prestada a los pasajeros mayores de edad, los enfermos y madres con niños pequeños.

3. Si es posible, cualquier pasajero que sea médico calificado debe ser identificado para que asista cualquier caso de enfermedad.

4. La tripulación debe estar preparada en caso que el incidente se resuelva lentamente. Una vez en tierra deben solicitarse facilidades como, servicio a los baños y el suministro de alimentos y agua.

5. La cabina de la aeronave debe mantenerse limpia y ordenada, no debe distribuirse entre los pasajeros cubiertos. En adición, cualquier alimento y bebida disponible puede que sea racionada.

6. En todos los casos, la tripulación debe estar vigilante y observadora. Si es posible, cualquier información relevante obtenida debe ser pasada por radio por un miembro de la tripulación de vuelo, o por un miembro de la tripulación que hayan liberado.

7. Dicha información debe contener los mayores detalles posibles de los secuestradores y sus armas, también el estado de la aeronave y dónde está la tripulación y los rehenes. Detalles insignificantes subsecuentemente puedan resultar vitales para que las autoridades de tierra finalicen el incidente con buen resultado.

Información Restringida

1. Es procedimiento que los empleados y contratistas que obtengan detalles de un acto de interferencia ilícita como consecuencia de sus obligaciones laborales, no divulgarán detalles.

2. Estas restricciones se aplican a cualquier información que pueda poner en peligro la seguridad de las personas involucradas.

3. Todos los comunicados deben ser coordinados conforme al protocolo establecido.

Reporte

1. Después de todos los incidentes del secuestro aéreo habrá necesidad de entrevistar la tripulación, incluyendo la preparación de las declaraciones que serán usadas en cualquier acción legal subsecuente o investigación.

2. Invariablemente, habrá exposición a la prensa, radio y televisión. Es imperativo el no dar información que pueda asistir a futuros atentados de secuestro aéreo o hacer declaraciones que puedanser de utilidad para la defensa de los secuestradores o interfiera en investigaciones futuras.

3. Inmediatamente después de que el incidente es conocido por la compañía, un reporte escrito debe ser hecho por el Gerente de Aeropuerto y por el personal involucrado que atendió el vuelo, dicho reporte debe ser enviado a la Gerencia de Seguridad de Aviación.

4. A partir de un acto de interferencia ilícita a bordo de un avión el piloto al mando o, en su ausencia el Gerente de Seguridad deAviación o el Gerente de Estación, presentará en un plazo no mayor de 72 horas, un reporte de tal acto a la Autoridad de Aeronáutica Civil afectada y a la Autoridad Aeronáutica de la Aerolínea.

5. El informe debe contener:
   - a Aspectos de seguridad de la inspección en el lugar, antes y al momento de abordar la aeronave.
   - b Cualquier deficiencia observada en seguridad.
   - c Cualquier comportamiento inusual de pasajeros.
   - d Equipaje de mano o paquetes extraños.
   - e Personas desconocidas o no-autorizadas cerca de la aeronave o a la salida del abordaje.
   - f Empleados del aeropuerto cerca de la aeronave o de la salida de abordaje que no tenían razón o propósito de estar allí.
   - g Un completo y exacto manifiesto de pasajeros, equipaje y carga.
   - h Una lista completa de los miembros de la tripulación involucrados.
   - i Una lista de todos los empleados de la Compañía y empleados contratistas que atendieron el vuelo.

Introducción

El material en éste capítulo es para ser usado de acuerdo con la amenaza y debe aplicarse acorde con las leyes nacionales, condiciones locales, u otras circunstancias relevantes.

Esta más que entendido que esta información fue hecha para uso confidencial solamente, y su valor puede reducirse si es diseminado a personas no-autorizadas.

Definición

Amenaza de bomba:
Información o alerta detectada que refiera la existencia de un artefacto peligroso, como una bomba, el cual ha sido o será colocado dentro o fuera de una aeronave o áreas de servicio de una aerolínea y/o aeropuerto.

1. Una amenaza puede ser recibida de tres maneras:

    a. Por teléfono,
    b. Personal,
    c. Por escrito.

2. La persona que atiende o recibe la amenaza debe:

    a. Escribir exactamente las palabras como recibió la amenaza,

    b. Completar un formulario lo mejor posible, con todos los detalles, cubriendo las particularidades de la llamada. Un ejemplo dedicho formato puede ser encontrado en la página 13 del presente capítulo,

    c. En caso de que la amenaza sea por teléfono:
    Confirmar (verificar que se trata de una amenaza), si es posible, y preguntar la razón de la amenaza o atentado.

3. En caso de que la amenaza sea una llamada telefónica o personal, quien recibe ésta debe tratar de obtener, preguntando, la mayor cantidad posible de información acerca del artefacto explosivo como:

    a. Dónde fue puesto, colocado,
    b. A qué se parece,
    c. De qué está hecha,
    d. A qué hora explotaría,
    e. Porqué están haciendo esto, cual es el motivo,
    f. Qué tipo de mecanismo tiene,
    g. Cómo está armado,
    h. Cómo puede ser desarmado.

Clasificación de la Amenaza

Las amenazas de bomba pueden ser clasificadas en dos categorías:

- Amenaza específica,
- Amenaza no específica.

La responsabilidad de evaluar las amenazas y la clasificación de éstas en específicas y no específicas, serán hechas por la autoridad competente y el Gerente de Seguridad de Aviación, después de lacorrespondiente evaluación.

Cuando algún Miembro de la Tripulación escuche o tenga conocimiento de una amenaza de bomba, deberá de informarlo de inmediato al Capitán de la aeronave o al Gerente de Aeropuerto por cualquier medio. Los Tripulantes bajo ninguna circunstancia deberán de hacer conjeturas acerca de la clasificación de la amenaza y deberán de seguir las instrucciones del Capitán al Mando o del Gerente de Aeropuerto.

Procedimientos a Seguir

1. Amenaza a la Aeronave:

   En el evento que una llamada sea recibida amenazando una aeronave de La Aerolínea, las siguientes instrucciones deben ser tomadas de inmediato:

   a. Amenazas vagas o Generalizadas:
      A no ser que una amenaza pueda ser claramente deducida a una aeronave de la aerolínea, ninguna accion que atrase el itinerario de los vuelos más de quince minutos será llevada a cabo. Si un empleado recibe una llamada amenazadora dirigidaa otra aerolínea o una amenaza vaga generalizada, debe informar al Gerente de Aeropuerto y a la Gerencia de Seguridad de Aviación de La Aerolínea quienes informarán a las autoridades locales y a la aerolínea mencionada, si ese es el caso,

   b. Amenazas hechas abordo de una aeronave:
      Si un pasajero abordo hace comentarios referente a una bomba dentro del avión y estos llegan al oído de cualquier empleado de La Aerolínea, éste debe avisar, inmediatamente, a su superior / Jefe de Cabina, quien informará al capitán de vuelo, Gerente de Aeropuerto y Gerente de Seguridad de Aviación de La Aerolínea.

2. A la persona haciendo los comentarios se le rehusará la transportación y ninguna maleta u otra posesión será transportada. El individuo será remitido a la policía local.

3. Si un individuo manifiesta al tripulante de cabina, o al agente de servicio al pasajero "yo tengo una bomba en esta maleta“. Bajo esas circunstancias, el vuelo no será retrasado excepto para remover al individuo y su equipaje. Si la amenaza es hecha durante el vuelo, debe ser tratada como amenaza especificada para vuelos en ruta.

Aeronave en Tierra

En caso de una amenaza de bomba específica, las siguientes acciones deben ser tomadas:

a. Notificaciones:
- Notificar al Gerente de Aeropuerto y/o al capitán de la aeronave;
- Notificar a la Gerencia de Seguridad de Aviación de La Aerolínea
- Notificar al aeropuerto y otras autoridades como es requerido por las regulaciones locales.

b. El Gerente de Aeropuerto cumplirá con lo siguiente:
- No abordará ninguna carga aérea o correo en el vuelo amenazado. Un empleado de La Aerolínea deberá verificar que todas las guías aéreas han sido completadas correctamente y que ninguna carga inusual está abordo,

- Si el equipaje local ha sido cargado cuando ocurre la amenaza será removido e inspeccionado;
  - Cada pasajero identificará su equipaje,
  - Cada pasajero será consultado si su equipaje fue empacado bajo su supervisión,
  - Una respuesta afirmativa permitirá que el equipaje se vuelva a cargar sin mayor inspección,
  - En caso de obtener una respuesta negativa de parte del pasajero, o si éste lleva equipaje que le ha sido entregado por una tercera persona, dicho equipaje será abierto por personal deseguridad para realizar una inspección visual en presencia del pasajero,
  - La inspección será conducida por perros de detección de explosivos certificados, cuando se tenga este recurso disponible,
  - Todo equipaje que no sea reconocido será removido e inspeccionado físicamente por las autoridades pertinentes, además, se revisará electrónica o físicamente, (Rayos-X o unidad canina propiamente entrenados),
  - Cualquier pasajero que se rehuse a cooperar con la inspección del equipaje, se le negará la transportación,

c. Todos los Tripulantes de Cabina deben preparar un reporte conteniendo todos los detalles del incidente y mandar la copia original a la Gerencia de Seguridad de Aviación. Dar al Capitán del vuelo una descripción veraz y completa del incidente y todos los pasos de precaución tomados,

d. Manejo de los pasajeros, equipaje, carga y correo,

- Si la aeronave está en tierra (en la rampa, o en la pista de rodaje o despegue) y ha sido previamente abordada,;
- Notificar a los tripulantes de cabina de la situación y prepararse para la evacuación inmediata,
- Hacer anuncio público:

"Damas y caballeros, hemos sido avisados de que una amenaza de sabotaje ha sido hecha en contra de una de nuestras aeronaves, las aerolíneas reciben muchos de estos avisos; sin embargo, tomaremos todas las precauciones posibles, por tal razón desabordaremos esta aeronave. Por favor, escuchen cuidadosamente y acaten las instrucciones que giren el personal de cabina";

"Ladies and gentlemen, we have received a message that a sabotage threat has been made against one of our aircraft. Airlines receive many of these threats; however, we intend to take all possible precautions, for these reason Please deplane with all your hand luggage. Please listen carefully to your instructions from the flight attendants";

- El capitán tiene que informar a la torre: "Los pasajeros serán desembarcados en la salida o en una área aislada de la pista de rodaje por las escaleras, toboganes y/o ventanas de salidas, favor mantener las áreas de emergencia despejadas";
- El capitán debe notificar al Despachador de las asistenciasnecesarias requeridas,
- Desembarcar pasajeros y tripulación con su equipaje de mano,
- Remover carga y correo y manejarlo de acuerdo con las regulaciones aplicables,
- Remover equipaje manifestado para ser identificado por los pasajeros y la tripulación; de allí en adelante, el equipaje identificado puede ser abordado sin inspección,

- A los pasajeros se les deberá solicitar la inspección de cualquier artículo del cual no conozcan su contenido (regalos, encargos y paquetes llevados por ellos),

- El equipaje no-acompañado debe ser removido, aislado e inspeccionado,

- Ninguna carga o correo deberá ser puesta a bordo en ninguna de las aeronaves de la aerolínea, antes de transcurridas 24 horas, posteriores a la amenaza.

Nota: Directamente después del desembarque de los pasajerosy la tripulación, la aeronave pueda que se tenga que remolcar a una área designada o como sea requerido por las autoridades del aeropuerto.

e. Procedimiento de inspección de aeronave;

- La inspección está diseñada para encontrar artículos que no pertenezcan dentro o fuera de la aeronave o que sea parte integral de los equipos; pero que tenga señales de haber sido manipuladas,

- Será necesario realizar una inspección de la aeronave con la lista de verificación en caso de amenaza de bomba ver página 12 del presente capítulo,

- La inspección debe ser confinada normalmente en aquellas áreas de la aeronave a las que los pasajeros y/o personal puedan tener acceso; sin embargo, si la amenaza es específica o lascondiciones locales lo requieren, la inspección debe ser extendidaa la aeronave entera,

- La inspección debe ser ejecutada por el personal que tiene conocimiento o trabaja en el tipo de aeronave que está siendo inspeccionada (tripulación de vuelo, tripulación de cabina, personal de mantenimiento y rampa) y/o por caninos detectores certificados en explosivos; todo ello supevisado por el personal deSeguridad de Aviación.

La decisión final de proceder a retrasar el vuelo será tomada por el Gerente de Aeropuerto luego del análisis y evaluación de la situación junto con el Gerente de Seguridad de Aviación y el piloto al mando del vuelo.

Aeronave en vuelo

Amenazas Específicas para vuelos en Ruta:

1. Despues de la correspondiente evaluación, el Departamento de Seguridad de Aviación notificará al Despachador para que asi se tomen las medidas necesarias.

2. El Despachador de vuelo:

   - Notificará al capitán de la aeronave y le proporcionará la evaluación de la amenaza bajo el criterio establecido,

   - Notificará a la estación de próxima escala,

   - Notificará al personal de la compañía,

   - Notificará al aeropuerto y otras autoridades locales cómo es requerido por las leyes locales del aeropuerto donde intentarán aterrizar. Esto podrá ser hecho a través del Gerente de Aeropuerto.

3. Acción a Tomar:

   - La decisión de regresar o desviar la aeronave es responsabilidad total del capitán y si cualquiera de estas fuera tomada, el aeropuertoy otras autoridades deben ser notificadas como lo requieren las regulaciones locales y deben cumplir con el procedimiento previamente detallado para aeronaves en tierra,

   - La revisión de la cabina de pasajeros debe ser efectuada por los Tripulantes de Cabina utilizando la lista de verificación en caso de amenaza de bomba, ver página 12 del presente capítulo,

   - Si el capitán decide continuar a su destino, la alerta de amenaza de bomba debe ser considerada como cancelada. Una vez que la aeronave haya aterrizado seguramente se hará una inspección completa y minuciosa a la aeronave por agentes de seguridad, sin embargo se podra solicitar que los Tripulantes de Cabina colaboren con la misma.

- Si el capitán decide aterrizar, se debe:

- Preparar cabina para un aterrizaje de emergencia usando la clave T.E.S.T.,

- El Capitán deberá hacer el siguiente anuncio o dará instrucciones al Tripulante de Cabina en la posición No. 1 de hacerlo:

"Damas y Caballeros hemos recibido aviso de que una amenaza de sabotaje ha sido hecha en contra de una de nuestras aeronaves. Las aerolíneas reciben muchas de estas amenazas; sin embargo, tenemos intenciones de tomar todas las precauciones posibles y por eso estaremos aterrizando en el aeropuerto de _____ en aproximadamente _____ Por favor escuchen cuidadosamente las instrucciones de los Tripulantes de Cabina";

"Ladies and gentlemen, we have received a message that a sabotage threat has been made against one of our aircraft. Airlines receive many of these threats; however, we intend to take all possible precautions and will be landing at_____ Airport in about_____minutes. Please listen carefully to your instructions from the flight attendants",

- El Tripulante de Cabina en Posición No. 1 deberá junto a su Tripulación preparar la cabina para un aterrizaje de emergencia de acuerdo a lo establecido en este Manual en el "Plan para la Preparación de Cabina para Aterrizaje de Emergencia" ver Capitulo 08.06.00 del presente manual,

- Si el tiempo lo permite, el Capitán dará la orden al Tripulante de Cabina en Posición No.1, para que él junto a su tripulación, conduzcan una búsqueda del artefacto explosivo. Se deberá de pedir a todos los pasajeros que permanezcan en sus asientos con su equipaje de mano abierto sobre sus piernas,

- Cuando el avión se encuentre en tierra se deben de seguir los procedimientos descritos en el presente capítulo en la página 3.

Factores de Incidencia de Bomba que Afectan a una Aeronave en Vuelo

Hay dos pasos principales:

- La inspección de la aeronave después de recibir una alerta específica de bomba;
- La acción a ser tomada si un paquete sospechoso es subsecuentemente encontrado;

1. Inspección de la aeronave:

   a. La tripulación de la aeronave y el personal de mantenimiento con sus conocimientos especiales son el personal más competente y deben reconocer que es lo que estánbuscando. Ya que los artefactos de sabotaje pueden serdisfrazados en muchas maneras, las guías generales son:
      - Un artefacto obvio,
      - Un paquete que cumple la descripción de la amenaza,
      - Un paquete que es extraño a su ambiente,
      - Un paquete que está en su ambiente pero tiene señales de haber sido violado,
      - Señales de polvo u olor químico extraño
      - Señales de rápida corrosión:

   b. En circunstancias excepcionales la asistencia de expertos podrá ser obtenida por medio de alguno de los pasajeros, para este efecto se podra hacer un anuncio a los pasajeros a discreción del Capitán;

   c. La intensidad de la inspección se basará en la cantidad de información obtenida, y la accesibilidad a la aeronave en estaciones previas,

   d. La lista de verificación en caso de amenaza de Bomba para la inspección debe ser usada. Equipos como linternas de mano, espejos, etc., pueden ser utilizados para la inspección,

   e. Siempre existirán problemas con una aeronave conteniendo pasajeros a bordo; pero, cada pasajero debe ser requerido para identificar positivamente todas sus pertenencias y contenidos,

   f. Cualquier paquete no reclamado o inusual no debe ser tocado, si no vigilado, y notificar inmediatamente al piloto al mando de la aeronave. Después de completar la inspección de la aeronave en vuelo (página 12 del presente capítulo), si no se encontró nada, se debe de inspeccionar la aeronave entera otra vez después de aterrizar y haber desembarcado alos pasajeros.

2. Tratando un paquete sospechoso:

   a. El principio primario para tratar con un paquete sospechoso es que nunca debe ser tomado a la ligera, y en todos los casos, se debe presumir que es potencialmente peligroso.Naturalmente, el mejor consejo es dejar el artefacto donde lo encontró (No Tocarlo), aterrizar en el aeropuerto más cercano,llamar a las autoridades locales y solicitarles asistencia,

   b. Pueden existir ocasiones en donde alguna acción positiva pueda ser tomada en vuelo, y esto será determinado por la posición del artefacto y la proximidad a los pasajeros. También, pudiera ser que el artefacto estuviera en una área vulnerable de la aeronave y la tripulación tendrá que decidir si lo mueve a un lugar más seguro,

   c. Si es así, se tiene que verificar que no tenga un detonador de movimiento, por lo que se deslizará una cuerda u objeto rigido (e.j. tarjeta de información de emergencia) bajo el paquete, sin alterar la posicion actual. Si la cuerda u objeto no se desliza libremente puede indicar que un detonador o indicador esta presente y que el objeto no puede ser removido. Si es posible deslizar sin obstaculos el objeto, se debe dejar la tarjeta u objeto utilizado debajo del paquete y moverlo junto con el. Si es indicado que un detonador de antimanejo esta presente, puede ser posible que se pueda mover el paquete junto consu superficie. Si es posible mover el paquete, debe ser rodeado con plástico delgado (e.j. bolsa de basura), y luego con objetos humedos u otros materiales que ayuden a resistir el impacto de una posible explosión, tales como cojines ymaletas de mano. (FCOM, pág. 34 para flota Airbus y AOM 11-30 pág. 1 para flota EMB-190),

   d. Adicionalmente, cuando sea posible, el consejo de funcionarios de la aerolínea y expertos en explosivos en tierra deben de ser considerados antes de tomar cualquier acción.

3. Moviendo un paquete sospechoso:

   a. Una vez que la decisión ha sido tomada, para mover el paquete a un área más segura, la tripulación de vuelo debe ajustar la altitud de la aeronave, si es posible, para igualar la presión existente dentro de la aeronave con la de afuera. Esto efectivamente minimizaría el daño a la aeronave en el evento de una detonación en vuelo. Adicionalmente, cuando se encuentre a distancia de aterrizaje de un aeropuerto apropiado, la velocidad debe ser reducida a la velocidad de aproximación y poner a la aeronave en configuración de aterrizaje al bajar algunos grados los alerones y bajando el tren de aterrizaje. Esto minimizaría la carga estructural en el fuselaje si el artefacto detonara. Cualquier fuente eléctrica en áreas cerca del artefacto o en la ruta a tomar cuando semueva deben ser apagadas cuando sea posible,

   b. Durante el movimiento, el artefacto debe ser mantenido en su posición y estado original en todo momento,

   c Naturalmente, diferentes tipos de aeronaves tendrán áreas de menor riesgo para donde un artefacto puede ser movido. La Aerolínea debe asegurarse que las tripulaciones sean totalmente conocedoras de estos lugares. Para las aeronaves Airbus A319, A320 y A321 el paquete o artefacto debe ser ubicado en la puerta trasera derecha. En aeronaves EMB-190 debe ser ubicado en medio de la segunda ventana trasera del lado izquierdo del fuselaje,

   d Sin embargo, aunque el artículo sospechoso fuese movido o no, los pasajeros deben ser ubicados por lo menos cuatro filas de distancia del paquete para reducir el posible daño o heridas innecesarias. Todos los pasajeros deben permanecer sentados con sus cinturones de seguridad, los asientos debenestar en posición recta y las mesas plegables con su seguro correspondiente. Si los asientos están llenos, los pasajeros deben sentarse en el piso en áreas de protección hacia el frente de la aeronave. (FCOM, pág. 34 para flota Airbus yAOM 11-30 pág. 1 para flota EMB-190),

Después de mover el artefacto, debe asegurarse lo más adecuadamente posible para prevenir movimientos innecesarios. Frazadas húmedas, almohadas y cojines de los asientos deben ser puestos alrededor para reducir los daños por la explosión.

4. Reportes:

El informe inicial deberá tener la siguiente información:

- Nombre de la línea aérea afectada,
- Naturaleza del incidente,
- Cómo fue recibida la amenaza,
- Número de vuelo,
- Punto de origen,
- Ultimo punto de salida,
- Parada próxima en itinerario,
- Destino final en itinerario,
- Tipo de aeronave,
- Número de pasajeros y tripulación,
- Descripción de cualquier paquete sospechoso,
- Tipo de bomba (si se encontró),
- Lugar donde el paquete sospechoso o maleta fue supuestamente abordada,
- Detalles de inspección de equipaje de mano de los pasajeros, equipaje y carga incluyendo cómo supuestamente la bomba fue abordada, si se conoce,
- Dignatarios que se conozca que van abordo,
- Individuos armados que conozca van abordo,
- Prisioneros o deportados abordo.

LISTA DE CHEQUEO DE SEGURIDAD (EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA)
PERSONAL DE MANTENIMIENTO, TRIPULANTES DE CABINA Y/O PERSONAL DEBIDAMENTE CAPACITADO POR LA AEROLINEA
SECURITY CHECKLIST (IN CASE OF THREAT BOMB) MAINTENANCE, CREW MEMBERS OR TRAINED PERSONNEL

FECHA/DATE	A/C / AIRCRAFT	VUELO/FLIGHT	ESTACIÓN/STATION

AREAS EXTERNAS DE LA AERONAVE A INSPECCIONAR **AIRCRAT EXTERNAL AREAS TO BE INSPECTED**	A-319	A-320	A-321	E-190
1- AREAS EXTERIORES DE LA AERONAVE **AIRCRAFT EXTERNAL AREAS**				
2- COMPARTIMENTOS TREN DE ATERRIZAJE **NOSE LANDING GEAR WHELL**				
3- COMPARTIMENTO TREN DERECHO **MAIN LANDING GEAR (RIGHT)**				
4- COMPARTIMENTO TREN IZQUIERDO **MAIN LANDING GEAR (LEFT)**				
5- TURBINA DERECHA **ENGINE (RIGHT)**				
6- TURBINA IZQUIERDA **ENGINE (LEFT)**				
AREAS DE CABINA / **PASSENGERS CABIN**				
1. COMPARTIMENTO EQUIPAJE DE MANO **OVERHEAD BINS/**				
2. BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS Y EQUIPOS DE EMERGENCIAS **FIRST AID KIT AND EMERGENCY EQUIPMENT**				
3. BAÑOS ADELANTE Y ATRÁS **FORWARD/REAR LAVATORIES**				
4. DEBAJO DE LAVATORIOS **CONTAINERS UNDER SINK**				
5. COMPARTIMENTO DE TOALLAS **TOWEL COMPARTMENT**				
6. DETRÁS Y BAJO EL INODORO **BEHIND /UNDERNEAT TOILET**				
7. BAJOS LOS ASIENTOS DE LOS PAX **UNDER PAX SEATS**				
8. BOLSAS DE REVISTAS **MAGAZINE STORE IN SEATS**				
9. ALAMACENAJE BAJO ASIENTOS DE SOBRECARGOS **STORAGE UNDER JUMP SEATS/**				
10. AREA DETRÁS DEL EQUIPO DE VIDEO **BEHIND VIDEO EQUIPMENT**				
11. BAJO LOS COLCHONES DE LOS ASIENTOS **UNDER SEAT CUSHIONS**				
COCINA / **GALLEY**				
1- AREA DE COCINA **GALLEYS**				
2- COMPARTIMENTOS Y GAVETAS INFERIOR Y SUPERIOR **UPPER AND LOWER COMPARTMENTS AND DRAWERS**				
3- CARROS DE COMIDA **TROLLEYS**				
4- COMPARTIMENTO DE BASURA **TRASH COMPARTMENT**				
5- COMPARTIMENTO DE ALMACENAJE **STORAGE COMPARTMENT**				

Vuelo/ **Flight**: _____ Fecha / **Date**: _____ Hora / **Time** :_____ Matricula/ **Tail**: _____

Estación/ **Station**_____ Inspeccionado por/ nombre del piloto/ **Inspected by/ Pilot Name**: _____

Inspeccionado por/ nombre de tripulante/ **Inspected by/ Flight attendant Name**: _____

Observaciones/ **Remarks**: _____
_____
_____

Reporte de "Amenaza de Bomba" por Teléfono

Nombre de la persona quien recibe la llamada telefónica: _____
Hora:_____ Fecha: _____
Numero de Teléfono de contacto: _____
Dirección de la Oficina: _____

Origen de la llamada:

ϒ Local ϒ Larga Distancia ϒ Interna (dentro del edificio) ϒ Teléfono Público

Identificación de la Persona quien llama:

Sexo:_____ Edad:_____ Idioma: _____

Características de la voz:

ϒ Alta ϒ Grave ϒ Profunda ϒ Otra _____
ϒ Agradable ϒ Suave ϒ Aguda

Discurso:

ϒ Ligero ϒ Lento ϒ Formal ϒ Deformado
ϒ Tartamudeado ϒ Nasal ϒ Confuso ϒ Otro_____

Ruido de fondo:

ϒ Bullicio ϒ Silencioso ϒ Mezclado ϒ Trenes
ϒ Aeronave/ Aeropuerto ϒ Voces ϒ Música ϒ Animales
ϒ Ambiente de fiesta ϒ Tráfico ϒ Maquinas de Industria
ϒ Maquinas de Oficina

Acento:

ϒ Local ϒ No local ϒ Extranjero ϒ Regional ϒ Coloquial

Comportamiento:

ϒ Enojado ϒ Intoxicado ϒ Calmado ϒ Irracional ϒ Coherente
ϒ Risueño ϒ Deliberado ϒ Obsceno ϒ Emocional ϒ Apropiado
ϒ Repugnante ϒ Racional ϒ Incoherente ϒ Virtuoso

Manejo del Lenguaje:

ϒ Excelente ϒ Bueno ϒ Justo ϒ Pobre ϒ Otro _____

La persona quien llamó pareció estar familiarizado con una aeronave o edificio basado en la descripción que dio sobre la ubicación de la bomba? _____

Escribir el mensaje completo, así como, cualquier otro comentario que pueda tener:
Palabras exactas de la persona quien llamo: "_____
_____
_____"

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Generalidades

Es necesario identificar y resolver el problema en forma temprana, a través de los objetivos y procedimientos a desarrollar, en situaciones de pasajeros perturbadores a bordo de las aeronaves.

Objetivos

1. Proporcionar un procedimiento que contribuya, con el principal propósito de la seguridad de aviación de salvaguardar a los pasajeros, las tripulaciones, las aeronaves y personal en tierra, de pasajeros que por su comportamiento pongan en riesgo la aeronave y/o sus ocupantes;

2. Capacitar a los Tripulantes de Cabina, en técnicas de comunicación y de defensa personal, para que puedan persuadir o controlar con éxito a un pasajero perturbador, a fin de evitar que se agrave la situación;

3. Definir un procedimiento con el propósito de dejar un registro de los pasajeros e incidentes, para que éstos no sean aceptados en nuestros vuelos.

Identificación de Pasajeros Problemáticos

Se considera a un pasajero problemático y/o indisciplinado, si la tripulación a bordo observa lo siguiente:

1) Que consecuentemente por la ingestión de alcohol o droga previa o durante el vuelo, esté haciendo desordenes y/o incomodando a los tripulantes y/o pasajeros;

2) Grite improperios, amenazas, intente violentamente agredir o agreda a los tripulantes o pasajeros;

3) Que por su comportamiento violento intente dañar o dañe algún equipo y/o dispositivos de la aeronave o de algún otro pasajero;

4) Interfiera, intente o no permita hacer el trabajo de los tripulantes de cabina;

5) Que su actitud desordenada demuestre algún problema físico y/o mental.

Clasificación

Clasificación de los problemas: (ver Anexo "I")

1. **Mala conducta**;

a. Pasajero cuya conducta sea desordenada;
b. Abuso verbal a la tripulación o a otros pasajeros;
c. El que con su accionar demuestre una conducta irracional;
d. El pasajero que demuestre rudeza.

2. **Violaciones de leyes aeronáuticas internacionales o locales.**

a. No atender las señales de no fumar.
b. Manipulación de los detectores de humo.
c. No atender las indicaciones sobre el uso de artículos electrónicos,
d. Interferir en el cumplimiento de las obligaciones de los tripulantes.
e. Ingerir bebidas alcohólicas no provistas por la tripulación.

3. **Actos criminales.**

a. Agredir a pasajeros o miembros de la tripulación.
b. Portación de armas no autorizadas.
c. Amenazar con armas a pasajeros y tripulación.
d. Amenaza de bomba como intimidación.
e. Tentativa o secuestro.
f. Tentativa o sabotaje.
g. Uso de drogas prohibidas a bordo.
h. Transporte de materiales prohibidos no autorizados
i. Daños a la propiedad de la empresa, de los tripulantes o de los pasajeros.
j. Otros que pongan en peligro la seguridad del vuelo

Nivel de Problemas

Nivel 1
Pasajeros con mala conducta

Nivel 2
Violaciones de leyes aeronáuticas internacionales o locales

Nivel 3
Actos criminals

Ver Anexo "J": Niveles de los problemas

Procedimiento en tierra

Nivel 1

1. El pasajero es verbalmente avisado por la tripulación, que debe acatar las instrucciones y/o que mejore su conducta, sin entrar en confrontación;

2. Si el pasajero acepta la llamada de atención, y detiene su mala conducta, se finaliza la acción a tomar;

3. Siempre mantener en observación al pasajero, por si vuelve a manifestar mala conducta.

Nivel 2

1. Se le notificará al pasajero que será desabordado por el irrespeto a la señales restrictivas;

2. El pasajero Acepta y detiene su mala conducta.

Nivel 3

Si el pasajero continua presentando una mala conducta e intenta agredir o agrede a un tripulante de cabina o pasajeros, el jefe de vuelo notificará a la cabina de mando y al departamento de seguridad de la aerolínea;

Si el pasajero no es controlado por el personal de seguridad de la aerolínea, estos notificaran a las autoridades locales pertinentes para que se tomen las medidas correctivas.

En Vuelo

Nivel 1

1. El pasajero es verbalmente informado por la tripulación que debe acatar las instrucciones y/o se le pide que mejore su conducta, sin entrar en confrontación;

Nivel 2

1. El pasajero luego de ser avisado verbalmente, este continúa siendo un problema y no detiene su mala conducta, la situación Es notificada por el jefe de vuelo a la Cabina de Mando;

2. El pasajero es advertido y se le notifica por escrito, según el Anexo “K” del presente documento, por el cual se le informa que está violando leyes de la aviación;

3. La nota deberá firmarse por el Jefe de Cabina o por quien éste designe de los miembros de la Tripulación de Cabina.

Nivel 3

1. Si el pasajero continúa con su mala conducta, después de haber sido advertido por escrito; el incidente se traslada a un escalón superior que afecta la seguridad operacional y obstruye el trabajo de la tripulación;

2. La cabina de mando informa por radio de comunicación al SOC y CCO solicitando la intervención de la seguridad de la Aerolínea y/o la policía de aeropuerto destino, para que estén presentes en la puerta del avión a su llegada.

Si durante el proceso el pasajero llegase a tornarse en actitud violenta y de agresión a bordo, poniendo en riesgo la seguridad del vuelo, se deberá considerar como decisión extrema del Capitán las siguientes medidas:

1) Solicitar a los pasajeros que se encuentren cerca del pasajero violento, se levanten de sus asientos y se retiren, a fin de que este no pueda agredirlos;

2) Después de que el pasajero haya sido aislado, los tripulantes de cabina deberán hacerse presentes al lugar del problema, a fin de restringir la movilidad del pasajero;

3) Solicitar y autorizar la intervención de los pasajeros que sean aptos y necesarios para contribuir a los esfuerzos de la tripulación de controlar y aislar al pasajero violento;

4) Podrán obligarlo a sentarse por la fuerza, sujetándolo al asiento por medio de los cinturones de demostración, fajas (cinchos), grilletes o gasas plásticas, para que éste, por su grado de histerismo no dañe algún dispositivo o estructura de la aeronave que la ponga en riesgo de un accidente;

5) Se sujetaran los miembros superiores e inferiores al asiento, dejándolo en forma aislada pero en observación en todo momento por un miembro de la tripulación;

6) Si al momento de reducirlo, la tripulación contara con un discapacitador eléctrico de baja intensidad, éste podrá ser utilizado únicamente en caso que no pudiesen obligar al pasajero por la fuerza.

El Capitán evaluará el incidente abordo y determinará si es necesario aterrizar de emergencia en un aeropuerto alterno, a fin de poner al pasajero a la orden de las autoridades competentes.

El Jefe de Vuelo elaborará el informe respectivo del incidente el cual será revisado y autorizado por el capitán, de acuerdo al formato para tal fin (Ver anexo “L” informe del incidente), deberá contener toda la información en forma extracta y sin omitir todo lo ocurrido, así como, incluir los nombres exactos de todos los involucrados, testigos presénciales del incidente, los datos generales de cada uno y sus respectivas firmas.

Después del Aterrizaje

a. La Tripulación hará una identificación positiva del pasajero problemático y lo entregara a la orden de las autoridades locales presentes;

b. El Capitán y la Tripulación, deberán entregar a las autoridades todos los antecedentes y documentos debidamente elaborados, para que sean utilizados para conducir una causa judicial formal en contra del pasajero;

c. Cuando la legislación penal local y la gravedad del incidente lo amerite, la Tripulación a bordo, pasajeros involucrados directamente y otros en calidad de testigos, podrían ser sujetas de tomas de declaraciones por parte de las autoridades competentes.;

d. Se levantará inmediatamente un inventario de los daños físicos causados a la aeronave, su equipo o la propiedad de algún pasajero

e. Es importante observar, que en caso que el aterrizaje se haya efectuado en un aeropuerto alterno, el vuelo podría verse afectado con su programación e itinerario. Por lo que, el área correspondiente deberá hacer los preparativos necesarios Y enviar a la brevedad posible una tripulación adicional para la continuidad del vuelo;

f. El área pertinente deberá Considerar el envío del apoyo legal de la empresa, a fin de dar la asistencia necesaria a nuestros empleados y seguimiento al proceso legal que esté en curso;

Si el aterrizaje se lleva a cabo en el aeropuerto destino del vuelo, se deberá involucrar en el proceso el Gerente de Estación y Asesor Legal.

ANEXO I

CLASIFICACION	MOTIVO	ACCION
Mala Conducta	1. El pasajero cuya conducta sea desordenada; 2. Exprese verbalmente palabras abusivas o contrarias al orden o las buenas costumbres; 3. El que con su acción demuestre una conducta irracional; 4. El pasajero que demuestra rudeza.	1. La tripulación le avisa verbalmente que mejore su conducta, sin entrar en confrontación; 2. El pasajero acepta y detiene su mala conducta.
Violación de Leyes Aeronáuticas Internacionales y Locales	1. No respetar la señal de no fumar o de abrocharse los cinturones; 2. Activar un detector de humo; 3. Operar un artículo electrónico cuando no es permitido; 4. Interferir o evitar que los tripulantes puedan hacer su trabajo.	1. Después del aviso continua y no detiene su mala conducta; 2. Se informa al Capitán; 3. Tripulante de cabina le notifica por escrito de la violación de ley; 4. Acepta y detiene su mala conducta.
Actos Criminales	1. Asalto a pasajeros o miembros de la tripulación; 2. Portar o amenazar con arma y/o bomba; 3. Secuestro o sabotaje; 4. El uso de drogas a bordo; 5. Transportar materiales prohibidos y/o contrabando; 6. Daños a la aeronave; 7. Daños a la propiedad de otro pasajero; 8. Otros según la severidad de los mismos.	1. Continúa su mala conducta, después de haber sido advertido por escrito; 2. El incidente se agrava, puede afectar la seguridad y no permite el trabajo de la tripulación; 3. Es un acto criminal e intervienen las autoridades policiales, una investigación y un posible arresto; 4. El Capitán toma la decisión de continuar o desviar el vuelo.

ANEXO J

CLASIFICACION	PASAJEROS	ACCION
NIVEL 1	1. Con conducta desordenada; 2. Con un abuso verbal; 3. Con conducta irracional; 4. Que demuestra rudeza.	1. El comportamiento a bordo, puede considerarse de mala conducta; 2. Es verbalmente avisado por la tripulación, que debe acatar las instrucciones y/o que mejore su conducta, sin entrar en confrontación; 3. Acepta la llamada de atención, y detiene su mala conducta.
NIVEL 2	1. No respeta señal de no fumar; 2. Desactivación del detector de humo; 3. Opera un artículo electrónico cuando no es permitido; 4. Interfiere o evita que los tripulantes hagan su trabajo.	1. Luego del aviso verbal, este continúa siendo un problema y no detiene su mala conducta; 2. Se notifica a la Cabina de Mando. Tripulantes de cabina advierten al pasajero y se le notifica por escrito de la violación de ley de aviación; 3. Acepta y detiene su mala conducta.
NIVEL 3	1. Agresión a pasajeros o miembros de la tripulación; 2. Portar o amenazar con arma, bomba y/o artículo peligroso; 3. Secuestro o sabotaje; 4. El uso de drogas a bordo; 5. Transportar materiales prohibidos y/o contrabando; 6. Daños a la aeronave; 7. Daños a la propiedad de otro pasajero; 8. Otros según la severidad de los mismos	1. Continúa su mala conducta, después de haber sido advertido y notificado por escrito; 2. Si el pasajero no es controlado por el personal de seguridad de la aerolínea, estos notificaran a las autoridades locales pertinentes para que se tomen las medidas correctivas; 3. Se puede considerar un acto criminal y merece la intervención de las autoridades policiales, una investigación y un posible arresto; 4. El Capitán toma la decisión de continuar o desviar el vuelo.
	AUTOMATICAMENTE SE CONSIDERAN DE NIVEL 3	
	1. Cuando el Capitán en uso de sus facultades legales lo disponga; 2. Cuando de acuerdo a lo ocurrido, se haya dado contacto físico a bordo de la aeronave. (empujones, golpes, asalto); 3. Posesión de armas sin autorización o contrabando; 4. Amenaza con bomba o secuestro; 5. Amenaza o acción de dañar dispositivos de la aeronave; 6. Amenaza a la seguridad e integridad de la aeronave y otros pasajeros.	

ANEXO K

NOTIFICACION DE VIOLACION DE LEY

Señor(a) pasajero(a): en el ejercicio de las facultades y prerrogativas conferidas por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), los Tratados Internacionales que regulan la interferencia ilícita con aeronaves y/o su tripulación, las leyes del país de matrícula de esta aeronave y las leyes del país del Operador de la misma se le notifica que su comportamiento, actitud y/o hechos realizados abordo de este vuelo, son considerados como una violación a la leyes y tratados de la Aviación civil internacional por poner en riesgo la seguridad de los pasajeros, miembros de la tripulación y la aeronave. Por tanto, de no cesar en su conducta o cambiar inmediatamente su comportamiento notificaremos a las autoridades policiales del aeropuerto de destino para que se hagan presentes al momento del arribo y lo entregaremos a éstas para que sea juzgado. Si por alguna razón nos viésemos en la necesidad de desviar el vuelo a un aeropuerto alterno que no sea el de destino por su conducta y/o comportamiento sepa que además de ser desembarcado y entregado a las autoridades policiales locales correrá con todos los gastos en que tenga que incurrir la línea aérea como gastos de aterrizaje, combustible, abogados y los gastos de protección de los pasajeros que pierdan sus conexiones, entre otros gastos.

