

## **I.- Datos Generales**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC1768	Atención a pasajeros y tripulación en materia de seguridad, emergencia y servicio a bordo de aeronaves

### **Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas encargadas de la atención a pasajeros y tripulación a bordo de aeronaves, asegurando que ejecuten procedimientos de seguridad operacional, respuesta a emergencias y provisión de servicio al pasajero, de acuerdo con la normatividad aeronáutica aplicable, los protocolos internacionales de seguridad aérea, así como los manuales de operación de la aerolínea u operador aéreo.

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 EC Se orienta a personas que desempeñan actividades de sobrecargo, auxiliar de vuelo, tripulación de cabina o funciones equivalentes, tanto en aerolíneas comerciales como en transporte aéreo privado o especializado, y contribuye a la profesionalización del sector aeronáutico mexicano, fortaleciendo la cultura de seguridad, calidad en el servicio y protección al pasajero, mediante el desarrollo de las siguientes actividades: garantizar la integridad física y seguridad operacional de los pasajeros y tripulación durante todas las fases del vuelo, aplicar procedimientos de emergencia, proporcionar un servicio profesional orientado al bienestar del pasajero, considerando políticas de atención, accesibilidad, diversidad e inclusión, comunicar de manera eficaz y oportuna instrucciones, información preventiva y protocolos de seguridad, proporcionando asistencia personalizada cuando sea necesario y colaborar con la tripulación técnica y de cabina, aplicando principios de CRM (Crew Resource Management) para la gestión segura y eficiente de recursos y toma de decisiones. También establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe de contar para realizar un trabajo, así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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 programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas acerca de su labor. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

### **Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló**

Aeroméxico Formación Interna (AFI)

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

23 de febrero de 2026

**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**

**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**

5231 Azafatas y sobrecargos.

**Ocupaciones asociadas**

Sobrecargo.

**Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)**

**Sector:**

48-49 Transportes, correos y almacenamiento.

**Subsector:**

488 Servicios relacionados con el transporte.

**Rama:**

4881 Servicios relacionados con el transporte aéreo.

**Subrama:**

48819 Otros servicios relacionados con el transporte aéreo.

**Clase:**

488190 Otros servicios relacionados con el transporte aéreo.

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**

- AM Formación Interna S.A. de C.V.
- Aerolitoral S.A. de C.V.
- Aerovías de México S.A. de C.V.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en escenarios controlados; 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:

- Equipo de emergencia
- Familiarizador/aula simulador con puertas y salidas de emergencia y cabina de pasajeros.
- Carros de servicio.
- Personas que funjan como pasajeros (4 como mínimo).
- Comisariato.

- Insumos de la cocina de la cabina de pasajeros.

### Duración estimada de la evaluación

- 30 minutos en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 2 horas con 30 minutos.

### Referencias de Información

- Circulas Obligatoria COAV 42-22 que establece el contenido del Manual de Sobrecargos.
- Circular Obligatoria COSA 17.2/10 R3 que establece la regulación de artículos prohibidos a introducir a las aeronaves de servicio público y su posesión en a zonas estériles de los aeródromos civiles de servicio al público para la prevención de actos de interferencia ilícita.
- Circular Obligatoria COAV-17.5/07 R2 que establece las especificaciones para la autorización del transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea.
- COAV-9.2/07 R1 que establece los requisitos para la operación de aeronaves en climas fríos, operación de deshielo, antihielo y contaminantes naturales en tierra y en vuelo.

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

### Estándar de Competencia

Atención a pasajeros y tripulación en materia de seguridad, emergencia y servicio a bordo de aeronaves

### Elemento 1 de 3

Preparar el servicio y la cabina antes del vuelo

### Elemento 2 de 3

Asistir a los pasajeros y tripulación durante el abordaje y el vuelo

### Elemento 3 de 3

Realizar el cierre de vuelo

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E5596	Preparar el servicio y la cabina antes del vuelo

