

Recurrent Anual
de Emergencia
para TCPs

Obligaciones y
Responsabilidades
- Transporte de
Pasajeros

Austral


*Aerolíneas
Argentinas*

BIENVENIDOS



Todos los Tripulantes de Cabina de Pasajeros tenemos anécdotas para contar sobre nuestro trabajo. Hoy ellos nos contarán algunas historias relacionadas con las Obligaciones y Responsabilidades que debemos cumplir durante los vuelos.

Bienvenido al módulo de Obligaciones y Responsabilidades de los Tripulantes de Cabina de Pasajeros. En esta primera parte veremos en detalle todo lo referido al transporte de pasajeros.

PREVUELO

¿Qué tareas tenemos en este momento?

- Verificación de equipos y elementos de emergencia.
- Existencia del Registro de Novedades de Cabina (RNC)
- En vuelos regionales y/o internacionales completar la Planilla de Verificación Interna
- Verificar cantidades de servicios, limpieza de baños y cabina.

Tiempo de embarque

Tené en cuenta que si no existe ningún motivo que justifique su demora o cancelación, el embarque Automático en Cabotaje se realizará treinta minutos antes de la partida del vuelo, y el embarque Automático en Internacional se realizará cuarenta y cinco minutos antes de la partida del vuelo.

Demora o suspensión del embarque automático

Solo el Personal de Tráfico y el Comandante, por razones técnicas, operativas o de seguridad, previa notificación al Personal de Tráfico.

Tareas de tripulantes

Durante el embarque debemos estar presentes en la cabina de pasajeros y asistirlos con sus equipajes y abrigos, cuando sea necesario.

Transporte de pasajeros

La empresa ofrece transporte aéreo a todas las personas que estén en condiciones de viajar. Todo pasajero de dos o más años que sea transportado ocupa un asiento con su correspondiente cinturón de seguridad. Estos deben estar en perfecto estado de conservación.

Sin embargo, el Comandante podrá rechazar el traslado de un pasajero o bajarlo en cualquier escala, con el aval de la empresa, por las siguientes razones:

- Seguridad
- Para evitar la violación de la reglamentación de otros países.
- Por la conducta, estado, edad, condiciones físicas o mentales de la persona:
 - Si significa un peligro para sí o para las demás personas.
 - Si no acata las normas de la empresa.

CABINA DE PASAJEROS: HISTORIAS DE LOS TRIPULANTES.

PASAJEROS CON DISCAPACIDAD



Unos meses atrás, estábamos realizando el embarque de pasajeros cuando un hombre que viajaba solo, de alrededor 70 años llegó en silla de ruedas hasta la puerta del avión. Al subir, se ubicó sin ayuda en su asiento.

Según la normativa, ¿el pasajero puede viajar sin compañía?

Pueden viajar solos

- Se desplazan por sus propios medios

No pueden viajar solos

- No se desplazan por sus propios medios
- Necesitan asistencia durante todo el vuelo

Atención a pasajeros con discapacidad

Estos pasajeros, por sus condiciones físicas o psicofísicas, necesitan una atención individual y especial durante todos los momentos del vuelo: en el aeropuerto, en el embarque y desembarque, durante el vuelo y en una eventual emergencia.

- Ofrecerle ayuda y preguntar cómo debe brindarse.
- Dirigirnos al discapacitado, y no a sus acompañantes.
- No sentirnos afectados por la situación, ni manifestar lástima.
- No considerarlo totalmente dependiente y menospreciar su capacidad de entendimiento.

Los Tripulantes debemos recibir al pasajero, ayudarlo a ubicarse en su asiento, acomodar su equipaje de mano y hacerles saber que estamos a su disposición para cualquier requerimiento. Además, es necesario realizar un briefing especial.

PASAJERA EMBARAZADA

En el vuelo a Córdoba Capital tuve una situación particular. Antes del despegue, una pasajera me llamó y me contó que estaba embarazada. Luego de conversar unos minutos, me dijo que era la primera vez que volaba y que estaba de 8 meses.

¿La pasajera puede volar?

