



OACI

Doc 10148

Manual de instrucción periódica de la tripulación de cabina durante la COVID-19

Primera edición, 2020



Aprobado y publicado bajo la responsabilidad de la Secretaria General

ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL



OACI

Doc 10148

Manual de instrucción periódica de la tripulación de cabina durante la COVID-19

Primera edición, 2020

Aprobado y publicado bajo la responsabilidad de la Secretaria General

ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL

Publicado por separado en español, árabe, chino, francés, inglés y ruso,
por la ORGANIZACIÓN DE AVIACIÓN CIVIL INTERNACIONAL
999 Robert-Bourassa Boulevard, Montréal, Quebec, Canada H3C 5H7

La información sobre pedidos y la lista completa de los agentes de ventas
y libreros pueden obtenerse en el sitio web de la OACI www.icao.int

Primera edición, 2020

Doc 10148, *Manual de instrucción periódica de la tripulación de cabina durante la COVID-19*

© OACI 2020

Reservados todos los derechos. No está permitida la reproducción de ninguna
parte de esta publicación, ni su tratamiento informático, ni su transmisión, de
ninguna forma ni por ningún medio, sin la autorización previa y por escrito de
la Organización de Aviación Civil Internacional.

PREÁMBULO

Las restricciones para frenar la propagación de la enfermedad causada por el nuevo coronavirus (COVID-19), el distanciamiento físico y el cierre de los lugares de trabajo dificultan cada vez más que las personas que integran la tripulación de cabina completen el programa de instrucción periódica requerido con carácter anual, principalmente en lo que respecta a los ejercicios prácticos y de simulación, como la colocación del equipo de emergencia y la participación en simulacros de grupo. Dado que la imposibilidad de completar estas partes de la instrucción periódica incidirá en las calificaciones de la tripulación de cabina (y en las licencias, en su caso), se debe poner en marcha un plan de contingencia.

A fin de paliar las posibles dificultades operacionales a que se enfrentan los explotadores durante la pandemia de COVID-19, los Estados deberían considerar opciones para prorrogar la validez de las cualificaciones de la tripulación de cabina (y las licencias, en su caso) y utilizar los procesos reglamentarios de aprobación establecidos para permitir que los explotadores impartan por medios alternativos la instrucción periódica. La elaboración de programas en línea de instrucción periódica por parte de los explotadores puede disminuir la gravedad de las interrupciones a la instrucción operacional y posibilitar una transición fluida cuando se reanude el funcionamiento habitual de los programas de instrucción periódica en el aula (es decir, presenciales).

La OACI ha preparado este *Manual de instrucción periódica de la tripulación de cabina durante la COVID-19* (Doc 10148) para proporcionar orientación a los Estados sobre las medidas provisionales que pueden tomar los explotadores para modificar sus programas reconocidos de instrucción debido a las restricciones que se han impuesto a fin de frenar la propagación de la infección durante la pandemia de COVID-19. En el manual se ofrece orientación que puede utilizarse para establecer un programa en línea de instrucción periódica que puede disminuir la gravedad de las interrupciones a la instrucción operacional.

El manual se ha redactado con aportaciones de especialistas de varias administraciones de aviación civil, explotadores, fabricantes de aeronaves, organizaciones de instrucción y organizaciones internacionales, y ha sido objeto de un examen pormenorizado entre pares con objeto de dar cabida a las observaciones formuladas por la comunidad de especialistas.

La OACI agradece las contribuciones de su Grupo sobre Seguridad en la Cabina, así como las de las personas expertas que han brindado su apoyo y asesoramiento para la elaboración del presente manual.

ÍNDICE

Página

Glosario	(ix)
Capítulo 1. Introducción	1-1
1.1 Generalidades	1-1
1.2 Contingencia de instrucción para la tripulación de cabina durante la COVID-19	1-1
1.3 Carácter temporal y alcance de las medidas de alivio.....	1-2
1.4 Directrices sobre el aprendizaje digital para la instrucción de la tripulación de cabina	1-2
Capítulo 2. Instrucción periódica de la tripulación de cabina	2-1
2.1 Disposiciones de la OACI sobre la instrucción periódica de la tripulación de cabina	2-1
2.2 Medios alternativos para impartir instrucción	2-2
2.3 Evaluaciones de la tripulación de cabina.....	2-2
2.4 Aspectos que debe considerar el explotador.....	2-3
2.5 Aspectos que debe considerar el Estado	2-3
2.6 Adaptación del programa habitual de instrucción durante la COVID-19	2-4
2.7 Contenido del programa en línea de instrucción periódica.....	2-4
Capítulo 3. Consideraciones adicionales	3-1
3.1 Generalidades	3-1
3.2 Personal de instrucción y evaluación de la tripulación de cabina	3-3
3.3 Plan de regreso a las operaciones en condiciones normales.....	3-3

GLOSARIO

DEFINICIONES

Instrucción reconocida — Tripulación de cabina. Instrucción que tiene lugar en el marco de un plan de estudios y una supervisión especiales aprobados por un Estado miembro y que, si procede, se imparte en una organización de instrucción reconocida.