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

### DESEMPEÑOS

1. Se presenta en su área de trabajo:
  - Portando el uniforme de acuerdo con lo establecido por la empresa/código de vestimenta establecido por la empresa,
  - Presentando la documentación vigente requerida por la Autoridad Aeronáutica y por el concesionario, asignatario, permisionario, operador aéreo y los manuales actualizados en formato digital/físico, e
  - Integrándose con los miembros de la tripulación de acuerdo con las políticas y procedimientos del concesionario, asignatario, permisionario y operador aéreo.
2. Verifica el Equipo de emergencia y sistemas:

- Corroborando que se encuentra disponible y en buen estado,
  - Verificando que esté operativo para su uso, y
  - Revisando que se encuentre asegurado y en el lugar asignado de acuerdo con el tipo de aeronave.
3. Verifica la cabina de pasajeros:
- Revisando en la bitácora de sobrecargos para mantenimiento que no haya reportes abiertos que afecten la aeronavegabilidad, equipo del avión y sistemas,
  - Revisando que las estaciones de sobrecargos tengan los cinturones y arneses en condiciones de operación,
  - Verificando que las puertas y salidas de emergencia se encuentren en condiciones de operación de acuerdo con las especificaciones de la aeronave,
  - Verificando que el kit de demostración de seguridad se encuentre ubicado en el lugar asignado por la empresa, esté completo y en condiciones de operación,
  - Corroborando que los compartimentos de equipaje estén libres de objetos extraños/peligrosos,
  - Verificando que los asientos de los pasajeros tengan el cinturón de seguridad en condiciones de operación,
  - Corroborando que las mesas de servicio de los asientos se encuentren aseguradas y los respaldos de los asientos se encuentren en su posición original/sin reclinar,
  - Verificando que en los asientos de pasajeros se encuentren los instructivos de seguridad acordes al tipo de avión, versión vigente y haya uno por pasajero,
  - Revisando que los sanitarios y sus compartimentos estén libres de objetos extraños, limpios, en condiciones de operación, sin fugas y con existencia de agua caliente,
  - Revisando que las puertas de los sanitarios se aseguren por fuera,
  - Verificando que la llamada de sobrecargos del sanitario funcione,
  - Verificando que los sistemas de detección y extinción de fuegos en sanitarios se encuentren operativos,
  - Verificando que todos los ruptores estén oprimidos,
  - Corroborando que los carritos de servicio se encuentren en condiciones de operación, con freno y asegurados al lugar establecido de acuerdo con el tipo de aeronave,
  - Revisando la existencia de chalecos salvavidas de acuerdo con el procedimiento de la empresa,
  - Verificando que las luces de emergencia estén funcionando conforme al tipo de aeronave,
  - Verificando que el sistema de comunicación e intercomunicación de tripulación funciona y esté en condiciones de operación,
  - Revisando que los asientos que se encuentran en las salidas de emergencia se encuentren en su posición/sin reclinarsse, y
  - Verificando que el sistema de entretenimiento esté en condiciones de operación de acuerdo con lo establecido por la empresa y con el tipo de aeronave.
4. Verifica el funcionamiento de los componentes del sistema de administración de cabina/panel:
- Verificando que el sistema de iluminación esté en condiciones de operación, y
  - Verificando que el tanque de agua potable se encuentre abastecido y el tanque de aguas negras se haya vaciado.
5. Verifica las condiciones del galleys:
- Revisando que el interior, compartimentos y botes de basura de los galleys estén libre de objetos, extraños/peligrosos,
  - Corroborando que las áreas de hornos y cafeteras se encuentren libres de objetos de papel y plástico y estén sin fugas,

- Verificando que todos los ruptores estén oprimidos,
  - Corroborando que los frenos de carros de servicio y mesas plegables están en condiciones de operación, y
  - Corroborando que los carros de servicio se encuentren en condiciones de operación, con freno y asegurados al lugar establecido de acuerdo con el tipo de aeronave.
6. Verifica el abastecimiento del comisariato del vuelo:
- Revisando que el interior de los galleys esté libre de objetos, extraños/peligrosos,
  - Verificando que todas las puertas de los carros de servicio se encuentren flejadas,
  - Revisando que el interior de los carritos de servicio esté libre de objetos extraños/peligrosos, y
  - Revisando que el contenido del carro de servicio corresponda con el vuelo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS**

1. Definición de Actos de Interferencia Ilícita de acuerdo con lo establecido en la Circular Obligatoria COSA 17.2/10 R3 que establece la regulación de artículos prohibidos a introducir a las aeronaves de servicio público y su posesión en a zonas estériles de los aeródromos civiles de servicio al público para la prevención de actos de interferencia ilícita.