Pasajeras con más de ocho meses de embarazo deben presentar:

- **Formulario de Transporte de Pasajeras Embarazadas**
- **Certificado Médico** emitido con no más de siete días antes de la fecha del vuelo, donde se afirme no presumirse el parto a bordo y autorizando el viaje.
- No es aconsejable que vuelen mujeres en los **siete días previos** a la fecha prevista del parto o en los siete días posteriores al parto.



NO PUEDEN EMBARCAR MUJERES CON EMBARAZO A TÉRMINO, PARTO INMINENTE O AMENAZA DE ABORTO.

PASAJEROS CON REQUERIMIENTO DE OXÍGENO



Justo ayer durante el embarque noté que una pasajera con requerimiento de oxígeno estaba sentada sola. Cuando le pregunté si estaba acompañada, me contó que a su hija le había tocado un asiento tres filas más atrás.

Siguiendo la normativa, ¿puede viajar sin un acompañante hábil sentado junto a ella?

Pasajeros con requerimiento especial de oxígeno no pueden viajar solos.

Para transportar un pasajero con requerimiento especial de oxígeno es necesario:

- El **Certificado Médico** (INCAD/MEDIF).
- **Autorización del Servicio Médico de la Empresa**, tras avalar los certificados médicos del pasajero.
- Una **persona hábil adulta** que lo acompañe, adiestrada en el suministro de oxígeno bajo certificación del médico firmante.
- Traslado, precisión de oxígeno y servicios en tierra pre y post aéreos y conexiones, asegurados por el pasajero.
- **Toda está a cargo y bajo responsabilidad del pasajero y su médico.**

Tené en cuenta que el suministro de oxígeno solo será provisto por equipos de la empresa, a bordo. Y la cantidad de oxígeno debe ser suficiente para asegurar el suministro por un período de tiempo al menos igual a la autonomía de combustible prevista para ese vuelo.

MENORES NO ACOMPAÑADOS (UM)



Hace algunos días, durante el embarque de pasajeros, el personal de tráfico llegó a la puerta del avión acompañando a una niña. Se llamaba Antonella y tenía 11 años recién cumplidos. Viajaba a Río de Janeiro a la casa de su tío Jorge para pasar el verano.

Según la normativa, ¿Antonella puede viajar con el servicio de Menor No Acompañado?

La pasajera puede viajar sola con el Servicio Menor No Acompañado.

Menor No Acompañado

Pasajero entre cinco y doce años sin cumplir y viaja sin la compañía de un adulto.

- La Empresa se hace responsable de él.
- Debemos tener una “supervisión personalizada” desde el momento que aborda el avión hasta su arribo a destino, denominada “Servicio Menor No Acompañado”.
- Recordá realizar el briefing y brindar una atención especial durante el vuelo. Procura la mayor cercanía posible con el menor.

Menores entre dos y cinco años sin cumplir, debe viajar obligatoriamente acompañados por sus padres o responsables a cargo.

- No pueden hacerlo a través del Servicio de Menor No Acompañado.

Menores entre entre cinco y doce años sin cumplir, pueden viajar solos a través del Servicio de Menor No Acompañado.

Jóvenes de doce años cumplidos a dieciséis años sin cumplir, pueden viajar solos.

- Es opcional el requerimiento del Servicio de Menor No Acompañado.

Quando el Personal de Tráfico me entregó el formulario de "Servicio Menor No Acompañado" noté que faltaban algunos datos: ¡El DNI del menor y los nombres de quién la entregó en el aeropuerto no estaban escritos! De inmediato...

Le dije al Personal de Tráfico que faltaban datos para que los complete en ese momento. ¡La menor no podía embarcar sin esa información!