FIRMA DEL TRIPULANTE

_____

Vuelo No. : _____

Destino : _____

Matricula AC : _____

ANEXO L

INFORME DEL INCIDENTE							
CAPITAN	CARNET N0	FECHA	☐	A 319	NIVEL DEL PROBLEMA		
PRIMER OFICIAL	CARNET N0	VUELO N0	☐	A 320	☐	NIVEL 1	
TRIPULACION AUX	CARNET N0	MATRICULA	☐	A 321	☐	NIVEL 2	
TRIPULACION AUX	CARNET N0	ORIGEN	☐	OTROS	☐	NIVEL 3	
TRIPULACION AUX	CARNET N0	DESTINO	☐	ACCIDENTE	ATO ATERRIZAJE EMERGENCIA	CLASIFICACION PROBLEMAS	
TRIPULACION AUX	CARNET N0	CANT.PAX				☐	MALA CONDUCTA
TRIPULACION AUX	CARNET N0	UBICACION PROBLEMA	☐	INCIDENTE		☐	VIOLACION DE LEY
						☐	ACTO CRIMINAL
ANOTAR NOMBRE DE PASAJEROS O PERSONAL QUE HAYA PRESENCIADO LOS HECHOS			TELEFONFO				

DESCRIPCION DEL EVENTO

ACCION TOMADA

RECOMENDACION

Capitán Comandante de la Aeronave

Primer Oficial

Tripulante Auxiliar

Tripulante Auxiliar

Tripulante Auxiliar

Tripulante Auxiliar

TESTIGO

TESTIGO

Se pueden agregar al informe cualquier antecedente adicional, tales como: fotografías, diagramas, notas de pasajeros, videos, etc.

ANUNCIOS

Introducción

En este capítulo se encuentran los anuncios de seguridad específicos que habrán de darse a los pasajeros en las distintas fases del vuelo, en cumplimiento con la seguridad del vuelo y atención a sus necesidades.

El Jefe de Cabina (Purser) velará porque se den instrucciones verbales claras y completas a los pasajeros, relativos a la seguridad. Estas se podrán dar, en su totalidad o en parte, mediante una presentación audiovisual.

El responsable directo de los anuncios rutinarios de información y seguridad a los pasajeros será el Jefe de Cabina (Purser), quien a su vez podrá delegar esta tarea, en caso exista razón alguna para no darlos. Los anuncios para la Preparación de Cabina en emergencia, es una tarea específica del Jefe de Cabina (Purser), quien a su vez podrá delegar esta tarea, en caso exista razón alguna para no darlos.

El Tripulante de Cabina encargado de los anuncios será el responsable de ejecutarlos cuando el equipo de video o transmisión automática de anuncios esté fuera de servicio.

La estructura de este capítulo está desarrollada en función de los anuncios requeridos por la Autoridad de Aviación Civil, en materia de instrucción a pasajeros en las diferentes fases del vuelo, las cuales son: antes del despegue, después del despegue, antes del aterrizaje y después del aterrizaje.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Asignación de Asientos

Señoras y señores:

Buenos (**días / tardes / noches**). Están ustedes abordando el vuelo ____ de AVIANCA (operado por **IDEA**, código compartido con_____), con destino a _____ (que tendrá una escala en _____ ciudad/aeropuerto).

En su pase de abordaje encontrará el número y letra de su asiento. Tengan en cuenta que la __ y__ corresponden a ventanillas y las __ y __ a pasillo. Le recordamos que su equipaje de mano debe quedar guardado y asegurado.

Good (**morning / afternoon / evening**) Ladies and Gentlemen:

You're boarding **AVIANCA**'s flight_____(operated by **IDEA**, code share with_____) to _____ (with a stopover in _____ City/Airport).

On your boarding card you will find the row number and seat letter. Please, keep in mind that letters ____and _____correspond to window seats and and_____correspond to the aisle. The carry-on luggage must be stowed and locked.

<u>En caso de pasillos congestionados:</u>

Para facilitar el abordaje le solicitamos ocupar su asiento lo más pronto posible.

To expedite the boarding, we ask you to please take your seat as soon as possible.

Reabastecimiento de Combustible

En este momento se realizará el reabastecimiento de combustible.

Como una medida de seguridad, durante el procedimiento y hasta un nuevo anuncio, el uso de los lavatorios, luces de lectura y timbres de llamado se encuentra restringidos.
Mantengan apagados sus teléfonos celulares y equipos electrónicos. Permanezcan sentados con el cinturón de seguridad desabrochado.
Recuerden que está prohibido fumar, incluyendo cigarrillos electrónicos.

At this time the aircraft will be refueled.

For your safety, during the procedure, the use of lavatories, reading lights and call buttons are restricted.
Please, keep your cell phones and electronic devices turned off and remain seated with your seatbelt unfastened.
Remember that smoking is forbidden, including electronic cigarettes.

Puerta cerrada

Señoras y Señores:

La puerta principal ha sido cerrada.

Los invitamos a prestar atención a las indicaciones de la Tripulación.

Ladies and Gentlemen:

The main cabin door has been closed.

We invite you to pay attention to the crew's instructions.

Bienvenida y presentación

Buenos días/tardes/noches Señoras y Señores:

AVIANCA, miembro de Star Alliance, el Capitán_____, el Primer Oficial_____, quien les habla_____Jefe de Cabina y su Tripulación les damos la bienvenida a bordo del vuelo de **AVIANCA**, _____ (operado por **IDEA**, código compartido con_____) con destino a_____y conexiones. El tiempo de vuelo será de_____. Extendemos un cordial saludo a nuestros socios LifeMiles.

Good morning/afternoon/evening Ladies and Gentlemen:

AVIANCA, a Star Alliance member, Captain_____, First Officer _____, Cabin Purser_____, who is speaking, and all the crew welcome you aboard this **AVIANCA**´s flight,_____(operated by **IDEA**, code share with _____) to _____ and connections.

The flight time will be_____. We would like to extend an especial welcome to all members of LifeMiles.

Demostración de seguridad

Su seguridad es muy importante para nosotros. Los invitamos a observar las indicaciones del video / de la demostración de seguridad (según aplique).

Your safety is important to us. We invite you to observe the safety video / demonstration.

Cinturón de seguridad

Abroche y ajuste su cinturón de seguridad mientras esté sentado y siempre que la señal lo indique. Para hacerlo, inserte la punta metálica en la hebilla y ajústelo halando la correa. Para desabrocharlo, levante la parte superior de la hebilla.

To fasten your seatbelt, insert the tab into the buckle and adjust it by pulling the strap. To unfasten it, lift the metal plate on top of the buckle.
Please keep your seatbelt fastened while seated and always while theseatbelt sign is on.

Uso de Salidas de emergencia

Nos encontramos a bordo de un_____:

A-319 Con Toboganes Balsa	Este avión cuenta con 6 salidas de emergencia, cada una de ellas con tobogán para evacuación en tierra. 4 de estas, están equipadas con balsas para evacuación en agua ubicadas adelante y atrás.
A-320	Este avión cuenta con 8 salidas de emergencia, todas con acceso a toboganes para evacuación en tierra. 4 de estas, están equipadas con balsas para evacuación en agua ubicadas adelante y atrás.
A-321	Este avión cuenta con 8 salidas de emergencia, cada una de ellas con tobogán para evacuación en tierra. 4 de estas, están equipadas con balsa para evacuación en agua y 2 balsas extras ubicadas atrás.
A-321 (SHK)	Este avión cuenta con 8 salidas de emergencia, cada una con tobogán para evacuación en tierra. 4 de estas, están equipadas con balsa para evacuación en agua y 1 balsa extra ubicada en la parte media del avión.
EMB-190	Este avión cuenta con 6 salidas de emergencia, 4 de estas con tobogán para evacuación en tierra y 3 balsas extra para evacuación en agua ubicadas 2 adelante y 1 atrás.

This_____has:

A-319 With Slide Raft	6 emergency exits, all equipped with slides for evacuation on land and; 4 life rafts for water landings located forward and aft.
A-320	8 emergency exits, all of them with access to slides for evacuation on land, 4 of these are equipped with life rafts for water landings, located forward and aft.
A-321	8 emergency exits, all equipped with slides for evacuation on land, 4 of these are equipped with life rafts for water landings, located forward and aft, with 2 additional rafts at the rear.
A-321 (SHK)	8 emergency exits, all equipped with slides for evacuation on land, 4 of these are equipped with life rafts for water landings, located forward and aft, with 1 additional raft located at the middle of the cabin.
EMB-190	6 emergency exits, 4 of these are equipped with slides for evacuation on land and, 3 life rafts for water landings located 2 forward and 1 aft.

Luces de emergencia

En caso de evacuación, bandas luminosas (y luces en la parte baja de los asientos) a lo largo del/los pasillo (s) le indicarán la ruta hacia las salidas. Identifique la salida más cercana, esta puede estar incluso detrás de usted.

In case of an evacuation, lighting strips on the floor (and lights under the seats) will guide you to the exits.
Please locate your nearest exit. It may be behind you.

Uso de Máscara de oxígeno

En caso de despresurización, las máscaras de oxígeno caerán de la unidad de servicio ubicada arriba de su asiento.

Para utilizarla, hálela, colóquela sobre nariz y boca, pase el elástico alrededor de su cabeza; ajústela halando los extremos y respire normalmente. Aunque la bolsa no infle, el oxígeno estará fluyendo.

Asegure su máscara primero y luego ayude a quienes necesiten asistencia. Use la máscara hasta que la Tripulación se lo indique.

In case of a loss of air pressure, an oxygen mask will drop from the service unit above your seat. To use it, pull it towards you and place it over your nose and mouth.

Pass the elastic band over your head, adjust it by pulling the ends and breathe normally. Oxygen will be flowing through the mask even if the bag does not inflate.

Put your mask on first before helping anyone who needs assistance. Do not remove the mask until instructed by a crew member.

Uso de Chaleco Salvavidas y Balsas

El chaleco salvavidas se encuentra debajo o a un lado del asiento. Para utilizarlo, pase su cabeza por la abertura. Asegúrelo pasando la cinta alrededor de su cintura, abróchelo y ajústelo a su medida halando del extremo.

El chaleco no debe ser inflado dentro de la cabina. Al salir del avión, hale de las dos perillas rojas para inflarlo o sople a través de los tubos rojos que se encuentran a cada lado. Una luz de localización se activará al contacto con el agua.

Sustraer los chalecos del avión es un delito penalizado por las Autoridades.

A life vest is located under or beside your seat.
To use it, pass your head through the opening, secure the strap around your waist and fasten it at the front.
Adjust it by pulling on the belt.

Do not inflate your life vest inside the aircraft.
Once outside, inflate the vest by pulling on the red tab or blowing into the tubes. A locator light will activate when in contact with water.

Removing life vests from the aircraft is penalized by the Authorities.

Uso y ubicación de la tarjeta de seguridad, luces y timbres de llamado

En el bolsillo del asiento frente a usted encontrará una tarjeta con información de seguridad. Les recomendamos leerla antes del despegue.

En la unidad de servicio, arriba de su asiento (y en el control del sistema de entretenimiento) encontrará una luz de lectura y un timbre de llamado para solicitar nuestra asistencia.

In the seatback pocket in front of you, you will find a safety information card. We advise you to read it before take-off.

In the service unit above your seat (or in the handset), you will find a reading light and call button to ask for assistance.

Prohibición de fumar

Por regulaciones aeronáuticas se prohíbe fumar a bordo, incluyendo cigarrillos electrónicos.

Por ley, manipular los detectores de humo de los baños es penalizado ya que pone en riesgo la seguridad del vuelo. Gracias por su atención.

In accordance with aviation regulations, smoking is forbidden, including electronic cigarettes.

Tampering with smoke detectors is penalized by the authorities since it puts the safety of the flight at risk. Thank you for your attention.

Aparatos electrónicos en modo avión

A partir de este momento, los dispositivos equipados con tecnología modo avión deben ser seleccionados en esta opción. Adicionalmente, verifique que el sistema Wi-Fi se encuentra deshabilitado. Los demás aparatos electrónicos deben estar apagados.

From this moment on, all electronic devices equipped with airplane mode must be selected to this option. Additionally, check the Wi-Fi system is deactivated. Other electronic devices must be turned off.

Antes de despegar

Para el despegue, verifique que el cinturón de seguridad esté abrochado y ajustado, el respaldar de su asiento en posición vertical, el equipaje de mano guardado y asegurado, la persiana de la ventanilla abierta y la mesa individual asegurada. (El control remoto, descansa pies (cuando aplique), portavasos y ganchos deben estar guardados y asegurados).

(Por su seguridad, las cobijas deben estar dobladas y ubicadas en el bolsillo del asiento o detrás de su espalda).

Les recordamos que los aparatos electrónicos deben estar en modo avión y aquellos que no incorporen esta tecnología, deben estar apagados.

AVIANCA y esta Tripulación esperamos que disfruten del vuelo.

For take-off, please make sure your seatbelt is fastened and, adjusted, your seatback is in the upright position, the carry-on luggage stowed and locked, your window shade opened and tray table stowed. (Handsets, footrest (when apply), cup holders and hooks must be stowed and locked).

(For your safety, fold the blankets and place them in the seatback pocket or behind your back).

We remind you that all electronic devices must be in airplane mode. If not equipped with this feature, they must be turned off.

AVIANCA and this crew hope you enjoy this flight.

PAGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

Señal de cinturones (Encendido / Apagado)

<u>Aviso encendido</u>:

Por favor permanezca en su asiento con el cinturón de seguridad abrochado.

Please remain seated with your seatbelt fastened.

<u>Aviso apagado</u>:

Aunque la señal del cinturón se encuentre apagada, les recomendamos permanecer sentados con el cinturón de seguridad abrochado.

We recommend you to keep your seatbelt fastened even when the seatbelt sign is off.

Uso de baños

Les informamos que el/los baño (s) se encuentra (n) localizado (s) en la parte media / posterior del avión.
El/los baño (s) ubicado (s) en la parte delantera es/son exclusivo (s) para pasajeros de Clase Ejecutiva. Gracias.

The lavatory/lavatories is/are located at middle/rear of the aircraft.
Those located at front are for Business Class passengers. Thank you.

Turbulencia

Señoras y Señores:

Estamos entrando en una zona de turbulencia. El servicio quedará suspendido temporalmente.
Les solicitamos abrochar y ajustar su cinturón de seguridad y no hacer uso de los baños.

Ladies and Gentlemen:

We are entering into a turbulent zone; therefore, normal service will be temporarily suspended.
We ask you to please remain seated with your seatbelt fastened and the uses of lavatories are not allowed.

Nota: este anuncio aplica para la fase de vuelo "Ascenso y crucero".

Instrucciones para el descenso

(Durante el descenso, después del encendido/ciclado por la Tripulación de Vuelo de la señal de *seat belt,* a través de 29.000 pies AGL, antes del aterrizaje; el Tripulante de Cabina dará el siguiente anuncio a los pasajeros).

(Es de carácter Regulatorio hacer mención del nombre correcto del Aeropuerto como la Ciudad Destino).

Estamos en descenso hacia el aeropuerto_____, en la ciudad de _____.
Por favor, guarde su equipaje de mano, regrese a su asiento, abroche y ajuste su cinturón de seguridad.
Hora local_____, nos espera una temperatura de_____◦C/◦F.

We are descending to_____airport in_____city.
Please stow your hand luggage, return to your seat and fasten your seatbelt.
The local time is_____ and the temperature on the ground is ____ degrees ◦C/F◦.

Descenso a El Salvador (Ébola)

La Autoridad de Aviación Civil de El Salvador, solicita que todo pasajero que se encuentre con síntomas como dolor de cabeza, acompañado de fiebre, dolor muscular y/o articular, vómitos y/o diarrea, se debe identificar con la Tripulación de Cabina para recibir la atención apropiada.

The Civil Aviation Authority of El Salvador request that any passenger who presents symptoms such as headache, followed by intense weakness, muscle pain; vomiting and diarrhea must identify with the Cabin Crew for assistance.

Preparación para el Aterrizaje (20 millas antes del aterrizaje)

(Después de escuchar el comando por la Tripulación de Vuelo: "Tripulación, próximos a aterrizar"; el Tripulante de Cabina dará el siguiente anuncio a los pasajeros).

Para el aterrizaje, verifique que el cinturón de seguridad esté abrochado y ajustado, el respaldar de su asiento en posición vertical, el equipaje de mano guardado y asegurado, la persiana de la ventanilla abierta y la mesa individual asegurada. (El controlremoto, descansa pies (cuando aplique), portavasos y ganchos deben estar guardados y asegurados.)

Les recordamos que sus aparatos electrónicos deben estar en modo avión.

(Por su seguridad, las cobijas deben estar dobladas y ubicadas en el bolsillo del asiento o detrás de su espalda.)

For landing, please make sure your seatbelt is fastened and adjusted, your seatback is in upright position, the carry-on luggage stowed and locked, your window shade is opened and tray table is stowed. (Handsets, footrests (when apply), cup holders, and hooks must be stowed and locked).

We remind you that all electronic devices must be in airplane mode.

(For your safety, fold the blankets and place them in the seatback pocket or behind your back.)

Aproximación Especial

Debido al tipo de aproximación que vamos a realizar, el Capitán nos informa que todos los aparatos electrónicos deben estar apagados, incluyendo los dispositivos equipados con tecnología modo avión.

Due to the special approach landing, the Captain just informed us that all electronic devices must be off, including all electronic devices with airplane mode system.

PÁGINA INTENCIONALMENTE DEJADA EN BLANCO

Después del Aterrizaje (Llegada al destino)

Bienvenidos a_____(Ciudad/Aeropuerto), otro vuelo operado a tiempo.

Por su seguridad y en atención a las reglamentaciones deben permanecer sentados con el cinturón de seguridad abrochado, los portaequipajes deben permanecer cerrados, el control remoto debe estar guardado y asegurado hasta que el avión se detenga en el sitio de parqueo y la señal del cinturón sea apagada.

A partir de este momento, pueden hacer uso de sus aparatos electrónicos sin restricción alguna.

Nuestro personal en el aeropuerto queda a su disposición para asistirles en sus conexiones y recibo de equipajes.

No olvide sus objetos personales a bordo.

Para nosotros fue un placer atenderles, esperamos servirles en su vuelo de regreso o próximos viajes.

Gracias por volar con **AVIANCA**, miembro de Star Alliance.

Welcome to_____(City/Airport), another flight on time.

For your safety and in accordance with regulations, you should remain seated with your seatbelt fastened. The overhead bins should remain closed and the handset stowed until the aircraft comes to a complete stop and the Captain turns off the seatbelt sign.

From now on, all electronic devices can be used without any restriction.

Our ground staff in the terminal will be available to help you with any connections or baggage claim requests.

Please remember to take all your personal belongings with you.

It has been a pleasure to have you on board today. We hope to see you again on your return flight or other journeys.

Thank you for flying with **AVIANCA**, a Star Alliance member.

Llegada a Lima – Perú

Bienvenidos a_____, (otro vuelo operado a tiempo).

AVIANCA, (operado por IDEA) y esta tripulación le damos la bienvenida al Aeropuerto Internacional Jorge Chavez, ubicado en la Provincia Constitucional del Callao, la misma que se encuentra a 15 minutos de ciudad de Lima, capital del Perú.

Por su seguridad y en atención a las regulaciones deben permanecer sentados con el cinturón de seguridad abrochado. Los portaequipajes deben permanecer cerrados, el control remoto debe estar guardado y asegurado hasta que el avión se detenga en el sitio de parqueo y la señal del cinturón sea apagada.

A partir de este momento pueden hacer uso de sus equipos electrónicos sin restricción alguna.

Nuestro personal en el aeropuerto queda a su disposición para asistirles en sus conexiones y recibo de equipajes.

No olvide sus objetos personales a bordo.

Para nosotros fue un placer atenderles, esperamos servirles en su vuelo de regreso o próximos viajes.

Gracias por volar con AVIANCA, miembro de Star Alliance.

AVIANCA (operated by IDEA) and this crew welcome you to Jorge Chavez International Airport in the borough of Callao, located approximately 15 minutes from Lima, capital of Peru.

For your safety and in accordance with regulations, you should remain seated with your seatbelt fastened. The overhead bins should also remain closed and the handset stowed until the aircraft comes to a complete stop and the captain turns off the seatbelt sign.

Our ground staff in the terminal will be available to help you with any connections or baggage claim requests.

Please remember to take all your personal belongings with you.

It has been a pleasure to have you on board today. We hope to see you again on your return flight or other journeys.

Thank you for flying with AVIANCA, a Star Alliance member.

Lista de verificación en caso de incidentes relacionados con mercancías peligrosas que se produzcan en cabina

MEDIDAS INICIALES

- **Notifique al piloto al mando**
- **Identifique el producto.**

En caso de incendio

- Utilice el procedimiento reglamentario/verifique si se puede usar agua**.**

En caso de derrame o perdidas

- Reúna el equipo de respuesta de emergencia u otros artículos útiles.
- Colóquese los guantes de asbesto y si es necesario la P.B.E.,
- Haga retirar a los pasajeros de l a zona y distribuya toallas o paños mojados,
- Coloque la mercancía peligrosa en bolsas de polietileno.
- Guarde las bolsas de polietileno,
- Proceda con los cojines / fundas dañados de los asientos del mismo modo que con la mercancía peligrosa,
- Inspeccione periódicamente los productos guardados / los muebles contaminados.

DESPUES DEL ATERRIZAJE

- Indique al personal de tierra la mercancía peligrosa y dónde está guardada,
- Indique al Capitán las áreas y equipos afectados para que sea anotado en la Bitácora de mantenimiento.

DESCRIPCION DE LAS MEDIDAS INICIALES

NOTIFIQUE AL PILOTO AL MANDO

Cualquier incidente relacionado con mercancías peligrosas deberá notificarse inmediatamente al piloto al mando, y mantenerlo informado de todas las medidas que se adopten y de sus repercusiones. Es indispensable que el personal de cabina y la tripulación de vuelo coordinen sus actos y que cada uno se mantenga plenamente informado de los actos e intenciones de los demás

IDENTIFIQUE EL PRODUCTO.

Pídale al pasajero involucrado que identifique el producto y que identifique sus riesgos posibles. Quizás el pasajero pueda proporcionar alguna orientación sobre el riesgo o riesgos que se corren y cómo habrían que afrontarlos. Si el pasajero puede identificarel producto le será más fácil encontrar el procedimiento de respuesta de emergencia apropiado.

.

EN CASO DE INCENDIO

- UTILICE EL PROCEDIMIENTO REGLAMENTARIO/VERIFIQUE SI SE PUEDE USAR AGUA

Deben utilizarse los procedimientos de emergencia reglamentariospara combatir el fuego, en general, no debería utilizarse agua sobre una sustancia derramada o cuando haya emanaciones, ya que podría extenderse el derrame o aumentar las emanaciones. También habría que prestar atención a la posible presencia de elementos eléctricos cuando se empleen agua.

EN CASO DE DERRAMES O PERDIDAS

- **REUNA EL EQUIPO DE RESPUESTA DE EMERGENCIA U OTROS ARTICULOS UTILES**

Recurra al equipo de emergencia necesario, o bien reúna para tratar de subsanar el derrame o perdida los siguientes artículos:

- Una buena cantidad de toallas de papel o periódicos, u otro tipo de papel o tejido absorbente (por ejemplo, fundas de los cojinesde los asientos, protectores de cabeceras),
- Guantes de Asbesto,
- Dos bolsas grandes de polietileno, como mínimo, de las utilizadas para el deposito de residuos, y
- Tres bolsas más pequeñas de polietileno, como mínimo, de las utilizadas para la venta de productos libres de impuestos o del bar y, de no haberlas, bolsas para mareo.

- **COLOQUESE LOS GUANTES Y SI ES NECESARIO LA P.B.E.**

Deberán protegerse siempre las manos antes de tocar bultos o artículos sospechosos. Los guantes de Asbesto cubiertos con bolsas de polietileno brindaran muy probablemente la protección adecuada.

Siempre deberá utilizar la mascara protectora P.B.E. cuando se afronte un incidente en el que haya fuego, emanaciones o humo.

- **HAGA RETIRAR A LOS PASAJEROS DE LA ZONA Y DISTRIBUYA TOALLAS O PAÑOS MOJADOS.**

No debería considerarse la posibilidad de utilizar máscaras y botellas de oxigeno portátiles, ni el sistema de máscaras de oxigeno que se desprenden del techo para prestar asistencia a los pasajeros, ya que podría inhalarse una gran cantidad de humo o emanaciones a través de las válvulas o agujeros de las máscaras. Si el ambiente está lleno de humo o emanaciones, la aplicación de una toalla o paño mojado sobre la boca y la nariz constituirá una ayuda más eficaz para los pasajeros. La toalla o paño mojado ayuda a filtrar el aire con más eficacia que si la toalla o el paño están secos. La tripulación de cabinadebería estar preparada a tomar medidas rápidas si el humo o las emanaciones aumentan, y alejar a los pasajeros de la zona afectaday, si fuera necesario, proporcionarles toallas o paños mojados, indicándoles que agachen y respiren a través de ellos.

- **COLOQUE LA MERCANCIA PELIGROSA EN BOLSAS DE POLIETILENO**

Si existe certeza absoluta de que el producto no va a crear problemas, quizás la mejor decisión sea no moverlo. En algunas circunstancias, sin embargo, será mejor desplazar el producto y esto podría hacerse como se sugiere a continuación. Coloque el producto dentro de una bolsa de polietileno, del modo siguiente:

- Prepárense dos bolsas, abriéndolas y colocándolas sobre el piso,
- Coloque el articulo dentro de la primera bolsa, dejando hacia arriba la tapa del articulo o el sitio por donde se produce la pérdida,
- Quítese los guantes, evitando el contacto de la piel con cualquier contaminación que pueda haber en ellos,
- Coloque los guantes en la segunda bolsa,
- Ciérrese la primera bolsa haciendo salir el exceso de aire,
- Refuérzase el extremo abierto de la primera bolsa y átese, ajustándola de manera segura, pero no excesiva, a fin de que la presión pueda equilibrarse,
- coloque la primera bolsa (que contiene el articulo) en la segunda bolsa en la que ya se han depositado los guantes y átese de la misma manera que se hizo con la primera bolsa.

- **GUARDE LAS BOLSAS DE POLIETILENO**

Si se dispone a bordo de una caja para provisiones o para el bar, vacié su contenido y deposite la caja sobre el piso con la tapa hacia arriba. Coloque la bolsa o bolsas que contienen el articulo y las toallas sucias, etc., en la caja y cierre la tapa. Lleve la caja (o la bolsa o bolsas, en el caso de que no haya caja) al punto más alejado posible del puesto de pilotaje y de los pasajeros. Si se dispone de cocina o lavado, examine la posibilidad de llevar allí la caja o las bolsas, a menos que sea un lugar cercano al Puesto de pilotaje.

De ser posible, utilice una cocina o lavabo de la parte posterior, pero no coloque la caja o bolsas contra el manparo de presión ni contra la pared del fuselaje. Si se utiliza una cocina, la caja o bolsas deben depositarse en un recipiente de residuos vacío. Si se emplea un lavabo, la caja puede colocarse sobre el piso o las bolsas guardarseen un recipiente de residuos vacío. La puerta del lavabo debe quedar cerrada por fuera. En una aeronave presurizada, si se utiliza unlavabo, las emanaciones deberán expulsarse alejándolas de los pasajeros. Pero si la aeronave no está presionizada, talvez no haya en el lavabo presión positiva para impedir que las emanaciones penetren en la cabina de pasajeros

Asegúrese de que al mover la caja, la tapa quede hacia arriba o de que al mover una bolsa el recipiente que contenga las mercancías peligrosas se mantenga en posición vertical, o de que el punto de derrame continúe situado en la parte superior.

Sea cual fuere el lugar donde se hayan colocado la caja o la bolsa o bolsas, apóyelas firmemente en su lugar, para evita que se desplacen y mantener el producto en posición vertical. Asegúrese de que no se obstaculizará el desembarque de la aeronave debido a la posición en que se han colocado la caja o las bolsas.

- **PROCEDA CON LOS COJINES/FUNDAS DAÑADOS DE LOS ASIENTOS DEL MISMO MODO QUE CON LA MERCANCIA PELIGROSA**

Los cojines, respaldos de asientos u otros elementos que hayan sido contaminados por una sustancia derramada deberán retirarse de sus respectivos asientos y colocarse en una bolsa grande para residuos u otra bolsa de polietileno, junto con todas las bolsas utilizadas inicialmente para cubrirlos. Deberán guardarse de la misma manera que el producto de mercancías peligrosas que provocó el incidente.

- **CUBRA LA SUSTANCIA DERRAMADA SOBRE LA ALFOMBRA / EL PISO**

Cubra todo derrame sobre la alfombra o los muebles con una bolsa para residuos o con otra bolsa de polietileno, si se dispone de ellas.En caso contrario, utilícense bolsas para el mareo que se cortarán y desplegarán a fin de cubrir el derrame con el lado plastificado, o utilícese las tarjetas de información de emergencia plastificadas.

Las alfombras contaminadas por una sustancia derramada que siga produciendo emanaciones a pesar de haber sido cubierta, deberían quitarse y enrollarse de ser posible, despegándola del piso y colocarla en una bolsa grande para residuos u otra bolsa de polietileno. De ser posible, esa bolsa debería colocarse en un depósito de residuos y llevarse a un lavabo o cocina de la parte posterior. Si la alfombra no puede retirarse, habría que mantenerla cubierta con una bolsa grande para residuos o con bolsas de polietileno, etc., y deberían utilizarse más bolsas para atenuar las emanaciones.

- **INSPECCIONE PERIODICAMENTE LOS PRODUCTOS GUARDADOS LOS MUEBLES CONTAMINADOS**

Toda mercancía peligrosa, elemento o equipo contaminado que se hayan sacado de su lugar y guardado o cubierto como medida de seguridad, deberán someterse a inspecciones periódicas.

DESPUES DEL ATERRIZAJE

- **INDIQUE AL PERSONAL DE TIERRA LA MERCANCIA PELIGROSA Y DONDE ESTA GUARDADA**

A la llegada, tómense las medidas necesarias para indicar al personal de tierra dónde está depositado el producto. Comuníquese toda la información relacionada con este producto.

- **INDIQUE AL CAPITAN LAS AREAS Y EQUIPOS AFECTADOS PARA QUE SEA ANOTADO EN LA BITACORA DE MANTENIMIENTO**.

Se deje constancia en el libro de mantenimiento de la aeronave, para que puedan adoptarse las medidas apropiadas de mantenimiento y para que se recargue o sustituya, cuando corresponda el equipo de respuesta de emergencia o todo equipo de la aeronave utilizado.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Procedimiento de Descanso Controlado en el Puesto de Pilotaje

I. CONSIDERACIONES GENERALES

- Debe considerarse como una “Defensa” de seguridad operacional.
- Debe utilizarse únicamente en vuelos de duración suficiente (mayores a 3 horas de vuelo) siempre y cuando no interfieran con las tareas operacionales exigidas.
- Debe utilizarse únicamente durante las fases del vuelo con carga de trabajo reducida (durante la fase de crucero exclusivamente).
- Bajo ninguna circunstancia debe utilizarse este procedimiento como método para ampliar los períodos de tiempo en servicio de la Tripulación.
- Este procedimiento para el descanso controlado en el puesto de pilotaje debe publicarse e incorporarse al Manual General de Operaciones.
- El procedimiento que se indica a continuación se basa en una encuesta entre los principales transportistas.
- Representa una experiencia considerable en múltiples regiones del planeta e incluyen opciones que reflejan las variaciones entre los distintos tipos de operaciones.

II. PLANIFICACION

1. Sólo un Piloto puede disfrutar del descanso controlado en su asiento. Debe utilizarse el cinturón de seguridad y el asiento debe situarse de forma que reduzca al mínimo la interferencia involuntaria con los controles.
2. El “autopilot” y “autothrust” deben estar operacionales.
3. Todo sistema regular o intervención operacional que exijan una doble verificación, debe planificarse para que se produzca fuera de los períodos de descanso controlado.
4. Deberá realizarse un briefing detallado de situaciones anormales que se pudieran presentar, previo al descanso de cualquiera de los Pilotos, (ej. aeropuertos más cercanos, drift down, despresurización).
5. El descanso controlado en el puesto de pilotaje puede utilizarse a discreción del Comandante para gestionar la fatigaimprevista y para reducir el riesgo de fatiga durante períodos de carga de trabajo elevada.
6. Debe establecerse claramente quién tomará el descanso y cuándo lo tomará. Si el Piloto al mando lo exige, el descanso puede concluir en cualquier momento.
7. El Piloto al mando debe definir criterios sobre cuándo su descanso debe interrumpirse.

8. Deben revisarse el traspaso de tareas y las disposiciones para despertarse.
9. Las Tripulaciones de Vuelo deben utilizar el descanso controlado únicamente si están familiarizadas con los procedimientos publicados.
10. El Piloto que no está en su período de descansó llamará vía interphone al Jefe de Cabina cada 20 minutos mientras el otro Piloto esté en su periodo de descanso, para garantizar que ambos pilotos no se duerman. Si transcurrido este período el Jefe de Cabina no recibe la llamada del Piloto que no está descansando, deberá llamar a la Cabina de Mando vía interphone para asegurarse que todo esté bajo control.
11. El período del descanso controlado no debe ser superior a 40 minutos, a fin de reducir al mínimo el riesgo de inercia del sueño al despertarse.
12. El descanso controlado debe utilizarse únicamente durante la fase de crucero desde el punto más alto del ascenso hasta 20 minutos antes del punto más alto planificado del descenso. Esto se hace para reducir al mínimo el riesgo de inercia del sueño.
13. Debe preverse un corto período de tiempo para la preparación del descanso. Dicho período debe incluir la conclusión de las tareas en curso, y la atención a toda necesidad fisiológica de cualquiera de los miembros de la Tripulación.
14. Durante el descanso controlado, el Piloto que no está descansando debe realizar las tareas del Piloto que vuela (PF) y del piloto que supervisa (PM), ser capaz de controlar la aeronave en todo momento, y mantenerse al tanto de la situación. El Piloto que no descansa debe tener colocado el headset, no puede abandonar su asiento por ningún motivo, incluyendo las pausas fisiológicas.
15. Se permite utilizar más de un período de descanso controlado en el puesto de pilotaje, para cada Piloto, siempre y cuando exista un periodo de 40 minutos entre cada descanso.
16. Se permiten ayudas, tales como las máscaras oculares, los apoyos de nuca, los tapones de oído, etc., para el Piloto que descansa.
17. Debe valorarse el uso estratégico de la cafeína. De manera tal que se analice el efecto que la misma produce en los miembros de la Tripulación de Vuelo antes de implementar su uso como medida de inhibición del sueño. Esto supone que si uno de los Pilotos está preparándose para tomar el descanso, debería posponer su consumo (en cualquiera de sus formas), antes de dicha siesta, para evitar un efecto contrario al deseado. De la misma manera si el Pilot Flying considera oportuno utilizar la cafeína como medio inhibidordel sueño durante la fase que no descansa, (de acuerdo a losefectos que produzca en su organismo) lo puede hacer libremente de acuerdo a su criterio.

III. LISTA DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA TRIPULACIÓN DE CABINA Y PILOTOS PARA EL DESCANSO CONTROLADO EN EL PUESTO DE PILOTAJE:

Posición	Responsabilidades	Remarks
Cap. y F/O	• Finalizar tareas en curso. • Atender Necesidades Fisiológicas.	
Cap.	• Briefing detallado con F/O. • Informar al Jefe de Cabina que se tomará el descanso por parte de alguno de los pilotos.	*Briefing detallado de situaciones anormales (ej. aeropuertos más cercanos, drift down, despresurización).
Tripulación de vuelo y Jefe de Cabina	• Sincronizar cronómetros a 40 minutos. • Estar pendientes a la llamada del Pilot Flying cada 20 minutos.	
Pilot Flying	• Colocarse el “Headset”. • Llamar cada 20 minutos al Jefe de Cabina.	*El Piloto que no está descansando debe realizar las tareas del Piloto que vuela y del Piloto que supervisa, ser capaz de controlar la aeronave en todo momento y mantenerse al tanto de la situación.
Pilot Not Flying	• Colocarse el Cinturón de Seguridad, colocar el asiento hacia atrás para no interferir con los controles de vuelo.	
Jefe de Cabina	• Monitorear que se realice la llamada del Pilot Flying cada 20 minutos.	

Tripulación de vuelo y Jefe de Cabina	• Transcurridos los 40 minutos del descanso el PF notificará al PNF de la finalización del descanso, y deberá esperar al menos 20 minutos para que el otro Piloto inicie su periodo de descanso.	*Si es el mismo Piloto quien tomaría otro periodo de descanso, debe hacer una pausa de al menos 40 minutos entre un descanso y otro.

IV. GESTIÓN DEL RIESGO:

Con la incorporación de dicho procedimiento al Manual General de Operaciones y al Manual Técnico de Tripulantes deCabina (MTC) de IDEA, según aplique se garantizará losiguiente:

1) Crear un procedimiento seguro, práctico, expedito y confiable que permita el descanso controlado en el puesto de pilotaje con todas las características descritas en este análisis. (Responsable: Gerente de Operaciones, Gerencia de Tripulantes de Cabina).

2) Reforzar dicho procedimiento en los *briefings* deestación a los Tripulantes de Cabina. (Responsable: Gerencia de Tripulantes de Cabina, Crew Leads y Coordinadoras de Tripulantes de Cabina).

3) Todo Capitán y Jefe de Cabina debe reforzar dicho procedimiento en su *briefing* previo al vuelo, con la tripulación titular, cuando aplique dicho procedimiento. (Responsable: Capitanes y Jefes de Cabina).

4) Coordinar con la Gerencia de Entrenamiento para dar el entrenamiento pertinente a los Jefes de Cabina Instructores, Jefes de Cabina, Capitanes, Primeros Oficiales y Tripulantes de Cabina sobre este procedimiento. (Responsable: Gerencia de Entrenamiento)

INTRODUCCION

Este suplemento ha sido desarrollado y forma parte integral del Manual de Tripulantes de Cabina (MTC), con el objetivo de identificar aquellas partes, sistemas, procedimientos específicos pertenecientes a la flota Airbus.