**NIVEL**

Comprensión.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES**

1. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial y respetuoso con sus compañeros y proveedores.
2. Cooperación: La manera en que se coordina y apoya a sus compañeros para realizar un trabajo en equipo.
3. Tolerancia: La manera en que respeta y acepta la diversidad de carácter y comportamientos del equipo de trabajo.

**GLOSARIO**

1. Cabina de pasajeros: Es el área principal diseñado y certificado para el transporte de pasajeros, es una zona sujeta a requisitos críticos de seguridad, emergencia y confort, para la cual existe el servicio de transporte aéreo, cuenta con asientos equipados con cinturones de seguridad para cada pasajero mayor de dos años, provee rutas de evacuación (puertas y salidas de emergencia) y medios de asistencia (toboganes o rampas). Se aloja de forma accesible y marcada el equipo de emergencia. Es la zona de responsabilidad principal de la tripulación de cabina (sobrecargos) para asegurar el orden, el cumplimiento de la normativa y la seguridad de todos a bordo.
2. Comisariato: Se refiere al servicio especializado de alimentos, bebidas y suministros en la cabina de pasajeros.

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| 3. Equipo de emergencia: | Es el equipo abordo que se usa en condiciones anormales o de emergencia que requieren acción inmediata para la operación segura del vuelo y protección de sus ocupantes incluyendo la preservación de la vida. (Ejem. Extintores de fuego) Algunos elementos de este equipo pueden considerarse como equipo de sobrevivencia. |
| 4. Documentación:        | Se refiere a la licencia de sobrecargo, constancia de aptitud psicofísica integral, carnet del seguro social, credencial de identificación emitida por la empresa.  |
| 5. Galley:               | Es la cocineta del avión.   |
| 6. Ruptores:             | Son mecanismos de seguridad que protegen los sistemas eléctricos de la aeronave.  |

Referencia	Código	Título
2 de 3	E5597	Asistir a los pasajeros y tripulación durante el abordaje y el vuelo

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Asiste a los pasajeros en el abordaje de la aeronave:
  - Coordinando el abordaje con las áreas correspondientes,
  - Informando que la aeronave se encuentra lista para la recepción de pasajeros,
  - Anunciando a los pasajeros el abordaje de la aeronave,
  - Asistiendo a los pasajeros en la ubicación de sus asientos,
  - Orientando a los pasajeros sobre la colocación de su equipaje en los compartimientos,
  - Solicitando la documentación de equipaje suelto/excedente que no pueda guardarse en las sombrereras/debajo de los asientos,
  - Proporcionando instrucciones de seguridad a los pasajeros que se encuentran en salidas de emergencia,
  - Confirmando que la información proporcionada fue comprendida por los pasajeros,
  - Informando al encargado de vuelo que la instrucción de seguridad fue ejecutada antes del cierre de puertas,
  - Agilizando el abordaje de los pasajeros para evitar aglomeraciones en el pasillo,
  - Revisando periódicamente durante el abordaje que los sanitarios y sus compartimientos estén libres de objetos extraños/dejados por pasajeros,
  - Confirmando a las áreas correspondientes el número de pasajeros a bordo, y
  - Recibiendo la documentación del vuelo.
  
2. Asiste a pasajeros con requerimientos especiales/servicios especiales:
  - Apoyando en la ubicación de su asiento,
  - Brindando apoyo de acuerdo con la situación/necesidad que presente, y
  - Proporcionando instrucciones de seguridad de acuerdo con la situación/necesidad que presente.

