

Capítulo 1

Obligaciones y Responsabilidades de un TCP





Lección 01 - El comienzo del día

La jornada laboral de un tripulante comienza en su hogar al momento de tomar conciencia situacional de la clase de vuelo que deberá realizar a la brevedad. En esta instancia previa a iniciar el día laboral, cada tripulante tiene la responsabilidad de confirmar que toda su documentación esté en orden, su uniforme correctamente armado, su maleta de vuelo con todas las herramientas necesarias para realizar una jornada laboral según lo planificado.

Confirmación del vuelo

El primer contacto con la empresa se da al realizar la confirmación del vuelo. Desde su hogar, cada tripulante debe confirmar su asistencia al vuelo con una antelación de 12 horas (dependiendo de la compañía). Esta confirmación de vuelo se da desde un sistema online que la empresa habilita para tal fin, o bien, telefónicamente con el departamento asignado para los tripulantes de cabina. Una vez que el tripulante ha confirmado su vuelo, el sistema deberá indicarle la hora exacta de búsqueda para su traslado al aeropuerto. En caso de que el tripulante decida trasladarse por sus propios medios hacia el aeropuerto, deberá notificar sus intenciones a la empresa vía telefónica.

01 Apr - 30 Apr			
06 SAT OFF 00:00 - 23:59	07 SUN REST 00:00 - 23:59	08 MON SBY 05:00 - 13:00	09 TUE SBY 05:00 - 13:00
22 MON OFF 00:00 - 23:59	23 TUE OFF 00:00 - 23:59	24 WED →	25 THU DOH - HKG QR 818 03:25 - 16:05

En caso de que el tripulante no confirme su asistencia al vuelo, el sistema considerará que la persona no esta disponible para realizar su trabajo y activará a un tripulante de guardia para que reemplace al tripulante anterior. Posterior a ello, el tripulante cancelado tiene la obligación de comunicarse con su departamento en la compañía a fin de notificar su cancelación y las razones correspondientes.

Uniformidad de las tripulaciones

Con el objeto de mantener una correcta imagen de la compañía, existe un código de vestimenta y conducta para todos los tripulantes de la empresa. En su hogar, cada tripulante debe velar por cumplir con estos requerimientos buscando vestir su uniforme tal y como la empresa lo solicita, en perfectas condiciones, planchado y prolijo. Cada tripulante tiene la obligación de mantener una conducta adecuada mientras vista el uniforme de la compañía, ya sea en las cercanías de su hogar, en el transporte hacia el aeropuerto y durante el resto de su día. En su maleta de vuelo, cada tripulante deberá considerar llevar una vestimenta extra en caso de sufrir algún incidente que manche o arruine su uniforme. Adicionalmente, debe llevar una muda de ropa personal para prever el caso donde la aeronave deba pernoctar en un destino no previsto, ya que el uniforme es de uso exclusivo para desarrollar la actividad laboral y no debe ser utilizado fuera de este ámbito.



Revisar novedades del vuelo

Previo a salir de su hogar, cada tripulante tiene la obligación de verificar si el vuelo presenta alguna novedad o consideración especial a fin de tomar los recaudos necesarios previo a salir de su casa.

Lección 02 - Presentación en el aeropuerto

Dependiendo del tipo de vuelo y en función a los requerimientos de cada compañía, todos los tripulantes deben presentarse en el aeropuerto 1 hora antes del inicio del vuelo en caso de vuelos de cabotaje, y 2 horas antes del inicio del vuelo en caso de que este sea internacional. Al llegar al aeropuerto, todo tripulante debe dirigirse directamente a las oficinas de la compañía dentro

del aeropuerto a fin de confirmar su presencia y reunirse con el resto de la tripulación.

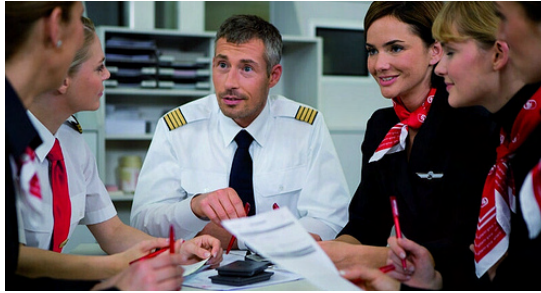
Al llegar a la sala de tripulantes de cabina, todo el equipo se reúne para realizar una reunión previa al vuelo donde se detallan todos los ítems a considerar. Esta reunión previa se conoce como “Briefing”, está a cargo del tripulante jefe del servicio y se detallan todos los temas relativos al vuelo a desarrollar, como ser:



- Cantidad de pasajeros
- Novedades de los equipos del avión
- Detalles de pasajeros con necesidades especiales
- Detalles del servicio abordó
- Repaso de los procedimientos de emergencia
- Roles de cada tripulante y distribución de tareas
- Y cualquier otro ítem que el jefe de tripulantes considere



Luego de finalizar el briefing entre tripulantes, es momento de recibir el briefing operativo por parte de los pilotos, quienes llegan a la sala de briefing luego de haber realizado su propio briefing en la sala de despacho del vuelo. Este briefing está a cargo del capitán quien informará al resto de la tripulación sobre los siguientes ítems:



- Tiempo de vuelo
- Condiciones meteorológicas
- Consideraciones técnicas de la aeronave
- Cantidad de pasajeros en el manifiesto de vuelo
- Carga y mercancías peligrosas
- Procedimientos de ingreso a la cabina
- Procedimientos de emergencia
- Y cualquier otro detalle adicional que considere oportuno a fin de maximizar la seguridad del vuelo y del servicio abordo.