Por lo anterior, con el fin de salvaguardar tecnicismos y evitar problemas de interpretación, algunos términos se mantendrán en el idioma ingles de los manuales emitidos por el fabricante.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

TABLA DE CONTENIDO

	Capítulo	Número de Página
CUBIERTA		
Introducción	00.00.00	1
Tabla de Contenido	00.01.00	1
DESCRIPCION DE LA AERONAVE		
Generalidades de la Aeronave	01.00.00	1
Dimensiones Externas de la Aeronave A319	01.00.00	2
Dimensiones Externas de la Aeronave A320	01.00.00	3
Dimensiones Externas de la Aeronave A321	01.00.00	4
EQUIPOS DE EMERGENCIA		
Descripciones del Equipo de Emergencia	02.00.00	1
Sistemas de Oxígeno Suplementario	02.00.00	1
Sistema de Oxígeno suplementario por reacción (generadores químicos)	02.00.00	1
Sistema de Oxígeno Suplementario Gaseoso	02.00.00	1
Botella portátil de oxígeno	02.00.00	1
Detectores de Humo	02.00.00	1
Detectores de humo en lavatorios	02.00.00	1
Extintores	02.00.00	2
Extintores en los lavatorios	02.00.00	2
Máscara Protectora contra Humo	02.00.00	2
Máscara protectora contra humo (PBE)	02.00.00	2
Radio	02.00.00	2
Transmisor de localización de emergencia (ELT) A319/A320/A321	02.00.00	2
Salidas	02.00.00	3
Salidas de emergencia	02.00.00	3
Tipos de salidas de emergencia	02.00.00	3
Equipo para Amarizaje	02.00.00	4
Equipo de emergencia para amarizaje	02.00.00	4
Balsa	02.00.00	4
Componentes del tobogán / balsa A-319/A-320/A-321	02.00.00	5
Equipo de cada tobogán / balsa survival kit A-319/A-320/A-321	02.00.00	6
Canted Slide	02.00.00	7
Componentes del “canted slide”	02.00.00	7
Balsas salvavidas en equipos A-321	02.00.00	8
Balsa salvavidas en equipo A321 matrículas N692AV y N693AV	02.00.00	8
Componentes de balsa salvavidas adicional A-321	02.00.00	8
Método de operación en A321	02.00.00	9
Método de operación de balsa en A321 matrícula N692AV	02.00.00	9
Método de operación de balsa en A321 matrícula N693AV	02.00.00	9
Equipo de balsa salvavidas / survival kit A-321	02.00.00	11
Cuerdas de Escape	02.00.00	12
Silla de ruedas portátil	02.00.00	13

	Capítulo	Número de Página
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
Cantidad Mínima de Tripulantes de Cabina Abordo	03.00.00	1
Asientos de Tripulantes de Cabina	03.00.00	1
Ubicación de tripulantes de cabina en jump seats	03.00.00	1
Revisión de Equipo de Emergencia	03.00.00	2
Comunicación entre cabina de mando y tripulantes de cabina	03.00.00	3
Lista de Equipo de Emergencia y Aspectos a Revisar	03.00.00	4
Operación Normal de Puertas Tipo I del A-319/A-320/A-321 y Tipo C A-321	03.00.00	11
Salidas de Emergencia sobre las Alas A-319/A-320	03.00.00	12
Señales	03.00.00	13
Luces de cabina de pasajeros	03.00.00	13
Equipos con escenarios de iluminación de cabina de pasajeros	03.00.00	13
Salidas tipo I y salidas tipo C	03.00.00	14
Procedimiento para cerrado de puertas y armado de toboganes A-319/ A-320/A-321	03.00.00	14
Procedimiento para desarmar los toboganes y abrir las puertas y salidas de emergencia A-319/A-320/A-321	03.00.00	15
Apertura de puertas desde el exterior	03.00.00	16
Apertura de puertas desde el interior	03.00.00	16
Procedimiento de chequeo y supervisión para armar y desarmar los toboganes	03.00.00	17
Bloqueo de Cabina de Mando	03.00.00	19
Generalidades	03.00.00	20
Procedimiento normal (código de acceso)	03.00.00	20
Procedimiento de emergencia (código de emergencia)	03.00.00	22
Instrucciones y Demostraciones de Seguridad	03.00.00	24
Pasajeros sentados junto a salidas de emergencia (ABP's) A-319/A-320/ A-321	03.00.00	24
Posiciones para demostraciones de seguridad	03.00.00	24
Reporte de cabina asegurada	03.00.00	25
Procedimientos alternos en caso de que el FAP, PTP o componentes del FAP estén inoperativos	03.00.00	27
Procedimiento de Reabastecimiento de Agua	03.00.00	28
Indicadores de Agua Potable	03.00.00	28
Niveles de Agua Potable Optimizados	03.00.00	29
PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA EN ATERRIZAJE		
Responsabilidades de Tripulantes de Cabina en Aterrizaje	04.00.00	1
A-319/A-320 5 tripulantes	04.00.00	1
A-319/A-320 4 tripulantes	04.00.00	2
A-319/A-320 3 tripulantes	04.00.00	3
A-321 4 y 5 tripulantes	04.00.00	4
Procedimientos a utilizar durante una evacuación	04.00.00	5
Comandos para Evacuación en Emergencia Súbita	04.00.00	6
Comandos iniciales	04.00.00	6
Comando para evacuación por puertas A-319/A-320/A-321	04.00.00	6
Salidas de emergencia A-321	04.00.00	6
Comandos para evacuación por ventanas A-319/A-320	04.00.00	7
Si alguna salida estuviera bloqueada	04.00.00	7
Comandos para Evacuación en Emergencia Planificada	04.00.00	8
Comandos iniciales	04.00.00	8

	Capítulo	Número de Página
Comando para evacuación por puertas	04.00.00	8
Comandos para evacuación por ventanas A-319/A-320	04.00.00	9
Si alguna salida estuviera bloqueada	04.00.00	9
PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA EN AMARIZAJE		
Responsabilidades de Tripulantes de Cabina en Amarizaje	04.01.00	1
A-319/A-320 5 tripulantes	04.01.00	1
A-319/A-320 4 tripulantes	04.01.00	2
A-319/A-320 3 tripulantes	04.01.00	3
A-321 con 4 tripulantes	04.01.00	4
A-321 con 5 tripulantes	04.01.00	6
A-321 4 tripulantes (aplica exclusivamente para equipos SHARKLETS-SHK)	04.01.00	8
A-321 5 tripulantes (aplica exclusivamente para equipos SHARKLETS-SHK)	04.01.00	10
Comandos para Evacuación en Amarizaje Súbito	04.01.00	12
Comandos iniciales	04.01.00	12
Comandos para evacuación por puertas A-319/A-320/A-321 (delanteras / traseras)	04.01.00	12
Comandos para evacuación por ventanas A-319/A-320	04.01.00	13
Comandos para evacuación por salidas de emergencia delanteras / traseras y balsa extra A-321	04.01.00	13
Si alguna salida estuviera bloqueada / el tobogán balsa no funcionara	04.01.00	13
Comandos para Evacuación en Amarizaje Planificado	04.01.00	14
Comandos iniciales	04.01.00	14
Comandos para evacuación por puertas A-319/A-320/A-321 (delanteras / traseras)	04.01.00	14
Comandos para evacuación por ventanas A-319/A-320	04.01.00	15
Comandos para evacuación por salidas de emergencia delanteras / traseras y balsa extra A-321	04.01.00	15
Si alguna salida estuviera bloqueada / el tobogán balsa no funcionara	04.01.00	16

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Generalidades de la Aeronave

La familia del A320, A319 y A321 son aeronaves de mediano alcance, de un solo pasillo, equipados con dos motores turbofan.

El fuselaje tiene una forma circular y es enteramente presurizado, a excepción de la nariz y cono de cola, las bahías de los trenes y los compartimentos de aire acondicionado.

El tren de aterrizaje es de tipo triciclo con dos llantas en cada tren.

La cabina de vuelo está configurada de tal forma que permita la operación de la aeronave con dos pilotos, además de proveer acomodo para dos observadores.

La cabina de pasajeros está configurada de tal forma que tiene una silla triple a cada lado del pasillo, un lavatorio en la parte delantera y dos en la parte trasera y equipo con galleys en ambas partes.

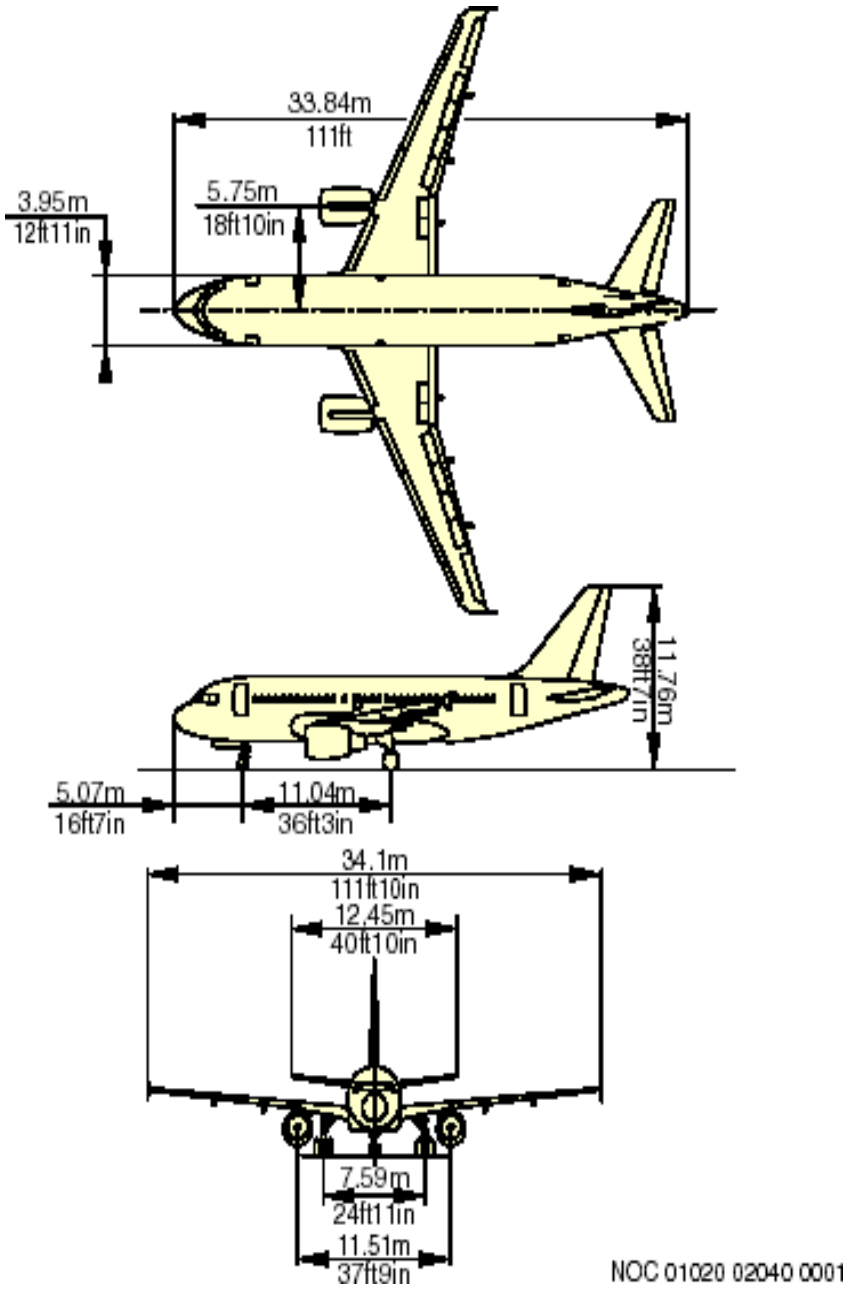
La configuración interior puede variar de acuerdo a requerimientos de operación o regulaciones.

El combustible que suple para la operación de los motores es almacenado en tanques integrales colocados en cada ala.

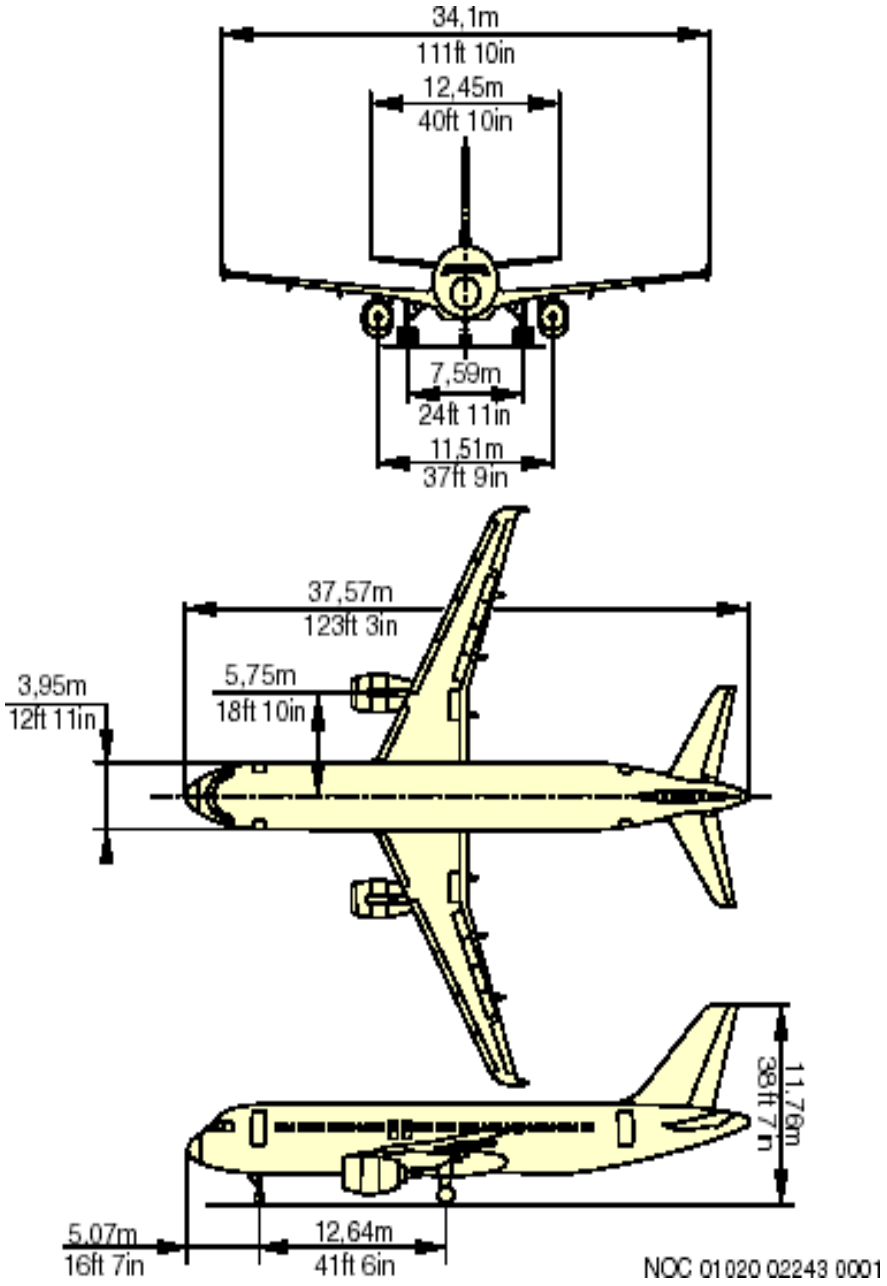
Cables convencionales maneja el mecanismo de los alerones y las otras superficies son controladas electrónicamente usando la tecnología Fly-by-Wire.

La altitud máxima de operación es 39000 pies a una velocidad máxima de operación de 0.82 mach y con un rango de operación de 4000 NM aproximadamente.

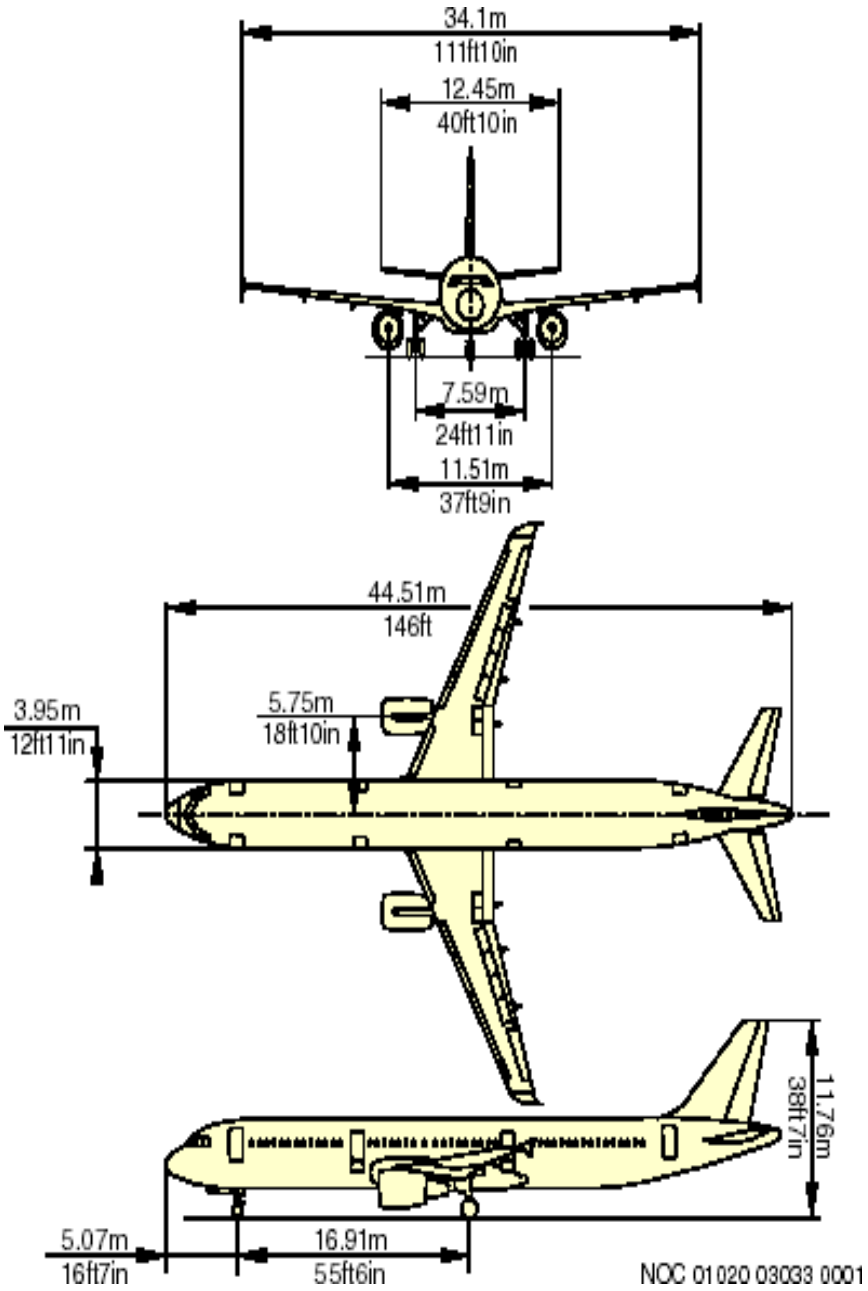
Dimensiones Externas de la Aeronave A319



Dimensiones Externas de la Aeronave A320



Dimensiones Externas de la Aeronave A321



Descripciones del equipo de emergencia

En el Capitulo 06 de este manual se encuentran las descripciones, generales y características de equipos de emergencia comunes para la Flota Airbus y Embraer.

Para la ubicación y cantidad requerida del equipo de emergencia a bordo de las aeronaves, referirse al LOPA de cada equipo.

Sistemas de Oxigeno Suplementario

Sistema de Oxígeno Suplementario por Reacción (Generadores Químicos)

Los A319/A320/A321 están dotados de este sistema de oxígeno, el cual consiste de generadores químicos de oxígeno, que están localizados en los PSU's de cada fila de asientos (4 mascarás por fila). Si una despresurización ocurriera durante el vuelo, estos generadores químicos suplirán de oxígeno a pasajeros y Tripulantes de Cabina.

NOTA: No pueden ir más de 4 pasajeros por fila.

Localización A-319/A-320/A-321

- Uno en cada PSU (4 máscaras)
- Uno en cada estación de Tripulantes de Cabina (2 máscaras),

Duración

- Para la Flota Airbus A-319, A-320, A-321 los generadores químicos duran 22 minutos aproximadamente.

Sistema de Oxígeno Suplementario Gaseoso

Están localizados en los PSU´s de los baños.

Localización A-319/A-320/A-321

- Uno en cada baño (2 máscaras)

Duración

- 22 minutos

Botella Portátil de Oxígeno

Se dispone de 5 botellas portátiles con oxígeno las cuales deben estar distribuidas a lo largo de la cabina, para atender emergencias con pasajeros o Tripulantes de Cabina. Refiérase a los LOPA´s para ubicar el equipo según aplique.

Detectores de Humo

Detectores de Humo en Lavatorios

Localización

- Uno en el techo de cada lavatorio.

Los detectores de Humo en los Equipos A-319/A-320/A-321 cuentan con:

- Una cámara detectora de humo, la cual se activa con la

presencia de éste,
- Una alarma aural, la cual se apaga presionando el botón de "Reset",
- El botón de "Reset" se encuentra en el FAP y AAP,
- Una alarma visual la cual se apagará cuando la cámara no detecta más humo.

Extintores

Extintores en los Lavatorios

Consiste en una botella extintora instalada en cada contenedor de El sistema de extinción de fuego del lavatorio es completamente automático y auto-suficiente. Un fuego o condición de sobrecalentamiento abre el mecanismo de liberación. Cuando la temperatura en el área del basurero de papeles es aproximadamente 79grados Centígrados (174. grados Fahrenheit) el material fusible en la punta del tubo de descarga se derrite. A continuación el extintor defuego se descarga completamente en un tiempo de 3 a 15 segundos.

Características:
- Posee una boquilla disparadora o dos boquillas dependiendo del equipo, con sellos a base de una aleación de estaño y cobre, las cuales por lo general apuntan, una hacia el compartimento eléctrico debajo del lavamanos y la otra hacia el depósito de papeles,
- Cuando existan temperaturas arriba de los 79º C (174º F), los sellos de las boquillas disparadoras se derriten, liberando el componente por completo en 3 a 15 segundos,
- El extintor tienen un manómetro, el cual debe permanecer en el indicador verde, de no ser así, debe ser reportado a la Posición Nº 1.

Máscara Protectora Contra Humo

Máscara Protectora Contra Humo (PBE)

Localización:

	A-319/A-320	A-321
Cabina de pasajeros	4	5
Cabina de Mando	1	1

Radio

Transmisor de Localización de Emergencia (ELT) A319/A320/A321

Se cuenta con dos tipos diferentes de ELT, el "RESCUE 99", y el "Rescue" 406".

Salidas **Salidas de Emergencia**

Tipos de Salidas de Emergencia

- Tipo I: puertas 1L, 1R, 2L y 2R en A-319 y A-320
  puertas 1L,1R, 4 L y 4R en A-321
- Tipo C: puertas 2L, 2R, 3L y 3R en A-321
- Tipo III: ventanillas sobre las alas en A-319 y A-320

Salidas de Emergencia A-319/A-320/A-321

Descripción de las Puertas.

Tipo	Tapón
N° de puertas abordo	4 Tipo I (A319/A320/A321) y 4 Tipo "C" (A321)
Operación	Modos normal y de emergencia.

Componentes	• Palanca exterior para abrir y cerrar la puerta,
	• Una agarradera de ayuda para su operación,
	• Una palanca interior para abrir y cerrar la puerta,
	• Cover protector de agarradero de palanca interior para abrir y cerrar la puerta Tipo "C"
	• Un dispositivo para armar y desarmar el tobogán,
	• Pin de seguridad,
	• Un indicador mecánico para verificar visualmente si la puerta está en su posición de cerrado o abierto,
	• Un indicador de armado y desarmado,
	• Una ventana para verificar condiciones exteriores,
	• Un indicador de "Tobogán Armado", que consiste en una luz blanca que se ilumina cuando se levanta la palanca interior y el tobogán está armado,
	• Un indicador de presión de cabina que consiste en una luz roja, la cual se encenderá de forma intermitente cuando ambos motores estén apagados, el tobogán está desarmado y hay presión diferencial (aproximadamente mayor a 2.5 Mb.). Ambas luces son visibles desde el exterior,
	• Un botón de seguridad en la bisagra de la puerta,
	• Un tobogán / balsa de un carril,
	• Todas las puertas poseen un letrero marcado con la palabra "EXIT" o "SALIDA",
	  • Un tobogán / balsa de un carril, (Puertas Tipo I),
	  • Un Tobogán "Canted Slide" (Puerta Tipo C) ubicado en el fuselaje debajo de la correspondiente puerta.

Equipo para Amarizaje

Equipo de Emergencia para Amarizaje

Cuentan con el siguiente equipo de emergencia:

- Chalecos salvavidas aprobados para cada uno de los ocupantes de la aeronave,
- Toboganes-balsa con capacidad para el total de pasajeros y tripulantes de la aeronave,
- Para equipo A-321 se cuenta con 2 balsas salvavidas adicionales
- Un transmisor localizador de emergencia (E.L.T.),
- Equipo de supervivencia.

Balsa

En los equipos A-319/A-320/A-321 se cuenta con cuatro toboganes-balsa, localizados uno en cada puerta de la aeronave.

Descripción:

	A-319/A-320/A-321
Capacidad normal	44 personas
Capacidad máxima	55 personas
Características	No es reversible. Es de forma rectangular. Postes inflables.
Color	Gris

Método de operación:

1. Asegúrese de que el tobogán-balsa esté armado,
2. Levante completamente la palanca de abrir la puerta, esta se abrirá por presión neumática; de lo contrario empújela y asegúrela,
3. Hale el disparador manual inmediatamente y verifique que el tobogan-balsa se haya inflado para iniciar la evacuación,
4. Una vez que todos los pasajeros y el (los) Tripulantes estén a bordo de la balsa, sepárela de la aeronave desabrochando la cubierta que tiene la palabra **"FOR DITCHING USE ONLY"**, donde encontrará el disparador blanco, hálelo. La balsa se separa del marco de lapuerta (en el caso que la balsa no se desprenda, se deberá de proceder a hacerlo en forma manual hasta lograrlo), y queda unidaal avión por medio de la **cuerda de amarre ("mooring line")**,
5. Corte la **cuerda de amarre ("mooring line")** con la navaja para soltar la balsa y poder alejarse del avión.

Nota: La operación de puerta en emergencia activa el sistema de inflado automático, sin embargo este podría fallar, por tal razón se debe de halar el disparador manual inmediatamente después de abrir la puerta.

Componentes del Tobogán / Balsa A-319/A-320/A-321:

COMPONENTES	USO
2 Cámaras	Posee dos cámaras de forma rectangular, una superior y una inferior. Se debe inspeccionar que no tenga hoyos o fugas de aire una vez infladas.
Cuerda de amarre ("mooring line")	Cuerda que sirve para inflar la balsa y mantenerla unida a la aeronave (para su uso véase método de operación de la balsa).
Navaja	Para cortar cuerda de amarre "mooring line"
Líneas de salvamento	• Cuerdas que rodean la balsa, por el exterior. • La cuerda exterior es para que los pasajeros puedan agarrarse de ella, así como para dirigirse a la estación de abordaje.
Cuerda de rescate ("heaving line")	Atada a la balsa que posee un aro de goma al final. Debe ser utilizada para rescatar pasajeros del agua y/o unir las balsas. Debe asignarse a un pasajero para que la tenga siempre consigo.
Ancla	En forma de bolsa atada a la balsa por medio de una cuerda de nylon, la cual se utiliza para que la balsa no gire sobre su propio eje y evitar que se vaya a la deriva y también puede servir como remos
2 Estación de abordaje	Cada balsa está equipada con dos estaciones de abordaje para subir a la balsa desde el agua.
Válvulas de inflado / escape	Conectadas a cada cámara para inflar o desinflar la balsa.
Cilindros de CO_2	Uno para inflado automático de ambas cámaras.
Luces localizadoras	Ubicadas en cada mástil inflable (6) y se encienden cuando su batería hace contacto con el agua. Ilumina la balsa para su localización
Equipo de Emergencia **Survival Kit**	Contiene equipo para mantener en buenas condiciones a los pasajeros, la balsa y emitir señales cuando sea necesario.
2 Aspersores	Trabajan en conjunto junto con el cilindro de CO2 inyectando aire del exterior a las cámaras y liberarlo al ser necesario.
Luces integradas	Iluminan balsa durante la evacuación (10 min. aprox.)

EQUIPO DE CADA TOBOGAN / BALSA SURVIVAL KIT A-319 / A-320 / A-321:

MANTENIMIENTO:

COMPONENTES	USO
Una bomba de mano con adaptador	Utilizada para inflar las cámaras que lo necesiten.
Una navaja	Principalmente para cortar la cuerda de amarre (“mooring line”).
Esponja deshidratada	Sacar el agua de la balsa.
Parches o grapas	Reparar cualquier agujero que tenga la balsa.
Balde plástico	Recolectar o sacar agua de la balsa.

SUPERVIVENCIA:

COMPONENTES	USO
Toldo	Para ser colocado sobre la balsa, como medio de protección contra inclemencias del clima y señal de salvamento. Incluye un mástil de aluminio central.
Botiquín de primeros auxilios	Atender personas que requieren primeros auxilios.
Libro de supervivencia	Guía con información variada a utilizar en caso de emergencia.
Sobres o frascos con agua	Hidratación.
Sobres o frascos con tabletas purificadoras	Sirven para purificar el agua.

SEÑALES:

COMPONENTES	USO
Silbato	Para llamar la atención
Heliógrafo	Para reflejar la luz
Lámpara de mano	Iluminación
Tinte para el agua	Teñir el agua
“Flares”	señal de humo para día y luz de bengala para noche

Canted Slide	En los equipos A-321 se cuenta con cuatro “canted slide” ubicados en las puertas Tipo “C” (2L, 2R, 3L y 3R)

Descripción:

	A321
Características	No es reversible. Es de forma rectangular. Un carril
Color	Gris
Tipo	Eastern Aeromarine

Componentes del “Canted Slide”

COMPONENTES	**USO**
1 Cámara	Posee una cámara de forma rectangular
Cuerda de amarre (“mooring line”)	Cuerda que sirve para mantener unido el tobogán a la aeronave
Navaja	Para cortar cuerda de amarre “mooring line”
Cilindro de CO_2	Localizado en el compartimiento superior arriba de la puerta.
2 Aspersores	Trabajan en conjunto junto con los cilindros de CO2 inyectando aire del exterior a las cámaras y liberarlo al ser necesario.
Luces integradas	Iluminan balsa durante la evacuación (10 min. aprox.)
Agarraderas	Son rojas y están al final del tobogán, a ambos lados.

Método de operación	1. Cuando el avión haya parado por completo, el tripulante asignado debe revisar condiciones exteriores y si es seguro utilizar esa puerta, la debe abrir y activar el tobogán. 2. Se activara el disparador del tobogán, ubicado en el marco de la puerta 3. Verificar que se haya inflado adecuadamente 4. En amarizaje, **no** se utilizarán como ayuda de flotación

Balsas Salvavidas en equipos A-321

En los equipos A-321 se cuenta con dos balsas salvavidas portátiles localizadas en la parte trasera del avión.

Balsa Salvavidas en equipo A-321 SHARKLETS (SHK)

En los equipos A-321 SHARKLETS (SHK), se cuenta con una balsa salvavidas portátil con capacidad de 32-48 pasajeros ubicada en el compartimiento superior sobre fila 25L, cerca de la puerta 3L.

Descripción:

TIPO	12 PAX	25 PAX	32 PAX
CAPACIDAD NORMAL	12 Pax	25 Pax	32 Pax
CAPACIDAD MAXIMA	18 Pax	37 Pax	48 Pax
CARACTERISTICAS	Octogonal	Octogonal	Octogonal

Componentes de balsa salvavidas adicional A-321

COMPONENTES	USO
2 Cámaras	Posee dos cámaras de forma hexagonal, una superior y una inferior. Se debe inspeccionar que no tenga hoyos o fugas de aire una vez infladas.
Cuerda de amarre ("mooring line")	Cuerda que sirve para mantener la balsa unida a la aeronave (para su uso véase método de operación de la balsa).
Navaja	Para cortar cuerda de amarre "mooring line".
Líneas de salvamento	• Cuerdas que rodean la balsa, por el exterior. • La cuerda exterior es para que los pasajeros puedan agarrarse de ella, así como para dirigirse a la estación de abordaje.
Cuerda de rescate ("heaving line")	Atada a la balsa que posee un aro de goma al final. Debe ser utilizada para rescatar pasajeros del agua y/o unir las balsas. Debe asignarse a un pasajero para que la tenga siempre consigo.
Ancla	En forma de bolsa atada a la balsa por medio de una cuerda de nylon, la cual se utiliza para que la balsa no gire sobre su propio eje y evitar que se vaya a la deriva y también puede servir como remos
2 Estación de abordaje	Cada balsa está equipada con dos estaciones de abordaje para subir a la balsa desde el agua.
Válvulas de inflado / escape	Conectadas a cada cámara para inflar o desinflar la balsa.
Cilindros de CO_2	Uno para inflado automático de ambas cámaras.
Luces localizadoras	Alrededor de la balsa, que se encienden cuando su batería hace contacto con el agua.
Centro de flotación	Debe inflarse con la bomba manual, y sirve para dar estabilidad a la balsa, evitando que los pasajeros resbalen hacia el centro de la misma.
Equipo de emergencia	Se localiza en el exterior de la balsa y esta unido por medio de una cuerda. Contiene equipo de mantenimiento, señales y equipo de supervivencia, que generalmente esta envuelto con el toldo.

Método de Operación de Balsas Salvavidas en flota A-321

Antes de usar una balsa salvavidas en una salida de emergencia encabina de pasajeros, el Tripulante de Cabina debe estar seguro que los toboganes (canted slide) hayan sido desarmados, los toboganes/balsa hayan sido desenganchados y estos se encuentren alejados del avión.

Las balsas salvavidas deberán utilizarse al momento de la evacuación una vez que se haya evacuado por los toboganes/balsa de las puertas 1L, 1R, 4L y 4R (este procedimiento no es opcional, sino que obligatorio).

Al momento que se inicie la evacuación, los Tripulantes de Cabina con las posiciones 2 y 4 deberán:

1. Una vez abordados los toboganes/balsa en su máxima capacidad, asignar a un ABP como responsable de las mismas y cortar las *mooring line* para desenganchar estos dispositivos y alejarlos del avión.
2. Localizar las balsas en el galley posterior.
3. Los Tripulantes de Cabina número 2 y 4 llevarán los paquetes de las balsas salvavidas a las salidas de emergencia 4L y 4R. Si alguna de éstas salidas se encuentra bloqueada se deberá llevar dichos paquetes a las salidas de emergencia 3L y 3R o en su defecto, a cualquier salida disponible.
4. Colocar cada balsa en el piso, cerca de cada salida.
5. Atar firmemente el final de la *mooring line* a una parte fija del avión (a la base de un asiento de pasajero o a un agarradero del marco de la puerta).
6. Lanzar las balsas salvavidas hacia afuera del avión. Las balsas se inflarán automáticamente.
7. Halar las balsas lo más cerca al avión y abordar a los pasajeros, los cuales deberán ser distribuidos de forma balanceada para prevenir que éstas vuelquen.
8. Separar las balsas del avión cortando la *mooring line.*

Nota: si la balsa no se infla automáticamente, hale la *mooring line* para inflar la balsa.

Método de Operación de Balsa Salvavidas exclusivo para Flota A-321 SHARKLETS (SHK)

Antes de usar una balsa salvavidas en una salida de emergencia en cabina de pasajeros, el Tripulante de Cabina debe estar seguro que los toboganes (canted slide) hayan sido desarmados.

La balsa salvavidas deberá utilizarse al momento de la evacuación simultáneamente cuando se esté evacuando por los toboganes/balsa de las puertas 1L, 1R, 4L y 4R (este procedimiento no es opcional, sino que es obligatorio).

Al momento que se inicie la evacuación, el Tripulante de Cabina con la posición 4 deberá:

1. Localizar la balsa en el compartimiento superior cerca de la salida de emergencia 3L, fila 25L.
2. Llevar el paquete de la balsa a la salida de emergencia 3L. Si ésta se encuentra bloqueada, se deberá llevar a la salida de emergencia 3R o en su defecto, a cualquier salida disponible.
3. Colocar la balsa en el piso cerca de la salida.
4. Atar firmemente el final de la *mooring line* a una parte fija del avión (a la base de un asiento de pasajero o a un agarradero del marco de la puerta).
5. Lanzar la balsa hacia afuera del avión. La balsa se inflará automáticamente.
6. Halar la balsa lo más cerca al avión y abordar a los pasajeros, los cuales deberán ser distribuidos de forma balanceada para prevenir que ésta vuelque.
7. Separar la balsa del avión cortando la *mooring line.*

Nota: si la balsa no se infla automáticamente, hale la *mooring line* para inflarla.

EQUIPO DE BALSA SALVAVIDAS / SURVIVAL KIT A-321:

MANTENIMIENTO:

COMPONENTES	USO
Una bomba de mano con adaptador	Utilizada para inflar las cámaras que lo necesiten.
Una navaja	Principalmente para cortar la cuerda de amarre (“mooring line”).
Esponja deshidratada	Sacar el agua de la balsa.
Parches o grapas	Reparar cualquier agujero que tenga la balsa.
Balde plástico	Recolectar o sacar agua de la balsa.

SUPERVIVENCIA:

COMPONENTES	USO
Toldo	Para ser colocado sobre la balsa, como medio de protección contra inclemencias del clima y señal de salvamento. Incluye un mástil de aluminio central.
Botiquín de primeros auxilios	Atender personas que requieren primeros auxilios.
Libro de supervivencia	Guía con información variada a utilizar en caso de emergencia.
Sobres o frascos con agua	Hidratación.
Sobres o frascos con tabletas purificadoras	Sirven para purificar el agua.

SEÑALES:

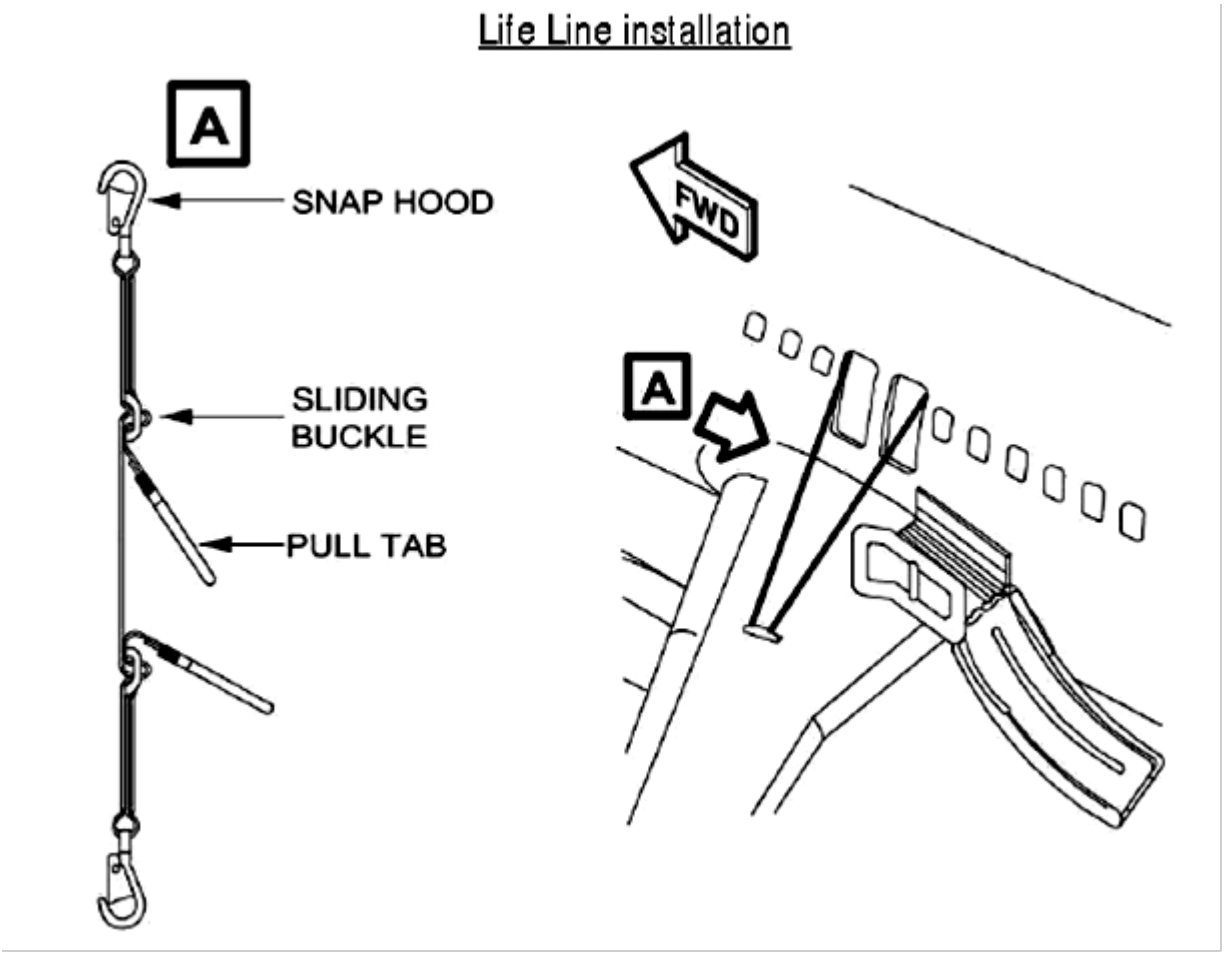
COMPONENTES	USO
Silbato	Para llamar la atención
Heliógrafo	Para reflejar la luz
Lámpara de mano	Iluminación
Tinte para el agua	Teñir el agua
“Flares”	señal de humo para día y luz de bengala para noche

Cuerdas de Escape

Las cuerdas de escape se deberán de utilizar para una evacuación durante el amarizaje.