3. Coordina el cierre de la puerta principal:
  - Corroborando que todos los pasajeros estén sentados,
  - Verificando que el equipaje de pasajeros y tripulantes esté guardado en los compartimentos correspondientes de acuerdo con los procedimientos de la empresa,
  - Corroborando que las sombreras/compartimentos se encuentren cerrados y asegurados,
  - Verificando que los carros de servicio se encuentren con su freno y asegurados y en el espacio establecido de acuerdo con el tipo de aeronave,
  - Revisando que las mesas de servicio se encuentren plegadas y aseguradas,
  - Notificando al comandante al mando que la cabina está asegurada/lista para el cierre de puertas,
  - Realizando el cierre de puertas de acuerdo con el tipo de aeronave,
  - Realizando el armado de toboganes y cross check cuando el comandante al mando lo indique,
  - Proporcionando a los pasajeros información del progreso del vuelo/cualquier otra circunstancia que deba de ser del conocimiento de pasajero,
  - Reproduciendo los anuncios de seguridad, y
  - Confirmando la notificación de cabina estéril por parte de la cabina de pilotos.
  
4. Proporciona instrucciones de seguridad a cumplir por parte de los pasajeros:
  - Instruyendo a los pasajeros sobre la colocación del cinturón de seguridad,
  - Demostrando la ubicación y colocación de mascarillas de oxígeno en caso de presentarse una despresurización en la aeronave,
  - Mostrando a los pasajeros cuales son las salidas de emergencia con las que cuenta la aeronave,
  - Demostrando la ubicación y colocación de chalecos salvavidas y toboganes de emergencia,
  - Indicando a los pasajeros la trayectoria de las luces de emergencia, y
  - Mencionando a los pasajeros que en caso de alguna duda se la consulte a la tripulación de sobrecargos.
  
5. Realiza la revisión de cabina previo al despegue de la aeronave:
  - Verificando que los pasajeros tengan los cinturones de seguridad abrochados y ajustados,
  - Corroborando que las mesas de servicio de los asientos, los descansa pies y pantallas estén plegadas y aseguradas,
  - Verificando que los respaldos de los asientos se encuentren en posición vertical/sin reclinar,
  - Revisando que el equipaje de mano que no se guardó en las sombreras/compartimentos esté guardado debajo del asiento,
  - Verificando que las sombreras/compartimentos estén cerrados y asegurados,
  - Solicitando a los pasajeros que estén utilizando audífonos conectados a dispositivos personales, que eviten su uso hasta que se emita la notificación que lo permita,
  - Retirando artículos/objetos que constituyan un peligro a la seguridad,
  - Solicitando a los pasajeros que eviten el uso de las tomas de corriente eléctrica/puertos de USB de los asientos hasta que se emita la notificación que lo permita,
  - Revisando que las persianas de las salidas de emergencia se encuentren abiertas,
  - Verificando que haya visión directa entre cabinas y sin obstrucciones de mamparos asegurados,
  - Asegurando todos los artículos de comisariato,
  - Vacinando cafeteras,
  - Verificando que los compartimentos de cabina y galley estén cerrados y asegurados,
  - Corroborando que los carros de servicio y mesas plegables estén guardados, frenados y asegurados,