Evaluación. Determinación tomada por personal de instrucción o evaluación respecto de si una candidata o candidato satisface los requisitos correspondientes a la norma de competencia en determinadas condiciones mediante la recopilación de pruebas de comportamientos observables. La evaluación tiene lugar durante la instrucción y valoración.

Integrante de la tripulación de cabina. Persona de la tripulación que, en interés de la seguridad del público pasajero, cumple con las obligaciones que le asigna el explotador o el piloto o pilota al mando de la aeronave, pero que no actúa como integrante de la tripulación de vuelo.

Gestión del cambio. Proceso formal para la gestión sistemática de los cambios dentro de una organización, de modo de explicar los cambios que puedan repercutir en las estrategias de mitigación de peligros y riesgos detectados antes de implementarlos.

Instrucción en el aula. Instrucción presencial impartida por un instructor o instructora, que puede comprender ejercicios grupales y clases interactivas.

Competencia. Dimensión de la actuación humana que se utiliza para predecir de manera fiable un buen desempeño en el trabajo. Una competencia se manifiesta y se observa mediante comportamientos que movilizan los conocimientos, habilidades y actitudes pertinentes para llevar a cabo actividades o tareas en condiciones especificadas.

Norma de competencia. Nivel de actuación que se define como aceptable al evaluar si se ha adquirido o no una competencia.

Condiciones. Todo elemento que puede condicionar un entorno concreto en el que se demostrará la actuación.

Instrucción por computadora. Instrucción con ayudas didácticas como computadoras y tabletas. Es posible que la instrucción por computadora conlleve el uso de un medio de almacenamiento de datos (como un CD-ROM o una memoria USB), así como la instrucción por internet (también denominada enseñanza o aprendizaje en línea o electrónico), el aprendizaje a distancia y el aprendizaje digital (como el aprendizaje virtual y la ludificación).

Salida de emergencia. Puerta, ventana o cualquier otro tipo de salida (por ejemplo, escotilla del puesto de pilotaje, salida del cono de cola) que se utiliza como punto de egreso para aumentar al máximo las oportunidades de evacuación de la cabina con la velocidad necesaria.

Ejercicio práctico. Ejercicio sobre el uso de equipos o sistemas de aeronave que se hace sin contexto específico. A los efectos de este tipo de instrucción, se pueden emplear equipos que ya no están operativos u otro equipo de instrucción representativo que el Estado considere aceptable.

Peligro. Condición u objeto que entraña la posibilidad de causar un incidente o accidente de aviación o contribuir a que se produzca.

Explotador. Persona, organismo o empresa que se dedica, o propone dedicarse, a la explotación de aeronaves.

Mitigación de riesgos. Proceso de incorporación de defensas, controles preventivos o medidas de recuperación para disminuir la gravedad de las consecuencias previstas de un peligro y/o su probabilidad.

Sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS). Enfoque sistemático para la gestión de la seguridad operacional que incluye las estructuras orgánicas, la rendición de cuentas, las responsabilidades, las políticas y los procedimientos necesarios.

Riesgo de seguridad operacional. La probabilidad y gravedad previstas de las consecuencias o resultados de un peligro.

Ejercicio de simulación. Ejercicio que representa una hipótesis en un contexto completo (por ejemplo, la evacuación de una aeronave) en el que la tripulación de cabina aplica los procedimientos del explotador y las responsabilidades conexas de la tripulación para hacer frente a la situación concreta. Se suelen efectuar estos ejercicios en un dispositivo de instrucción representativo que reproduce las características de entorno/equipo adecuadas (por ejemplo, cabina, puesto de pilotaje, compartimiento accesible de carga, área de descanso de la tripulación, etc.) o en una aeronave real.

Estado del explotador. Estado en el que está ubicada la oficina principal del explotador o, de no existir tal oficina, la residencia permanente del explotador.