		VIAJE DE MENOR NO ACOMPAÑADO			
NOMBRE Y APELLIDO DEL MENOR: 1		DOC. IDENT. N°: _____		EDAD: _____	
VUELO N° 2	FECHA: / / DE: _____ A: _____	VUELO N° 6	FECHA: / / DE: _____ A: _____	CONEXIÓN	
ASIENTO N° _____		ASIENTO N° _____			
ACOMPANANTE A LA SALIDA					
Nombre y Apellido: 3		Doc. N°: _____		Dirección: _____	
Teléfono: _____ Celular: _____					
ACOMPANANTE A LA LLEGADA					
Nombre y Apellido: 4		Doc. N°: _____		Dirección: _____	
Teléfono: _____ Celular: _____					
DECLARACIÓN DEL PADRE/TUTOR: Declaro ser el padre/tutor del menor arriba mencionado y por la presente doy autorización para que viaje no acompañado. Confirmando que he asegurado la custodia del menor a la salida y a la llegada por la persona que se indica en la presente: el acompañante a la salida permanecerá en el aeropuerto hasta que el vuelo haya partido y el acompañante a la llegada esperará en el aeropuerto el arribo del vuelo. Confirmando que el menor no necesita ninguna asistencia especial relacionada a su estado físico, y no presenta ningún síntoma o enfermedad contraindicada para el viaje en avión. Si el menor no fuera esperado como se indica, acepto que el transportador se reserve el derecho de tomar la acción que considere necesaria para asegurar la custodia del menor y que tal acción pueda incluir el retorno del menor al aeropuerto de partida, cuyo viaje estará sujeto a indemnización. Certifico que el menor se encuentra en posesión de todos los documentos requeridos para el viaje.					
NOMBRE Y APELLIDO: 5		DIRECCIÓN: _____		TEL: _____	
FIRMA: _____					
PARA USO EXCLUSIVO DE AEROLÍNEAS ARGENTINAS/AUSTRAL					
AEROPUERTO DE SALIDA		A BORDO		AEROPUERTO DE DESTINO	
7		9		11	
Firma Agente Tráfico		Firma Comisario a bordo		Firma Agente Tráfico	
Aclaración: _____ Legajo N°: _____		Aclaración: _____ Legajo N°: _____		Aclaración: _____ Legajo N°: _____	
AEROPUERTO DE CONEXIÓN		A BORDO		AEROPUERTO DE DESTINO	
8		10		12	
Firma Agente Tráfico		Firma Comisario a bordo		Firma Agente Tráfico	
Aclaración: _____ Legajo N°: _____		Aclaración: _____ Legajo N°: _____		Aclaración: _____ Legajo N°: _____	
Observaciones: _____					

FORM. 1432 - D. Y. M. IRAM 3001 - A.4 - 384 - ACT: AGOSTO 2012

ORIGINAL: AEROPUERTO DE SALIDA - 1era COPIA: RESPONSABLE DEL MENOR - 2da COPIA: COMISARIO DE ABORDO - 3da COPIA: AEROPUERTO DE DESTINO

- | | |
|--|---|
| 1 Nombre, apellido y DNI del menor | 7 Firma, aclaración y legajo A. de Tráfico en la salida |
| 2 Datos del vuelo | 8 Firma, aclaración y legajo A. de Tráfico en conexión |
| 3 Datos acompañante del menor a la salida | 9 Firma, aclaración y legajo Comisario abordó |
| 4 Datos acompañante del menor a la llegada | 10 Firma, aclaración y legajo C. abordó en conexión |
| 5 Firma aclaración del padre/tutor | 11 Firma, aclaración y legajo A. de Tráfico en destino |
| 6 Datos de la conexión del vuelo | 12 Firma, aclaración y legajo A. de Tráfico en destino |

Formulario Menor No Acompañado

Todos los formularios deben estar firmados con aclaración y N° de legajo del personal involucrado.

Original

Completo por el adulto que entrega al menor en el aeropuerto al momento del embarque.

Durante la recepción del menor, el o la Comisario /Jefe de Cabina, lo firma y se archiva en el aeropuerto del embarque.

Primera copia

Firmada por el Personal de Tráfico que lo recibe en el embarque y queda en poder del adulto que entrega al menor en el aeropuerto de salida.

Segunda copia

Firmada por el Personal de Tráfico al momento de la recepción del menor. Es conservada por el o la Comisario/Jefe de Cabina durante el vuelo y luego por un año.

Tercera copia

Firmada por el o la Comisario/Jefe de Cabina y entregada al Personal de Tráfico junto con el menor, una vez llegado al destino.