Método de Operación

Después de abrir las ventanas de emergencia, las cuerdas de escape podrán ser instaladas para asegurar una evacuación más estable y segura. La argolla de un extremo se asegura en el marco de la ventana de la salida de emergencia y el otro extremo en el dispositivo de enganche localizado sobre el ala del avión.
Una vez instaladas, se deberá regular la tensión de la cuerda, por medio de las hebillas tensoras de cada extremo de la misma (ver figura adjunta).



Silla de Ruedas Portátil

Equipo Opcional (referirse al LOPA de cada aeronave para su aplicabilidad)

- Para poder ofrecer un mejor servicio a los PMR (Pasajeros con Movilidad Reducida) y en caso de ser necesario facilitar su traslado dentro de la aeronave, se podrá hacer uso de la silla de ruedas portátil (para la ubicación de esta favor referirse al LOPA) esta podrá utilizarse:
  - Durante el abordaje
  - Durante el vuelo
  - Durante el desembarque de pasajeros.

Las sillas de ruedas estarán instaladas en forma opcional en algunos de los aviones de la flota de tal manera que si algún avión no cuenta con ella, ésta no forma parte del equipo reglamentario de la aeronave.
En las aeronaves con este equipo se deberá verificar que este asegurado durante todas las fases del vuelo.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

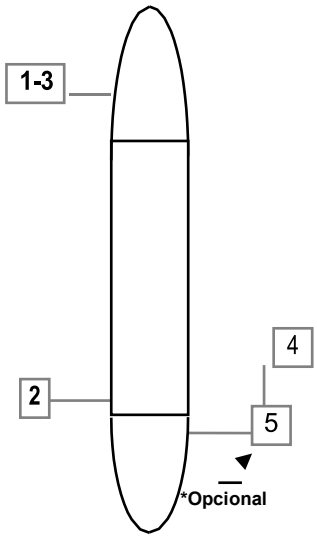
Cantidad Mínima de Tripulantes de Cabina Abordo

EQUIPO	Tripulación Mínima Requerida para el Vuelo	Tripulación Mínima Requerida para Abordar
AIRBUS 319	3	3
AIRBUS 320	4	4
AIRBUS 321	4	4

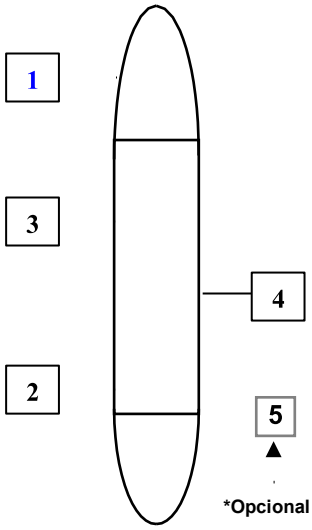
Nota: Para el inicio del proceso del abordaje, es indispensable que el Tripulante asignado a la Posición # 1 se encuentre abordo.

Asientos de Tripulantes de Cabina

UBICACION DE TRIPULANTES DE CABINA EN JUMP SEAT

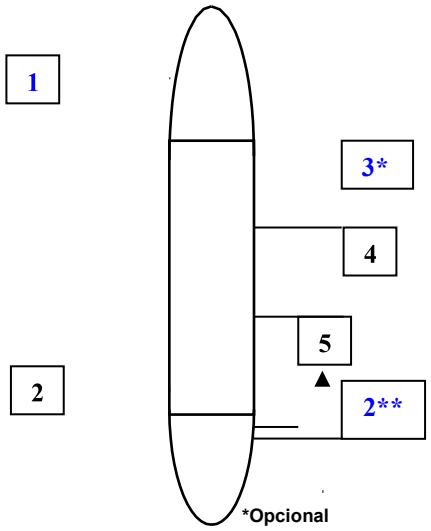


AIRBUS A-319/A-320



AIRBUS A-321

En todos los equipos que estén provistos con jump seat giratorio, un Tripulante de Cabina deberá de ocuparlo para las fases de rodaje, despegue y aterrizaje.



AIRBUS A-321 Sharklets

* En los **AIRBUS A-321 Sharklets (SHK),** la ubicación del jump seat parala posición 3 está al lado derecho (Salida 2R) ** En vuelos que operen con *Tripulación Mínima,* el Tripulante de Cabina de la posición 2 se ubicará en el jump seat giratorio. Mientras que con 5 T/C, el Tripulante de Cabina de la posición 5 será quien ocupe el jump seat giratorio.

Vuelos que operen con tripulación mínima se eliminan las siguientes posiciones:
En A319 se elimina la posición # 3; en A320 se elimina la posición # 5 y en A321 se elimina la posición # 5.
Las posiciones para despegue y aterrizaje para los demás tripulantes permanecen invariables.
En flota A-319 y A-320, la posición # 4 se ubicará en el jump seat giratorio.
En flota A-321, el Jefe de Cabina se ubicará en el jump seat contiguo al pasillo y no en el adyacente a la puerta 1L, con el objetivo de tener control y vigilancia de la cabina de pasajeros en las fases de rodaje, despegue y aterrizaje.
*Opcional: esta posición es adicional a la cantidad requerida para abordar y operar el vuelo.

Nota: La aerolínea dentro de su flota Airbus cuenta con jump seats ubicados cerca de las puertas de emergencia. La configuración de los mismos dependerá del tipo de avión y los mismos estarán unos viendo hacia adelante y otros viendo hacia atrás.

En casos imprevistos y con la aprobación de la Gerencia de Operaciones se podrá operar un A320 con 3 Tripulantes de Cabina, siempre y cuando se cumplan con las siguientes condiciones:

- Incapacidad médica comprobada del Tripulante de Cabina
- Problemas migratorios y/o aduanales
- Problemas legales
- Abandono de trabajo

El vuelo deberá ser limitado a un máximo de 129 pasajeros.
Esta condición imprevista tiene como único propósito de retornar el vuelo a su Base en uno o varios segmentos.
Después de la finalización del vuelo, el Gerente de Operaciones entregará un informe a la Autoridad de Aviación Civil.

Revisión de Equipo de Emergencia

La revisión del equipo de emergencia se realizará por las posiciones de los Tripulantes de Cabina como sigue:

EQUIPO	**A-319 / A-320 / A-321**			
EQUIPO A CHEQUEAR / POSICIÓN:	**1**	**2**	**3**	**4**
Equipo de Emergencia Cabina Delantera.			**X**	
Equipo de demostración Delantero.			**X**	
Presión de Cilindro de Salidas de Emergencia delanteras			**X**	
Presión de Cilindro de Salidas de Emergencia Traseras				**X**
Equipo de Emergencia Cabina Trasera.				**X**
Equipo de demostración Trasero.				**X**
Chalecos Cabina.			**X**	**X**
Estaciones de Tripulantes de Cabina.	**X**	**X**	**X**	**X**

Nota:

1. Cuando se disponga de un tripulante adicional de lo requerido será responsabilidad del Jefe de Cabina, asignar sus responsabilidades en cuanto a la revisión del equipo de emergencia y sus labores en la cabina.
2. Para aeronaves A319, las responsabilidades del Tripulante No. 3 las asumirá el Tripulante No. 4.

Comunicación entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina

El siguiente cuadro detalla los diferentes escenarios para el uso de timbres de llamado entre la Cabina de Mando y la Tripulantes de Cabina

INDICACION VISUAL	INDICACION AURAL O SEÑAL	CABINA DE MANDO A TRIPULANTE DE CABINA	TRIPULANTE DE CABINA A CABINA DE MANDO	TRIPULANTE DE CABINA A TRIPULANTE DE CABINA
Luz ROJA Fija. (SITUACION NORMAL)	**Un Timbre**	**Un Sonido HI-LOW:** ✓ Llamado vía intercomunicador de Cabina de Mando a los Tripulantes de Cabina para situaciones normales.	**Un Sonido HI-LOW:** ✓ Llamado vía intercomunicador de Tripulante de Cabina a Cabina de Mando para situaciones normales.	**Un Sonido HI-LOW:** ✓ Llamado vía intercomunicador de Estación de Tripulante de Cabina a Estación de Tripulante de Cabina para situaciones normales.
Luz ROJA Fija. (SITUACION NORMAL)	**Dos Timbres**	**Dos Sonidos HI-LOW:** ✓ Llamado para que los Tripulantes de Cabina **ASISTAN** a la Cabina de Mando para situaciones normales.	No Hay	No Hay
Luz ROJA Intermitente. (SITUACION DE EMERGENCIA)	**Tres o Más Timbres**	**Tres Sonidos HI_LOW Situación ANORMAL O de EMERGENCIA que requiere la atención inmediata de los Tripulantes de Cabina:** ✓ Comunicarse con la Cabina de Mando inmediatamente vía intercomunicador o dirigirse a esta para determinar la razón de la alerta	**Tres Sonidos HI-LOW:** ✓ Situación anormal o de emergencia	No Hay

Lista de Equipo de Emergencia y Aspectos a Revisar

Todo equipo de emergencia debe estar localizado en su lugar respectivo de acuerdo a la ubicación en losdiagramas de este Manual, debidamente asegurado, el compartimiento debe identificar el equipo que contiene (a través de "stickers" con dibujo o leyenda) y además:

EXTINTORES DE HALON

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Aguja del manómetro en zona verde
- Sello
- Pin de Seguridad (si aplica)

EXTINTORES DE LAVATORIOS

- Aguja del manómetro en zona verde

CENICEROS DE LAVATORIOS
Y SELLOS

- Los ceniceros que se encuentren instalados
- Verificar condición y realizar chequeo cruzado de la numeración de los sellos de baños (aplica solo vuelos saliendo desde y hacia USA)

DETECTORES DE HUMO
DE LAVATORIOS

- Revisar en PTP (si aplica)
- Chequeo rejillas limpias

MASCARA PROTECTORA
CONTRA HUMO (PBE)

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Indicador de humedad en color azul
- Empaque sellado al vacío

TRANSMISOR DE LOCALIZACIÓN
DE EMERGENCIA (ELT)

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Cable metálico en buen estado (R406)
- Sobre con sal (R406)

BOTIQUINES DE PRIMEROS
AUXILIOS Y MEDICAL KITS

- Lista de contenido externa en dos idiomas: español e inglés
- Verificar que la lista de contenido coincida con el mismo
- Sello de cobre (si aplica)
- Sello de seguridad (si aplica)
- Etiqueta de mantenimiento vigente

BOTELLAS DE OXIGENO
300 LITROS

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Chequear que aguja del manómetro no esté en menos de 1800 PSI (sólo una a bordo entre 1500 y 1800 PSI)
- Chequear que la máscara esté conectada en el flujo de "HI"
- Ambas boquillas deben estar marcadas "HI / LOW"
- Correa de seguridad en buen estado

BOTELLAS DE OXIGENO
310 LITROS

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Chequear que aguja del manómetro no esté en menos de 1850 PSI (sólo una a bordo entre 1500 y 1850 PSI)
- Chequear que la máscara esté conectada en el conector único
- Visor de salida de presión en color rojo

CHALECOS SALVAVIDAS
DE TRIPULANTES

- Correa de seguridad en buen estado
- Revisar uno a uno en cada jump seat
- Etiqueta de mantenimiento vigente y bolsa sellada

CHALECOS SALVAVIDAS
DE PASAJEROS

Equipos con depósito de chaleco con sello:

- Revisar que estén completos
- Chequeo al azar de tarjeta de mantenimiento vigente de acuerdo a procedimiento
- Bolsa sellada

Equipos que cuentan con depósitos sellados para chalecos:

- Verificar que el sello del depósito esté intacto. Si el sello está roto, verificar contenido del depósito y condición del chaleco, reportar sello roto al regreso a su base

CHALECOS SALVAVIDAS
EXTRA

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Bolsa sellada
- Cantidad y ubicación de acuerdo al LOPA

CHALECOS DE INFANTES

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Bolsa sellada
- Cantidad y ubicación de acuerdo al LOPA

LÁMPARAS DE MANO
(FOCOS)

- Destello de luz cada 10 segundos máximo.
- Seguros plásticos en buen estado

LÁMPARAS DE MANO
(FOCOS) CON BOTON DE TEST

- Presionar botón de TEST
- Luz indicadora (LED) en color verde
- Seguros plásticos en buen estado

LUCES DE EMERGENCIA

- Luces de emergencia y rótulos de emergencia montados en las paredes o asientos cerca de puertas o salidas de emergencia deben estar operativos
- Revisar de acuerdo a procedimiento
- Chequear condición de tiras foto luminiscentes de pasillo según aplique

- En caso de detectarse alguna parte o componente inoperativo, deberá de reportarse al Capitán o al personal de Mantenimiento para que se tome la acción correspondiente previo a la salida del vuelo

PRESION DE TOBOGANES / TOBOGAN BALSA / CANTED SLIDE / BALSAS ADICIONALES SEGÚN APLIQUE

- Revisar presión correcta en manómetro (2700-3000 PSI)
- Revisar en el PTP o FAP (según aplique)
- Tarjeta de mantenimiento vigente

TOBOGANES (A321 matrículas N692AV / N693AV)

- Revisar presión correcta en manómetro (2700-3000 PSI), en todas las Salidas de Emergencia a excepción de la 2R, la cual se debe verificar abriendo el compartimiento superior (ubicado en el techo arriba de la salida de emergencia), presionando los dos botones que se encuentran en el mismo.
- Tarjeta de mantenimiento vigente

COBERTOR DE TOBOGANES

- Asegurado y en buen estado
- Visor limpio

PRESIÓN DE CILINDRO DE PUERTA (PTP, FAP O PUERTA / SEGÚN APLIQUE)

- Revisar en PTP o FAP (según aplique)
- Verificar manómetro en 1750 PSI o zona verde / blanca

FAP:

- Activar botón “light test” (si aplica)
- Cantidad de agua: Referirse a la Tabla 1 sobre: Indicadores de Agua Potable y Tabla 2 sobre: Niveles de Agua Potable Optimizados, descritos al final de este Capítulo.
- Waste: 0%
- Verificar que no haya aviso de equipo inoperativo (cuando aplique)
- Si todo el FAP está inoperativo, notificar a Cabina de Mando.

ENHANCED FAP

- SYSTEM INFO OK
- CIDS OK
- DRAIN MASTER OK
- ICE PROT OK

PTP

- CIDS OK
- LAVATORY SMOKE DATA OK
- SLIDES PRESS OK
- DRAINMASTS OK
- Si todo el PTP está Inoperativo, notificar a Cabina de Mando

SISTEMA P.A. Y MICRÓFONOS

- Operativo

INTERCOMUNICADORES Y TIMBRES DE LLAMADA

- Verificar que se escuchen
- T/C a Cabina de Mando
- Llamada de emergencia a Cabina de Mando.
- T/C a T/C
- Del lavatorio
- De llamada de pasajeros (al azar)

MEGÁFONOS

- Presionar botón en obturador y verificar sonido
- Etiqueta de mantenimiento vigente

MEGÁFONOS CON BOTÓN DE TEST

- Presionar botón en botón de TEST, LED en color verde
- Si el LED está en color rojo, notificar a Cabina de Mando
- Verificar sonido
- Etiqueta de mantenimiento vigente

CINTURONES DE PASAJEROS

- Completos

CINTURONES PARA INFANTES

- Completos y en su lugar de acuerdo al LOPA

EXTENSIONES DE CINTURONES DE SEGURIDAD

- 4 Extensiones de cinturón por avión

JUMP SEAT / CINTURONES Y ARNÉS DE TRIPULANTES DE CABINA

- Retráctil
- Revisar uno a uno en cada jump seat que estén operativos

VENTANAS DE CABINA

- Todos los cobertores de las ventanas abiertos
- Revisar condiciones de las ventanas

CUERDAS DE ESCAPE

- Que se encuentren en su respectivo compartimento
- Cantidad requerida (A319:2, A320:4)

EQUIPO DE DEMOSTRACIÓN

- Verificar que hayan 3 demo kits que estén completos (chaleco, cinturón, mascarilla y tarjeta de seguridad) marcados con “DEMO ONLY”
- Deben estar en su respectivo compartimento
- Revisar uno a uno en cada estación principal

EQUIPO DE SOBREVIVENCIA (SURVIVAL KIT)

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Sello de cobre
- Gancho

SALIDAS DE EMERGENCIA

- Refiérase al Capitulo 06.10.00 del presente manual

CANTIDAD DE AGUA

- Referirse a la Tabla 1 sobre: Indicadores de Agua Potable y Tabla 2 sobre: Niveles de Agua Potable Optimizados, descritosal final de este Capítulo.

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ACCESO A CABINA DE MANDO

- Operación normal: Digitar código y esperar llamada por medio del intercomunicador de cabina de mando
- Operación de emergencia: Digitar código y si no hay respuesta digitar código de emergencia y esperar 30 segundos para que se abra la puerta automáticamente

TARJETAS DE EMERGENCIA

- Revisar al azar de acuerdo a procedimiento y que correspondan al equipo

MANUAL DE TRIPULANTES DE CABINA

- Actualizado
- Dos por avión

SILLA DE RUEDAS

- Asegurada y en su lugar de acuerdo al LOPA

KIT DE RESPUESTA DE MERCANCIAS PELIGROSAS Y HAZMAT/BIO-HAZ KIT

- Verificar ubicación según LOPA
- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Sello de seguridad (si aplica)
- Lista de contenido

KIT DE SUPERVIVENCIA EN TIERRA (UT KIT)

- Verificar ubicación según LOPA
- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Sello de seguridad (si aplica)
- Lista de contenido

DESFIBRILADOR EXTERNO AUTOMATICO (DEA)

- Indicador “Rescue Ready” en color verde.
- Etiqueta de Mantenimiento Vigente.
- Si el indicador “Rescue Ready” se encuentra en color “Rojo con una Equis” debe ser reportado a mantenimiento.

HERRAMIENTA PARA APERTURA MANUAL (MRT)

- Uno en cada estación de TC
- Asegurado
- En buen estado

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Operación Normal de Puertas Tipo I del A-319/A-320/A-321 Y Tipo C A-321

- Para cerrar la puerta y armar el tobogán**:**

1. Solicite la autorización del Capitán
2. Oprima el botón de seguridad que se encuentra en la bisagra de la puerta
3. Mueva la puerta hacia atrás y después hálela (ayudándose de la agarradera localizada en el fuselaje al lado de la puerta)
4. Baje completamente la palanca de cerrado
5. Verifique que el indicador esté en la posición de “locked” (cerrado)
6. Remueva el “pin” de seguridad
7. Baje la palanca de armar el tobogán hasta la posición “armed” (armado) y coloque el “pin” en el hoyo provisto para tal propósito (A319-A320) y para el A321 en bolsa plástica ubicada debajo del jump seat o en bolsa de demo kit
8. En los aviones con indicador anaranjado en el piso, verifique que la flecha señale el punto
9. Si durante el proceso anterior se detectan dificultades para cerrar puerta y armar el tobogán, se deberá de detener el proceso y notificar alCapitán

- Para desarmar el tobogán y abrir la puerta**:**

1. Si la luz roja de indicación de presión de cabina está intermitentemente:
   - No abra ninguna puerta y repórtelo inmediatamente a la Cabina de Mando
2. Desarme el tobogán subiendo la palanca completamente a la posición “disarmed” (desarmado), verificando el indicador verde y coloque el “pin” en posición de (desarmado)
3. Verifique que el indicador anaranjado en el piso, al pie de la puerta (debajo del tobogán), quede en la posición correcta, en aquellos aviones con este tipo de indicación
4. Verifique con la cabina de mando que los toboganes estén desarmados y solicite permiso al Capitán para abrir puertas
5. Levante suavemente la palanca para abrir la puerta de 5 a 10 grados aproximadamente, haga una pausa y verifique que la luz blanca indicadora de **“**TOBOGÁN ARMADO**”** no se encienda, Si sucede, no levante más la palanca e inicie nuevamente el proceso desde el primer paso de éste procedimiento, Si la luz no se enciende, continúe levantando la palanca completamente hasta arriba y verifique que el indicador mecánico indique “ABIERTO”

   Empuje la puerta y asegúrese de que se abra completamente.

Operación en una Emergencia

1. Asegúrese de que el tobogán esté armado,
2. Espere a que el avión pare completamente y los motores estén apagados,
3. Verifique condiciones interiores y exteriores,
4. Levante la palanca de abrir la puerta completamente, la puerta se abrirá por fuerza neumática; de lo contrario empújela y asegúrela,
5. El tobogán se activará automáticamente, Sin embargo podría fallar, por lo que por procedimiento tire del disparador manual (**PULL TO INFLATE)** en forma simultánea al abrir la puerta,

Nota: el disparador manual (**PULL TO INFLATE)** de salidas tipo “C” está ubicado en el marco de la puerta.

Salidas de Emergencia Sobre las Alas A-319/A-320

Ventanas:

Descripción:

Tipo	Tapón
N° de ventanas	A-320, cuatro / dos a cada lado de la cabina sobre las alas, A-319 dos / una a cada lado de la cabina sobre las alas
Operación	Emergencia
Características	• Cada salida tiene un mecanismo para accionar el tobogán/rampa instalado en el fuselaje del avión, • Una luz blanca de tobogán armado localizada entre las dos ventanas, que se encenderá al remover el protector de cualquiera de las dos ventanas, • Debe operarse únicamente en caso de emergencia.

Operación en una Emergencia

1. Espere a que el avión pare completamente,
2. Verifique condiciones exteriores e interiores,
3. Remueva el cobertor de la agarradera superior de la ventana, Al removerla la luz blanca de **"**Tobogán Armado**"** se encenderá,
4. Sentado (a), introduzca una mano en la agarradera superior de la ventana y otra en la inferior con la palma de mano hacia arriba. Colóquese de lado, de manera que su hombro quede junto a la ventana,
5. Hale la agarradera superior para remover la ventana del fuselaje; esto mueve la ventana hacia adentro y a su vez acciona el tobogán, que se inflará de forma automática, Con la otra mano sostenga la agarradera de la parte inferior de la ventana y deje caer ésta sobre su hombro,
6. Lance la ventana fuera del avión, hacia el borde de ataque,
7. Si el tobogán no se infla de forma automática, accione el disparador manual de color rojo que se encuentra en el marco de cada ventana.

Señales

Luces de Cabina de Pasajeros

Durante el Embarque, Desembarque de Pasajeros y Demostraciones:

- Se mantendrán en posición “BRIGHT”.

Durante Despegues y Aterrizajes:

- Diurnos: Deberán estar en “BRIGHT”,
- Al atardecer o al amanecer: Se deberá de iluminar la cabina Windows “off” y ceiling “Dim 2”,
- Nocturnos: Deberán estar en la posición de menor intensidad, pero nunca apagadas totalmente. Windows “off” y ceiling “Dim 2”,
- Durante los chequeos de cabina en la aproximación final y previo al despegue: Deberán de estar en “BRIGHT”.

En caso de Emergencia:

- Durante la preparación de la cabina en posición “BRIGHT”,
- Durante el aterrizaje de emergencia y la evacuación: De acuerdo a la iluminación exterior, como se estipuló anteriormente en “Durante despegues y aterrizajes”.
  Durante la evacuación las luces de emergencia deberán ser activadas.

Equipos con Escenarios de Iluminación de Cabina de Pasajeros

En los equipos que cuenten con escenarios de iluminación, “Mood lighting” se procederá de la siguiente manera:

En la página de CABIN LIGHTING localizada en el FAP se seleccionarán los siguientes escenarios:

- Seleccionar Day or Night
- Durante el Embarque, Desembarque de Pasajeros
  Se usará la posición **“Board/Disemb”**
- Para las presentación de las demostraciones de emergencia
  Se usará la posición **“Safety Demo”**
- Durante Despegues y Aterrizajes
  Se deberá de escoger el escenario “**T/Off Ldg**”
- Durante los chequeos de cabina en la aproximación final y previo al despegue
  Deberán de estar en **“BRIGHT”**

En caso de Emergencia:

- Durante la preparación de la cabina se usará en la posición **BRIGHT”**,

Durante el aterrizaje de emergencia y la evacuación

- De acuerdo a la iluminación exterior, como se estipuló anteriormente en “Durante despegues y aterrizajes”.

Salidas Tipo I y salidas Tipo C

Procedimiento para Cerrado de Puertas y Armado de Toboganes A-319/A-320/A-321

1. El Tripulante de Cabina de la posición Nº 1 deberá pedir autorización al Capitán para cerrar puertas, debiendo estar el puente o gradas acoplados, hasta el momento que se disponga a cerrar la puerta principal. Toda comunicación con la cabina de mando a partir de este momento deberá de ser vía intercomunicador.
2. El Tripulante de Cabina de la Posición No. 1 dirá por el P.A.: "Tripulación de Cabina, armar toboganes y reportar toboganes armados", cuando aplique. Los tripulantes de cabina encargados de puertas procederán a cerrarlas y armar los toboganes.
3. **En A-319/A-320 con 4 T/C:** Los tripulantes #1 y #2 procederán a armar el tobogán de su puerta del lado izquierdo, con la debida supervisión de los tripulantes #3 y #4. Luego, los tripulantes #3 y #4 procederán a armar el tobogán de su puerta del lado derecho, con la supervisión del los tripulantes #1 y #2 respectivamente.
4. **En A-319/A-320 con 3 T/C** (ver MGO, capítulo 04.01.00)**:** El Tripulante en posición #1 procederá a armar los dos toboganes delanteros, primero el lado izquierdo y luego el derecho.
   Nota: Lo anterior aplica en caso de incapacidad de un T/C en A320 o bien tripulación minima en A319.
5. **En A-321 con 4 T/C:** Cada tripulante procederá a armar el tobogán de su salida primaria primero, y luego procederá con la salida secundaria.
6. **En A-321 con 5 T/C:** El tripulante #2 procederá a armar el tobogán del lado izquierdo, con la debida supervisión del tripulante #5, luego el tripulante #5 procederá a armar el tobogán derecho bajo la supervisión del tripulante #2.
7. Los tripulantes reportaran al Jefe de Cabina **"Toboganes armados"** a través del interphone; A-319 y A-320 lo hará el tripulante #2, cuando no se cuente con FAP Digital.
8. En todas aquellas aeronaves que cuenten con FAP Digital no será necesario que los Tripulantes de Cabina le indiquen al Jefe de Cabina que los toboganes están armados.
   Será responsabilidad del Jefe de Cabina verificar a través del FAP que todos los toboganes hayan sido armados.
9. Una vez armados los toboganes, el Capitán dará el anuncio "Toboganes armados" previa verificación en el ECAM antes de iniciar el empuje y si alguno no esta armado, dará el anuncio respectivo **"Tobogán salida 1L, 1R, 2L, 2R, 3L, 3R, 4L ó 4R (según corresponda) desarmado"**, e inmediatamente el tripulante encargado de esa puerta, procederá a realizar el procedimiento explicado en los pasos anteriores según aplique.

Nota: Si una vez cerrada la puerta y armados los toboganes, antes del retroempuje, solicitan la apertura de la puerta (tocándola) no realice ninguna acción sin antes consultar a la cabina de mando.

Procedimiento para Desarmar los Toboganes y Abrir las Puertas y Salidas de Emergencia A-319/A-320/A-321

Nota 1: Los toboganes permanecerán armados durante todas las etapas del vuelo, hasta que la aeronave arribe al puente asignado o a la posición de parqueo. Las puertas no se abrirán sin la autorización del Capitán. Antes de abrir las puertas, no pueden existir diferencias de presión en la cabina. En las aeronave A319/320/321 las puertas cuentan con el indicador o alarma de diferencia de presión en la cabina de color rojo, la cual debe ser verificado por el Tripulante de Cabina o personal de Tráfico previo a la apertura de la puerta.

Nota 2: Cuando la activación de un tobogán no es requerida, debe ser desarmado antes de abrir la puerta.

Nota 3: Si el tobogán en esa localización es usado para evacuación, la puerta debe estar cerrada y el tobogán armado, y la puerta debe abrirse desde adentro.

Una vez que la aeronave esta detenida en la posicion de parqueo o en el puente asignado y la tripulación de vuelo haya puesto la señal de cinturón en apagado, el tripulante en la posición #1 se levantará y atraves del P.A. dará el anuncio **"Tripulación de Cabina, desarmar toboganes y reportar toboganes desarmados"**. Los tripulantes de cabina, se levantaran de sus asientos y procederán a realizar el siguiente procedimiento de desarmado de tobogánes:

a) **A319/A320 con 4 T/C:** Los tripulantes #1 y #2 procederán a desarmar el tobogán de su puerta en el lado izquierdo, con la debida supervisión de los tripulantes #3 y #4, luego los tripulantes #3 y #4 procederán a desarmar el tobogán de su puerta en el lado derecho, con la supervisión del los tripulantes #1 y #2, respectivamente.
b) **A-319/A320 con 3 T/C** (ver MGO, capítulo 04.01.00): El Tripulante en posición #1 procederá a desarmar los dos toboganes delanteros, primero el lado izquierdo y luego el derecho.
   Nota: Lo anterior aplica en caso de incapacidad de un T/C o bien tripulación mínima en A319.
c) **A321 con 4 T/C:** cada tripulante procederá a desarmar el tobogán de su salida primaria primero, y luego procederá con la salida secundaria.
d) **A321 con 5 T/C:** El tripulante #5 supervisará al tripulante #2 cuando desarme el tobogán, del lado izquierdo y luego el #2 supervisará al #5 cuando desarme el tobogán derecho.
e) Una vez desarmados los toboganes los tripulantes reportaran al Jefe de Cabina "Toboganes desarmados" a través del interphone, en caso de que no este instalado el FAP digital.
   Nota: Para todas aquellas aeronaves con el FAP digital instalado, será responsabilidad del Jefe de Cabina verificar a través de este sistema que todos los toboganes han sido desarmados, para tal efecto, no será necesario que los Tripulantes de Cabina le indiquen al Jefe de Cabina que los toboganes están desarmados.
f) Una vez confirmado que los toboganes han sido desarmados, el Capitán procederá a dar el anuncio **"Toboganes desarmados, pueden abrir puertas".** Si alguno no está desarmado, dará el anuncio respectivo "Tobogán salida 1L, 1R, 2L, 2R, 3L, 3R, 4L ó 4R (según aplique) armado", e inmediatamente el tripulante encargado de esa puerta, procederá a realizar el procedimiento de desarmado del tobogán y se repetirá el proceso explicado en los pasos anteriores según aplique.

Apertura de puertas desde el exterior

Este procedimiento será efectuado por el personal de Tráfico, en aquellas estaciones donde se cuente con personal que este habilitado para operar la puerta desde el exterior y se procederá de la siguiente manera:

1. Cuando la señal del cinturón sea apagada y el personal de tráfico toque la ventanilla o la puerta, para indicar que el puente o escalera ha sido acoplado, el Tripulante de Cabina asignado a la puerta que se esta operando hará una señal con el dedo pulgar hacia arriba, indicando que el tobogán ha sido desarmado y este será el aval para proceder con la apertura de la puerta desde el exterior.

2. Si el indicador **ROJO** de cabina presurizada esta encendido hará la señal de **ALTO** con la palma de la mano y luego procederá a comunicarse con el Capitán para informar el problema y esperará instrucciones.

Apertura de puertas desde el interior

En aquellas estaciones donde no se efectúe la apertura desde el exterior, el Capitán informará a el Jefe de cabina que se procederá a abrir la puerta desde el interior y se deberá de proceder de la siguiente manera:

1. El Tripulante en posición # 1 procederá a abrir la puerta principal siguiendo el procedimiento establecido. Esta responsabilidad será supervisada por el tripulante #3 cuando aplique, quien tendrá que verificar junto al Tripulante #1 que el tobogán este desarmado, que la palanca se levante de 5 a 10 grados, y que la luz blanca indicadora de tobogán armado no se encienda. Durante la ejecución de estos pasos el Tripulante # 1 indicara la acción de forma verbal y el que supervisa la verificara de igual forma:

   “Tobogán desarmado” “Verificado”
   “Palanca 5/10 grados” “Verificada”
   “Luz blanca apagada” “Verificada”

2. **En A-321 y A-319 con tripulación mínima**, el tripulante # 1 realizará el procedimiento anterior, aunque no haya otro tripulante supervisando el proceso.
3. Las demás puertas podrán ser abiertas, únicamente con la autorización del tripulante # 1 y siguiendo el procedimiento anterior.

Procedimiento de Chequeo y Supervisión para Armar y Desarmar los Toboganes

Es responsabilidad de todos los tripulantes de cabina, supervisar el procedimiento de armado y desarmado de los toboganes, junto al tripulante responsable de ejecutar la acción de armar/desarmar el tobogán, excepto el A-321 con 4 tripulantes y A-319/A-320 con 3 tripulantes (referirse al MGO, capítulo 04.01.00, pág. 2, Literal F). Esta responsabilidad es una obligación compartida, es decir, ambos responden por el procedimiento en cada puerta cuando aplique.

Vuelos Saliendo En A-319 y A-320:

Los tripulantes #1 y #2 procederán a armar el tobogán de su puerta del lado izquierdo, estos serán supervisados por los tripulantes #3 y #4respectivamente, la supervisión consistirá en que el tripulante que no esta armando su respectivo tobogán se movilizará hacia el lado donde se esta armando y verificara que se cumplan los siguientes pasos:

1. El Tripulante que arma quitará el pin de su base con una mano, con la otra bajaran la palanca hasta la posición “armed” y colocaran el pin en la parte inferior del sistema, verificando los 4 puntos de chequeo: indicador de armado (ventanilla roja), pin, palanca, e indicador en el piso y dirá “tobogán armado”, al concluir esta acción el tripulante que supervisa dirá **“verificado**”.
2. Una vez armados los toboganes según aplique, los tripulantes #3 y #4 procederán a armar el tobogán de la puerta del lado derecho, siguiendo el mismo procedimiento, los tripulantes #1y #2 supervisaran esta acción según el procedimiento arriba detallado.
3. El tripulante #2 reportará **“Toboganes Armados”** al tripulante #1 por medio del interpone, esto cuando no se cuente con equipos con FAP Digital.

En A-319/A-320 con 3 T/C (referirse al MGO, capítulo 04.01.00, pág. 2, Literal F):
El Tripulante #1 procederá a armar los dos toboganes delanteros, primero el lado izquierdo y luego el derecho.

En A-321 con 4 T/C:
Cada tripulante procederá a armar el tobogán de su salida primaria y luego procederá con la salida secundaria, en caso de que el Jefe de Cabina observe en el FAP que alguno no está armado, llamará al tripulante involucrado para que realice la acción.

En A-321 con 5 T/C:
El tripulante #2 procederá a armar el tobogán izquierdo y dirá **“tobogán armado**” bajo la supervisión del tripulante #5.

Luego, ambos se dirigirán a la puerta opuesta del lado derecho y se repetirá el procedimiento establecido en el paso #1.

Vuelos Llegando En A-319 y A-320:

Los tripulantes #1 y #2 procederán a desarmar el tobogán de su puerta del lado izquierdo, estos serán supervisados por los Tripulantes #3 y #4 respectivamente, la supervisión consistirá en que el Tripulante que no está desarmando su respectivo tobogán se movilizará hacia el lado donde se está desarmando y verificará que se cumplan los siguientes pasos:

1. Los tripulantes #1 y #2 procederán a desarmar el tobogán de su puerta del lado izquierdo: quitaran el pin de su base con una mano, con la otra subirán la palanca hasta la posición “disarmed” y luego colocarán el pin en el punto de aseguramiento de la palanca, verificando los 4 puntos de chequeo: indicador de armado (ventanilla verde), pin, palanca e indicador en el piso y dirá “tobogán desarmado”, al concluir esta acción el tripulante que supervisa dirá: **“verificado”**.
2. Una vez desarmados los toboganes del lado Izquierdo, los tripulantes #3 y #4 procederán a desarmar el tobogán de la puerta del lado derecho, siguiendo el mismo procedimiento, los tripulantes #1y #2 supervisarán esta acción según el procedimiento arriba detallado.
3. El tripulante #2 reportará “Toboganes Desarmados” al tripulante # 1 por medio del interphone, esto cuando no se cuente con equipo con FAP Digital.

En A-319/A-320 con 3 T/C (referirse al MGO, capítulo 04.01.00, pág. 2, Literal F):
El tripulante en posición #1 procederá a desarmar los dos toboganes delanteros, primero el lado izquierdo y luego el derecho.

En A-321 con 4 T/C :
Cada tripulante procederá a desarmar el tobogán de su salida primaria y luego procederá con la secundaria y cuando aplique reportará al Tripulante de Cabina con la posición #1 a través del interphone, el cumplimiento de este proceso.

En A-321 con 5 T/C:
El tripulante #2 procederá a desarmar el tobogán izquierdo y dirá “tobogán desarmado” bajo la supervisión del tripulante #5,

Luego, ambos se dirigirán a la puerta opuesta del lado derecho y se repetirá el procedimiento establecido en el paso #1.

Situaciones Especificas para Desarmar los Toboganes

Algunas veces, se presentan situaciones inusuales las cuales requieren procedimientos específicos para cada situación. Debe mantenerse presente que ante cualquier situación de este tipo, prevalecerá el cumplimiento del procedimiento de desarmar los toboganes hasta finalizarlo a continuación las más comunes:

Avión regresando al puente: Al momento de tener la confirmación que debe regresar al puente por problemas de mantenimiento, documentación, etc. y una vez que la aeronave esté en el puente, el Capitán o el Primer Oficial procederá a poner el freno de parqueo y la señal del cinturón en apagado.Esta será la indicación para que los tripulantes de cabina procedan al desarmado de los toboganes de acuerdo con el procedimiento establecido.

Problemas con el mecanismo de armado/desarmado de los toboganes: no se intentará abrir la puerta, y se solicitará la asistencia de un mecánico, a través del Capitán.

Tripulante incapacitado en vuelo: Tripulación mínima y vuelo con un tripulante menos: El tripulante en posición #1 debe asignar la responsabilidad para armar y desarmar el tobogán, de la puerta sin tripulante, al tripulante activo o presente en la puerta opuesta, cumpliendo con el procedimiento del A- 321.

Apertura de la puerta para el embarque/desembarque de pasajeros y otros (por ventilación en ausencia de APU): Informar al Capitán y espere la orden de él para desarmar los toboganes. Continué con el procedimiento establecido.

Vuelo sin pasajeros (ferry): El tripulante en posición #1 verificara, que los tripulantes realicen el procedimiento normal establecido. Los tripulantes encargados de puertas deben despegar y aterrizar en sus jump seats.

Fallas en el sistema CIDS, comunicación, iluminación, etc.: Después que el Capitán haya dado la orden de desarmar los toboganes al tripulante en posición #1, se utilizara el megáfono para informar a los demás tripulantes de que deben desarmar los toboganes. Esta acción la realizarla el Tripulante #3 o el tripulante en posición #1 en ausencia del tripulante # 3.

Cuando falle el sistema de P.A. la cabina de mando se comunicará con la tripulación por medio del Intercomunicador.

Bloqueo de Cabina de Mando

Definiciones

Código de acceso normal: Código numérico de un solo dígito, el cual se utiliza para solicitar acceso a la cabina de mando en tierra o en vuelo. Este código será cambiado cada seis meses.
Código de Emergencia: Código numérico de varios dígitos, el cual se utiliza para abrir la puerta de la cabina de mando en tierra o en vuelo en caso de emergencia, este código será cambiado cada seis meses.

Generalidades

- La Tripulación de Vuelo verificará el código de acceso y de emergencia vigente para la aeronave, en la cara interior de la cubierta (tapa) de la bitácora de Mantenimiento de la Aeronave.
- La Tripulación de Vuelo informará de dichos códigos a los Tripulantes deCabina en el "briefing" previo al vuelo.
- La puerta de Cabina de Mando se mantendrá cerrada desde el momento en que sea cerrada la ultima puerta de acceso a cabina de pasajeros y hasta que la primera puerta de cabina de pasajeros sea abierta.