- Notificando a los pilotos al mando las irregularidades que se presenten,
  - Apagando y asegurando el sistema de entretenimiento,
  - Asegurando cortinas divisorias y de galleys,
  - Verificando que los sanitarios se encuentren desocupados, que sus puertas estén cerradas y aseguradas,
  - Apoyando a los pasajeros que requieran/soliciten asistencia,
  - Ajustando la iluminación de acuerdo a las condiciones exteriores,
  - Colocándose en la estación de sobrecargo de acuerdo con la posición asignada,
  - Asegurando el cinturón de seguridad y arnés,
  - Adoptando la posición de alerta, y
  - Notificando a cabina de pilotos que la cabina de pasajeros está en orden.
6. Asiste a pasajeros durante el vuelo:
- Reproduciendo los anuncios de seguridad,
  - Quitando seguros a los baños,
  - Coordinando y comunicando a la cabina de pilotos el inicio del servicio de alimentos y bebidas,
  - Confirmando que las condiciones de vuelo son las adecuadas para brindar el servicio alimentos y bebidas,
  - Colocándose la bata/vestimenta de servicio alimentos y bebidas,
  - Coordinándose con los demás sobrecargos para ofrecer el servicio a los pasajeros,
  - Brindando el servicio de alimentos y bebidas en cabina de acuerdo con lo establecido en los manuales de la empresa,
  - Monitoreando la cabina de pasajeros para identificar eventualidades/necesidades de los pasajeros,
  - Atendiendo las dudas, comentarios y necesidades de seguridad/emergencia que presenten los pasajeros, e
  - Informando a cabina de pilotos sobre los requerimientos especiales de los pasajeros para la llegada a plataforma, al inicio del descenso.
7. Realiza la revisión de cabina previo al aterrizaje de la aeronave:
- Confirmando la notificación de cabina estéril por parte de la cabina de pilotos,
  - Reproduciendo los anuncios de seguridad,
  - Verificando que los pasajeros tengan los cinturones de seguridad abrochados y ajustados,
  - Corroborando que las mesas de servicio de los asientos, los descansa pies y pantallas estén plegadas y aseguradas,
  - Verificando que los respaldos de los asientos se encuentren en posición vertical/sin reclinar,
  - Revisando que el equipaje de mano que no se guardó en las sombreras/compartimentos esté guardado debajo del asiento,
  - Verificando que las sombreras/compartimentos estén cerrados y asegurados,
  - Solicitando a los pasajeros que estén utilizando audífonos conectados a dispositivos personales, que eviten su uso hasta que se emita la notificación que lo permita,
  - Retirando artículos/objetos que constituyan un peligro a la seguridad,
  - Solicitando a los pasajeros que eviten el uso de las tomas de corriente eléctrica/puertos de USB de los asientos hasta que se emita la notificación que lo permita,
  - Revisando que las persianas de las salidas de emergencia se encuentren abiertas,
  - Verificando que haya visión directa entre cabinas y sin obstrucciones de mamparos asegurados,
  - Asegurando todos los artículos de comisariato,
  - Vacando cafeteras,

- Verificando que los compartimientos de cabina y galley estén cerrados y asegurados,
  - Corroborando que los carros de servicio y mesas plegables estén guardados, frenados y asegurados,
  - Notificando a los pilotos al mando las irregularidades que se presenten,
  - Apagando y asegurando el sistema de entretenimiento,
  - Asegurando cortinas divisorias y de galleys,
  - Verificando que los sanitarios se encuentren desocupados, que sus puertas estén cerradas y aseguradas,
  - Apoyando a los pasajeros que requieran/soliciten asistencia,
  - Ajustando la iluminación de acuerdo a las condiciones exteriores,
  - Colocándose en la estación de sobrecargo de acuerdo con la posición asignada,
  - Asegurando el cinturón de seguridad y arnés,
  - Adoptando la posición de alerta, y
  - Notificando a cabina de pilotos que la cabina de pasajeros está en orden.
8. Proporciona instrucciones a los pasajeros durante el rodaje de llegada:
- Reproduciendo los anuncios de seguridad, y
  - Monitoreando desde su estación que los pasajeros permanezcan sentados/solicitando a los pasajeros que se encuentren de pie que tomen asiento.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

#### CONOCIMIENTOS

1. Definición de Equipo de emergencia de acuerdo con la Circular Obligatoria COAV-42/22 Que establece el contenido del Manual de Sobrecargos.
2. Características de pasajeros con requerimientos especiales de acuerdo con la Circular Obligatoria COAV-42/22 Que establece el contenido del Manual de Sobrecargos.
3. Definición de mercancías peligrosas de acuerdo con lo establecido en la Circular Obligatoria COAV-17.5/07 R2 que establece las especificaciones para la autorización del transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea.
4. Concepto de deshielo y antihielo de acuerdo con lo establecido en la COAV-9.2/07 R1 que establece los requisitos para la operación de aeronaves en climas fríos, operación de deshielo, antihielo y contaminantes naturales en tierra y en vuelo.

#### NIVEL

Comprensión.

Comprensión.

Comprensión.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

#### ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que se dirige a los pasajeros, con respeto, escucha activa y atención a necesidades individuales, utilizando un lenguaje amable y sin tecnicismos confusos.