Documentación UM

Al momento del embarque el menor debe portar el sobre plástico en el cuello con la tarjeta de identificación hacia el frente.



*Finalmente, el Personal de Tráfico completó el formulario, me lo entregó y Antonella pudo embarcar. Minutos más tarde, me acerqué a ver cómo estaba y de paso solicitarle la documentación obligatoria para el Servicio de Menor No Acompañado. Ella tomó el sobre porta documentos entregado por Tráfico y me lo dio. Al abrirlo encontré la **tarjeta de identificación externa** con los datos de Antonella, la **tarjeta de embarque**, su **documentación personal**, el **permiso de salida** por tratarse de un vuelo al exterior y los **marbetes de control de equipaje**.*



SÓLO SE PERMITE UN MÁX. DE 4 MENORES NO ACOMPAÑADOS POR AERONAVE, ENTRE LOS 5 Y 12 AÑOS SIN CUMPLIR.

TRANSPORTE DE MENORES



El otro día antes del despegue, embarcó una familia numerosa. Uno de los niños, el más chiquito, estaba a “upa” de su mamá. Cuando pregunté la edad del nene, confirmé lo que sospechaba: tenía dos años y ocho meses.

¿Qué debería decirle a la pasajera?

Francisco debe ocupar un asiento, no puede viajar en tus brazos.



Infoa

- Deben viajar obligatoriamente con sus padres o responsables a cargo.
- No ocupan asiento.
- No tiene derecho a franquicia de equipaje ni servicio de comida.
- No se puede transportar en una sillita de automóvil (portabebé).
- Cada adulto puede viajar con un solo infante.
- No se permite que el bebé y adulto estén sujetos por el mismo cinturón de seguridad.
- El viaje no es recomendable para los recién nacidos hasta los siete días de vida.



TENER EN CUENTA LA DISPONIBILIDAD DE MÁSCARAS DE OXÍGENO ADICIONALES POR FILA DE PASAJEROS.

- Si se solicita un asiento para el INFOA, deberá abonarse la tarifa de un pasajero CHILD.
- El pasajero debe sostener en sus brazos al infante durante el despegue, aterrizaje y en todo momento que se indique mantener ajustado el cinturón de seguridad.
- Se puede solicitar en la reserva el servicio especial para bebé.



Child

- 1 acompañante mayor de 18 años cada 10 menores entre 5 y 12 años que viajan en grupo

Ubicación de menores

Tanto los pasajeros CHILD, como los pasajeros adultos viajando con INFOAS no podrán ser ubicados en asientos de filas de emergencia y deberán ser reubicados.

Otros pasajeros que no podrán ocupar en asientos de filas de emergencia

- Impedidos
- Enfermos
- Ancianos
- Obesos que requieran extensión de cinturón.
- Pasajeros que no comprendan las instrucciones de los Tripulantes de Cabina.
- Pasajeros que no entiendan ni hablan correctamente el idioma español y/o inglés.
- Menores de 15 años.
- Embarazadas.

BRIEFING

Una vez que instruyas a estos pasajeros, solicítalos que demuestren las instrucciones dadas para verificar que las hayan comprendido. Recordá que él o la Comandante debe estar informado cuando viajamos con pasajeros con capacidades especiales.

Pasajeros no videntes

- Indicá ubicación y salidas cercanas con el número de filas o cantidad de pasos.
- El pax puede tocar los apoyabrazos para poder medir la distancia.
- Puede realizar una caminata desde su asiento hacia el lugar.
- Ofrecé posibilidad de sentir/tocar la máscara de oxígeno de demostración
- Verificá que sepa abrochar/ desabrochar el cinturón de seguridad.
- Informá donde está el timbre de llamada de tripulantes, ventilete y explicá el modo de uso.
- Ofrecé Cartilla Braille.

Pasajeros sordomudos

- Indicá que esté atento y observe a los tripulantes, también durante decolajes y aterrizajes.
- Solicitá asistencia al pasajero adyacente ante una situación imprevista.
- Tené en cuenta la comunicación visual como prioritaria. (lectura de labios y gestualidad).