Procedimiento Normal (Código de Acceso)

Para ingresar a cabina de mando el Jefe de Cabina o a quien le corresponda según su posición asignada digitará el código de acceso, el cual es un timbre que suena dentro de la cabina por espacio de tres segundos, al escuchar este timbre uno de los pilotos abrirá el canal de comunicación, presionando el interruptor de FWD CABIN, luego llamará por el intercomunicador estableciendo comunicación con el tripulante que desea accesar a la cabina con el propósito de identificarlo a través desu nombre y su número de Identificación de empleado detallado en la hoja de revisión del equipo de emergencia o en la declaración general (Gen. Dec.), una vez realizada la identificación, accionará el "switch" a la posición de "open", para permitir el ingreso del Tripulante a la Cabina de Mando. Adicionalmente, la Tripulación de Vuelo deberá identificar a la persona que desea ingresar a Cabinade Mando por medio del Sistema de Video Vigilancia / Cockpit Door Surveillance System (CDSS) en aquellas aeronaves que cuenten con este sistema.

Las personas viajando en cabina de mando, cuando necesiten entrar y salir de esta, se guiarán por los siguientes pasos:

a) Se comunicará con el tripulante asignado a la cabina delantera y le informará de su intención de salir para que éste prepare el procedimiento de obstaculizar el paso de la cabina de pasajeros hacia la cabina de mando. Antes de salir de la cabina deberá obtener confirmación del tripulante que el procedimiento de bloqueo ha sido implementado.

b) El tripulante asignado a la cabina delantera tomará un carro de servicio de la cocina delantera y procede a ubicarlo en posición de obstáculo, como se indica en la figura 1. Lo frena y procede a informar a la cabina de mando a través del código de acceso que el procedimiento de bloqueo ha sido implementado.

c) El tripulante de Cabina no debe moverse de su posición indicada en la figura 1, mientras la puerta de cabina de mando se encuentre abierta, una vez la puerta sea cerrada el tripulante podrá retornar a sus funciones

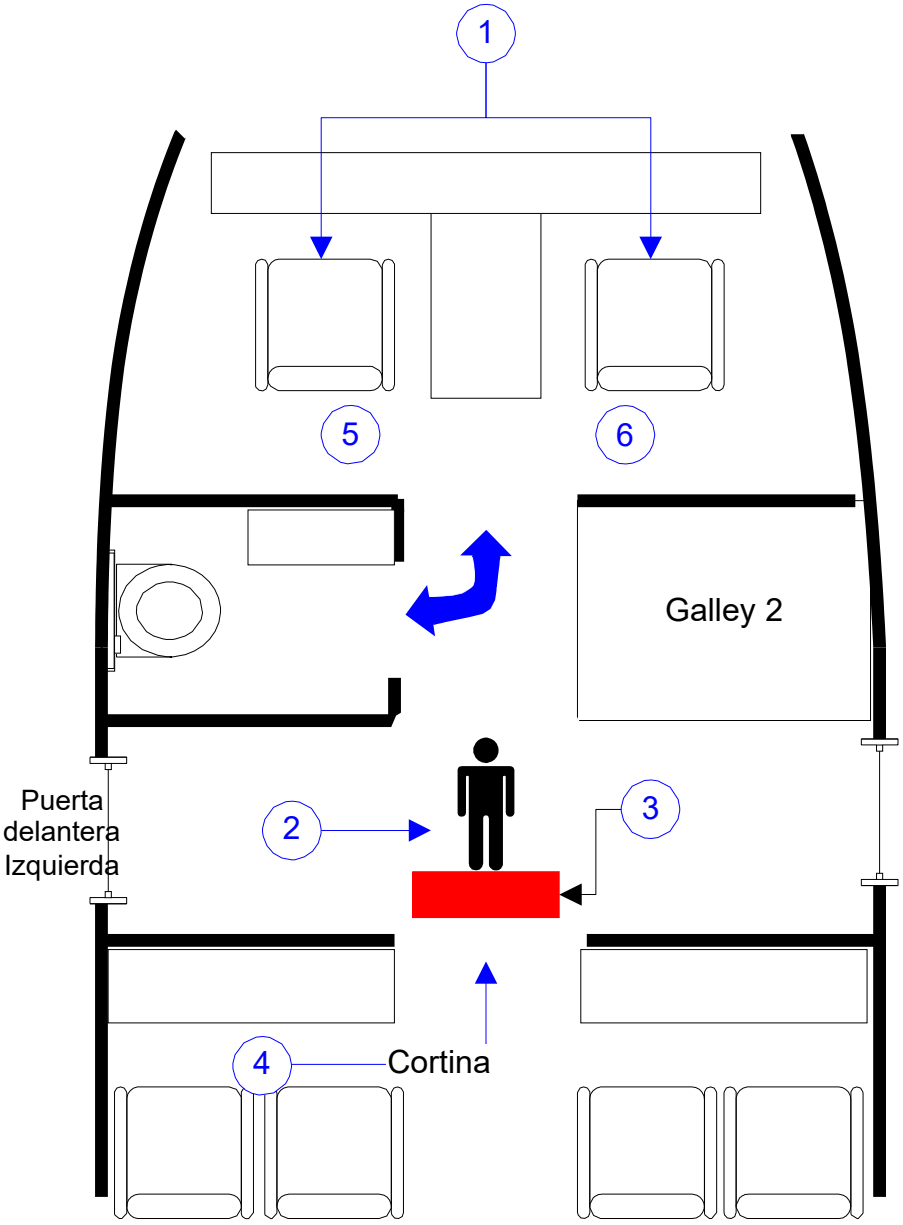
d) Durante todo el tiempo que la tripulación de vuelo u ocupantes se encuentren fuera de la cabina de mando, la puerta debe estar asegurada. Para su reingreso, se efectuarán los pasos descritos al inicio de este procedimiento.

e) Una vez cerrada y asegurada la puerta de cabina de mando, el tripulante procederá a retirar el carro y continuará con sus funciones normales. Si las condiciones lo permiten, la tripulación de vuelo procederá a remover la señal del cinturón.

f) Este procedimiento deberá ser realizado cuantas veces sea necesario si se requiere el acceso de las tripulaciones u observadores a los lavatorios en un vuelo determinado. De igual manera se deberá efectuar cuando los Tripulantes de cabina requieran ingresar a la cabina de mando para llevar alimentos, requerir información u otros. En caso sea necesaria la ayuda de un segundo tripulante este deberá ser coordinado para poder cumplir con el procedimiento anterior.

Figura 1

1- Tripulante de Vuelo,
2- Tripulante de Cabina,
3- Carro de Servicio",
4- Cortina,
5- Observadores,
6- Observadores.



NOTA 1: El Capitán hará un "briefing" a los Tripulantes de Cabina y a observadores o personas autorizadas a viajar en Cabina de Mando, en el caso que se encuentren a bordo, acerca del procedimiento de bloqueo de cabina, ya sea por necesidad de ir al lavatorio o para que los tripulantes de cabina ingresen alimentos o bebidas a cabina de mando.
La cortina que separa el "galley" delantero con cabina de pasajeros, debe estar cerrada permanentemente a excepción de la entrega de servicios, despegue y aterrizaje de la aeronave.

Procedimiento de Emergencia (Código de Emergencia)

En el caso que después de haber accionado el código de acceso en dos ocasiones y no haya respuesta alguna, se procederá a llamar por el intercomunicador y si después de esto no se establece comunicación con ninguno de la Tripulación de Vuelo, se podrá sospechar de incapacitación de piloto, debiendo en este caso proceder como sigue:

- Se digitará el código de emergencia (varios dígitos) el cual después de treinta segundos desactiva el seguro de la puerta permitiendo el acceso.
- Si no se abre la puerta durante los cinco segundos, el sistema se desactiva durante cinco minutos y deja la puerta asegurada.

Uso de Código de Emergencia

- En vuelo cuando los Tripulantes de Cabina hayan utilizado el código de acceso en dos ocasiones consecutivas y no obtengan respuestas alguna vía intercomunicador (de punto 4 de la página anterior).
- En tierra cuando la puerta se encuentre cerrada y no haya nadie en la Cabina de Mando y el personal operativo, de vuelo o de mantenimiento tenga que entrar a ella.
- En el momento de una falla eléctrica la puerta esta diseñada para abrirse automáticamente.
- Si en el caso de que el código de Emergencia sea activado sin antes pasar por los pasos definidos anteriormente, la tripulación de vuelo deberá de poner el "switch" en la posición de "LOCK", esto desactiva el sistema por cinco minutos, tiempo que le permitirá investigar el porque no se siguió el procedimiento debiendo uno de los pilotos ver a través del visor espía y evaluar que esta pasando y/o deberá de llamar por el intercomunicador con el Jefe de cabina para investigar que ha pasado.
- En el caso de que exista una amenaza contra cualquier tripulante en la cabina, la palabra clave establecida en las disposiciones de Seguridad de la Aerolínea, deberá ser pronunciada por el tripulante al momento de la comunicación por el intercomunicador, debiendo la tripulación de vuelo mantener la puerta cerrada todo el tiempo que dure la amenaza.

Responsabilidades

- Será responsabilidad compartida entre el Departamento de Seguridad Operacional y el de Seguridad de Aviación el diseñar, elaborar y colocar las viñetas con los códigos y colores en las bitácoras de Mantenimiento cada seis meses respectivamente, así como de verificar que todo el personal involucrado reciba la notificación del procedimiento establecido.
- Será responsabilidad de dichos Departamentos de enviarinformación de los códigos a los Departamento de Despacho y SOC, quienes también serán responsables de la confidencialidad de estos números ya que esta información podrá ser trasladada únicamente a Tripulaciones, Gerencia de Aeropuertos o Mantenimiento de las diferentes estaciones.
- Se deberá coordinar con Mantenimiento la programación del cambio de códigos a todas las aeronaves a su vencimiento.
- Mantenimiento tendrá la responsabilidad de la seguridad de la bitácora de vuelo cuando la aeronave se encuentre en tierra por cualquier motivo, manteniendo la reserva de los códigos.

NOTA: Cuando un componente o parte del sistema se encuentre inoperativo la tripulación de vuelo o mantenimiento se referirá a los procedimientos descritos en MEL y el Capitán del vuelo notificará a la tripulación de cabina de este procedimiento a tomar.

Instrucciones y Demostraciones de Seguridad

Pasajeros Sentados Junto a Salidas de Emergencia (ABP) A-319/A-320/A-321

Es procedimiento, previo al cierre de puerta, verificar que los pasajeros sentados junto a salidas de emergencia (Ventanas de Emergencia A-319 y A-320, Salidas de Emergencia tipo C en A-321), sean personas que puedan brindar asistencia y no obstaculizar la evacuación de avión. Por tal razón, será obligación del Tripulante de Cabina en posición 4 (A-319/320) y Tripulantes de Cabina posiciones 3 y 4 (A-321) preguntarles a los pasajeros sentados en estos asientos, si está de acuerdo con su ubicación.
Si el pasajero acepta, se le solicitará leer las tarjetas de emergencia (ISP y TISE), de lo contrario se reubicará inmediatamente.

Posiciones para demostraciones de seguridad

NOTA: Cuando la demostración de seguridad se realice por medio de video, el Tripulante No. 1 se ubicará en la primera fila de clase ejecutiva. La posición No. 4 estará en la **Fila 7** y la posición No. 2 se ubicará a la altura de las ventanas de salida de emergencia sobre las alas

A-319 Tres Tripulantes de Cabina	
Tripulante	Posición de demostración
1	Primera fila Clase Ejecutiva Primera fila Clase Turista
2	P.A.
4	A la altura de las ventanas de emergencia

A-319 / A-320 Cuatro Tripulantes de Cabina	
Tripulante	Posición de demostración
1	Primera fila Clase Ejecutiva
2	P.A.
3	Primera fila Clase Turista
4	A la altura de las ventanas de emergencia
A-321 Cuatro Tripulantes de Cabina	
Tripulante	Posición de demostración
1	Primera fila Clase Ejecutiva
2	P.A.
3	Primera fila Clase Turista
4	A la altura de las salidas de emergencia 3

A-321 Cinco Tripulantes de Cabina	
Tripulante	Posición de demostración
1	Primera fila Clase Ejecutiva
2	P.A.
3	Primera fila Clase Turista
4	A la altura de las salidas de emergencia 3
5	A la altura de las salidas de emergencia 2

NOTA: Este cuadro aplica en caso de incapacidad de un T/C (ver MGO, capítulo 04.01.00, pág. 2, Literal F). En caso de emergencia, refiérase al capítulo 08.06.00, pág. 7 del presente manual.

A-320 Tres Tripulantes de Cabina	
Tripulante	Posición de demostración
1	Primera fila Clase Ejecutiva Primera fila Clase Turista
2	P.A.
4	A la altura de las ventanas de emergencia

Reporte de Cabina Asegurada

Antes del Primer Movimiento de la Aeronave

Una vez finalizado el abordaje de pasajeros, confirmado que estos se encuentran en sus respectivos asientos y con Cabina de Pasajeros lista, el Tripulante de Cabina Posición No. 1 deberá solicitar la autorización al Piloto al Mando para cerrar puertas, debiendo estar el puente o gradas acoplados, hasta el momento que se disponga a cerrar la puerta principal, y así iniciar el Retro-empuje/Pushback. Toda comunicación con la Cabina de Mando a partir de este momento deberá ser vía intercomunicador.

Una vez cerrada las puertas y armados los toboganes, el Piloto al Mando dará el anuncio a la Tripulación de Cabina "**TOBOGANES ARMADOS**" previa verificación por parte de la Tripulación de Vuelo por medio del ECAM/EICAS y antes de iniciar el rodaje, si alguno no está armado, el Piloto al Mando dará el anuncio **"TOBOGAN PUERTA DELANTERA/TRASERA, IZQUIERDA /DERECHA DESARMADO"**, e inmediatamente el Tripulante de Cabina responsable de la puerta procederá a realizar nuevamente el procedimiento de cerrado de puertas y armado de toboganes.

Despegue

Antes del despegue, en aquellos equipos que no cuentan con "CABIN READY", el Capitán preguntará a través del intercomunicador al Jefe de Cabina, si la cabina se encuentra lista para el despegue. En caso de ser afirmativo, se continuará con el procedimiento acá establecido. En los equipos en los que se cuentan con el interruptor de "CABIN READY", éste se tomará como reporte válido (en lugar de la llamada por el intercomunicador) de cabina asegurada o lista para el despegue.

En caso de que la cabina no esté lista para el despegue, el Jefe de Cabina será la persona que comunicará al Capitán cuando estén listos y lo hará a través del interpone o por medio del interruptor de "CABIN READY" en equipos que cuenten con esta facilidad.

Según el SOP (Estandar Operation Procedure) por flota, el Piloto Monitoreando (PM) procederá a dar el anuncio a los Tripulantes de Cabina que deberán tomar sus posiciones de despegue: **"TRIPULACIÓN DE CABINA, PREPARARSE PARA EL DESPEGUE"**.

Para asegurarse que durante el carreteo ningún pasajero se levante de su asiento, el Tripulante de Cabina posición # 3 y # 2 deberán de estar pendientes y corregir cualquier discrepancia que se dé durante este periodo.

Con estas notificaciones se garantizará al Capitán que las demostraciones de seguridad a pasajeros han sido efectuadas y la cabina de pasajeros está asegurada conforme a los procedimientos establecidos.

Descenso

La Tripulación de Vuelo durante el descenso deberá encender/ciclar la señal de Seat Belt mas o menos 17 minutos antes del aterrizaje (a través de 29,000 ft). En aquellos vuelos cuyo nivel de crucero sea inferior a 29,000 ft, la señal de Seat Belt será encendida/ciclada tan pronto se inicie el descenso (más o menos 14 minutos antes del aterrizaje); en ese momento desde Cabina de Mando se deberá ejecutar una de las siguientes dos acciones:

1. Encender la señal de Seat Belt, o
2. Si por condiciones atmosféricas adversas, la señal está encendida esta será ciclada una vez (doble chime).

El Jefe de Cabina deberá leer o delegará a un Tripulante de Cabina para que dé el anuncio de “Instrucciones para el descenso”; los Tripulantes de Cabina verificarán que en la Cabina se encuentre guardado y asegurado el equipaje de mano, y continuará con el servicio a bordo si aun no se ha terminado; dicho servicio lo podrán continuar hasta que la Cabina de Mando emita oportunamente el comando vía PA:**“TRIPULACION PROXIMOS A ATERRIZAR”.**

Aterrizaje

Para la preparación del aterrizaje a los 10,000 pies sobre el aeropuerto de destino, el Capitán dará el comando **“DIEZ MIL PIES”**, lo cual significa el inicio de cabina estéril para Cabina de Mando únicamente.

NOTA

Este comando no pretende marcar el inicio de la preparación de la cabina de pasajeros para el aterrizaje, ni la interrupción del servicio si aún se está prestando.
La Tripulación de Vuelo, 20 millas (aproximadamente 7 minutos) antes del aterrizaje, emitirá vía P.A el comando **“TRIPULACIÓN, PRÓXIMOS A ATERRIZAR”**. A partir del momento en que se emite este comando inicia la cabina estéril para los Tripulantes de Cabina y la preparación de cabina de pasajeros para aterrizar.

NOTA

Este comando es mandatorio ya que activa las acciones de seguridad para la preparación de la Cabina de Pasajeros antes del aterrizaje.

La Tripulación de Cabina a partir de este comando, cuenta con el tiempo necesario (5 minutos) para completar las siguientes acciones:

- Suspender toda actividad, incluido el servicio, retornar con el trolley al respectivo galley, asegurar el trolley y todos los elementos (si aún se estaba prestando el servicio)
- Leer el anuncio **"Preparación para el aterrizaje"**
- Completar todas las acciones pertinentes a la preparación de Cabina de pasajeros antes del aterrizaje
- Sentarse y asegurarse en sus estaciones
- Notificar a Cabina de Mando, al tomar las posiciones de aterrizaje, que la cabina esta lista por medio del interruptor de “CABIN READY”, en los equipos que cuentan con éste
- Si la cabina no está asegurada, luego de transcurrido estos 5 minutos, el Jefe de Cabina deberá notificar a la Tripulación de Vuelo por medio del intercomunicador que la cabina aún no está asegurada para el aterrizaje

Con esta notificación se garantiza al Piloto al Mando (PIC) que la cabina está asegurada conforme a los aspectos de seguridad.

Procedimientos Alternos en caso de que el FAP, PTP o componentes del FAP estén inoperativo

Cuando el FAP o componentes del FAP se encuentren inoperativos, se deberán de reportar al Capitán y seguir los procedimientos alternos para cada una de las funciones relacionadas con tripulantes de cabina.

Pantalla Inoperativa	Todas las funciones deberán de ser chequeadas manualmente.
Control de luces de cabina de pasajeros	Asegurarse que el nivel de luces en cabina es suficiente para poder ejecutar los servicios del vuelo. El ajuste de luces debe de ser controlado por el panel adicional ubicado en la parte trasera.
Anuncios Pregrabados	Dar anuncios por medio del P.A
Indicador de Cabina Lista	Dar notificación al capitán según procedimiento de “Cabina asegurada”
Luz Indicadora de Evacuación	No es requerida ya que se utiliza el comando de Evacuación emitido de la cabina de mando.
Indicador de control de temperatura de la cabina de pasajeros	Solicitar ajustes de control de temperatura a la cabina de mando
Indicadores de cantidad de agua y desperdicios	Solicitar reporte de cantidad de agua y desperdicios por medio del proveedor del servicio.
Reset de llamadas de pasajeros y luces de lectura.	Resetear las luces manualmente en los asientos de pasajeros.
Condición de Puertas y toboganes	Chequear presiones y toboganes Armados/Desarmados manualmente.

Procedimiento de Reabastecimiento de Agua

Esta procedimiento tiene como objetivo mejorar la eficiencia en el consumo de combustible en aire e incrementar la disponibilidad de carga payload a través de la optimización de las cantidades de agua potable suministrada a las aeronaves.

Para efectos de llevar un control de las cantidades de agua cargadas, el Tripulante de Cabina deberá anotar en la Lista de Revisión de Equipos de Emergencia la cantidad de agua potable detallada en porcentaje (%) con la que está saliendo el vuelo.

Cuando la cantidad de agua potable sea diferente (mayor o menor) a los niveles establecidos en la **TABLA 2**, el Tripulante de Cabina deberá notificarlo al Capitán del Vuelo.

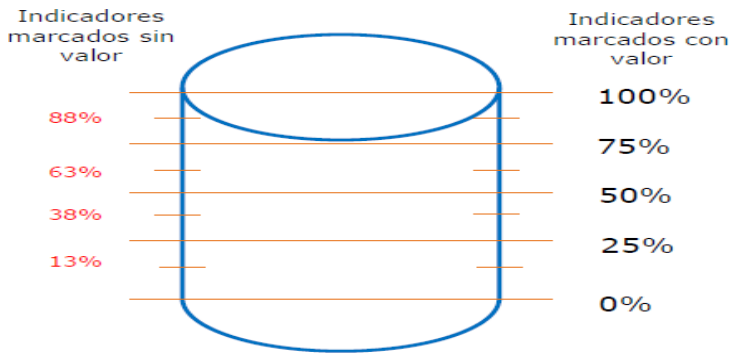
Indicadores de Agua Potable

Las aeronaves cuentan con dos medidores de agua potable, uno ubicado en la cabina de pasajeros (FAP) el cual está especificado en porcentaje y otro ubicado en la bahía de conexión el cual está dividido en octavos. La **TABLA 1,** muestra las equivalencias de la cantidad de agua utilizada por las áreas de Operaciones Terrestres (medidor de aeronave), Despacho de Vuelos (Kilogramos) y Tripulantes de Cabina (% FAP).

TABLA 1

Flota A319/A320/A321		
Medidor	**Kilogramos**	**% (FAP)**
1/8	25	13%
1/4	50	25%
3/8	75	38%
1/2	100	50%
5/8	125	63%
3/4	150	75%
7/8	175	88%

Para el medidor ubicado en la cabina de pasajeros (FAP) es importante considerar que este muestra el porcentaje de ocupación de tanque de agua en intervalos principales cada 25% y muestra medidas intermedias cada 12.5% (en estos no aparece el valor de porcentaje, únicamente esta la línea del nivel), paraefectos de clarificar los equivalentes entre los valores del FAP y el medidor externo se muestran las equivalencias entre ambos medidores:



Niveles de Agua Potable Optimizados

Los niveles de agua potable optimizados están basados en información de consumos promedios registrados en cada ruta. La siguiente tabla (**TABLA 2**) muestra los niveles de agua recomendados, los cuales se han agrupado en función de la región origen/destino y al tipo de aeronave para una mayor facilidad de selección.

TABLA 2

Flota	Región Origen	Región Destino	Nivel de Agua Recomendado (% FAP)
A319 A320 A321	CAM/MEX	CAM/MEX	38%
		CAR	38%
		COL	50%
		ECU	63%
		NAM	75%
		PER	63%
		Rutas con Excepciones:	
		SAL/MGA	75%
		SAL/SAP	75%
	PER	CAM/MEX	63%
		CAR	63%
		COL	50%
		ECU	63%
		PER	38%
		SAM	63%
		Rutas con Excepciones:	
		LIM/CUZ	50%
		LIM/JUL	50%
		LIM/IQT	50%
	COL	CAM/MEX	50%
		CAR	50%
		COL	38%
		ECU	38%
		NAM	75%
		PER	50%
		SAM	75%
	ECU	CAM/MEX	63%
		COL	38%
		ECU	38%
		PER	63%
	CAR	CAM/MEX	38%
		COL	50%
		PER	63%
	SAM	COL	75%
		PER	63%
	NAM	CAM/MEX	75%
		COL	75%

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Responsabilidades de Tripulantes de Cabina en Aterrizaje

A-319/A-320: 5 Tripulantes

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar Instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Briefing con Tripulantes de Cabina. • Sincronización del tiempo. • Poner luces en BRIGHT. • Instruir a pasajeros.	P.A.	1 L 1 R	1 L
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T.	Mitad de Cabina Clase Turista	2 L	2 L
3	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Ejecutiva	Ventana(s) Derecha(s)	1 R
4	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Turista	2 R	2 R
5	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo.	Últimas Filas Clase Turista	Ventana(s) IZQ. (s)	Ventana IZQ. Trasera

A-319/A-320:
4 Tripulantes

Posición	Responsabilidades	Posición demo	Dar Instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Briefing con Tripulantes de Cabina. • Sincronización del tiempo. • Poner luces en BRIGHT. • Instruir a pasajeros.	P.A.	1 L 1 R	1 L
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T.	Mitad de Cabina Clase Turista	2 L	2 L
3	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Ejecutiva	Ventanas	1 R
4	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Turista	2 R	2 R

A-319/A-320:
3 Tripulantes

Posición	Responsabilidades	Posición demo	Dar Instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Briefing con Tripulantes de Cabina. • Sincronización del tiempo. • Poner luces en Bright. • Instruir a pasajeros.	P.A.	1 L 1 R	1 L 1 R
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T.	Mitad de Cabina Clase Turista	2 L 2 R	2 L
4	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Ejecutiva Primera Fila Clase Turista	Ventanas	2 R

Con tres tripulantes, desaparece la posición No. 3.

Los Tripulantes de Cabina 1 y 2 darán instrucciones a los ABPs sobre:

- Operación de puerta
- Uso del arnés y cinturón de seguridad del jump seat (Tripulante incapacitado)
- En qué momento debe tomar acción (avión detenido, motores apagados y escuche comandos)
- ABP´s serán reubicados en la primera y última fila.

El Tripulante de Cabina No. 4 da demostración en la primera fila de Clase Ejecutiva y se desplaza a la primera fila Clase Turista.

A-321:
4 y 5 Tripulantes

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar Instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Briefing con Tripulantes de Cabina. • Sincronización del tiempo. • Poner luces en BRIGHT. • Instruir a pasajeros.	P.A.	1 L 1 R	1L (primaria) 1R (secundaria)
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T.	Mitad de Cabina Clase Turista	4L 4R	4L (primaria) 4R (secundaria)
3	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Ejecutiva	2L 2R	2L (primaria) 2R (secundaria)
4	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Turista	3L 3R	3R (primaria) 3L (secundaria)
5*	• Asegurar Galley trasero • Briefing con Posición No. 1	Últimas Filas Clase Turista	4R	4R

*Cuando exista un 5to. Tripulante, la posición #2 le delegará la operación de la salida 4R

Procedimientos a utilizar durante una evacuación

Cada Tripulante de Cabina tiene asignada una salida/puerta primaria y secundaria.

En caso de ser necesaria una evacuación, el Tripulante de Cabina procederá de acuerdo al siguiente procedimiento:

Ambas salidas/puertas operativas
El Tripulante de Cabina opera la salida primaria y luego la secundaria. Dirige la evacuación desde la salida/puerta secundaria.

Salida/puerta primaria inoperativa:
El tripulante de cabina bloquea la salida y se dirigirá a la salida/puerta secundaria, activa la salida y dirige desde allí la evacuación.

Salida/puerta secundaria inoperativa:
El Tripulante de cabina activa la salida primaria, se dirige a la secundaria, esta se encuentra inoperativa , entonces redirige el flujo de pasajeros hacia las salidas disponibles.

Ambas salidas/puertas bloqueadas
El tripulante de cabina bloqueara las salidas y dirige a los Pasajeros hacia las salidas disponibles.

Si ambas puertas están bloqueadas, el Tripulante de cabina, se moverá con el flujo de pasajeros hacia la salida disponible más cercana.

Para el Caso de A321:

A321
El Tripulante de Cabina utilizará los respectivos comandos subiéndose a los asientos **25**C y **11**D (si las condiciones lo permiten) para dirigir el flujo de pasajeros.

En salidas de emergencia sobre las alas:

A320/319
El Tripulante de Cabina utilizará los respectivos comandos ubicándose en los asientos **12C y/o 12D para el caso del A320 y para el A319 en el 12C y/o 12D** (si las condiciones lo permiten) para dirigir el flujo de pasajeros.

Comandos para Evacuación en Emergencia Súbita

Comandos Iniciales

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Emergencia Súbita	• Tomar posición de impacto.	• Agáchese y agárrense los tobillos. • Bend over, grab your ankles.
Cuando la aeronave se detenga por completo	• Quitarse el cinturón y levantarse (guardar jumpseat). • Encender las luces de emergencia (si procede). • Revisar condiciones exteriores e interiores.	• Desabrochen su cinturón. • Dejen todo. • Vengan por aquí. • Open your seatbelt. • Leave everything behind. • Come this way.

Comando para Evacuación por Puertas A-319/A-320/A-321

Al abrir la puerta	• Operar el tobogán manualmente en forma simultanea. Si no funciona, deberá utilizar otras salidas. • Mantener señal de Alto.	• Usted y usted, quédense al final del tobogán, ayuden a los pasajeros. • You and you stay at the bottom and pull the people off.

Salidas de Emergencia A-321

Durante la evacuación	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación.	• Salte, salte. • Uno a la vez. • Permanezcan juntos. • Aléjense. • En A-321 salidas Tipo C: Diríjanse hacia allá (indicando dirección contraria a los motores) • Jump, jump. • One at the time. • Stay close together. • Run. • A321 Type C exits: Go that way (opposite direction from the engines)

Comandos para Evacuación por Ventanas A-319/A-320

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Hacia las ventanas	• Apartará pasajeros en los pasillos y simultáneamente irá verificando condiciones exteriores por las ventanillas.	• Fuera de mi camino • Fuera de mi camino • Out of my way • Out of my way
Antes de abrir las ventanas	• Mover a los pasajeros que están sentados en esas filas de asientos.	• Fuera de esos asientos. • Fuera de esos asientos. • Out of those seats. • Out of those seats.
Al abrir la ventana. Solamente en el caso que la puerta correspondiente esté bloqueada	• Accionar el tobogán manualmente de forma simultánea • Dirigir a los pasajeros en la evacuación.	• Usted y usted, quédense al final del tobogán, ayuden a los pasajeros. • Salga. • Un pie primero. • Camine por la rampa. • Salte por el tobogán. • You and you, stay at the bottom and pull the people off. • Step thru foot first. • Walk thru the ramp. • Jump in to the slide.

Si Alguna Salida Estuviera Bloqueada

Al detectar que la salida está bloqueada y no puede ser usada para la evacuación	• Levantar la mano en señal de Alto y mantenerla, • Redirigir pasajeros hacia otra salida.	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. • Go that way.

Comandos para Evacuación en Emergencia Planificada

Comandos Iniciales

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Cuando el Capitán dé señal de tomar posición de impacto	• Tomar posición de impacto.	• Posición de impacto. • Brace for impact.

Comandos para Evacuación por Puertas

Al abrir la puerta	• Operar el tobogán manualmente en forma simultanea. Si no funciona, deberá utilizar otras salidas. • Mantener señal de alto.	
Durante la evacuación	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación.	• Salte, salte. • Uno a la vez. • Permanezcan juntos. • Aléjense. • En A-321 salidas Tipo C: Diríjanse hacia allá (indicando dirección contraria a los motores) • Jump, jump. • One at the time. • Stay close together. • Run. • A321 Type C exits : Go that way(opposite direcction from the engines)

Comandos de Evacuación por Ventanas A-319/A-320

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Hacia las ventanas	• Apartará pasajeros en los pasillos y simultáneamente irá verificando condiciones exteriores por las ventanillas.	• Fuera de mi camino. • Fuera de mi camino. • Out of my way. • Out of my way.
Antes de abrir las ventanas	• Mover a los pasajeros que están sentados en esas filas de asientos.	• Fuera de esos asientos. • Fuera de esos asientos. • Out of those seats. • Out of those seats.
Al abrir la ventana	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación.	• Salga. • Un pie primero. • Camine por la rampa. • Salte por el tobogán. • Step thru foot first. • Walk thru the ramp. • Jump in to the slide.

Si Alguna Salida Estuviera Bloqueada

Al detectar que la salida está bloqueada y no puede ser usada para la evacuación	• Levantar la mano en señal de Alto y mantenerla, • Redirigir pasajeros hacia otra salida.	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. • Go that way.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Responsabilidades de Tripulantes de Cabina en Amarizaje

A-319/A-320: 5 Tripulantes

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar Instrucción en Salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Dar briefing Tripulantes. • Sincronización del tiempo. • Luces en "Bright". • Instruir a pasajeros por P.A.	P.A.	1 L 1 R	1 L
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T.	Mitad de Cabina Clase Turista	2 L	2 L
3	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Ejecutiva	Ventana(s) Derecha(s)	1 R
4	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No. 1 • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Turista	2 R	2 R
5	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con posición No. 1. • Tomar posición de demo.	Últimas Filas Clase Turista	Ventana(s) Izquierda(s)	Ventana Izquierda Trasera

A-319/A-320:
4 Tripulantes

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Dar briefing Tripulantes. • Sincronización del tiempo. • Luces en "Bright". • Instruir a pasajeros por P.A.	P.A.	1 L 1 R	1 L
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T	Mitad de Cabina Clase Turista	2 L	2 L
3	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Ejecutiva	Ambas Ventanas	1 R
4	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No. 1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Turista	2 R	2 R

A-319/A-320:
3 Tripulantes

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar Instrucción en Salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Dar briefing Tripulantes. • Sincronización del tiempo. • Luces en "Bright". • Instruir a pasajeros por P.A.	P.A.	1 L 1 R	1 L 1 R
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T.	Mitad de Cabina Clase Turista	2 L 2 R	2 L
4	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera fila Clase Ejecutiva / Se desplaza a la primera fila de Clase Turista	Ventanas	2 R

Nota: Este cuadro deberá ser utilizado en casos de incapacidad de un tripulante en cumplimiento con lo establecido en este manual, cap. 04.03.00, pág. 1 y al MGO, cap. 04.01.00, pág. 2, párrafo f).

Con tres tripulantes, desaparece la posición No. 3.

Los Tripulante de Cabina No.1 y No.2 darán instrucciones a los ABP´s sobre:

- Operación de puerta
- Uso del arnés y cinturón de seguridad del jump seat (Tripulante incapacitado).
- En qué momento debe tomar acción (avión detenido, motores apagados y escuche comandos).
- ABP´s serán reubicados en la primera y última fila.

El Tripulante de Cabina No. 4 da demostración en la primera fila de Clase Ejecutiva y se desplaza a la primera fila de Clase Turista.

A-321:
Con cuatro Tripulantes de Cabina

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Dar briefing Tripulantes. • Sincronización del tiempo. • Luces en “Bright”. • Instruir a pasajeros por P.A. • Abre salida 1 L y luego abre salida 1R • Aborda tobogán/balsa 1R	P.A.	1 L 1 R	1 L (primaria) 1 R (secundaria)
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T • Abre salida 4L y luego abre salida 4R • Asigna ABP en toboganes/balsa • Desengancha toboganes/balsa • Opera y aborda balsa salvavidas	Mitad de Cabina Clase Turista	4 L 4 R	4 L (primaria) 4R (secundaria)
3	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Desarma toboganes en salidas 2L y 2R • Opera y evacúa por salidas 2L y 2R • Aborda tobogán/balsa 1L	Primera fila Clase Ejecutiva	2 L 2 R	2 L (primaria) 2 R (secundaria)

4	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Desarma toboganes de salidas 3R y 3L • Opera y evacúa por salidas 3R y 3L • Aborda balsa extra	Primera Fila Clase Turista	3 L 3 R	3 R (primaria) 3 L (secundaria)

- El Capitán y el Primer Oficial se dirigirán a la cabina de pasajeros ayudando a la evacuación.
- Si el nivel del agua está muy lejos del marco de la puerta (antes de abordar pasajeros), el tobogán/balsa debe separarse del marco de la puerta levantando la cubierta marcada "For Ditching Use Only" donde encontrará la "mooring line", hálela.
- Las posiciones 2 y/o 4 utilizarán las balsas salvavidas ubicadas en la parte posterior de la cabina o galley posterior y procederán de acuerdo a lo establecido en el SPL1: 02.00.00, página 9.

A-321:
Con cinco Tripulantes de Cabina

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Dar briefing Tripulantes. • Sincronización del tiempo. • Luces en “Bright”. • Instruir a pasajeros por P.A. • Abre salida 1L y luego abre salida 1 R • Aborda tobogán/balsa 1R	P.A.	1 L 1 R	1 L (primaria) 1 R (secundaria)
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T • Abre puerta 4L • Aborda tobogán/ balsa 4L	Mitad de Cabina Clase Turista	4 L	4 L
3	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Desarma toboganes en salidas 2L y 2R • Opera y evacúa por salidas 2L y 2R • Aborda tobogán/balsa 1L	Primera Fila Clase Ejecutiva	2 L 2 R	2 L (primaria) 2 R (secundaria)

4	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Desarma toboganes en salidas 3R y 3L • Abre salidas 3R y 3L • Aborda tobogán/balsa 4R	Primera Fila Clase Turista	3 L 3 R	3 R (primaria) 3 L (secundaria)
5	• Asegurar Galley trasero • Briefing con posición No. 1 • Tomar posición de demo • Opera y evacúa por salida 4R • Lanzar balsas salvavidas por salidas disponibles • Opera, evacúa y aborda por una de las balsas salvavidas • Asigna operación y evacuación a un ABP para la balsa restante	Últimas Filas Clase Turista	4R Balsa salvavidas extra	4R

- El Capitán y el Primer Oficial se dirigirán a la cabina de pasajeros ayudando a la evacuación.
- Si el nivel del agua está muy lejos del marco de la puerta (antes de abordar pasajeros), el tobogán/balsa debe separarse del marco de la puerta levantando la cubierta marcada "For Ditching Use Only" donde encontrará la "mooring line", hálela.

A-321:
Con cuatro Tripulantes de Cabina <u>(aplica exclusivamente para equipos SHARKLETS - SHK)</u>

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test • Dar briefing Tripulantes. • Sincronización del tiempo • Luces en "Bright" • Instruir a pasajeros por P.A. • Abrir salida 1 L y luego abrir salida 1 R • Abordar tobogán/balsa 1R	P.A.	1 L 1 R	1 L (primaria) 1 R (secundaria)
2	• Asegurar Galley trasero • Briefing con posición No.1 • Tomar posición de demo • Llevar el E.L.T. • Abrir salida 4 L y luego abrir 4 R • Abordar tobogán/balsa 4R • Asigna un ABP para tobogán/balsa 4L	Mitad de Cabina Clase Turista	4 L 4 R	4 L (primaria) 4R (secundaria)
3	• Asegurar Galley delantero • Briefing con posición No.1 • Tomar posición de demo • Desarmar toboganes en salidas 2R y 2L • Operar y evacuar por salidas 2R y 2L • Abrir salidas 2R y 2L • Abordar tobogán/balsa 1L	Primera Fila Clase Ejecutiva	2 L 2 R	2R (primaria) 2L (secundaria)

4	• Asegurar Galley trasero • Briefing con posición No.1 • Tomar posición de demo • Desarmar toboganes de salidas 3R y 3L • Abrir salidas 3R y 3L • Operar y evacuar por salidas 3R y 3L • Lanzar balsa salvavidas extra por salida 3L o en su defecto por la 3R (o por donde sea posible) • Aborda balsa extra	Primera Fila Clase Turista	3 L 3 R	3 R (primaria) 3 L (secundaria)

- El Capitán y el Primer Oficial se dirigirán a la cabina de pasajeros ayudando a la evacuación.
- Si el nivel del agua está muy lejos del marco de la puerta (antes de abordar pasajeros), el tobogán/balsa debe separarse del marco de la puerta levantando la cubierta marcada "For Ditching Use Only" donde encontrará la “mooring line”, hálela.

A-321:
Con cinco Tripulantes de Cabina <u>aplica exclusivamente para equipos SHARKLETS - SHK)</u>

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Dar briefing Tripulantes. • Sincronización del tiempo. • Luces en “Bright”. • Instruir a pasajeros por P.A. • Abrir salida 1 L y luego abrir salida 1 R • Abordar tobogán/balsa 1 R	P.A.	1 L 1 R	1 L (primaria) 1 R (secundaria)
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T • Abrir salida 4 L • Abordar tobogán/ balsa 4 L	Mitad de Cabina Clase Turista	4 L	4 L
3	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Desarmar toboganes en salidas 2R y 2L • Operar y evacuar por salidas 2R y 2L • Abordar tobogán/balsa 1L	Primera Fila Clase Ejecutiva	2 L 2 R	2R (primaria) 2L (secundaria)

4	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Desarmar toboganes en salidas 3R y 3L • Abrir salidas 3R y 3L • Lanzar balsa salvavidas por salida 3L o en su defecto, por salida 3R o por donde sea posible • Operar y evacuar balsa salvavidas extra • Abordar balsa salvavidas extra	Primera Fila Clase Turista	3 L 3 R	3 R (primaria) 3 L (secundaria)
5	• Asegurar Galley trasero • Briefing con posición No. 1 • Tomar posición de demo • Abrir salida 4 R • Abordar tobogán/balsa 4R	Últimas Filas Clase Turista	4R	4R

- El Capitán y el Primer Oficial se dirigirán a la cabina de pasajeros ayudando a la evacuación.
- Si el nivel del agua está muy lejos del marco de la puerta (antes de abordar pasajeros), el tobogán/balsa debe separarse del marco de la puerta levantando la cubierta marcada "For Ditching Use Only" donde encontrará la "mooring line", hálela.