- |                 |   |
|-----------------|---|
| 2. Cooperación: | La manera en que se coordina y apoya a sus compañeros para atender las solicitudes de los pasajeros durante el vuelo y para el servicio de alimentos y bebidas. |
| 3. Iniciativa:  | La manera en que ofrece apoyo a los pasajeros sin esperar a que se lo soliciten.  |
| 4. Orden:       | La manera en que mantiene las áreas de la cabina de pasajeros despejadas y con los compartimentos de equipaje asegurados y cerrados.                            |
| 5. Tolerancia:  | La manera en que mantiene cortesía, autocontrol y neutralidad ante reclamos y quejas de los pasajeros y respeta la diversidad cultural sin discriminación.      |

#### GLOSARIO

- |                                       |     |   |
|---------------------------------------|-----|---|
| 1. Anuncios de seguridad:             | de  | Es la información que se proporciona a los pasajeros a bordo de sus aeronaves a través de los medios disponibles sobre la operación del vuelo y las medidas de seguridad que deben adoptar desde que abordan la aeronave, hasta que desciendan de ella. |
| 2. Armado de toboganes:               |     | Se refiere al procedimiento estandarizado y verificado para asegurar que el tobogán funcione en caso de emergencia.   |
| 3. Cross check:                       |     | Procedimiento que consiste en la verificación visual cruzada de indicadores de armado/desarmado de tobogán, asegurando que los sistemas de la aeronave se encuentren en la configuración correcta para la fase de vuelo.                                |
| 4. Desarmado de toboganes:            | de  | Se refiere al procedimiento mediante el cual, la tripulación de cabina coloca el sistema de evacuación de una puerta en modo inactivo, desconectando el tobogán de su mecanismo automático de despliegue.   |
| 5. Documentación de vuelo:            | del | Consiste en la declaración general/general declaration y el listado de pasajeros/FR.  |
| 6. Equipaje suelto:                   |     | Es toda aquella maleta, bolsa o bulto, no asegurada correctamente, que representa un riesgo.  |
| 7. Información de progreso del vuelo: | del | Refiere al número de vuelo, ruta, duración del vuelo y altitud.   |
| 8. Sombrereras:                       |     | Es el espacio en la cabina de pasajeros para colocar el equipaje de mano a bordo de la aeronave.  |

Referencia	Código	Título
3 de 3	E5598	Realizar el cierre de vuelo.

#### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Coordina la apertura de la puerta principal:
  - Desarmando los toboganes,
  - Realizando el cross check,
  - Informando a cabina de pilotos sobre la realización el desarmado de toboganes y el cross check,
  - Confirmando la autorización de cabina de pilotos para la apertura de la puerta,
  - Verificando que la señal de cinturones se encuentre apagada,
  - Verificando que las condiciones interiores sean adecuadas para la apertura de la puerta,
  - Confirmando con el personal de tierra que las condiciones exteriores sean adecuadas para la apertura de la puerta,
  - Realizando la apertura de la puerta principal, y
  - Coordinando el desembarque con las áreas correspondientes.
  
2. Asiste a los pasajeros con requerimientos especiales/servicios especiales en el descenso de la aeronave:
  - Proporcionando a los pasajeros las instrucciones para el descenso de la aeronave,
  - Asistiendo a pasajeros con requerimientos especiales/servicios especiales,
  - Brindando apoyo de acuerdo con la situación/necesidad que presente, y
  - Proporcionando instrucciones de seguridad de acuerdo con la situación/necesidad que presente.
  
3. Verifica la cabina de pasajeros:
  - Generando reportes que requieran atención por parte del área de mantenimiento,
  - Corroborando que los compartimentos de equipaje y asientos estén libres de objetos extraños/peligrosos/olvidados,
  - Revisando que los sanitarios y sus compartimentos estén libres de objetos extraños, y
  - Verificando que el personal que ingresa a la aeronave cuente con identificaciones y esté autorizado por la aerolínea.

### GLOSARIO

1. Personal de tierra: Se define como parte integral de la operación aérea, personal técnico aeronáutico que posee una licencia y examen de aptitud psicofísica. Y personal que no posee una licencia ni examen de aptitud psicofísica como es el agente de servicio al pasajero/cliente.