I.- Datos Generales

Código	Título
EC1087	Instrucción en la atención a pasajeros y tripulación en materia de seguridad, emergencia y servicio a bordo

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de personas que faciliten e instruyan en la atención a pasajeros y tripulación en materia de seguridad, emergencia y servicio a bordo de una aeronave comercial.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia
El presente estándar describe las funciones críticas que realizan las personas que instruyen y facilitan la atención a pasajeros y tripulación en materia de seguridad, emergencia y servicio a bordo en vuelos comerciales, considerando también los criterios, políticas de operación y consideraciones específicas en la ley de aviación civil y Reglamento y Normas Oficiales Mexicanas.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres
Desempeña actividades tanto programadas y rutinarias como impredecibles así como de orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior; requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Interjet

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
2 de agosto de 2018	25 de septiembre de 2018
Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:	
3 años	

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)
Grupo unitario
2715 Instructores y capacitadores en oficios y para el trabajo.
5231 Azafatas y sobrecargo.

Ocupaciones asociadas
Instructor y capacitador en mecánica de producción y servicios.
Azafata y sobrecargo.
Aeromoza.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Instructor/facilitador de sobrecargos

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
48-49 Transportes, correos y almacenamiento.
Subsector:
481 Transporte aéreo.
Rama:
4811 Transporte aéreo regular.
Subrama:
48111 Transporte aéreo regular.
Clase:
481111 Transporte aéreo regular en líneas aéreas nacionales.
481112 Transporte aéreo regular en líneas aéreas extranjeras.

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia
- Interjet

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:
- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:
- Aula de trabajo
- Aula simulador y/o avión real.
- Proyector y/o cañón.
- lap top.
- Pintarron, marcadores y/o plumones.
- Guía didáctica del curso impreso o digital.
- Lista de asistencia del curso impresa o digital.
- Material didáctico.
- Presentación correspondiente al tema a impartir considerando introducción, objetivo y contenido temático.
- Equipo movible de emergencia:
  *Suministros médicos

*Extintores portátiles
*Suministros de oxígeno
*Cinturón de seguridad
*Arnés para los miembros de la tripulación
*Chalecos salvavidas
*Dispositivos de flotación

- Videos de apoyo.

Duración estimada de la evaluación

- 1 hora en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 4 horas

Referencias de Información

- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2017, 26 Junio). Ley de Aviación Civil [Diario Oficial de la Federación]. Recuperado 14 Junio, 2018, de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/25_260617.pdf
- Diario Oficial de la Federación. (1998, 7 diciembre). Reglamento de la Ley de Aviación Civil [Diario Oficial de la Federación]. Recuperado 14 junio, 2018, de http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/regl-ley-aviacion-civil.pdf
- CO AV-32/12 que establece el tipo de inspecciones a aplicar al personal que instruye y supervisa a sobrecargos

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Instrucción en la atención a pasajeros y tripulación en materia de seguridad, emergencia y servicio a bordo

Elemento 1 de 2

Instruir al participante/sobrecargo en la operación de los elementos de cabina

Elemento 2 de 2

Instruir al participante/sobrecargo en las actividades de seguridad, emergencia y servicio de la tripulación antes, durante y después del vuelo

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 2		Instruir al participante/sobrecargo en la operación de los elementos de cabina

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Describe a los participantes las especificaciones del equipo de vuelo:
- Mencionando las partes en las que está compuesta la cabina de pilotos,
- Detallando las características de la cabina de pasajeros, y
- Mencionando el funcionamiento de los sistemas de la cabina.

2. Explica el uso del equipo movible de emergencia:
- Mostrando que se encuentra disponible y en buen estado,
- Indicando que esté operativo para su uso, y
- Señalando que se encuentre asegurado y en el lugar asignado y asegurado.

3. Describe a los participantes los componentes de la cabina de pasajeros:
- Indicando que las estaciones de sobrecargos debe contener los cinturones y arneses,
- Mostrando cómo funcionan los asientos de pasajeros: cinturón de seguridad, mesa de servicio y respaldo del asiento,
- Mostrando cómo funcionan los elementos del baño: poceta, lava manos, puerta, seguro de puerta y detector de humo se encuentren operativos, e
- Indicando cómo se comprueba la funcionalidad de las palancas de apertura y cierre de puertas de la aeronave.