Comandos para Evacuación en Amarizaje Súbito

Comandos Iniciales

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Amarizaje Súbito	• Tomar posición de impacto.	• Agáchense y agárrense los tobillos. • Bend over, grab your ankles.
Cuando la aeronave se detenga por completo	• Quitarse el cinturón y levantarse (guardar jumpseat). • Ponerse el chaleco. • Encender las luces de emergencia (si procede). • Revisar condiciones exteriores e interiores.	• Desabrochen su cinturón. • Chaleco salvavidas bajo su asiento. • Sáquelo y póngaselo. • Quítense los zapatos. • Dejen todo. • Vengan por aquí. • Open seat belt. • Life vest under your seat. • Remove it from the bag and put it on. • Remove shoes. • Leave everything behind. • Come this way.

Comandos para Evacuación por Puertas A-319/A-320/A-321 (Delanteras/ Traseras)

Al abrir la puerta e inflarse el tobogán/balsa	• Verificar tobogán/balsa. • Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente a la balsa.	• Infle su chaleco. • Suba a la balsa. • Uno a la vez. • Diríjase al final de la balsa. • Inflate vest. • Get into the raft. • One at the time. • Go to the end.

Comandos para Evacuación por Ventanas A-319/A-320

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Llegar y abrir la ventana	• Enganchar lazos de escape. • Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente sobre el ala.	• Salga, un pie primero. • Infle su chaleco. • Diríjase a la balsa. • Step thru foot first. • Inflate vest. • Swim to raft.

Comandos para Evacuación por Salidas de Emergencia Delanteras / Traseras y Balsa Extra A-321

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Al abrir la puerta e inflarse el tobogán	• Verificar tobogán • Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente al agua	• Infle su chaleco. • Salte al agua. • Uno a la vez. • Nade hacia el final del tobogán (o balsa). • Inflate vest. • Get into the water. • One at the time. • Swim to the end of the slide (or raft).
Salida Bloqueada	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación	• Salida Bloqueada • De la vuelta, vaya por aquella salida • Exit Blocked • Turn around, go that way.

Si alguna Salida Estuviera Bloqueada / El Tobogán Balsa no Funcionara

Al detectar que la salida está bloqueada y no puede ser usada para la evacuación	• Redirigir pasajeros hacia otra salida • Mantener la señal de Alto	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. • Go that way.

Comandos para Evacuación en Amarizaje Planificado

Comandos Iniciales

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Cuando el Capitán dé señal de tomar posición de impacto	• Tomar posición de impacto.	• Posición de impacto. • Brace for impact.
Cuando la aeronave se detenga por completo	• Quitarse el cinturón y levantarse (guardar jumpseat). • Encender las luces de emergencia (si procede). • Revisar condiciones exteriores e interiores.	• Desabrochen su cinturón. • Dejen todo. • Vengan por aquí. • Open seat belt • Leave everything behind. • Come this way.

Comandos para Evacuación por Puertas A-319/A-320/A-321 (Delanteras/ Traseras)

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Al abrir la puerta e inflarse el tobogán/balsa	• Verificar tobogán/balsa. • Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente a la balsa.	• Infle su chaleco. • Suba a la balsa. • Uno a la vez. • Diríjase al final de la balsa. • Inflate vest. • Get into the raft. • One at the time. • Go to the end.

Comandos para Evacuación por Ventanas A-319/A-320

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Al abrir la ventana	• Enganchar lazos de escape. • Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente sobre el ala.	• Salga un pie primero. • Infle su chaleco. • Diríjase a la balsa. • Step thru foot first. • Inflate vest. • Swim to raft.

Comandos para Evacuación por Salidas de Emergencia Delanteras/Traseras y Balsa Extra A-321

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Al abrir la puerta e inflarse el tobogán	• Verificar tobogán • Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente al agua	• Infle su chaleco. • Salte al agua. • Uno a la vez. • Nade hacia el final del tobogán (o balsa). • Inflate vest. • Get into the water. • One at the time. • Swim to the end of the slide (or raft).
Salida Bloqueada	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación	• Salida Bloqueada • De la vuelta, vaya por aquella salida • Exit Blocked • Turn around, go that way.

Si Alguna Salida Estuvier Bloqueada

(Emergencias Subitas y Planificadas)

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Al detectar que la salida está bloqueada y no puede ser usada para la evacuación	• Levantar la mano en señal de Alto y mantenerla. • Redirigir pasajeros hacia otra salida.	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. • Go that way.
Salida/Puerta Primaria Inoperativa	• Levantar la mano en señal de Alto • Se dirige a la puerta Secundaria • Dirige evacuación desde el punto medio entre ambas salidas.	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. Go that way
Salida/Puerta Secundaria Inoperativa	• Activa salida primaria y sedirige a la secundaria. • Si la encuetra Inoperativa, levanta la mano en señal de Alto • Dirige el flujo de pasajeros hacia la salida disponible	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. Go that way
Ambas salidas Bloqueadas	• Levantar la mano en señal de Alto • Bloqueara las salidas. • Apartará pasajeros en los pasillos y simultáneamente irá verificando condiciones exteriores por las ventanillas.	• Salida bloqueada • Exit blocked. • Fuera de mi camino. • Fuera de mi camino. • Out of my way. • Out of my way

INTRODUCCION

Este suplemento ha sido desarrollado y forma parte integral del Manual de Tripulantes de Cabina (MTC), con el objetivo de identificar aquellas partes, sistemas, procedimientos específicos pertenecientes a la flota EMB-190.

Por lo anterior, con el fin de salvaguardar tecnicismos y evitar problemas de interpretación, algunos términos se mantendrán en el idioma ingles de los manuales emitidos por el fabricante.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

TABLA DE CONTENIDO

	Capítulo	Número de Página
CUBIERTA		
Introducción	00.00.00	1
Tabla de Contenido	00.01.00	1
DESCRIPCION DE LA AERONAVE		
Generalidades de la Aeronave	01.00.00	1
Dimensiones Externas de la Aeronave	01.00.00	2
EQUIPOS DE EMERGENCIA		
LOPA	02.00.00	1
Descripciones del Equipo de Emergencia	02.00.00	2
Sistemas de Oxígeno Suplementario	02.00.00	2
Sistema de Oxígeno suplementario por reacción (generadores químicos)	02.00.00	2
Sistema de Oxígeno Suplementario Gaseoso	02.00.00	2
Botella portátil de oxígeno	02.00.00	2
Detectores de Humo	02.00.00	2
Detectores de humo en lavatorios	02.00.00	2
Extintores	02.00.00	3
Extintores en los lavatorios	02.00.00	3
Máscara Protectora contra Humo	02.00.00	3
Máscara protectora contra humo (PBE)	02.00.00	3
Radio	02.00.00	3
Transmisor de localización de emergencia (ELT) EMB-190	02.00.00	3
Salidas	02.00.00	4
Salidas de emergencia	02.00.00	4
Tipos de salidas de emergencia	02.00.00	4
Equipo para Amarizaje	02.00.00	5
Equipo de emergencia para amarizaje	02.00.00	5
Balsa	02.00.00	5
Componentes de la balsa EMB-190	02.00.00	6
Operación de la balsa	02.00.00	8
Equipo de cada balsa EMB-190	02.00.00	9
Cuerdas de Escape	02.00.00	10
Remoción de tobogán Embraer 190	02.00.00	11
Desconexión de la “Mooring Line)	02.00.00	12
Silla de ruedas portátil	02.00.00	13
Procedimiento de uso del sistema para guardar la silla de rueda plegable de pasajero	02.00.00	13
NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD		
Cantidad Mínima de Tripulantes de Cabina Abordo	03.00.00	1
Asientos de Tripulantes de Cabina	03.00.00	1
Ubicación de tripulantes de cabina en jump seats	03.00.00	1
Revisión de Equipo de Emergencia	03.00.00	2
Lista de Equipo de Emergencia y Aspectos a Revisar	03.00.00	3
Operación Normal de Puertas EMB-190	03.00.00	7
Palanca interna de las puertas	03.00.00	7
Palanca externa de las puertas	03.00.00	7
Procedimiento para cerrar la puerta y armar el tobogán	03.00.00	7
Procedimiento para desarmar el tobogán y abrir la puerta	03.00.00	10
Precauciones para abrir las puertas desde el exterior	03.00.00	12
Precauciones para abrir las puertas desde el interior	03.00.00	12

	Capítulo	Número de Página
Salidas de Emergencia sobre las Alas	03.00.00	12
Operación en una emergencia	03.00.00	13
Apertura de puertas desde el exterior	03.00.00	14
Apertura de puertas desde el interior	03.00.00	14
Procedimiento de chequeo y supervisión para armar y desarmar los toboganes	03.00.00	15
Situaciones específicas para desarmar los toboganes	03.00.00	16
Señales	03.00.00	17
Luces de cabina de pasajeros	03.00.00	17
Protección de energía a los galleys	03.00.00	17
Bloqueo de Cabina de Mando	03.00.00	18
Procedimiento normal	03.00.00	18
Procedimiento de emergencia	03.00.00	18
Pasos a seguir durante situaciones específicas	03.00.00	20
Instrucciones y Demostraciones de Seguridad	03.00.00	21
Pasajeros sentados junto a salidas de emergencia (ABP's) EMB-190	03.00.00	21
Posiciones para demostraciones de seguridad	03.00.00	21
Reporte de cabina asegurada	03.00.00	22
Sistemas de comunicación	03.00.00	24
Comunicación entre cabina de mando y Tripulantes de Cabina	03.00.00	25
PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA EN ATERRIZAJE		
Responsabilidades de Tripulantes de Cabina en Aterrizaje de Emergencia	04.00.00	1
EMB-190 2 tripulantes	04.00.00	1
EMB-190 3 tripulantes	04.00.00	2
Procedimientos a utilizar durante una evacuación	04.00.00	3
Comandos para Evacuación en Emergencia Súbita	04.00.00	3
Comandos iniciales	04.00.00	3
Comando para evacuación por puertas EMB-190	04.00.00	4
Comandos para evacuación por ventanas EMB-190	04.00.00	4
Si alguna salida estuviera bloqueada	04.00.00	5
Comandos para Evacuación en Emergencia Planificada	04.00.00	5
Comandos iniciales	04.00.00	5
Comando para evacuación por puertas EMB-190	04.00.00	5
Comandos para evacuación por ventanas EMB-190	04.00.00	6
Si alguna salida estuviera bloqueada	04.00.00	6
PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA EN AMARIZAJE		
Responsabilidades de Tripulantes de Cabina en Amarizaje	04.01.00	1
EMB-190 2 tripulantes	04.01.00	1
EMB-190 3 tripulantes	04.01.00	2
Comandos para Evacuación en Amarizaje Súbito	04.01.00	4
Comandos iniciales	04.01.00	4
Comandos para evacuación por puertas EMB-190 (delanteras / traseras)	04.01.00	4
Comandos para evacuación por ventanas EMB-190	04.01.00	5
Si alguna salida estuviera bloqueada	04.01.00	5
Comandos para Evacuación en Amarizaje Planificado	04.01.00	6
Comandos iniciales	04.01.00	6
Comandos para evacuación por puertas EMB-190 (delanteras / traseras)	04.01.00	6
Comandos para evacuación por ventanas EMB-190	04.01.00	7
Si alguna salida estuviera bloqueada	04.01.00	7

Generalidades de la Aeronave

Es una aeronave de cuerpo angosto con ala baja, equipado con dos motores turbofan montados en la parte baja de las alas.

El tren de aterrizaje es tipo triciclo, retractable, con dos llantas en cada tren.

La cabina de pilotos, pasajeros, compartimentos de carga y la bahía electrónica son áreas presurizadas y con recirculación de aire.

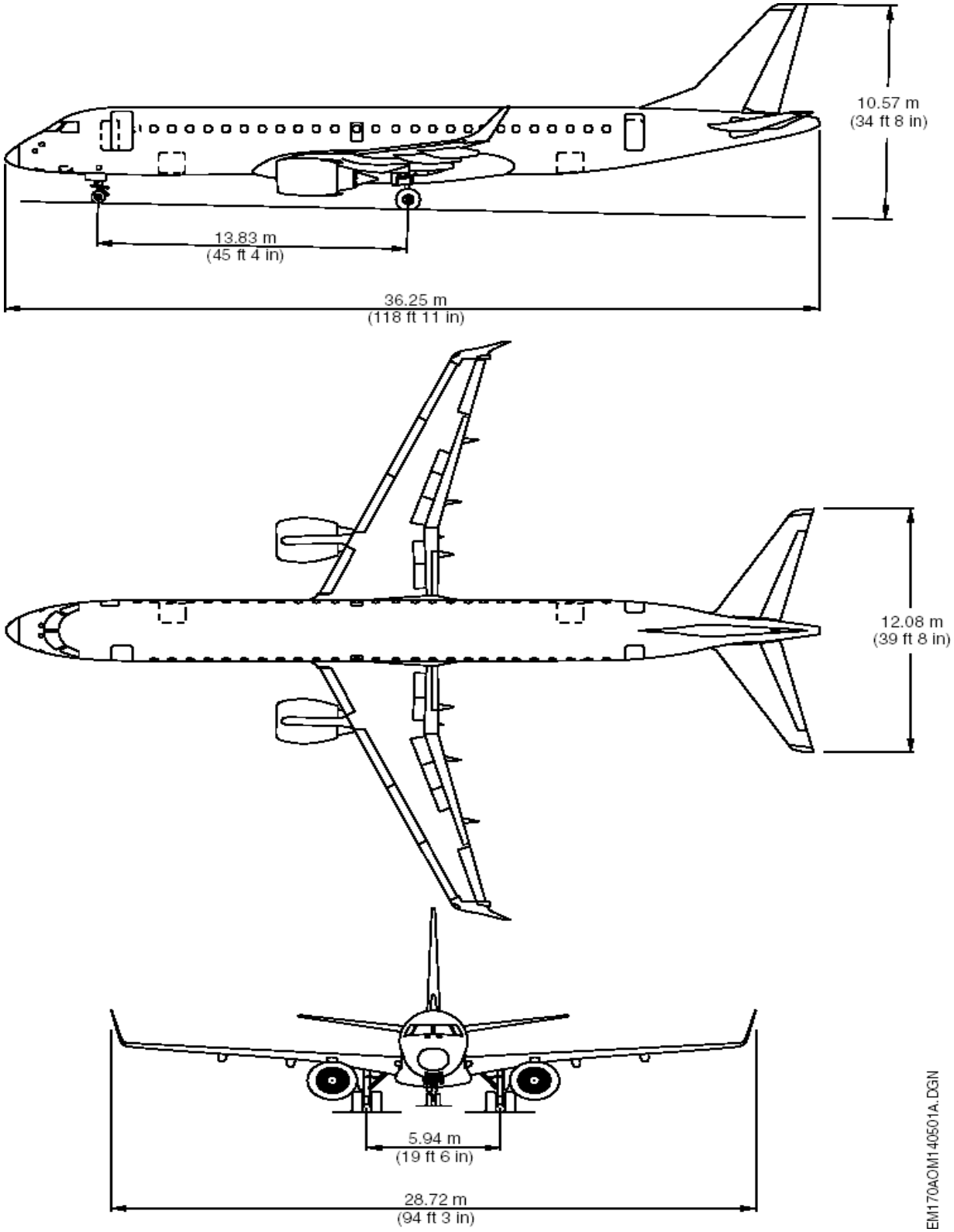
La cabina de pasajeros está configurada de tal forma que cuenta con 88 asientos en clase económica y 8 en clase ejecutiva, para un total de 96 sillas de pasajeros; un lavatorio en la parte delantera y otro en la parte trasera y equipo con galleys en ambas parte.

El combustible que suple para la operación de los motores es almacenado en tanques integrales colocados en cada ala.

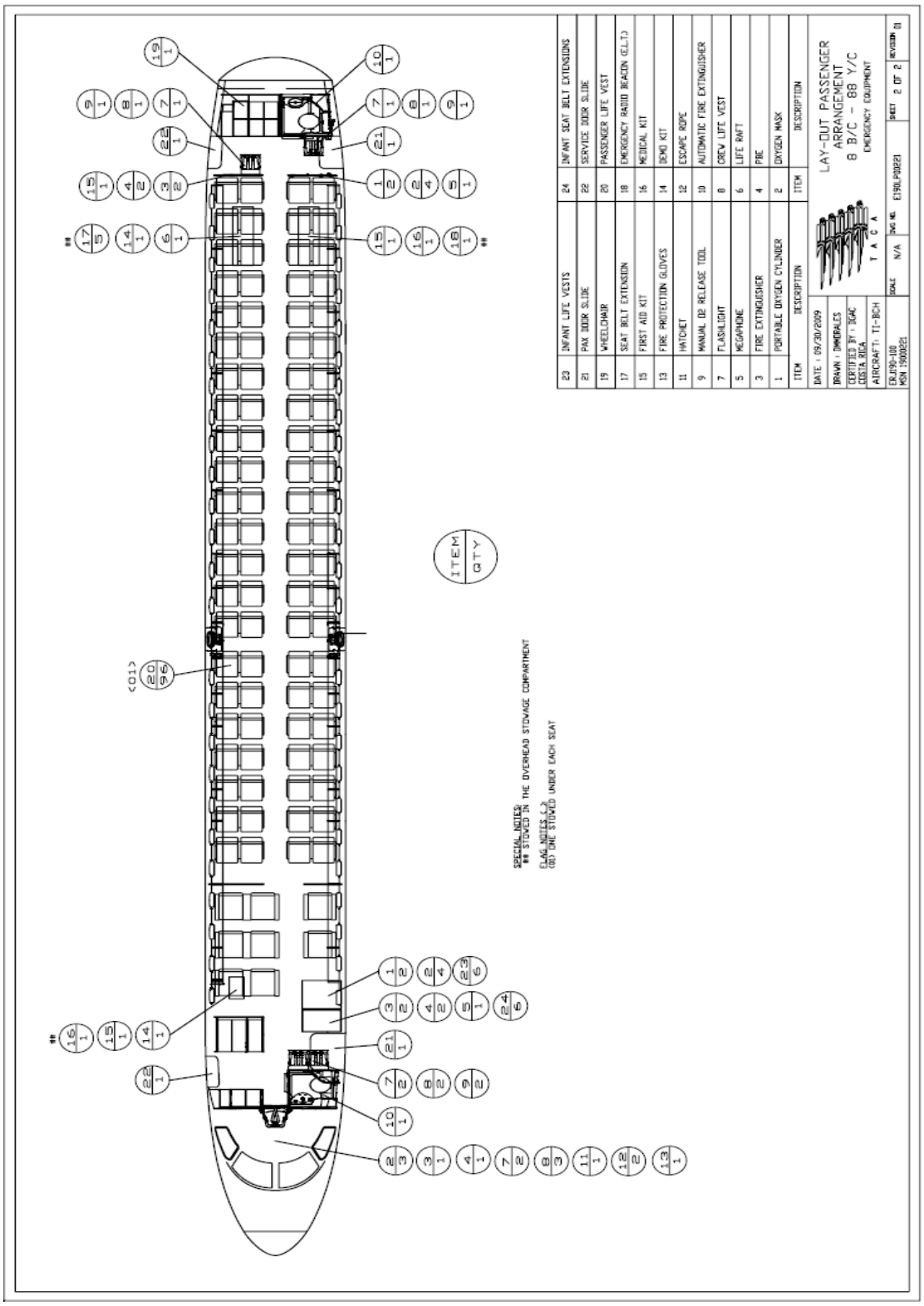
Cables convencionales maneja el mecanismo de los alerones y las otras superficies son controladas electrónicamente usando la tecnología Fly-by-Wire.

La altitud máxima de operación es 41000 pies a una velocidad máxima de operación de 0.82 match y con un rango de operación de 2200 NM.

Dimensiones Externas de la Aeronave



LOPA


LAY-OUT PASSENGER ARRANGEMENT
8 B/C - 88 Y/C
EMERGENCY EQUIPMENT
TACA
ITEM QTY
SPECIAL NOTES:
STOWED IN THE OVERHEAD STOWAGE COMPARTMENT
FLAG NOTES:
(01) ONE STOWED UNDER EACH SEAT

Descripciones del Equipo de Emergencia.

En el Capítulo 06 de este manual se encuentran las descripciones, generales y características de equipos de emergencia comunes para la Flota Embraer y Airbus.

Para la ubicación y cantidad requerida del equipo de emergencia a bordo de las aeronaves, referirse al LOPA de cada equipo.

Sistemas de Oxigeno Suplementario

Sistema de Oxígeno Suplementario por Reacción (Generadores Químicos)

Están localizados en los PSU's de cada fila de asientos (3 mascarás por fila).

NOTA: No pueden ir más de 3 pasajeros por fila.

Localización EMB-190

- Uno en cada PSU (3 máscaras),
- Uno en cada estación de Tripulantes de Cabina (2 máscaras).

Duración

- Duran aproximadamente 22 mins

Sistema de Oxígeno Suplementario Gaseoso

Están localizados en los PSU´s de los baños.

Localización EMB-190

- Uno en cada baño (2 máscaras)

Duración

- 22 minutos

Botella Portátil de Oxígeno

Se dispone de 4 botellas portátiles con oxígeno las cuales deben estar distribuidas a lo largo de la cabina. Refiérase al LOPA para ubicar el equipo según aplique.

Detectores de Humo

Detectores de Humo en Baños

Localización:

- Uno en el techo de cada baño.

Los detectores de Humo en los Equipos EMB-190 cuentan con:

- Una alarma aural donde el humo es detectado
- Una luz anaranjada intermitente se encenderá en el panel de llamada de área
- Una luz indicadora de funcionamiento
- Un switch de prueba
- Una luz que indica la presencia de humo

Una prueba diaria debe ser realizada al sistema de detector de humo con el propósito de verificar la funcionalidad del detector así como el sensor de humo y las alarmas asociadas

Extintores

Extintores en los Baños

Consiste en una botella extintora instalada en cada contenedor de basura del baño.

Cuando la temperatura interna del contenedor llega a los 78 grados centígrados, el sistema automáticamente descarga el agente extintor dentro del contenedor en un tiempo de 3 a 15 segundos.

Si fuera requerido un Tripulante de Cabina extinguirá el fuego usando un extintor portátil.

Máscara Protectora Contra Humo

Máscara Protectora Contra Humo (PBE)

Localización:

	EMB-190
Cabina de pasajeros	4
Cabina de Mando	1

Radio

Transmisor de Localización de Emergencia (ELT) EMB-190

Se cuenta un tipo de ELT que es el "Rescue" 406".

Salidas **Salidas de Emergencia**

Tipos de Salidas de Emergencia

- Puertas de acceso a Pasajeros y de Servicios son Tipo I
- Ventanas sobre las alas. Son Tipo III

Salidas de Emergencia EMB-190

Descripción de las Puertas.

Tipo	Tapón
N° de puertas abordo	4
Operación	Modos normal y de emergencia.
Componentes	• Palanca exterior para abrir y cerrar la puerta, • Una agarradera de ayuda para su operación, • Una palanca interior para abrir y cerrar la puerta, • Una palanca para armar y desarmar el tobogán, • Un indicador mecánico para verificar visualmente si la puerta está en su posición de cerrado o abierto, • Un indicador de armado y desarmado, • Una ventana para verificar condiciones exteriores, • Dos indicadores de “vent flap” abierto y/o cerrado, • Un botón de seguridad en la bisagra de la puerta, • Un tobogán de un carril, • Todas las puertas poseen un letrero marcado con la palabra “EXIT” o “SALIDA”, • Una palanca interior para abrir y cerrar el “vent flap” • Un indicador de “girt bar” armado o desarmado • Un cobertor que tapa las palancas de “vent flap” y “slide” • Un indicador de presión de tobogán • Un indicador de presión de cilindro de puerta

Equipo para Amarizaje

Equipo de Emergencia para Amarizaje

Cuentan con el siguiente equipo de emergencia:

- Chalecos salvavidas para cada uno de los ocupantes de la aeronave,
- Un transmisor localizador de emergencia (E.L.T.),
- Equipo de supervivencia.

Balsa

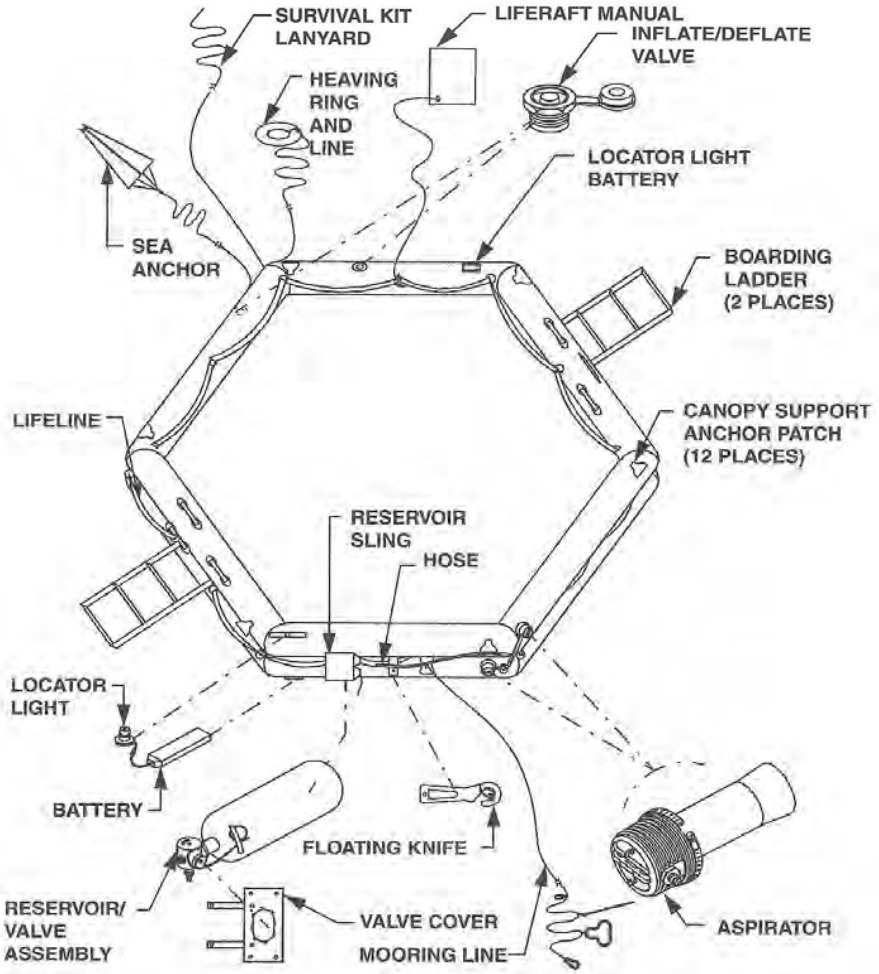
En los equipos EMB-190 se cuenta con tres balsas, localizados: dos balsas en el closet delantero lado izquierdo y una balsa en el último bin trasero derecho

Descripción:

Capacidad normal	36 personas
Capacidad máxima	54 personas
Características	Reversible. Hexagonal. Survival incluido en cada balsa.

Componentes de la Balsa EMB-190:

COMPONENTES	USO
2 Cámaras	Posee dos cámaras de forma hexagonal, una superior y una inferior. Se debe inspeccionar que no tenga hoyos o fugas de aire una vez infladas.
Cuerda de amarre ("mooring line")	Cuerda que sirve para inflar la balsa y mantenerla unida a la aeronave (para su uso véase método de operación de la balsa).
Navaja	Para cortar cuerda de amarre "mooring line"
Líneas de salvamento	• Cuerdas que rodean la balsa, por el exterior. • La cuerda exterior es para que los pasajeros puedan agarrarse de ella, así como para dirigirse a la estación de abordaje.
Cuerda de rescate ("heaving line")	Atada a la balsa que posee un aro de goma al final. Debe ser utilizada para rescatar pasajeros del agua y/o unir las balsas. Debe asignarse a un pasajero para que la tenga siempre consigo.
Ancla	En forma de bolsa atada a la balsa por medio de una cuerda de nylon, la cual se utiliza para que la balsa no gire sobre su propio eje y evitar que se vaya a la deriva y también puede servir como remos
2 Estación de abordaje	Cada balsa está equipada con dos estaciones de abordaje para subir a la balsa desde el agua.
Válvulas de inflado / escape	Conectadas a cada cámara para inflar o desinflar la balsa.
Cilindros de CO_2	Uno para inflado automático de ambas cámaras.
Luces localizadoras	Ubicadas alrededor de la balsa y se encienden cuando su batería hace contacto con el agua. Ilumina la balsa para su localización
Equipo de Emergencia **Survival Kit**	Contiene equipo para mantener en buenas condiciones a los pasajeros, la balsa y emitir señales cuando sea necesario.
Aspersores	Trabajan en conjunto junto con el cilindro de CO2 inyectando aire del exterior a las cámaras y liberarlo al ser necesario.
Estabilizadores	Ayudan a la estabilidad de la balsa
Luces integradas	Iluminan balsa durante la evacuación (10 minutos aproximadamente)
Centro de flotación	No tiene centro de flotación


SURVIVAL KIT LANYARD
LIFERAFT MANUAL
INFLATE/DEFLATE VALVE
HEAVING RING AND LINE
LOCATOR LIGHT BATTERY
SEA ANCHOR
BOARDING LADDER (2 PLACES)
LIFELINE
CANOPY SUPPORT ANCHOR PATCH (12 PLACES)
RESERVOIR SLING
HOSE
LOCATOR LIGHT
BATTERY
FLOATING KNIFE
RESERVOIR/ VALVE ASSEMBLY
VALVE COVER
MOORING LINE
ASPIRATOR

Operación de la Balsa

Después de abrir la puerta, deberá de halar la manecilla roja para inflar el tobogán automáticamente. Levante el cobertor que indica "for ditching only" y hale la manecilla blanca, la cual desprenderá el tobogán y este quedará unido al avión por medio de la "mooring line" del tobogán.

Procedimiento:

1. Localice y abra el compartimiento en donde se encuentran localizadas las balsas
2. Lleve el paquete de la balsa a la salida correspondiente, sialguna de estas se encuentra bloqueada se deberá de llevar a cualquier salida disponible
3. Colóquela en el piso cerca de la salida
4. Ate firmemente el final de la "mooring line" a una parte fija del avión o a un agarradero del marco de la puerta
5. Lance la balsa hacia afuera del avión, la balsa se inflará automáticamente

Si la balsa no se infla automáticamente:

1. Hale la "mooring line" para inflar la balsa
2. Hale la balsa lo más cerca al avión y aborde a los pasajeros
3. Pasajeros deberán ser distribuidos equitativamente para prevenir que se vuelque
4. Separe la balsa del avión cortando la "moorning line"
5. Las puertas a utilizar serán la 1L y 1R y la 2L y 2R dependiendo de la circunstancia.

Equipo de cada Balsa EMB-190:

MANTENIMIENTO:

COMPONENTES	USO
Una bomba de mano con adaptador	Utilizada para inflar las cámaras que lo necesiten.
Una navaja	Principalmente para cortar la cuerda de amarre (“mooring line”).
Esponja deshidratada	Sacar el agua de la balsa.
Parches o grapas	Reparar cualquier agujero que tenga la balsa.
Balde plástico	Recolectar o sacar agua de la balsa.

SUPERVIVENCIA:

COMPONENTES	USO
Toldo	Para ser colocado sobre la balsa, como medio de protección contra inclemencias del clima y señal de salvamento. Incluye un mástil de aluminio central.
Botiquín de primeros auxilios	Atender personas que requieren primeros auxilios.
Libro de supervivencia	Guía con información variada a utilizar en caso de emergencia.
Sobres o frascos con agua	Hidratación.
Sobres o frascos con tabletas purificadoras	Sirven para purificar el agua.

SEÑALES:

COMPONENTES	USO
Silbato	Para llamar la atención
Heliógrafo	Para reflejar la luz
Lámpara de mano	Iluminación
Tinte para el agua	Teñir el agua
“Flares”	señal de humo para día y luz de bengala para noche

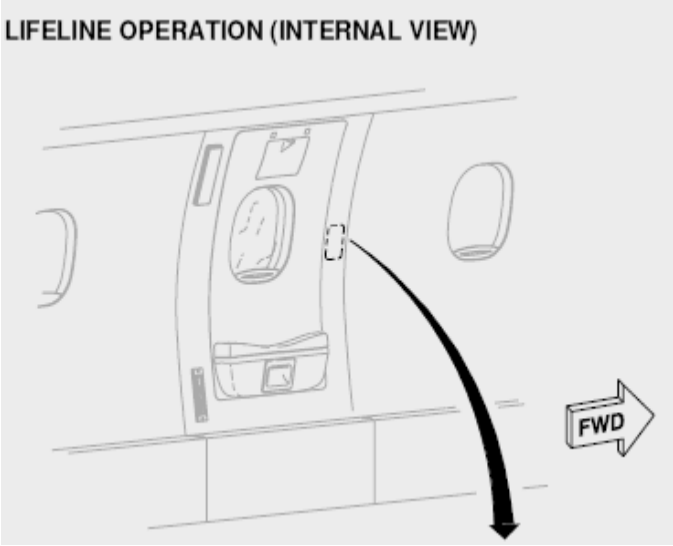
Cuerdas de Escape

Las cuerdas de escape se deberán de utilizar para una evacuación durante el amarizaje.

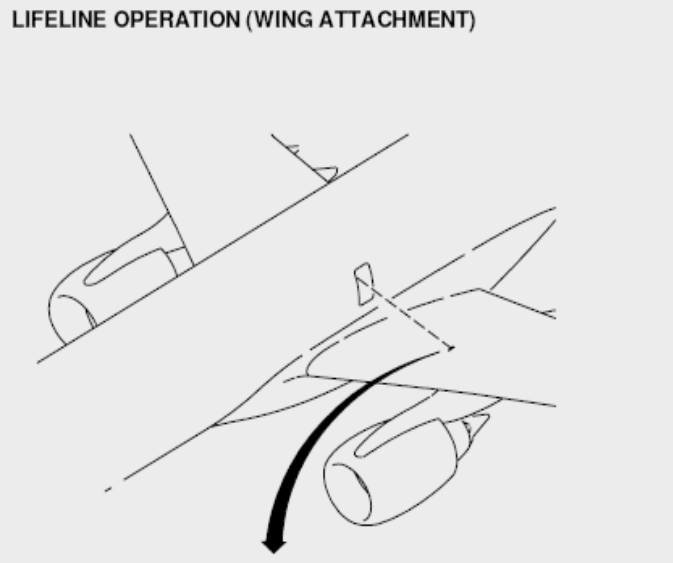
Método de Operación

Después de abrir las ventanas de emergencia, las cuerdas de escape podrán ser instaladas para asegurar una evacuación más estable y segura. La cuerda deberá ser desplegada desde el marco de la ventana de la salida de emergencia hacia el dispositivo de enganche localizado sobre el ala del avión. Ver ilustración.

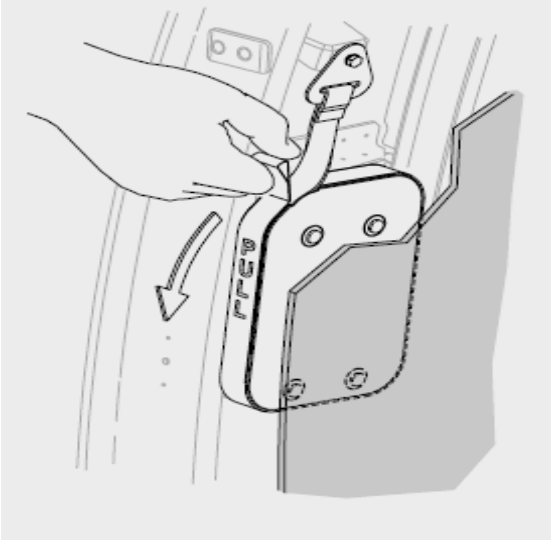
1



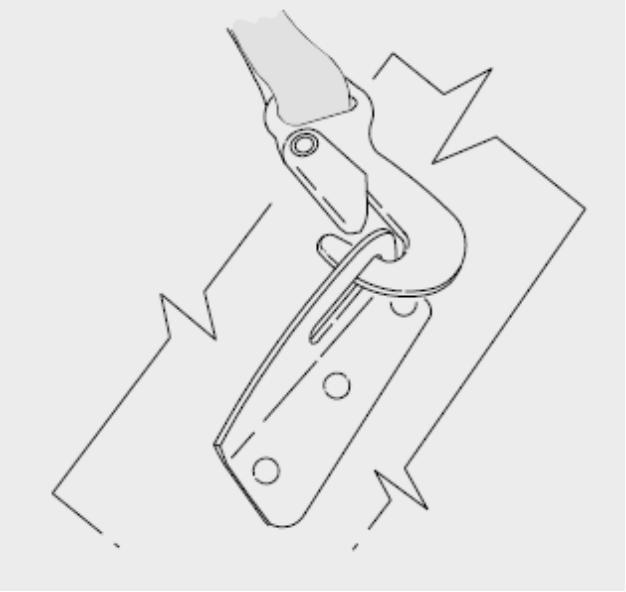
3



2

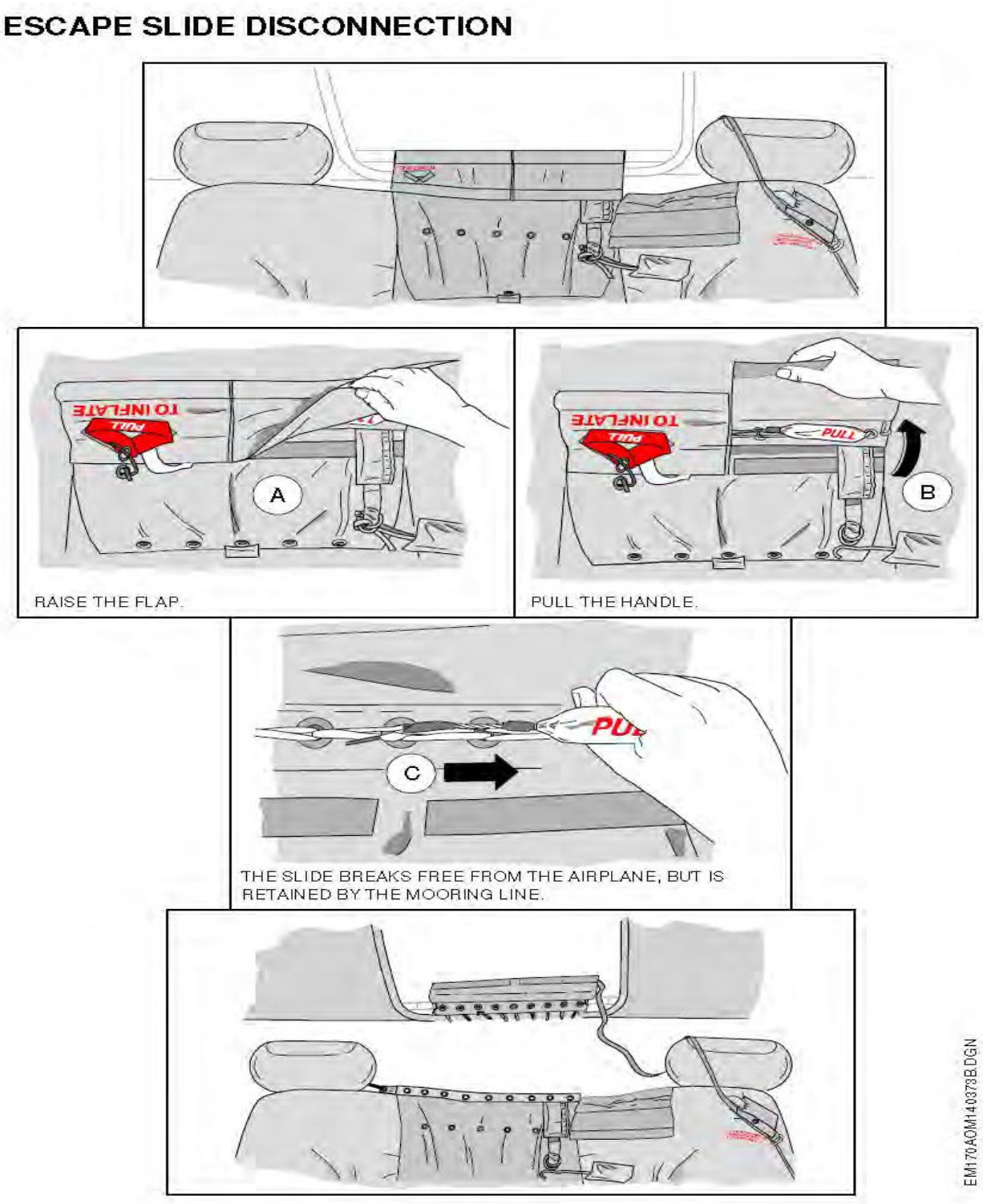


4



Remoción del Tobogán Embraer 190

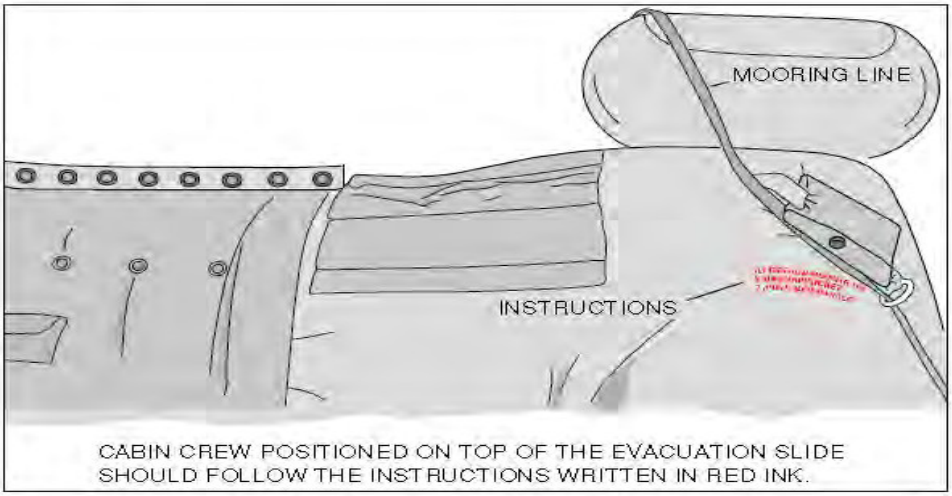
El tobogán puede ser utilizado como medio de flotación, para removerlo complete los pasos abajo descritos.