ABREVIATURAS Y SIGLAS

AED	Desfibrilador externo automático
BLS	Apoyo vital básico
CBT	Instrucción por computadora
COVID-19	Enfermedad del nuevo coronavirus (2019)
CPR	Resucitación cardiopulmonar
CRM	Gestión de recursos de la tripulación
ELT	Transmisor de localización de emergencia
EMK	Botiquín médico de emergencia
FAK	Botiquín de primeros auxilios
FRMS	Sistema de gestión de riesgos asociados a la fatiga
LMS	Sistema de gestión del aprendizaje
PED	Aparato electrónico portátil
PPE	Equipo de protección personal
SARPS	Normas y métodos recomendados
SMS	Sistema de gestión de la seguridad operacional
UPK	Neceser de precaución universal

Capítulo 1

INTRODUCCIÓN

1.1 GENERALIDADES

1.1.1 Cada explotador debe establecer y mantener un programa de instrucción que aprueba su Estado y que ha de completar cada persona antes de ser designada integrante de la tripulación de cabina de conformidad con los requisitos del Anexo 6 — *Operación de aeronaves, Parte I — Transporte comercial internacional — Aviones*. Las normas y métodos recomendados (SARPS) de la OACI que figuran en el Anexo 6 requieren que la tripulación de cabina reciba instrucción periódica anual.

1.1.2 Las restricciones para frenar la propagación de la enfermedad causada por el nuevo coronavirus (COVID-19), el distanciamiento físico y el cierre de los lugares de trabajo dificultan cada vez más que las personas que integran la tripulación de cabina completen el programa de instrucción periódica requerido con carácter anual, principalmente en lo que respecta a los ejercicios prácticos y de simulación, como la colocación del equipo de emergencia y la participación en simulacros de grupo. Dado que la imposibilidad de completar estas partes de la instrucción periódica incidirá en las calificaciones de la tripulación de cabina (y en las licencias, en su caso), es preciso poner en marcha un plan de contingencia.

1.2 CONTINGENCIA DE INSTRUCCIÓN PARA LA TRIPULACIÓN DE CABINA DURANTE LA PANDEMIA DE COVID-19

1.2.1 Las repercusiones socioeconómicas de la pandemia de COVID-19 están todavía por determinar. Hasta el momento, ha dado lugar a restricciones y arreglos drásticos que impiden al personal de la aviación, en particular las y los titulares de licencias, completar de manera oportuna la instrucción y las evaluaciones necesarias para revalidar antes de que caduquen sus calificaciones, habilitaciones y otras prerrogativas.

1.2.2 A fin de paliar las posibles dificultades operacionales a que se enfrentan los explotadores durante la pandemia de COVID-19, el Estado debería considerar opciones para prorrogar la validez de las calificaciones de la tripulación de cabina (y las licencias, en su caso) y utilizar los procesos reglamentarios de aprobación establecidos para permitir que los explotadores impartan por medios alternativos la instrucción periódica.

Nota.— Para los fines del presente manual, el término “Estado” se refiere al Estado del explotador, salvo que se indique de otro modo.

1.2.3 La elaboración de programas en línea de instrucción periódica por parte del explotador puede disminuir la gravedad de las interrupciones a la instrucción operacional y posibilitar una transición fluida cuando se reanude el funcionamiento habitual de los programas de instrucción periódica en el aula (es decir, presenciales).

1.2.4 Debido a las circunstancias imprevistas asociadas con la pandemia, el Estado debería trabajar en estrecha colaboración con sus explotadores nacionales para:

- a) responder de inmediato a fin de mitigar las repercusiones socioeconómicas de la pandemia de COVID-19 y disminuir la gravedad de las interrupciones a la instrucción con respecto a las calificaciones de quienes integran la tripulación de cabina y, por consiguiente, las operaciones de las líneas aéreas;

- b) permitir medios alternativos para cumplir los requisitos de instrucción periódica de la tripulación de cabina y métodos modificados para impartir la instrucción hasta que expiren las medidas de alivio o se pueda reanudar con seguridad la instrucción en el aula; y
- c) verificar que todas las medidas de alivio se establezcan utilizando un enfoque de gestión de riesgos de seguridad operacional, de forma que se atienda a los riesgos de este tipo que se deriven de ellas.

1.3 CARÁCTER TEMPORAL Y ALCANCE DE LAS MEDIDAS DE ALIVIO

1.3.1 Las medidas de alivio, en particular las exenciones conexas, y los medios alternativos de cumplimiento de los requisitos de instrucción periódica de la tripulación de cabina se deberían presentar claramente como medidas temporales. Estas medidas de alivio constituyen una manera de equilibrar la necesidad de distanciamiento físico (y otras medidas o requisitos nacionales destinados a reducir la tasa de infección de la COVID-19) y la gestión de riesgos de seguridad operacional necesaria para la continuidad de las operaciones. Por lo tanto, el Estado debería fijarles una fecha concreta de expiración en la que el explotador deberá reanudar la instrucción de conformidad con el programa reconocido previamente y los métodos de impartición correspondientes.