Pasajeros impedidos

- Briefing en persona. Si tiene acompañante, brindalo a ambos.
- Indicá salidas de emergencia y baños más cercanas.
- Indicá uso del sistema de oxígeno de emergencia.
- Indicá uso del cinturón de seguridad y medios de flotación.

Menor no acompañado

- Instrucciones de seguridad personalmente.
- Indicá botón de llamada a la tripulación.
- Solicitá asistencia al pasajero adyacente ante una situación imprevista.

Pasajero con bebé

- Informá que no pueden estar sujetos por el mismo cinturón.
El bebé debe estar sujetado por el adulto.
- Indicá la disponibilidad de la máscara de oxígeno del bebé en caso de despresurización.
- Entregá al adulto el chaleco para infantes.
- El chaleco debe ir en el bolsillo del asiento frente al mismo.
Retíralo cuando finalice el vuelo.

Pasajera embarazada

- Informá cómo colocarse el cinturón, por debajo del vientre.

Una vez que instruyas a estos pasajeros, solicítalos que demuestren las instrucciones dadas para verificar que las hayan comprendido.

TRANSPORTE DE ÓRGANOS HUMANOS



Ese día, el representante de INCUCAI me entregó una caja. Una vez que llegamos a destino, esperaba ver otro representante de INCUCAI para entregar la caja, pero no estaba. Tras el desembarque tampoco apareció. Pensé que sería una buena idea bajarla del avión y buscar al Jefe de Escala en el aeropuerto, para preguntarle qué hacer.

¿Es correcto que el tripulante baje la caja de INCUCAI de la aeronave?
El Personal de Tráfico debe buscar la caja en la aeronave.

Pasos de recepción y entrega

Material del Instituto Nacional Central Único Coordinador de Ablación e Implante (INCUCAI) u Organismos Provinciales de Ablación e Implante del país (OPAI).



1°

El representante del INCUCAI/OPAI es acompañado por el Personal de Tráfico hasta la puerta de embarque del vuelo.

2°

Durante el embarque, es acompañado hasta el interior del avión para la entrega de la caja a él o la Comisario/Jefe de Cabina.



3°

El representante de INCUCAI/OPAI firma el informe vuelo con aclaración y número de documento. El Comisario /Jefe de Cabina asienta la novedad en el informe de vuelo.

4°

El o la Comisario / Jefe de Cabina ubica la caja en un lugar seguro.



5°

El representante de INCUCAI/OPAI permanece en el aeropuerto hasta la efectiva salida del vuelo.



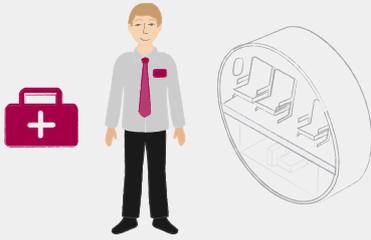
6°

El representante del INCUCAI/OPAI debidamente identificado es acompañado hasta el avión para recibir la caja del Comisario y firmar la documentación, dejando constancia de la recepción de la misma en el Informe de Vuelo.

Tipos de envíos

Urgentes

Entregados por Personal de INCUCAI /OPAI y transportados en un lugar seguro en la Cabina.



No urgentes.

Despachados a través de Cargas y transportados en la bodega del avión.



ANIMALES EN LA CABINA



En mi último vuelo, veo que un pasajero tenía en sus piernas un canil abierto. Junto a él, su hija acariciaba a un perro. Me acerqué para informarles que el animal debe viajar todo el tiempo en el canil cerrado, ubicado debajo del asiento de la fila delantera.

En los vuelos de cabotaje/regionales se pueden transportar animales.



Se puede transportar solamente un perro o gato, de **máx. 9 kilos** en el contenedor correspondiente. Si supera el peso o medidas, se transporta en bodega (sujeto a disponibilidad).



En el contenedor debe llevar el marbete autoadhesivo de Equipaje de Mano, **Form. 409**.

4

Cantidad máxima de **4 mascotas por equipo**; 1 en Cabina Club Economy y 3 en Cabina Economy /Turista.



Los Menores No Acompañados no pueden trasladar animales.