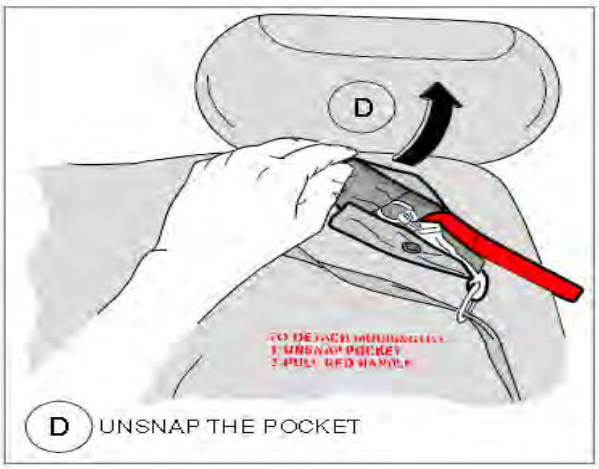
Desconexión de la "Mooring Line"

Para ser separado de la aeronave, debe desconectar la "mooring line" como se describe abajo.

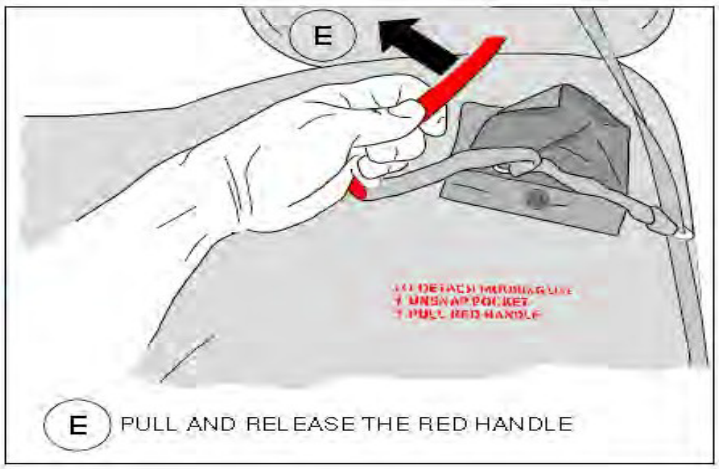
MOORING LINE DISCONNECTION



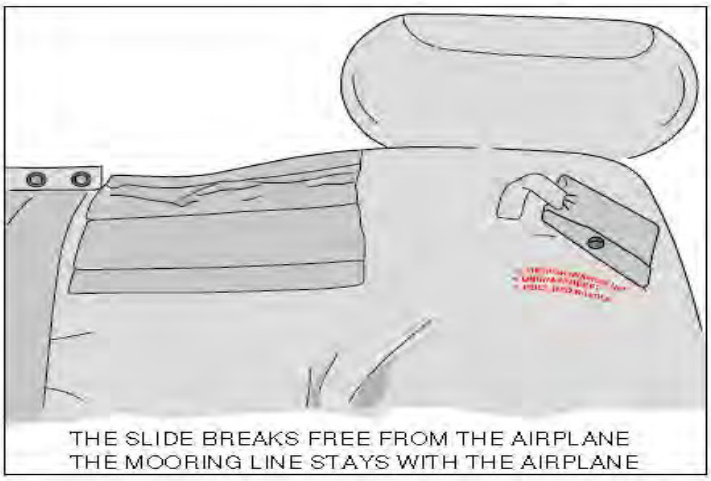
CABIN CREW POSITIONED ON TOP OF THE EVACUATION SLIDE SHOULD FOLLOW THE INSTRUCTIONS WRITTEN IN RED INK.



D UNSNAP THE POCKET



E PULL AND RELEASE THE RED HANDLE



THE SLIDE BREAKS FREE FROM THE AIRPLANE
THE MOORING LINE STAYS WITH THE AIRPLANE

EM170AOM140765A.DGN

Silla de Ruedas Portátil

Equipo Opcional (referirse al LOPA de cada aeronave para su aplicabilidad)

- Para poder ofrecer un mejor servicio a los PMR (Pasajeros con Movilidad Reducida) y en caso de ser necesario facilitar su traslado dentro de la aeronave, se podrá hacer uso de la silla de ruedas portátil ubicada en el galley trasero, esta podrá utilizarse:
  - Durante el abordaje
  - Durante el vuelo
  - Durante el desembarque de pasajeros.

Las sillas de ruedas estarán instaladas en forma opcional en algunos de los aviones de la flota de tal manera que si algún avión no cuenta con ella, ésta no forma parte del equipo reglamentario de la aeronave.
En las aeronaves con este equipo se deberá verificar que este asegurado durante todas las fases del vuelo.

Procedimiento de uso del sistema para guardar la silla de rueda plegable de Pasajero

(Exigida por el Rule 14 CFR parte 382.21 del US DOT)

En los equipos en los que se cuenta con un dispositivo para el almacenaje de sillas de ruedas en cabina de pasajeros, se deberá de tomar las siguientes medidas:

1. Se dará el servicio únicamente cuando la Persona con Discapacidad lo solicite y el equipo en el que se opera el vuelo cuenta con el dispositivo.
2. El Encargado de Servicio al Pasajero comunicara al Jefe de Cabina cuando haya un pasajero que necesite de este servicio.
3. Asegúrese que se hayan bloqueado los asientos de la fila 1 D y K, estos asientos no se pueden utilizar cuando se usa el dispositivo,
4. La Persona con Discapacidad debe abordar primero para que se coloque la silla en el dispositivo lo más rápido posible, y el pasajero pueda ser ubicado en el asiento asignado.
5. La colocación de la silla en el dispositivo la realizan los Tripulantes de Cabina.
6. De haber pasajeros asignados en los asientos 1 D y K deberán de ser reubicados.

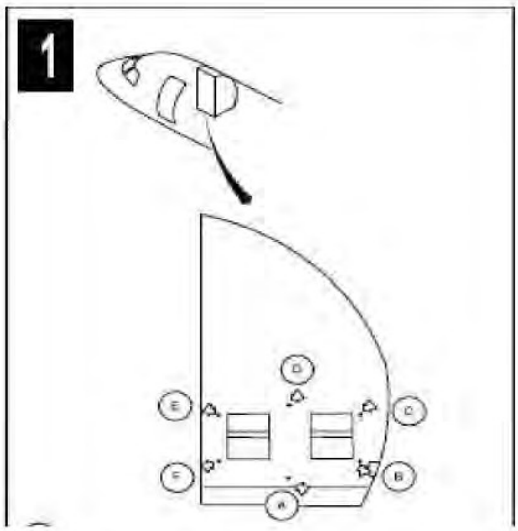
Procedimiento para sujetar la silla de ruedas en el dispositivo:

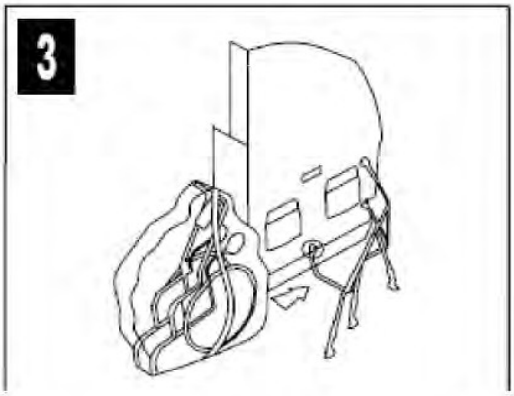
1. Doble la silla de ruedas
2. Ubique los cinturones “A” ‘B” y “C”
3. Abroche los cinturones “A” ‘B” y “C” a su respectivo receptáculo como muestra la figura 1
4. Para abrochar el cinturón presione el botón en el pin, inserte el pin en el agujero de la placa y en el receptáculo.
5. Verifique que el botón se suelte después de que el pin sea insertado Nota Verifique que esta bien abrochado, halando firmemente de cada cinturón.

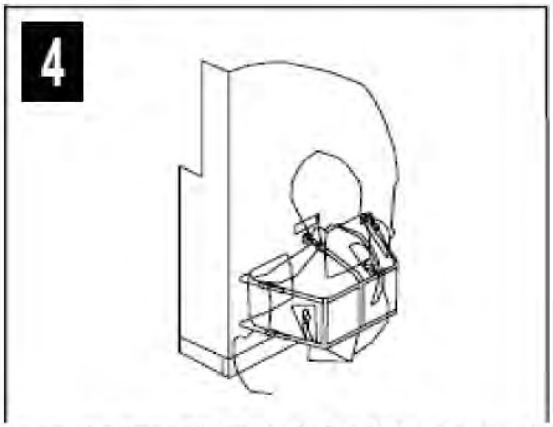
6. Coloque la silla en el pasillo
7. Instale el cobertor y asegúrelo en posición cerrado.
8. Coloque la silla de ruedas entre el mamparo y el asiento de la fila 1 como se muestra en la figura 1 Nota: Asegúrese que la silla este ubicada encima del cinturón “A” Asegúrese que el lado esponjoso del cobertor este de cara al mamparo y el lado del Velcro este de cara a los asientos.
9. Abroche los cinturones marcados “D”, “E” y “K” a los receptáculos Nota verifique que el botón se suelte después de que el pin sea insertado verifique que esta bien abrochado, halándolo firmemente de cada cinturón.
10. Apriete los cinturones internos primero, halándolos de las puntas sueltas.
11. Apriete el resto de cinturones
12. Verifique que la silla de ruedas no se mueva al pasillo de pasajeros y que esta completamente cubierta.

El peso máximo de la silla de ruedas deberá de ser 90Lbs o 41 Kg

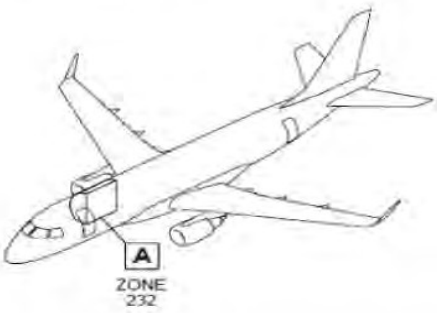
Cuando este dispositivo esté instalado, la fila 1DK no deberá de ser ocupada.

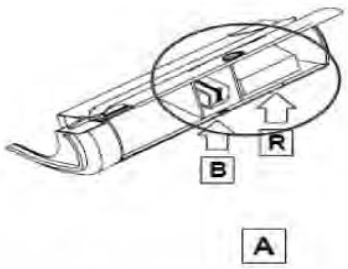






El cobertor y los cinturones para sujetar la silla se encuentran en el primer bin sobre la fila 1 DK, en caso que este no se encuentre en el avión, deberá de ser reportado al capitán y/o a mantenimiento.





El cobertor y los cinturones deberán de guardarse en el lugar designado después de haberlos utilizado.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

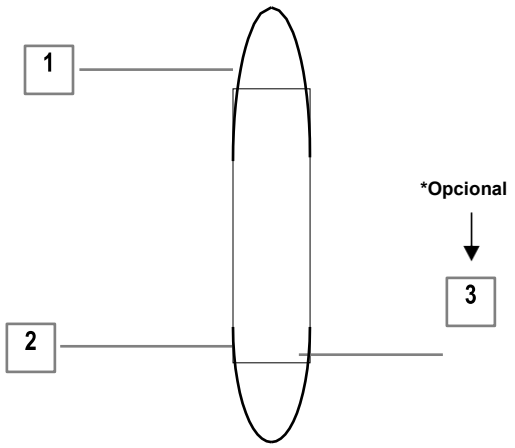
Cantidad Mínima de Tripulantes de Cabina Abordo

EQUIPO	TRIPULACIÓN REQUERIDA PARA ABORDAR	TRIPULACIÓN REQUERIDA PARA EL VUELO
EMB-190	2	2

NOTA: En todos los casos deberá estar presente el Jefe de Cabina para iniciar el proceso de abordaje.

Asientos de Tripulantes de Cabina

UBICACION DE TRIPULANTES DE CABINA EN JUMP SEATS



EMB- 190

*Esta posición es adicional a la cantidad requerida para abordar y para el vuelo.

Nota: Se cuenta con cuatro jump seats en cabina de pasajeros, ubicados uno doble en la parte delantera izquierda y dos en la parte trasera. Los delanteros están ubicados viendo hacia atrás y los dos jump seat traseros están ubicados de la siguiente manera: el izquierdo viendo hacia delante y el derecho viendo hacia atrás.

Revisión de Equipo de Emergencia

La revisión del equipo de emergencia se realizará por las posiciones de los Tripulantes de Cabina como sigue:

EQUIPO EMB-190 con 2 tripulantes		
EQUIPO A CHEQUEAR / POSICIÓN:	**1**	**2**
Equipo de Emergencia Cabina Delantera.	**X**	
Equipo de demostración Delantero.	**X**	
Equipo de Emergencia Cabina Trasera.		**X**
Equipo de demostración Trasero.		**X**
Chalecos Cabina.	**X**	**X**
Estaciones de Tripulantes de Cabina.	**X**	**X**

EQUIPO EMB-190 con 3 tripulantes			
EQUIPO A CHEQUEAR / POSICIÓN:	**1**	**2**	**3**
Equipo de Emergencia Cabina Delantera.			**X**
Equipo de demostración Delantero.			**X**
Equipo de Emergencia Cabina Trasera.			**X**
Equipo de demostración Trasero.			**X**
Chalecos Cabina.			**X**
Estaciones de Tripulantes de Cabina.			**X**

Lista de Equipo de Emergencia y Aspectos a Revisar

Todo equipo de emergencia debe estar localizado en su lugar respectivo de acuerdo a la ubicación en losdiagramas de este manual, debidamente asegurado, el compartimiento debe identificar el equipo que contiene (a través de "stickers" con dibujo o leyenda) y además:

EXTINTORES DE HALON

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Aguja del manómetro en zona verde
- Sello
- Pin de Seguridad (si aplica)

EXTINTORES DE LAVATORIOS

- Aguja del manómetro en zona verde

CENICEROS DE LAVATORIOS Y SELLOS

- Los ceniceros que se encuentren instalados
- Verificar condición y realizar chequeo cruzado de la numeración de los sellos de baños (aplica solo vuelo saliendo de USA)

DETECTORES DE HUMO DE LAVATORIOS

En el FAP:
Para revisar ambos detectores, presione el botón de test y verifique que se en las siguientes condiciones

- Alarma aural
- Luz color naranja intermitente en el panel de "Rainbow Lights"

En el lavatorio:

- Luz que indica la presencia de humo

MASCARA PROTECTORA CONTRA HUMO (PBE)

- Sellado
- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Indicador de humedad en color azul
- Empaque sellado al vacío

TRANSMISOR DE LOCALIZACIÓN DE EMERGENCIA (ELT)

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Cinta verde alrededor
- Bolsa plástica (R99,R406)
- Sobre con sal (R406)

BOTIQUINES DE PRIMEROS AUXILIOS Y MEDICAL KITS

- Lista de contenido externa en dos idiomas: español e inglés
- Verificar que la lista de contenido coincida con el mismo
- Sello de cobre (si aplica)
- Sello de seguridad (si aplica)
- Etiqueta de mantenimiento vigente

BOTELLAS DE OXIGENO 300 LITROS

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Chequear que aguja del manómetro no esté en menos de 1800 PSI (sólo una a bordo entre 1500 y 1800 PSI)
- Chequear que la máscara esté conectada en el flujo de "HI"
- Ambas boquillas deben estar marcadas "HI / LOW"
- Correa de seguridad

BOTELLAS DE OXIGENO 310 LITROS

- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Chequear que aguja del manómetro no esté en menos de 1850 PSI (sólo una a bordo entre 1500 y 1850 PSI)
- Chequear que la máscara esté conectada en el conector único
- Visor de salida de presión en color rojo
- Correa de seguridad

CHALECOS SALVAVIDAS DE TRIPULANTES

- Revisar uno a uno en cada jump seat
- Etiqueta de mantenimiento vigente y bolsa sellada

CHALECOS SALVAVIDAS DE PASAJEROS

Equipos con depósito de chaleco con sello:

- Revisar que estén completos
- Chequeo al azar de tarjeta de mantenimiento vigente de acuerdo a procedimiento
- Bolsa sellada

Equipos que cuentan con depósitos sellados para chalecos:

- Verificar que el sello del depósito esté intacto. Si el sello está roto, verificar contenido del depósito y condición del chaleco, reportar sello roto al regreso a su base

CHALECOS SALVAVIDAS EXTRA

- Completos y en su lugar de acuerdo al LOPA

CHALECOS DE INFANTES

- Completos y en su lugar de acuerdo al LOPA

LÁMPARAS DE MANO (FOCOS)

- Destello de luz cada 10 segundos máximo.
- Seguros plásticos en buen estado

LÁMPARAS DE MANO (FOCOS) CON BOTON DE TEST

- Presionar botón de TEST
- Luz indicadora en color verde
- Seguros plásticos en buen estado

LUCES DE EMERGENCIA

- Para comprobar su funcionamiento, debe solicitarse a la tripulación de vuelo que encienda las luces de emergencia
- Revisar que luces de emergencia y rótulos de emergencia montados en las paredes o asientos cerca de puertas o salidas de emergencia estén operativos
- Revisar de acuerdo a procedimiento
- Chequear condición de tiras foto luminiscentes de pasillo según aplique

COBERTOR DE TOBOGANES

- Asegurado y en buen estado
- Etiqueta de mantenimiento del tobogán vigente
- Visor limpio

BALSAS SALVAVIDAS

- Revisar presión correcta en manómetro zona verde
- Tarjeta de mantenimiento vigente
- Gancho de sujeción en buen estado

PRESIÓN DE CILINDRO DE PUERTA

- Verificar manómetro en 1750 PSI a 2600 PSI

FAP

- Activar botón “light test”
- Waste and water system (75% water) y condición de “water system” operative en panel trasero
- Cantidad de agua: 60% para vuelos menores de 3 horas y 70% para vuelos mayores de 3 horas
- Waste: 0%

SISTEMA P.A. Y MICRÓFONOS

- Operativos

INTERCOMUNICADORES Y TIMBRES DE LLAMADA

- Verificar que se escuchen
- T/C a Cabina de Mando
- Llamada de emergencia a Cabina de Mando.
- T/C a T/C
- Del lavatorio
- De llamada de pasajeros (al azar)

MEGÁFONOS

- Presionar botón en obturador y verificar sonido
- Etiqueta de mantenimiento vigente

MEGÁFONOS FLOTA HOMOLOGADA

- Presionar botón en botón de TEST, LED en color verde
- Si el LED está en color rojo, notificar a Cabina de Mando
- Verificar sonido
- Etiqueta de mantenimiento vigente

CINTURONES DE PASAJEROS

- Completos

CINTURONES PARA INFANTES

- Completos y en su lugar de acuerdo al LOPA

EXTENSIONES DE CINTURONES DE SEGURIDAD

- 5 extensiones de cinturón por avión

JUMP SEAT / CINTURONES Y ARNÉS DE TRIPULANTES DE CABINA

- Retráctil
- Revisar uno a uno en cada jump seat que estén operativos

VENTANAS DE CABINA

- Todos los cobertores de las ventanas abiertos

CUERDAS DE ESCAPE

- No visibles (N/V): ya que se encuentran dentro del marco de las
- ventanas de emergencia

EQUIPO DE DEMOSTRACIÓN

- Verificar que hayan 3 demo kits que estén completos (chaleco, cinturón, mascarilla y tarjeta de seguridad) marcados con “DEMO ONLY”
- Deben estar en su respectivo compartimento

EQUIPO DE SOBREVIVENCIA (SURVIVAL KIT)

- No visible (N/V): se encuentra dentro de las balsas

SALIDAS DE EMERGENCIA

- Refiérase al Capítulo 06.10.00 del presente manual

CANTIDAD DE AGUA

- Verificar en el FAP trasero

FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE ACCESO A CABINA DE MANDO

- Verificar condición de emergencia establecido en el presente capítulo

TARJETAS DE EMERGENCIA

- Revisar al azar de acuerdo a procedimiento y que correspondan al equipo

MANUAL DE TRIPULANTES DE CABINA

- Actualizado
- Dos por avión

SILLA DE RUEDAS

- Asegurada y en su lugar de acuerdo al LOPA

KIT DE RESPUESTA DE MERCANCIAS PELIGROSAS Y HAZMAT/BIO-HAZ KIT

- Verificar ubicación según LOPA
- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Sello de seguridad (si aplica)
- Lista de contenido

KIT DE SUPERVIVENCIA EN TIERRA (UT KIT)

- Verificar ubicación según LOPA
- Etiqueta de mantenimiento vigente
- Sello de seguridad (si aplica)
- Lista de contenido

HERRAMIENTA PARA APERTURA MANUAL (MRT)

- Uno en cada estación de TC
- Asegurado
- En buen estado

Operación Normal de Puertas EMB-190

Palanca Interna de las Puertas

- Estas palancas interiores activan los mecanismos de seguros de las puertas
- Los "vent flap" y los seguros de las puertas se encuentran interconectados entre si. La presurización de la aeronave recarga los "vent flap" hacia la estructura de la puerta
- El esfuerzo para desasegurar la puerta aumenta con el nivel de presurización de la aeronave
- La palanca de toboganes arma y desarma el sistema de emergencia del tobogán y asiste el sistema de emergencia de la puerta y engancha o desengancha la barra del tobogán

Palanca Externa de las Puertas

- Poseen un "vent flap" los cuales previenen o permiten la presurización de la aeronave sobre 0.5 psi cuando la puerta no se encuentra totalmente cerrada y asegurada
- Los toboganes son automáticamente desarmados cuando las puertas son abiertas desde el exterior de la aeronave. Así mismo los "vent flap" son abiertos automáticamente cuando se activa la parte inferior de la palanca desde el exterior de la aeronave.
- Si la puerta es abierta mediante la palanca exterior, automáticamente el "vent flap" se abrirá.

Procedimiento

Para cerrar la puerta y armar el tobogán:

El tripulante de cabina de la posición Nº 1 deberá pedir autorización al Capitán para cerrar puertas, debiendo estar el puente o gradas acoplados, hasta el momento que se disponga a cerrar la puerta principal. Toda comunicación con la cabina de mando a partir de este momento deberá de ser vía intercomunicador.

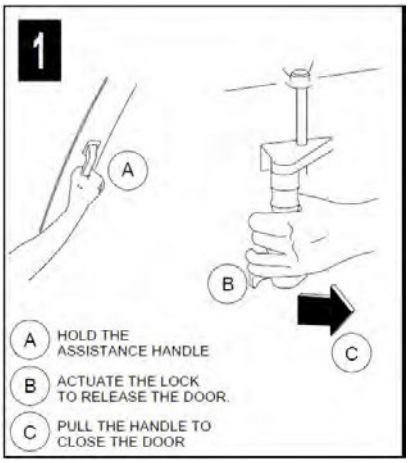
El tripulante de cabina de la Posición No. 1 dirá por el P.A.: "Tripulación de Cabina, armar toboganes y reportar toboganes armados. Lostripulantes de cabina encargados de puertas procederán a cerrarlas y armar los toboganes.

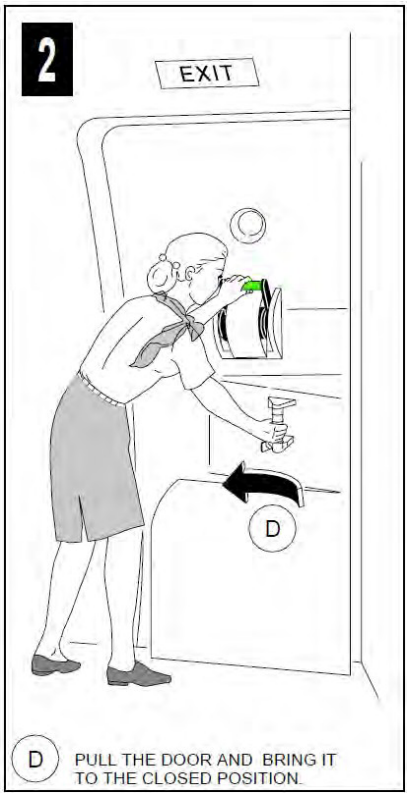
- **En EMB-190 con 2 T/C:** Cada tripulante procederá a armar el tobogán de su puerta o salida primaria primero, y luego procederá con la salida secundaria.
- **En EMB-190 con 3 T/C:** El Tripulante en posición #1 procederá a armar los toboganes delanteros, primario primero y luego secundario mientras tanto, el tripulante #2 procederá a armar el tobogán de la puerta primaria con la debida supervisión del tripulante #3, luego el tripulante #3 procederá a armar el tobogán de la puerta secundaria bajo la supervisión del tripulante #2.

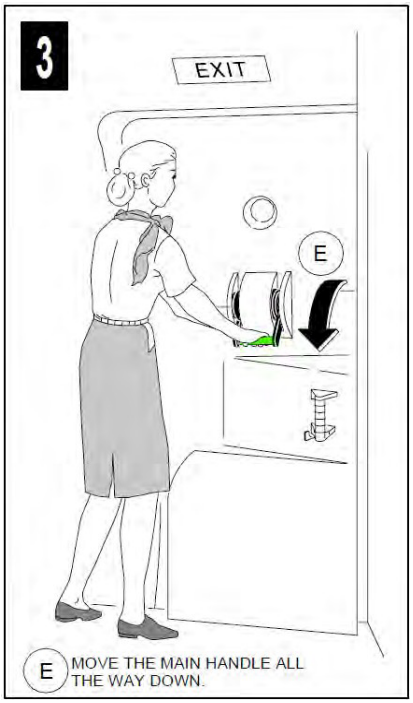
La tripulación de cabina procederá a armar los toboganes según el siguiente procedimiento:

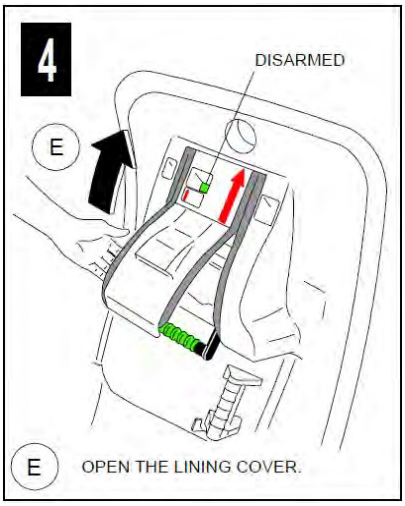
1. Oprima el botón de seguridad que se encuentra en la bisagra de la puerta
2. Mueva la puerta hacia atrás y después hálela (ayudándose de la agarradera localizada en el fuselaje al lado de la puerta)
3. Un vez empotrada en el marco de la puerta baje completamente la palanca de cerrado con ambas manos

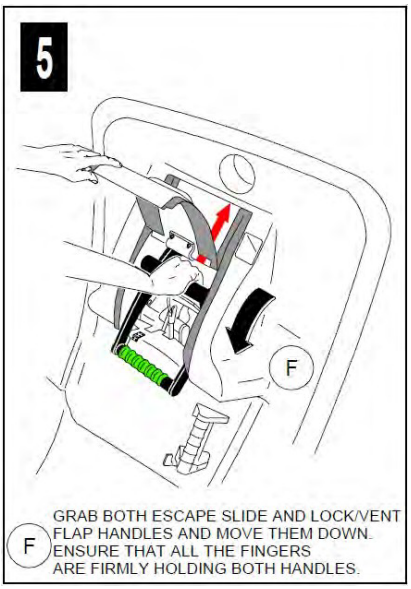
4. Levante el cobertor
5. Baje las palancas de armar el tobogán y “vent flap” simultáneamente
6. Verifique que el indicador esté en la posición de “locked” (cerrado), el indicador “latch” en verde, el indicador de tobogán armado se encuentre en rojo, el “vent flap” que se encuentre en verde y el indicador “girt bar” que se encuentre en rojo
7. Si durante el proceso anterior se detectan dificultades para accionar las palancas de puertas y “vent flap”, se deberá de detener el proceso y notificar al Capitán
8. El tripulante #2 reportara al Jefe de Cabina **“Toboganes armados”** a través del interphone
9. El Jefe de Cabina será responsable de confirmar con la tripulación de cabina que el tobogán ha sido armado e informará al Capitán.

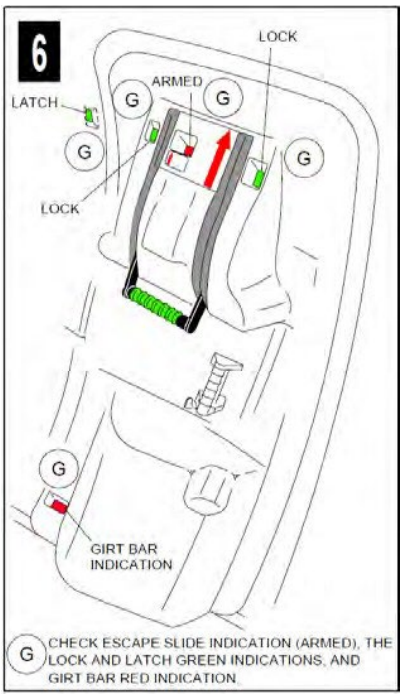

1
A
B
C
A HOLD THE ASSISTANCE HANDLE
B ACTUATE THE LOCK TO RELEASE THE DOOR.
C PULL THE HANDLE TO CLOSE THE DOOR


2
EXIT
D
D PULL THE DOOR AND BRING IT TO THE CLOSED POSITION.


3
EXIT
E
E MOVE THE MAIN HANDLE ALL THE WAY DOWN.


4
DISARMED
E
E OPEN THE LINING COVER.


5
F
F GRAB BOTH ESCAPE SLIDE AND LOCK/VENT FLAP HANDLES AND MOVE THEM DOWN. ENSURE THAT ALL THE FINGERS ARE FIRMLY HOLDING BOTH HANDLES.


6
LOCK
ARMED
LATCH
G
G
G
G
LOCK
G
GIRT BAR INDICATION
G CHECK ESCAPE SLIDE INDICATION (ARMED), THE LOCK AND LATCH GREEN INDICATIONS, AND GIRT BAR RED INDICATION.

Para desarmar el tobogán y abrir la puerta:

Nota 1: Los toboganes permanecerán armados durante todas las etapas del vuelo, hasta que la aeronave arribe al puente asignado o a la posición de parqueo. Las puertas no se abrirán sin la autorización del Capitán. Antes de abrir las puertas, no pueden existir diferencias de presión en la cabina. Será responsabilidad del Jefe de Cabina confirmar al Capitán que los toboganes han sido desarmados, previo a proceder a la apertura de puertas.

Nota 2: Cuando la activación de un tobogán no es requerida, debe ser desarmado antes de abrir la puerta.

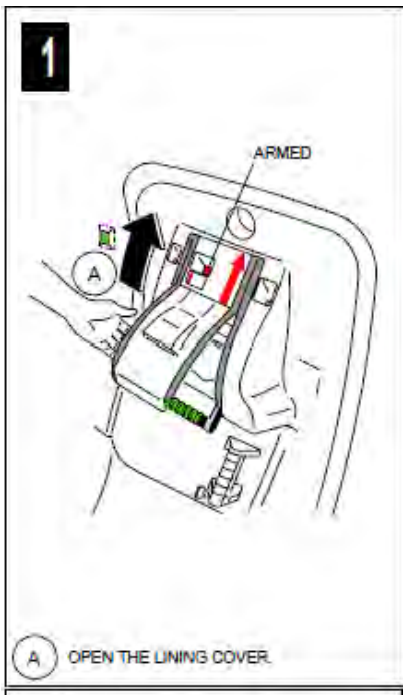
Nota 3: Si el tobogán en esa localización es usado para evacuación, la puerta debe estar cerrada y el tobogán armado, y la puerta debe abrirse desde adentro.

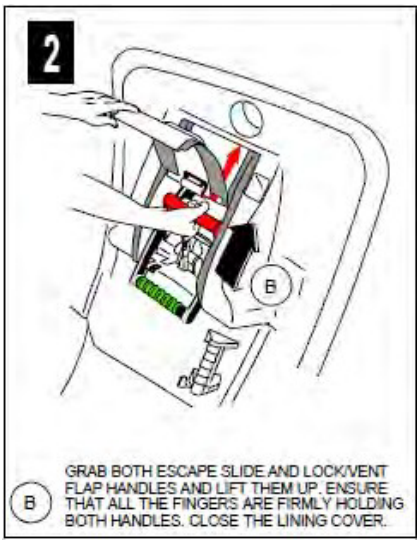
Una vez que la aeronave esta detenida en la posición de parqueo o en el puente asignado y la Tripulación de Vuelo haya puesto la señal del cinturón en apagado, el Tripulante en la posición # 1 se levantará del "jump seat" y a través del PA dará el anuncio **"Tripulación de Cabina, desarmar toboganes y reportar toboganes desarmados"**. Los tripulantes de cabina, se levantaran de sus asientos y procederán a realizar el siguiente procedimiento de desarmado de tobogánes:

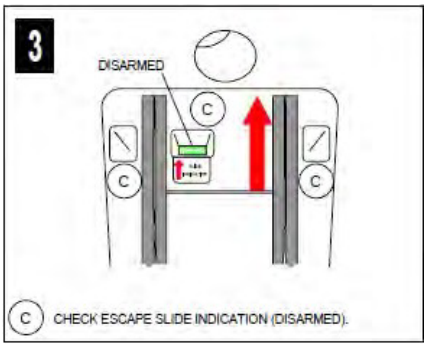
a) **EMB-190 con 2 T/C:** Cada tripulante procederá a desarmar el tobogán de su puerta o salida primaria primero, y luego procederá con la salida secundaria.
b) **EMB-190 con 3 T/C:** El Tripulante en posición #1 procederá a desarmar los dos toboganes delanteros, primero el lado izquierdo y luego el derecho mientras tanto, el tripulante #2 procederá a desarmar el tobogán del lado izquierdo, con la debida supervisión del tripulante #3, luego el tripulante #3 procederá a desarmar el tobogán derecho bajo la supervisión del tripulante #2.

La tripulación de cabina procederá a desamar los toboganes según el siguiente procedimiento:

1. Suba el cobertor
2. Desarme el tobogán subiendo simultáneamente las palancas de tobogán y "vent flap"
3. Luego verifique que el indicador esté en la posición "disarmed" (desarmado) o verde, el "vent flap" en (clear) y el "girt bar" en (clear)
4. Para abrir la puerta hale la palanca completamente hacia arriba
5. Empuje la puerta hacia fuera
6. Asegúrese que se abra completamente hasta la posición "**Asegurada**" (ayudándose de la agarradera localizada en el fuselaje al lado de la puerta)
7. Una vez desarmados los toboganes el tripulante #2 reportará al Jefe de Cabina "Toboganes desarmados" a través del interphone
8. El Jefe de Cabina le confirmará al Capitán a través del interphone, que los toboganes han sido desarmados. El Capitán dará la orden de abrir puertas y estas se abrirán de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos

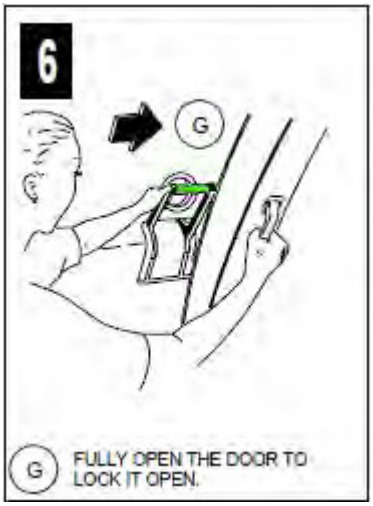

1
ARMED
A
A OPEN THE LINING COVER.


2
B
B GRAB BOTH ESCAPE SLIDE AND LOCK/VENT FLAP HANDLES AND LIFT THEM UP. ENSURE THAT ALL THE FINGERS ARE FIRMLY HOLDING BOTH HANDLES. CLOSE THE LINING COVER.


3
DISARMED
C
C
C
C CHECK ESCAPE SLIDE INDICATION (DISARMED).

4
EXIT
D
D LIFT THE MAIN HANDLE ALL THE WAY UP.

5
F
E
E HOLD THE ASSISTANCE HANDLE.
F PUSH THE DOOR OUT.


6
G
G FULLY OPEN THE DOOR TO LOCK IT OPEN.

Precauciones para abrir las puertas desde el interior:

- Si la palanca de “vent flap” no está en su posición normal (arriba), se deberá de detener el proceso de la apertura de puertas y desarmado de toboganes y notificar al Capitán.

Indicaciones de Puertas

Un seguro verde y dos indicadores verdes son proveídos para asegurar que la puerta se encuentra asegurada en la posición “LOCK”.

La indicación “ARMED/DISARMED” provee la condición en la que se encuentra los toboganes.

Un indicador rojo en la parte inferior izquierda de la puerta provee el medio para verificar sin la barra se encuentra enganchada o desenganchada.