4. Explica a los participantes el funcionamiento de los sistemas de la cabina de pasajeros:
- Comprobando que el sistema de iluminación esté operativo, y
- Mostrando cómo funciona el sistema de llamadas entre los pilotos y sobrecargos funcione.

5. Describe a los participantes el contenido del comisariato del vuelo:
- Mostrando que el contenido del carro de servicio corresponda conforme al vuelo,
- Mostrando cómo funciona el freno del carro de servicio,
- Cotejando que las cajas de insumos corresponda conforme al vuelo,
- Mostrando cómo funcionan los seguros de los galleys,
- Revisando que el interior de los galleys esté libre de objetos, extraños/peligrosos,
- Revisando que el interior de los carritos de servicio estén libre de objetos extraños/peligrosos, y
- Explorando que las cajas metálicas estén libre de objetos extraños/peligrosos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El curso de instrucción del participante/sobrecargo elaborado:
- Contiene la guía didáctica del curso,

- Incluye el contenido temático específico,
- Incluye los materiales didácticos,
- Incluye la estructura y objetivos de aprendizaje del curso, y
- Describe la metodología/técnicas a utilizar para la facilitación del curso.

2. La presentación del curso de instrucción elaborado:
- Describe la introducción del curso,
- Describe los objetivos a cumplir del curso, y
- Contiene la descripción de los temas a desarrollar del curso.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Reglamento de Ley de Aviación Civil, artículo 85, 129 y 130.	Conocimiento
2. Ley de aviación civil artículo 33.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que realiza sus actividades en la operación de los instrumentos de cabina de acuerdo a la prioridad y secuencia establecida por la empresa.
2. Responsabilidad:	La manera en que realiza la instrucción para validar de los elementos de la cabina de pasajeros con base en los criterios de seguridad establecidos para dicha actividad.

GLOSARIO

1. Comisariato:	Se refiere a los insumos que se abordan a una aeronave para el servicio a bordo a pasajeros y tripulantes.
2. Componentes de la cabina de pasajeros:	Son aquellas partes del equipo del avión que conforma la cabina de pasajeros (asientos, baños, compartimentos superiores, estaciones de sobrecargos, cocinetas y/o galleys, puertas, ventanillas de emergencia y/o puertas de emergencia de acuerdo a la aeronave).
3. Equipo de vuelo:	Son aquellos componentes que conforman la aeronave dentro de la cabina de pilotos, pasajeros y baños.
4. Equipo movible de emergencia:	Es el equipo que toda aeronave debe tener para poder operar como suministros médicos, extintores portátiles, cinturón de seguridad, suministro de oxígeno, arnés de seguridad para cada asiento de los miembros de la tripulación, medios para asegurar que se comunique a los pasajeros la información e instrucciones de seguridad, el equipo transmisor localizador de emergencia,

	equipo necesario para hacer señales de socorro, medios para el sustento de la vida apropiados al área sobre la que se vaya a volar, chalecos salvavidas o dispositivos de flotación individual, así como las balsas salvavidas en número suficiente para alojar a todas las personas que se encuentren a bordo.
5. Sistemas de la cabina:	Aquellos mecanismos que permiten la comunicación en la cabina de pasajeros y pilotos además de la iluminación en cabina de pasajeros.

Referencia	Código	Título
2 de 2		Instruir al participante/sobrecargo en las actividades de seguridad, emergencia y servicio de la tripulación antes, durante y después del vuelo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Proporciona a los participantes información de equipo de vuelo e indicaciones donde se llevará a cabo la operación:
- Indicando cuáles son las salidas de emergencia de acuerdo a la aeronave,
- Mostrando cuáles son los tipos de toboganes con los que cuenta la aeronave,
- Señalando la distribución de mascarillas de oxígeno suplementario con las que cuenta la aeronave, y
- Señalando cuál es la localización del equipo movible de emergencia de la aeronave.