Una vez finalizado el briefing de los pilotos, el jefe de tripulantes informa a estos de la posición que ocupará cada miembro de la tripulación y de las novedades que pudieran tener desde la cabina de pasajeros. Respecto de la posiciones de cada tripulante, se distribuyen dos tripulantes en el galley delantero y dos tripulantes en el galley trasero (en caso de la aeronave Airbus A320). En el galley delantero suele ubicarse el jefe de servicio abordo con el tripulante de menor experiencia a fin de capacitarlo, mientras que en el galley trasero los dos tripulantes con mayor experiencia. Al finalizar todas las aclaraciones de ambos briefings, la tripulación completa (tripulantes y pilotos) se dirigen hacia la aeronave para preparar el embarque de pasajeros.

Para este escenario, las compañías aéreas prevén un código de conducta de las tripulaciones donde requieren un comportamiento específico

para transitar dentro de los aeropuertos mientras se vista el uniforme. Normalmente, toda la tripulación suele dirigirse hacia el avión transitando por la terminal del aeropuerto en grupo y no de forma individual. Todo tripulante tiene la obligación de mantener una conducta adecuada y acorde a los estándares de la compañía, ya que, al vestir su uniforme, esta representando la imagen de la empresa en todo momento. A partir de que se inicia el recorrido hacia la aeronave, el capitán es la autoridad máxima del grupo y asume el liderazgo responsabilizándose por la conducta de toda su tripulación.



Lección 03 - La llegada al avión

Al llegar al avión, cada tripulante deberá dirigirse a su puesto asignado, guardar sus pertenencias personales y guardar su equipaje de mano en un lugar seguro. Una vez listos, cada tripulante debe verificar su sector de trabajo en el galley, comprobando las medidas de seguridad necesarias, el funcionamiento de todo el equipamiento, los suministros necesarios, las condiciones de los baños y de cada fila de asientos, a fin de identificar cualquier anomalía antes de iniciar el embarque de pasajeros. El jefe de tripulantes designa a un encargado del catering y de recibir las provisiones



necesarias por la puerta asignada para tal fin. Mientras se esté realizando la carga de combustible, los tripulantes deben mantener su puesto en un sector de seguridad para prevenir incidentes. Al finalizar la carga de combustible, cada tripulante continua con sus tareas de preparación de cabina, que incluyen los siguientes ítems:



- Verificación de galleys
- Verificación de matafuegos
- Verificación del kit de primeros auxilios
- Verificación de tubos de oxígeno
- Verificación de cartillas de seguridad en cada asiento
- Verificación de puertas y toboganes
- Verificación de sistemas de interfonía
- Verificación de gavetas de equipaje
- Verificación de baños
- Verificación de carros de servicio (trolleys)
- Verificación de asientos y cinturones de seguridad

Cualquier novedad que un tripulante detecte, deberá notificarla al tripulante encargado del servicio, quien le notificará la novedad a los pilotos a fin de tomar las medidas correspondientes antes del embarque de pasajeros. Cada tripulante será responsable de su sector de trabajo y tiene la obligación de mantenerlo en óptimas condiciones durante todo el vuelo. Cada tripulante deberá presentar una apariencia agradable con el uniforme en perfectas condiciones una vez que haya terminado sus tareas de verificación y previo al embarque de pasajeros.



Lección 04 - El embarque de pasajeros

Una vez que la cabina de pasajeros está lista, el tripulante a cargo le notifica a los pilotos, quienes autorizan al embarque de pasajeros. En este instante cada tripulante deberá permanecer en su puesto para recibir a cada pasajero y asistirlo en la ubicación de sus asientos y sus equipajes. En el caso de la aeronave A320, la disposición de los tripulantes durante el embarque suele ser de la siguiente forma: el tripulante jefe del servicio en la puerta principal de ingreso dando la bienvenida a cada pasajero, el segundo tripulante del galley delantero ubicado en el ingreso a la cabina de pasajeros, uno de los tripulantes del galley trasero a mitad de la cabina de pasajeros y el otro tripulante del galley trasero ubicado en las últimas filas de asientos.

Esta disposición logra abarcar a todas las ubicaciones de la cabina de pasajeros a fin de poder asistirlos ante cualquier requerimiento que puedan tener. En caso de que el embarque se realice por dos puertas, la disposición cambiará, siendo la siguiente: el jefe de servicio a bordo en la puerta delantera dando la bienvenida, el segundo tripulante a un tercio de la cabina de pasajeros, un tripulante en la puerta del galley trasero para darle la bienvenida a los pasajeros que aborden por ese sector y el otro tripulante del galley trasero en otro tercio de la cabina de pasajeros para asistir a cualquier requerimiento.



Como cortesía, a los primeros pasajeros que ingresen al avión, cada tripulante deberá dedicarle un tiempo extra a fin de iniciar el servicio con una buena predisposición por parte del pasaje. Cada tripulante debe considerar ofrecer tiempo extra y asistencia especial a los siguientes pasajeros:

- Niños que viajen solos
- Personas mayores
- Personas con algun impedimento y/o discapacidad
- Familias con niños pequeños
- Y a todo aquel pasajero que pudiera generar una demora en el embarque para el resto del pasaje

Una vez que todos los pasajeros han abordado el avión, cada tripulante deberá verificar a cada pasajero en cada asiento confirmando que este correctamente sentado, con el cinturón de seguridad abrochado y el respaldo de su asiento en posición vertical.



Lección 05 - Inicio del vuelo

Una vez cerradas las puertas inicia formalmente el vuelo, la aeronave comienza el retroceso y el encendido de sus motores, luego comienza lentamente el rodaje. Una vez que todos los pasajeros están sentados y asegurados, con todas las maletas guardadas y aseguradas, la tripulación inicia los anuncios correspondientes a las normas de seguridad. En caso de que el