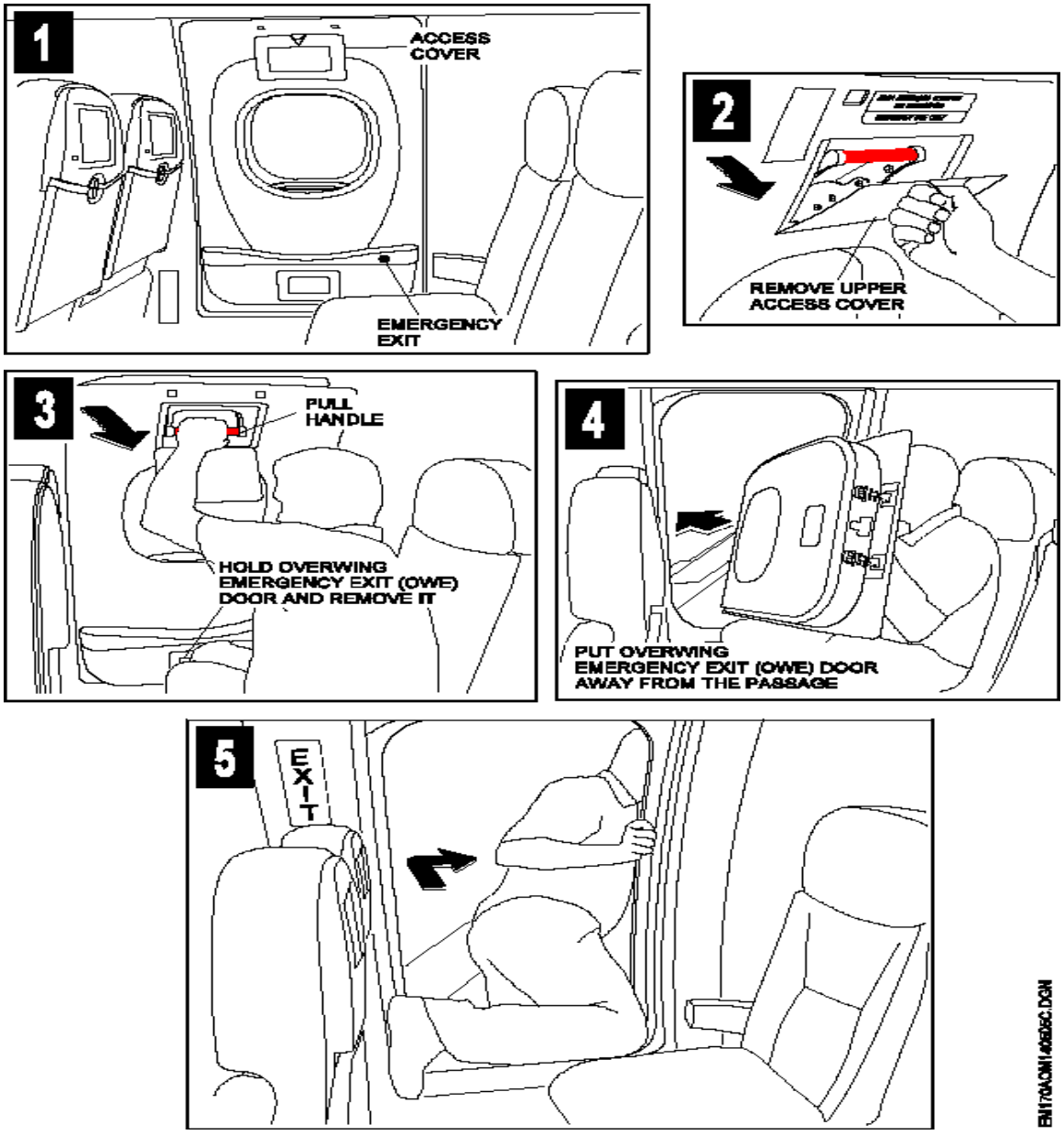
Salidas de Emergencia Sobre las Alas

Descripción de la Ventanas:

Tipo	III de Tapón
N° de ventanas	Dos / una a cada lado de la cabina sobre las alas
Operación	Emergencia
Características	• Cada salida tiene un mecanismo para accionar la ventana, • Debe operarse únicamente en caso de emergencia.

Operación en una Emergencia

1. Espere a que el avión pare completamente. Verifique condiciones exteriores e interiores
2. Remueva la cubierta de acceso
3. Hale la palanca hacia abajo sostenga la ventana con ambas manos y retírela del marco
4. Saque la ventana hacia el ala para evitar que obstruya el pasillo de la salida de emergencia
5. Salga hacia el borde de salida del ala



Apertura de puertas desde el exterior

Este procedimiento será efectuado por el personal de Tráfico, en aquellas estaciones donde se cuente con personal que este habilitado para operar la puerta desde el exterior y se procederá de la siguiente manera:

1. El Jefe de Cabina deberá confirmar con el Capitán que el “Vent Flap” está en la posición correspondiente (abierto) antes de proceder con la apertura de la puerta desde el exterior.

2. Cuando la señal del cinturón sea apagada y el personal de tráfico toque la ventanilla o la puerta, para indicar que el puente o escalera ha sido acoplado, el Tripulante de Cabina asignado a la puerta que se esta operando hará una señal con el dedo pulgar hacia arriba, indicando que el tobogán y el “vent flap” han sido desarmados y este será el aval para proceder con la apertura de la puerta desde el exterior.

3. Si no está listo, hará la señal de **ALTO** con la palma de la mano.

Apertura de puertas desde el interior

En aquellas estaciones donde no se cuente con personal que este habilitado para operar la puerta desde el exterior o por cualquier razón esta no puede ser operada desde el exterior, el Capitán informará a el Jefe de Cabina que se procederá a abrir la puerta desde el interior y se deberá de proceder de la siguiente manera:

1. El Tripulante en posición # 1 procederá a abrir la puerta principal siguiendo el procedimiento establecido anteriormente. Para lo anterior, deberá ejecutar los siguientes pasos:

“Tobogán desarmado” “Verificado”
“Vent Flap” “Verificado” “Abierto”
“Indicador girt bar” “Verificada”

Procedimiento de Chequeo y Supervisión para Armar y Desarmar los Toboganes

Es responsabilidad de todos los tripulantes de cabina, supervisar el procedimiento de armado y desarmado de los toboganes, junto al tripulante responsable de ejecutar la acción de armar/desarmar el tobogán. Esta responsabilidad es una obligación compartida, es decir, ambos responden por el procedimiento en cada puerta cuando aplique.

Vuelos Saliendo EMB-190

Cada tripulante procederá a armar el tobogán de su puerta o salida primaria primero y luego procederá con la salida secundaria.

En EMB-190 con 3 T/C: El Tripulante en posición #1 procederá a armar los dos toboganes delanteros, primero el lado izquierdo y luego el derecho mientras tanto, el tripulante #2 procederá a armar el tobogán del lado izquierdo,con la debida supervisión del tripulante #3, luego el tripulante #3 procederá a armar el tobogán derecho bajo la supervisión del tripulante #2 y verificará que se cumplan los siguientes pasos:

1. Debe levantar el cobertor de la puerta con una mano y con la otra mano deberá tomar ambas palancas y moverlas hacia abajo asegurándose que las dos palancas han sido colocadas en esa posición.
2. Verificará que el indicador arriba del cobertor indique que el tobogán esta “armado” y de color rojo y adicionalmente el indicador en la parte inferior izquierda se encuentre en rojo.
3. Cuando aplique, el tripulante #3 verificará las condiciones de asegurado.
4. El tripulante #2 reportará **“Toboganes Armados”** al tripulante #1 por medio del interphone.

Vuelos Llegando EMB-190

El tripulantes #1 y el tripulante # 2 procederán a desarmar sus puertas primarias y luego las puertas secundarias. Cuando aplique, el tripulante #2 procederán a desarmar el tobogán de su puerta del lado izquierdo, bajo la supervisión del Tripulante #3 la supervisión consistirá en que el Tripulante que no está desarmando su respectivo tobogán se movilizará hacia el lado donde se está desarmando y verificará que se cumplan los siguientes pasos:

1. Debe levantar el cobertor de la puerta con una mano y con la otra mano deberá tomar las palancas del vent flap y de tobogán simultáneamente y moverlas hacia arriba asegurándose que las dos palancas han sido colocadas en esa posición.
2. Verificará que el indicador arriba del cobertor indique que el tobogán está “desarmado” y este de color verde, adicionalmente y que elindicador que se encuentra en la parte inferior izquierda indique desarmado (verificar color) y dirá **“verificado**”.
3. El tripulante #2 reportará “Toboganes Desarmados” al tripulante # 1 por medio del interphone.

Situaciones Especificas para Desarmar los Toboganes

Algunas veces, se presentan situaciones inusuales las cuales requieren procedimientos específicos para cada situación. Debe mantenerse presenteque ante cualquier situación de este tipo, prevalecerá el cumplimiento del procedimiento de desarmar los toboganes hasta finalizarlo a continuación las más comunes:

Problemas con el mecanismo de armado/desarmado de los toboganes: no se intentará abrir la puerta y se solicitará la asistencia de un mecánico, a través del Capitán.

Apertura de la puerta para el embarque/desembarque de pasajeros y otros (por ventilación en ausencia de APU): Informar al Capitán y espere la orden de él para desarmar los toboganes. Continúe con el procedimiento establecido.

Vuelo sin pasajeros (ferry): El tripulante en posición #1 verificará, que los tripulantes realicen el procedimiento normal establecido. Los tripulantes encargados de puertas deben despegar y aterrizar en sus jump seats.

Fallas en el sistema de comunicación, iluminación, etc.: Después que el Capitán haya dado la orden de desarmar los tobogane al tripulante en posición #1, se utilizará el megáfono para informar a los demás tripulantes que deben desarmar los toboganes.

Cuando falle el sistema de P.A. la cabina de mando se comunicará con la tripulación por medio del Intercomunicador.

Será responsabilidad del Jefe de Cabina el confirmar al Capitán que el tobogán ha sido desarmado para proceder con la re-apertura de la puerta en cumplimiento con los procedimientos establecidos en el presente capítulo.

Señales

Luces de Cabina de Pasajeros

Durante el Embarque, Desembarque de Pasajeros y Demostraciones:

- Se mantendrán en posición “BRIGHT”.

Durante Despegues y Aterrizajes:

- Diurnos: Deberán estar en “BRIGHT”,
- Al atardecer o al amanecer: Se deberá de iluminar la cabina Sidewall “off” y ceiling “Dim”,
- Nocturnos: Deberán estar en la posición de menor intensidad, pero nunca apagadas totalmente. Sidewall “off” y ceiling “Dim ”,
- Durante los chequeos de cabina en la aproximación final y previo al despegue: Deberán de estar en “BRIGHT”.

En caso de Emergencia:

- Durante la preparación de la cabina en posición “BRIGHT”,
- Durante el aterrizaje de emergencia y la evacuación: De acuerdo a la iluminación exterior, como se estipuló anteriormente en “Durante despegues y aterrizajes”.
- Durante la evacuación las luces de emergencia deberán ser activadas.

Protección de Energía a los Galleys

Los galleys de los Embraer cuentan con un MASTER SWITCH el cual permite cortar el paso de la energía a los galleys en casos de emergencia.

El Master Switch está localizado uno en el FAP delantero y otro en el FAP trasero. Tanto el Master Switch delantero como trasero cortan la energía de todos los galleys.

Bloque de Cabina de Mando

Procedimiento Normal

Este se utilizará para ingresar a la Cabina de Mando en casos normales cuando sea requerido.

En cada vuelo, el Tripulante de Cabina de la Posición No.1 será el enlace de comunicación directa entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina; siendo responsable de notificar al resto de Tripulantes de Cabina toda la información proporcionada por la Cabina de Mando.

Todo comunicación entre la Cabina de Mando y Cabina de Pasajeros se realizará a través del sistema de intercomunicador, de la siguiente manera:

1. Tome el intercomunicador y presione el botón que indica **"Pilot"**. Una luz verde se encenderá, un timbre (single hi/low) sonará en la Cabina de Mando y una luz intermitente se activará en el **Audio Control Panel**.
2. El piloto presionará el switch y esto abrirá el canal de comunicación.

Procedimiento de Emergencia

Este se utilizará para ingresar a la Cabina de Mando en casos de emergencia únicamente, por ejemplo incapacidad del piloto, secuestro, etc.

Al presionar el botón de emergencia se inicia una serie de eventos, los cuales le indican a los pilotos que algo no está bien en la Cabina de Pasajeros, por lo que procederán a asegurar la puerta a través del **INHIB push button**, y de inmediato llamarán a la Cabina de Pasajeros parainformarse de que esta sucediendo.

Secuencia de eventos:

1. Presione durante 3 segundos el botón en el panel de acceso que se encuentra en la parte superior derecha de la Cabina de Mando. Esto activará la alarma de llamada
2. Se encenderá una luz blanca en el panel de acceso que indica que la secuencia de apertura de emergencia ha iniciado.
3. Si el botón de **INHIB** no es presionado por parte de los pilotos durante un periodo de 30 segundos la puerta se abrirá permitiendoel ingreso y 4 segundos antes de este tiempo la luz blanca seapagará y se encenderá una luz verde que indique que la puerta se puede abrir.
4. Al activarse el switch de **INHIB** en Cabina de Mando se iluminará una luz roja indicando que el acceso es temporalmente denegado.

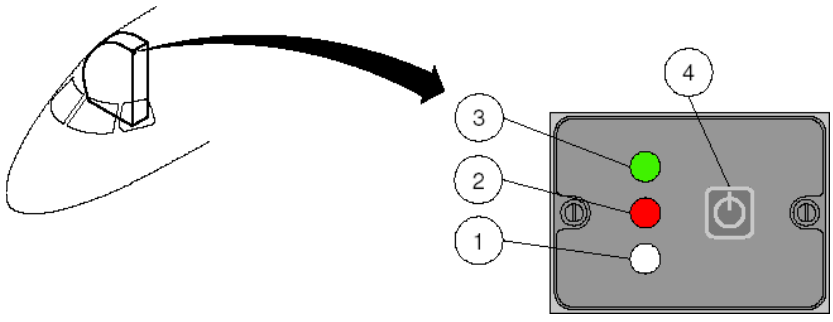
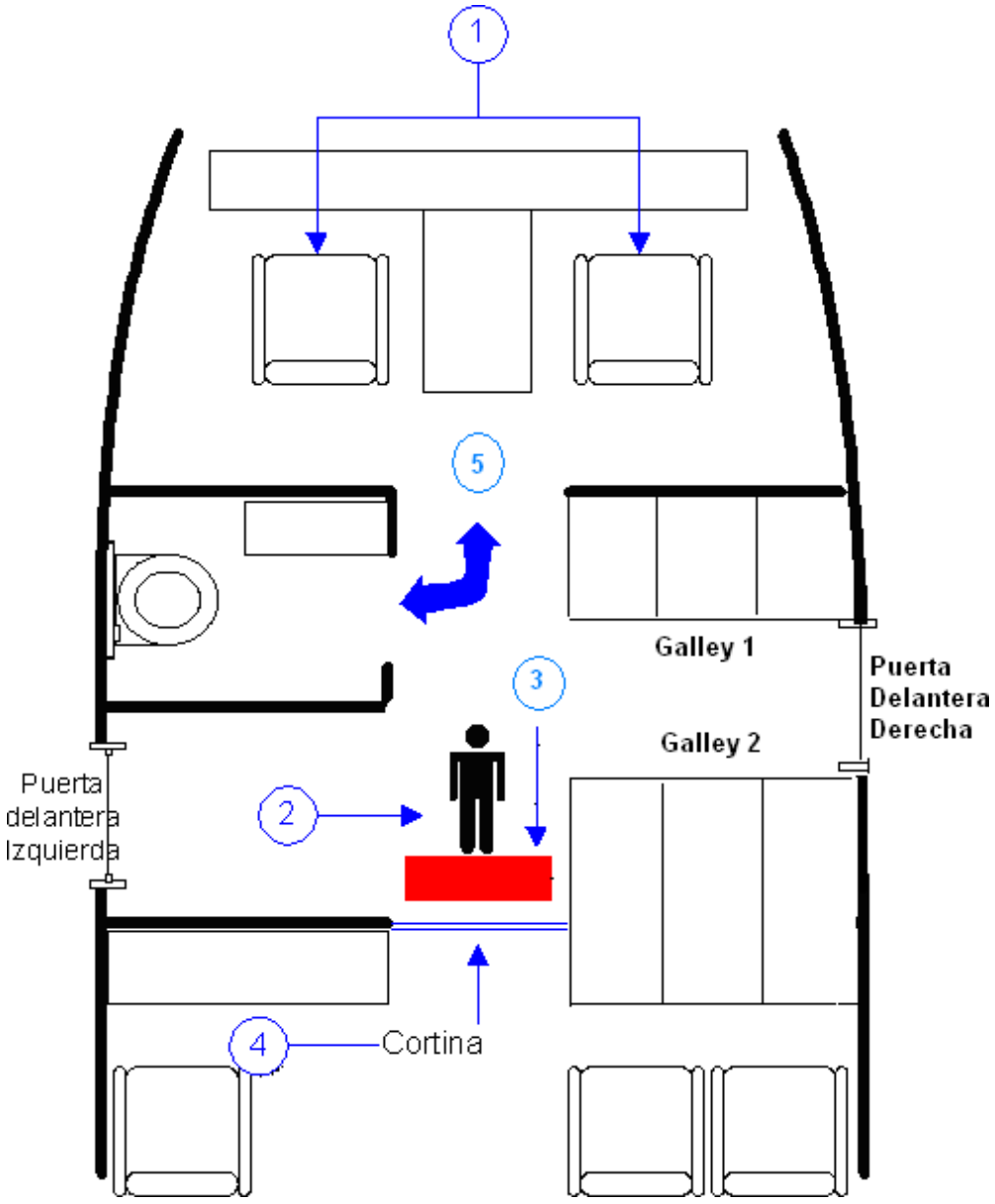


Figura Bloqueo de Acceso a la Cabina de Mando

1- Tripulante de Vuelo
2- Tripulante de Cabina
3- Carro de Servicio
4- Cortina
5- Observador



Pasos a seguir durante situaciones especificas

Las personas viajando en cabina de mando, cuando necesiten entrar y salir de esta, se guiarán por los siguientes pasos:

A. Se comunicará con el tripulante asignado a la cabina delantera y le informará de su intención de salir para que éste prepare el procedimiento de obstaculizar el paso de la cabina de pasajeros hacia la cabina de mando. Antes de salir de la cabina deberá obtener confirmación del tripulante que el procedimiento de bloqueo ha sido implementado.

B. El tripulante asignado a la cabina delantera tomará un carro de servicio de la cocina delantera y procede a ubicarlo en posición de obstáculo lo frena y procedea informar a la cabina de mando a través del intercomunicador que el procedimiento de bloqueo ha sido implementado.

C. El tripulante de cabina deberá permanecer alerta ante cualquier movimiento sospechoso, hasta que la tripulación de vuelo u ocupantes de las sillas de observadores retornen a la cabina de mando y la puerta de cabina de mando sea asegurada.

D. Durante todo el tiempo que la tripulación de vuelo u ocupantes que se encuentren fuera de la cabina de mando, la puerta debe estar asegurada. Para su reingreso, se efectuarán los pasos descritos al inicio de este procedimiento.

E. Una vez cerrada y asegurada la puerta de cabina de mando, el tripulante procederá a retirar el carro y continuará con sus funciones normales. Si las condiciones lo permiten, la tripulación de vuelo procederá a remover la señal del cinturón.

F. El procedimiento de Bloqueo de Cabina de Mando deberá realizarse cada vez que se necesite abrir la puerta de acceso a Cabina de Mando. En caso sea necesaria la ayuda de un segundo Tripulante de Cabina, este deberá ser coordinado anticipadamente para poder cumplir a su totalidad con el procedimiento antes descrito. Ejemplos y no limitados a:
   - Que las Tripulaciones de Vuelo u Observadores en Cabina de Mando tengan necesidad de hacer uso de los lavatorios y/o acceder a cualquier lugar de la Cabina de Pasajeros.
   - Cuando los Tripulantes de Cabina requieran ingresar a la Cabina de Mando para proporcionar y/o retirar alimentos, requerir y/o recibir información, recibir indicaciones u otros eventos que requieran tener acceso a la Cabina de Mando.

G. El Capitán hará un “briefing” a los Tripulantes de Cabina y a observadores o personas autorizadas a viajar en Cabina de Mando, en el caso que se encuentren a bordo, acerca del procedimiento de bloqueo de cabina, ya sea por necesidad de ir al lavatorio o para que los tripulantes de cabina ingresen alimentos obebidas a cabina de mando. La cortina que separa el “galley” delantero con cabina de pasajeros, debe estar cerrada permanentemente a excepción de la entrega de servicios, despegue y aterrizaje de la aeronave.

NOTA: Cuando un componente o parte del sistema se encuentre inoperativo la tripulación de vuelo o mantenimiento se referirá a los procedimientos descritosen MEL y el Capitán del vuelo notificará a la tripulación de cabina de este procedimiento a tomar.

Instrucciones y Demostraciones de Seguridad

Pasajeros Sentados Junto a Salidas de Emergencia (ABP) EMB-190

Es procedimiento, previo al cierre de puerta, verificar que los pasajeros sentados junto a salida de emergencia (ventanas fila 15), sean personas que puedan brindar asistencia y no obstaculizar la evacuación del avión.Por tal razón, será obligación del tripulante de cabina en posición 2 (o posición 3 con tres tripulantes) preguntarles a los pasajeros sentados en estos asientos, si está de acuerdo con su ubicación.
Si el pasajero acepta, se le solicitará leer las tarjetas de emergencia (ISP y TISE), de lo contrario se reubicará inmediatamente.

Posiciones para demostraciones de seguridad

EMB-190 con dos Tripulantes de Cabina	
Tripulante	Posición de demostración
1	Primera fila Clase Ejecutiva y primera fila Clase Turista
2	P.A.

EMB-190 con tres Tripulantes de Cabina	
Tripulante	Posición de demostración
1	Primera fila Clase Ejecutiva y primera fila Clase Turista
2	P.A.
3	Ventanas de emergencia

Reporte de Cabina Asegurada

Reporte de Cabina Asegurada

Despegue

Antes del despegue, el Capitán preguntará a través del intercomunicador al Jefe de Cabina, si la cabina se encuentra lista para el despegue. En caso de ser afirmativo se continuará con el procedimiento establecido.

En caso de que la cabina no esté lista para el despegue, el Jefe de Cabina será la persona que comunicará al Capitán cuando estén listos y lo hará a través del interphone.

Según el SOP (Estandar Operation Procedure) por flota, el Piloto Monitoreando (PM) procederá a dar el anuncio a los Tripulantes de Cabina que deberán tomar sus posiciones de despegue: **"TRIPULACIÓN DE CABINA, PREPARARSE PARA EL DESPEGUE".**

Para asegurarse que durante el carreteo ningún pasajero se levante de su asiento, el Tripulante de Cabina posición # 1 y # 2 deberán de estar pendientes y corregir cualquier discrepancia que se dé durante este periodo.

Con estas notificaciones se garantizará al Capitán que las demostraciones de seguridad a pasajeros han sido efectuadas y la cabina de pasajeros está asegurada conforme a los procedimientos establecidos.

Descenso

La Tripulación de Vuelo durante el descenso deberá encender/ciclar laseñal de Seat Belt mas o menos 17 minutos antes del aterrizaje (a través de29,000 ft). En aquellos vuelos cuyo nivel de crucero sea inferior a 29,000 ft, la señal de Seat Belt será encendida/ciclada tan pronto se inicie el descenso (más o menos 14 minutos antes del aterrizaje); en ese momento desde Cabina de Mando se deberá ejecutar una de las siguientes dos acciones:

1. Encender la señal de Seat Belt, o
2. Si por condiciones atmosféricas adversas, la señal está encendida esta será ciclada una vez (doble chime).

El Jefe de Cabina deberá leer o delegará a un Tripulante de Cabina para que dé el anuncio de "Instrucciones para el descenso"; los Tripulantes de Cabina verificarán que en la Cabina se encuentre guardado y asegurado el equipaje de mano, y continuará con el servicio a bordo si aun no se ha terminado; dicho servicio lo podrán continuar hasta que desde Cabina de Mando se emita oportunamente el comando vía PA: **"TRIPULACION PROXIMOS A ATERRIZAR".**

Aterrizaje

Para la preparación del aterrizaje a los 10,000 pies sobre el aeropuerto de destino, el Capitán dará el comando **"DIEZ MIL PIES"**, y simultáneamente encenderá el "Sterile Toggle Switch" lo cual significa el inicio de cabina estéril para Cabina de Mando únicamente.

NOTA

Este comando no pretende marcar el inicio de la preparación de la cabina de pasajeros para el aterrizaje, ni la interrupción del servicio si aún se está prestando.

La Tripulación de Vuelo, 20 millas (aproximadamente 7 minutos), antes del aterrizaje, emitirá vía P/A el comando **"TRIPULACIÓN, PRÓXIMOS A ATERRIZAR"**. A partir del momento en que se emite este comando inicia la cabina estéril para los Tripulantes de Cabina y la preparación de cabina de pasajeros para aterrizar.

NOTA

Este comando es mandatorio ya que activa las acciones de seguridad para la preparación de la Cabina de Pasajeros antes del aterrizaje.

La Tripulación de Cabina a partir de este comando, cuenta con el tiempo necesario (5 minutos) para completar las siguientes acciones:

- Suspender toda actividad, incluido el servicio, retornar con el trolley al respectivo galley, asegurar todos los elementos (si aún se estaba prestando el servicio)
- Leer el anuncio **"Preparación para el aterrizaje"**
- Completar todas las acciones pertinentes a la preparación de Cabina de pasajeros antes del aterrizaje
- Sentarse y asegurarse en sus estaciones
- Notificar a Cabina de Mando, al tomar las posiciones de aterrizaje, que la cabina esta lista por medio del intercomunicador
- Si la cabina no está asegurada, luego de transcurrido estos 5 minutos, el Jefe de Cabina deberá notificar a la Tripulación de Vuelo por medio del intercomunicador que la cabina aún no está asegurada para el aterrizaje

NOTA

Con esta notificación se garantiza al Piloto al Mando (PIC) que la cabina está asegurada conforme a los aspectos de seguridad.

Sistemas de Comunicación

Contacto y Comunicación con Cabina de Mando:

En cada vuelo, el Tripulante de Cabina de la Posición No.1 será el enlace de comunicación directa entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina; siendo responsable de notificar al resto de Tripulantes de Cabina toda la información proporcionada por la Cabina de Mando.

Los Tripulantes de Cabina podrán entrar a la Cabina de Mando con previa autorización de la Posición No. 1. En situaciones anormales o de emergencia, sin autorización.

Se cuenta con un sistema de intercomunicador y timbres para comunicación entre cabina de mando y tripulantes de cabina (Ver tabla siguiente).

El sistema de intercomunicación funciona con independencia del sistema de comunicación a los pasajeros (PA) y proporciona un medio de comunicación en ambos sentidos entre la Cabina de Mando y cada estaciónde Tripulantes de Cabina. Lo que lo hace de fácil acceso para su utilización.

Comunicación entre Cabina de Mando y Tripulantes de Cabina

INDICACION VISUAL	NDICACION AURAL O SEÑAL	CABINA DE MANDO A TRIPULANTE DE CABINA	TRIPULANTE DE CABINA A CABINA DE MANDO	TRIPULANTE DE CABINA A TRIPULANTE DE CABINA
Luz VERDE Intermitente y es fija al contestar. (SITUACION NORMAL)	**Un Timbre**	**Un Sonido HI-LOW:** ✓ Llamado vía intercomunicador de Cabina de Mando a los Tripulantes de Cabina para situaciones normales.	**Un Sonido HI-LOW:** ✓ Llamado vía intercomunicador de Tripulante de Cabina a Cabina de Mando para situaciones normales.	**Un Sonido HI-LOW:** ✓ Llamado vía intercomunicador de Estación de Tripulante de Cabina a Estación de Tripulante de Cabina para situaciones normales. **NOTA**: No hay indicación Visual, solo suena el intercomunicador.
No Hay Indicación Visual (SITUACION NORMAL)	**Dos Timbres**	**Dos Sonidos HI-LOW:** ✓ Llamado para que el Tripulante de Cabina **ASISTA** a la Cabina de Mando para situaciones normales.	No Hay	No hay
Luz ROJA Intermitente (SITUACION DE EMERGENCIA)	**Tres o Más Timbres**	**Tres Sonidos HI-LOW Situación ANORMAL O de EMERGENCIA que requiere la atención inmediata de los Tripulantes de Cabina:** ✓ Comunicarse con la Cabina de Mando inmediatamente vía intercomunicador o dirigirse a esta para determinar la razón de la alerta	**Tres Sonidos HI-LOW:** ✓ Situación anormal de emergencia	No hay

PÁGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO

Responsabilidades de Tripulantes de Cabina en Aterrizaje de Emergencia

EMB-190
2 Tripulantes:

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar Instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Briefing con Tripulantes de Cabina. • Sincronización del tiempo. • Poner luces en BRIGHT. • Instruir a pasajeros. • Asegurar Galley delantero	P.A.	1 L 1 R	1 L (Primaria) 1 R (Secundaria)
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T.	Primera Fila Clase Ejecutiva Primera Fila Clase Turista	2 L 2 R Ventana IZQ y DER	2 L (primaria) 2 R (secundaria)

Los Tripulantes No. 1 y 2 darán instrucciones a los ABP sobre el funcionamiento de las puertas (ABP operarán estas en caso que un Tripulante no esté en condiciones de abrirlas). Para el aterrizaje los ABP serán ubicados en la primera fila de Clase Ejecutiva para la cabina delanteray en la última fila de Clase Económica para cabina trasera.

El Tripulante de Cabina No.2 da demostración en la primera fila de Clase Ejecutiva y se desplaaza a la primera fila de Clase Turista.

EMB-190
3 Tripulantes:

Posición	Responsabilidades	Posición demo	Dar Instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Briefing con Tripulantes de Cabina. • Sincronización del tiempo. • Poner luces en Bright. • Instruir a pasajeros.	P.A.	1 L 1 R	1 L 1 R
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T.	Mitad de Cabina Clase Turista	2 L 2 R	2 L
3	• Asegurar Galley delantero • Briefing con Posición No.1. • Tomar posición de demo.	Primera Fila Clase Ejecutiva Primera Fila Clase Turista	Ventanas	2 R

Los Tripulantes No. 1 y 2 darán instrucciones al ABP sobre el funcionamiento de las puertas (ABP operará estas en caso que un Tripulante no esté en condiciones de abrirlas). Para el aterrizaje los ABP serán ubicados en la primera fila de Clase Ejecutiva para la cabina delantera y en la última fila de Clase Económica para cabina trasera.

Nota: Se escogerán dos ABP por puerta y dos ABP por ventana.

Procedimientos a utilizar durante una evacuación

En salidas de emergencia sobre las alas:
El Tripulante de Cabina utilizará los respectivos comandos ubicándose en los asientos **15**C y/o **15**D (si las condiciones lo permiten) para dirigir el flujode pasajeros.

Comandos para Evacuación en Emergencia Súbita

Comandos Iniciales

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Emergencia Súbita	• Tomar posición de impacto.	• Agáchese y agárrense los tobillos. • Bend over, grab your ankles.
Cuando la aeronave se detenga por completo	• Quitarse el cinturón y levantarse. (guardar jumpseat). • Encender las luces de emergencia (si procede). • Revisar condiciones exteriores e interiores.	• Desabrochen su cinturón. • Dejen todo. • Vengan por aquí. • Open your seatbelt. • Leave everything behind. • Come this way.

Comandos para Evacuación por Puertas EMB-190

Al abrir la puerta	• Operar el tobogán manualmente en forma simultanea. Si no funciona, deberá utilizar otras salidas. • Mantener señal de Alto.	• Usted y usted, quédense al final del tobogán, ayuden a los pasajeros. • You and you stay at the bottom and pull the people off.
Durante la evacuación	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación.	• Salte, salte. • Uno a la vez. • Permanezcan juntos. • Aléjense. • Jump, jump. • One at the time. • Stay close together. • Run.

Comandos para Evacuación por Ventana EMB-190

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Hacia las ventanas	• Apartará pasajeros en los pasillos y simultáneamente irá verificando condiciones exteriores por las ventanillas.	• Fuera de mi camino. • Fuera de mi camino. • Out of my way. • Out of my way.
Antes de abrir las ventanas	• Mover a los pasajeros que están sentados en esas filas de asientos.	• Fuera de esos asientos. • Fuera de esos asientos. • Out of those seats. • Out of those seats.
Al abrir la ventana Solamente en el caso que la puerta correspondiente esté bloqueada	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación.	• Usted y usted, quédense al final y ayuden a los pasajeros. • Salga, un pie primero. • Camine por el ala y diríjase hacia allá. • You and you, stay atthe bottom and pull the people off. • Step thru foot first. • Walk over the wing and go that way.

Si Alguna Salida Estuviera Bloqueada

Al detectar que la salida está bloqueada y no puede ser usada para la evacuación	• Levantar la mano en señal de Alto y mantenerla. • Redirigir pasajeros hacia otra salida.	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. • Go that way.

Comandos para Evacuación en Emergencia Planificada

Comandos Iniciales

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Cuando el Capitán dé señal de tomar posición de impacto	• Tomar posición de impacto.	• Posición de impacto. • Brace for impact.

Comandos para Evacuación por Puertas EMB-190

Al abrir la puerta	• Operar el tobogán manualmente en forma simultanea. Si no funciona, deberá utilizar otras salidas. • Mantener señal de alto.	
Durante la evacuación	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación.	• Salte, salte. • Uno a la vez. • Permanezcan juntos. • Aléjense. • Jump, jump. • One at the time. • Stay close together. • Run.

Comandos para Evacuación por Ventanas EMB-190

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Hacia las ventanas	• Apartará pasajeros en los pasillos y simultáneamente irá verificando condiciones exteriores por las ventanillas.	• Fuera de mi camino. • Fuera de mi camino. • Out of my way. • Out of my way.
Antes de abrir las ventanas	• Mover a los pasajeros que están sentados en esas filas de asientos.	• Fuera de esos asientos. • Fuera de esos asientos. • Out of those seats. • Out of those seats.
Al abrir la ventana	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación.	• Salga. • Un pie primero. • Camine por el ala y diríjase hacia allá • Step thru foot first. • Walk over the wing and go that way

Si Alguna Salida Estuviera Bloqueada

Al detectar que la salida está bloqueada y no puede ser usada para la evacuación	• Levantar la mano en señal de Alto y mantenerla. • Redirigir pasajeros hacia otra salida.	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. • Go that way.

Responsabilidades de Tripulantes de Cabina en Amarizaje

EMB-190
2 Tripulantes:

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar Instrucción en Salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Dar briefing Tripulantes. • Sincronización del tiempo. • Luces en “Bright”. • Instruir a pasajeros por P.A. • Opera las balsas salvavidas y aborda balsa 1 DER • Asegurar Galley delantero	P.A.	1 L 1 R	1 L (Primaria) 1 R (Secundaria)
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T. • Opera y aborda balsa por salida 2 IZQ	Primera Fila Clase Ejecutiva Primera Fila Clase Turista	2 L 2 R Ventanas	2 L (Primaria) 2 R (Secundaria)

Nota: Este cuadro deberá ser utilizado en casos de incapacidad de un tripulante en cumplimiento con lo establecido en este manual, Cap. 04.03.00, pág. 1 y al MGO, Cap. 04.01.00, pág. 2, párrafo f).

Los tripulantes No. 1 y 2 darán instrucciones al ABP sobre el funcionamiento de las puertas (ABP operarán estas en caso que el Tripulante No. 1 y 2 no estén en condiciones de abrirlas). Para el amarizaje los ABP serán ubicados en la primera fila de Clase Ejecutiva para la cabina delantera y en la última fila de Clase Económica para cabina trasera.

Se escogerán dos ABP por puerta y dos ABP por ventana.

El Tripulante de Cabina No. 2 da demostración en la primera fila de Clase Ejecutiva y se deSPL2aza a la primera fila de Clase Económica.

EMB-190
3 Tripulantes:

Posición	Responsabilidades	Posición de demo	Dar instrucción en salida	Salida a operar
1	• Clave test. • Dar briefing Tripulantes. • Sincronización del tiempo. • Luces en "Bright". • Instruir a pasajeros por P.A. • Opera y aborda balsa 1 IZQ	P.A.	1 L 1 R	1 L
2	• Asegurar Galley trasero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Llevar el E.L.T • Opera y aborda balsa 2 IZQ	Mitad de Cabina Clase Turista	2 L 2 R	2 L
3	• Asegurar Galley delantero. • Briefing con posición No.1. • Tomar posición de demo. • Opera y aborda balsa 1 DER	Primera Fila Clase Ejecutiva Primera Fila Clase Turista	Ventanas	1 R

En amarizaje súbito, el Tripulante No. 1 saca las 2 balsas.

En amarizaje planificado el Tripulante No. 3, se sentará el jump seat delantero junto al Tripulante No. 1.

- El Capitán y el Primer Oficial se dirigirán a la cabina de pasajeros ayudando a la evacuación.

Si el nivel del agua está muy lejos del marco de la puerta:

- La balsa debe acercarse al marco de la puerta halando del “mooring line”, luego deberá ser amarrada a la agarradera que se encuentra a un lado del marco de la puerta; esto antes de abordar los pasajeros

- Una vez abordados los pasajeros, se cortará la cuerda “mooring line” con la navaja para alejarse del avión.

- El tripulante No. 3 se ubicará en el jump seat delantero junto con el tripulante No. 1 y operará la puerta 1R y será responsable de sacar una de las balsas del closet delantero.

- Después de abrir la puerta e inflarse el tobogán, éste deberá de ser desprendido del marco de la puerta halando el “release pin”.

Comandos para Evacuación en Amarizaje Súbito

Comandos Iniciales

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Amarizaje Súbito	• Tomar posición de impacto.	• Agáchense y agárrense los tobillos. • Bend over, grab your ankles.
Cuando la aeronave se detenga por completo	• Quitarse el cinturón y levantarse (guardar jumpseat). • Ponerse el chaleco. • Encender las luces de emergencia (si procede). • Revisar condiciones exteriores e interiores.	• Desabrochen su cinturón. • Chaleco salvavidas bajo su asiento. • Sáquelo y póngaselo. • Quítense los zapatos. • Dejen todo. • Vengan por aquí. • Open seat belt. • Life vest under your seat. • Remove it from the bag and put it on. • Remove shoes. • Leave everything behind. • Come this way.

Comandos para Evacuación por Puertas EMB-190 (Delanteras / Traseras)

Al abrir la puerta e inflarse la balsa y tobogán	• Verificar balsa. • Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente a la balsa.	• Infle su chaleco. • Diríjase a la balsa • Uno a la vez. • Dirijase al final de la balsa. • Inflate vest. • Get into the raft. • One at the time. • Go to the end.

Comandos para Evacuación por Ventanas EMB-190

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Llegar y abrir la ventana	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente sobre el ala. • Enganchar lazos de escape	• Salga, un pie primero. • Infle su chaleco. • Nade hacia la balsa. • Step thru foot first. • Inflate vest. • Swim to raft.

Si Alguna Salida Estuviera Bloqueada

Al detectar que la salida está bloqueada y no puede ser usada para la evacuación	• Levantar la mano en señal de Alto y mantenerla. • Redirigir pasajeros hacia otra salida.	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. • Go that way.

Comandos para Evacuación en Amarizaje Planificado

Comandos Iniciales

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Cuando el Capitán dé señal de tomar posición de impacto	• Tomar posición de impacto.	• Posición de impacto. • Brace for impact.
Cuando la aeronave se detenga por completo	• Quitarse el cinturón y levantarse (guardar jumpseat). • Encender las luces de emergencia (si procede). • Revisar condiciones exteriores e interiores.	• Desabrochen su cinturón. • Dejen todo. • Vengan por aquí. • Open seat belt • Leave everything behind. • Come this way.

Comandos para Evacuación por Puertas EMB-190 (Delanteras / Traseras)

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Al abrir la puerta e inflar la balsa	• Verificar la balsa. • Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente a la balsa.	• Infle su chaleco. • Suba a la balsa. • Uno a la vez. • Diríjase al final de la balsa • Inflate vest. • Get into the raft. • One at the time. • Go to the end

Comandos para Evacuación por Ventanas EMB-190

Situación	Acción Tripulantes de Cabina	Ordenes
Al abrir la ventana	• Dirigir a los pasajeros en la evacuación directamente sobre el ala. • Enganchar lazos de escape	• Salga un pie primero. • Infle su chaleco. • Nade hacia la balsa. • Step thru foot first. • Inflate vest. • Swim to raft.

Si alguna Salida Estuviera Bloqueada

Al detectar que la salida está bloqueada y no puede ser usada para la evacuación	• Levantar la mano en señal de Alto y mantenerla. • Redirigir pasajeros hacia otra salida.	• Salida bloqueada. • Dé la vuelta, vaya por aquella salida. • Exit blocked. • Turn around. • Go that way.

PAGINA INTENCIONALMENTE EN BLANCO