2. Explica a los participantes las actividades previas a la salida del vuelo de la aeronave:
- Mencionando como asistir a los pasajeros con requerimientos especiales,
- Explicando cuáles son los criterios de abordaje y almacenamiento de equipaje de mano,
- Mencionando cuáles son las políticas de abordaje de artículos prohibidos,
- Explicando cuál es el procedimiento del suministro de combustible a la aeronave
- Mencionando cuál es el procedimiento a seguir para la operación en climas fríos,
- Indicando el momento en el que se realiza el armado y desarmado de toboganes,
- Indicando las instrucciones de seguridad a cumplir de los pasajeros, e
- Indicando las instrucciones de seguridad a cumplir de la tripulación.

3. Explica a los participantes las actividades durante el vuelo de la aeronave:
- Indicando cómo se realiza el armado y desarmado de toboganes,
- Mencionando cuáles son las instrucciones de seguridad a cumplir por los pasajeros,
- Mencionando cuáles son las instrucciones de seguridad a cumplir por la tripulación,
- Mencionando cuál es el procedimiento a seguir en turbulencia, e
- Indicando cuál es la manera en que debe proporcionar la atención del servicio a bordo.

4. Proporciona a los participantes la información de las actividades posteriores al vuelo:
- Explicando cómo se hace la apertura de puertas al llegar a plataforma,

- Indicando cómo se realiza el desembarco a los pasajeros a través de handset/intercomunicador con base al procedimiento, y
- Mencionando que la cabina debe quedar limpia y sin objetos olvidados al final de la atención del servicio a bordo.

5. Menciona a los participantes los casos de emergencia que suceden durante el servicio:
- Describiendo la manera de evacuar la aeronave en tierra,
- Describiendo la manera de evacuar la aeronave en agua,
- Describiendo cuáles son los pasos a seguir en una despresurización,
- Indicando los pasos a seguir en presencia de humo/fuego,
- Describiendo las acciones a seguir ante la presencia de actos de interferencia ilícita,
- Describiendo cuál es la manera de actuar ante un derrame de mercancías peligrosas, y
- Explicando cuál es la manera de atender a pasajeros insubordinados.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Los documentos de la tripulación del vuelo verificados:
- Contiene el examen médico de aptitud psicofísica vigente,
- Incluye la licencia de sobrecargo vigente, y
- Incluye el pasaporte vigente.
2. El manual de sobrecargos verificado:
- Contiene los procedimientos a seguir de las sobrecargos.
- Incluye la última actualización, y
- Contiene la última información expedida por la aerolínea.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad	La manera en que se dirige a los participantes/sobrecargos durante la instrucción.
2. Limpieza	La manera en que realiza la manipulación de los alimentos y residuos utilizados después de su consumo y que se generan durante el vuelo conforme a los criterios de abordaje y almacenamiento establecido.
3. Orden	La manera en que transmite la información de las actividades en materia de seguridad y emergencia de acuerdo a la prioridad y secuencia definida en los procedimientos.

GLOSARIO

1. Actos de Interferencia Ilícita	Son aquellos actos o tentativas destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil y del transporte aéreo, es decir: apoderamiento ilícito de aeronaves en vuelo, en tierra, toma de rehenes a bordo de aeronaves o en los aeródromos; intrusión por

		la fuerza a bordo de una aeronave, en un aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica; introducción a bordo de una aeronave o en un aeropuerto de armas o de artefactos (o sustancias) peligrosos destinados a fines criminales; comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, personal de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.
2.	Criterios de abordaje almacenamiento:	Son los pasos a seguir que se llevan a cabo para dar prioridad al abordaje de pasajeros.
3.	Pasajeros con requerimientos especiales:	Todos aquellos pasajeros que por su condición requieren algún tipo de consideración especial (menores sin acompañar, pasajeros en sillas de ruedas, embarazadas, pasajeros con concentrador de oxigeno portátil- POC, pasajeros con mascotas, animales de servicio, pasajeros privados de su libertad, deportados, etc.).
4.	Procedimiento de suministro de combustible:	Son los pasos que se consideran para el abastecimiento de turbosina a la aeronave pudiendo realizarse con pasajeros embarcando, desembarcando y abordo, siempre y cuando las políticas de la aerolínea lo permitan.
5.	Procedimiento climas fríos:	Son los pasos que se consideran para evitar que la aeronave tenga contaminantes helados sobre las superficies críticas.
6.	Procedimiento en turbulencia:	Son las consideraciones que se deben llevar a cabo durante el vuelo cuando las condiciones meteorológicas afecten el movimiento de la aeronave.