No se admiten animales que por sus características especiales puedan ser molestos para el resto del pasajeros. Ante casos de irregularidades con pernocte, la empresa no se responsabiliza por la negativa de los hoteles a recibir pasajeros con mascota. No se permiten perros/gatos con tratamiento veterinario, ni cachorros menores a 45 días.



Bolsa contenedora: largo 48 cm, ancho 30 cm y alto 25 cm.
Contenedor rígido: largo 48 cm, ancho 30 cm y alto 20 cm.

6

Ubicación: asiento en pasillo con una separación mínima de seis filas entre PETC en Clase Economy /Turista. El contenedor debe ser alojado debajo del asiento enfrente del pasajero.



Son aceptados únicamente perros y gatos con Certificados de Salud y de Vacunación Antirrábica.

PASAJEROS ALCOHOLIZADOS/INTOXICADOS



En mis primeros días como tripulante viví una situación muy extraña en un vuelo. Durante el embarque, una pasajera de alrededor de 50 años, que viajaba sola comenzó a actuar extraño. Gritaba porque no podía colocar su equipaje en el BIN. Cuando otro pasajero intentó ayudarla, comenzó a insultarlo. ¡Yo no sabía qué hacer!

Procedimiento

En ese caso, el o la Comisario/Jefe de Cabina deberá informarle al Comandante para que establezca los pasos seguir. Si el pasajero tiene una conducta disruptiva, debemos aplicar el procedimiento correspondiente, pudiendo ser desembarcado por orden del Comandante con ayuda de la Policía Aeroportuaria. En este caso debemos registrar la anomalía en el informe de vuelo.

PASAJEROS CON SITUACIÓN LEGAL IRREGULAR

Recordá que embarcan antes que el resto de los pasajeros, y si alteran su conducta deberán tomarse las medidas necesarias.



La semana pasada en un vuelo subieron dos pasajeros detenidos con dos custodios... Me asombré mucho al verlos. Los pasajeros no debían volar juntos ya que se admite un solo pasajero detenido por vuelo. Fue entonces cuando me comunicué con el Comandante para rever la situación.



Deportados o inadmitidos

- Si no son considerados peligrosos, viajan sin custodia.



Detenidos

- Se transportan por orden judicial.
- Si no es considerados peligroso, puede viajar uno por vuelo, junto a dos custodios.

Excepciones para Deportados/Inadmitidos

Podrán viajar más de dos pasajeros en los siguientes casos:

- Las personas a transportar integran un grupo familiar.
- Deban ser transportados por la misma empresa por la cual ingresaron.
- Sea el transportador de bandera de la misma nacionalidad que los pasajeros.

EQUIPAJE DE MANO

Es el bulto que el pasajero lleva consigo, quedando a su cargo.



Uno de mis primeros días como tripulante vi a un pasajero guardando su equipaje en el compartimento. Por más fuerza que hiciera, ¡El equipaje era muy grande y no entraba! Entonces me acerqué para decirle:

¿Qué debería decirle según la normativa?

Este equipaje no entra en el compartimento. Por su seguridad y la del resto de los pasajeros, debe ser enviado a la bodega.

Peso máximo

Vuelos de cabotaje

Clase económica

8 kilogramos

Clase "Club Economy"

Vuelos internacionales

10 kilogramos

Medidas máximas



**SI SUPERA ESTE TAMAÑO
DEBERÁ TRANSPORTARSE
EN LA BODEGA DEL AVIÓN**

DESEMBARQUE DE PASAJEROS

Tareas antes del descenso de pasajeros

- Verificar existencia de mangas o la proximidad de la escalera.
- Despedir pax's según rol.
- Chequear cabina por objetos olvidados.
- Solicitar autorización al 1er Comisario para descender del avión

¡Recordá!

En aquellos casos en que el Aeropuerto no cuente con manga, antes de autorizar el descenso de pasajeros, los Tripulantes debemos verificar la presencia del micro y de los respectivos conos de seguridad o del Personal de la Empresa.

Recurrent Anual
de Emergencia
para TCPs

Obligaciones y
Responsabilidades
- Transporte de
Pasajeros

Austral


*Aerolíneas
Argentinas*