1.3.2 El Estado también debería definir el alcance de las medidas de alivio que se aplicarán a las personas que integran la tripulación de cabina cuya instrucción periódica deba completarse durante el período de alivio establecido por el Estado (es decir, quienes tienen calificaciones cuya validez caduca durante ese período) y finalizarse a más tardar en la fecha en que expiren las medidas de alivio. El Estado no debería permitir que caduquen las calificaciones de la tripulación de cabina una vez se haya reanudado la instrucción en el marco del regreso a las operaciones en condiciones normales.

1.3.3 El explotador no debería utilizar las medidas de alivio para reducir el contenido del programa reconocido de instrucción periódica de la tripulación de cabina. El método de impartición de la instrucción puede modificarse para atender a la necesidad de distanciamiento físico; sin embargo, debe tratarse todo el contenido o bien aplazarse para que cada integrante de la tripulación de cabina lo complete en una fecha posterior (por ejemplo, los ejercicios prácticos y de simulación).

1.4 DIRECTRICES SOBRE EL APRENDIZAJE DIGITAL PARA LA INSTRUCCIÓN DE LA TRIPULACIÓN DE CABINA

Las *Directrices sobre el aprendizaje digital para la instrucción de la tripulación de cabina* (Cir 356) proporcionan orientación sobre el diseño, el desarrollo y el uso del aprendizaje digital para la instrucción en seguridad operacional de la tripulación de cabina. Asimismo, proporcionan información y conceptos básicos sobre los procesos y recursos que entran en juego en el desarrollo del aprendizaje digital. Estas directrices se centran en el aprendizaje formal, específicamente en los cursos estructurados concebidos para satisfacer los objetivos del aprendizaje profesional de la tripulación de cabina. Este manual debería utilizarse junto con la Circular 356, en especial su Capítulo 1 relativo a los diferentes niveles de interactividad de las personas usuarias en el aprendizaje digital y su idoneidad para la instrucción de la tripulación de cabina.

Capítulo 2

INSTRUCCIÓN PERIÓDICA DE LA TRIPULACIÓN DE CABINA

2.1 DISPOSICIONES DE LA OACI SOBRE LA INSTRUCCIÓN PERIÓDICA DE LA TRIPULACIÓN DE CABINA

2.1.1 El *Manual de instrucción en seguridad operacional para la tripulación de cabina* (Doc 10002) proporciona orientación sobre el contenido de la instrucción inicial y la instrucción periódica de la tripulación de cabina. La instrucción periódica se imparte anualmente para mejorar y mantener en el nivel deseado la competencia de las personas que integran la tripulación de cabina a través de una serie de ejercicios prácticos, ejercicios de simulación, exámenes escritos, etc. sobre elementos generales de instrucción, tales como primeros auxilios, y sobre elementos de instrucción pertinentes a cada tipo de aeronave a la que se asigne a la tripulación de cabina para prestar servicios. También se puede dictar para familiarizar a la tripulación con nuevos requisitos, procedimientos y equipos incorporados después de su última instrucción. La instrucción periódica sirve para que las personas que integran la tripulación de cabina mantengan el nivel de actuación requerido practicando la mayoría de las tareas y las competencias asociadas.

2.1.2 El contenido de la instrucción periódica puede variar en función de las tareas que se traten, los medios utilizados para la instrucción y las competencias que puedan evaluarse dentro de un ciclo (por ejemplo, un ciclo de 36 meses). El contenido de la instrucción periódica debe tratarse dentro del ciclo definido por el Estado.

2.1.3 La instrucción periódica y las evaluaciones deberían llevarse a cabo mediante instrucción en el aula y/o instrucción por computadora (CBT), así como ejercicios prácticos y de simulación con un dispositivo de instrucción representativo que reproduzca las características de entorno/equipo apropiadas o en un avión real.

2.1.4 La instrucción periódica debería incluir, como mínimo, lo siguiente (véase Doc 10002, 1.11):

- a) salidas (tipo, cantidad, ubicación y funcionamiento);
- b) medios de evacuación auxiliares (tobogán, rampa de evacuación, balsa salvavidas, cuerda, etc.);
- c) equipo de seguridad y de emergencia, con inclusión de su ubicación y funcionamiento;
- d) sistemas de aeronave pertinentes para las tareas de la tripulación de cabina;
- e) procedimientos normales y ejercicios prácticos y de simulación conexos;
- f) procedimientos anormales y de emergencia y ejercicios prácticos y de simulación conexos;
- g) gestión de recursos de la tripulación;
- h) manejo de pasajeros y pasajeras y control de multitudes;
- i) seguridad de la aviación;
- j) primeros auxilios;
- k) mercancías peligrosas;

- l) examen de incidentes y/o accidentes pertinentes para el explotador; y
- m) reconocimiento y respuesta ante situaciones de trata de personas.

2.1.5 Asimismo, el explotador debería impartir instrucción periódica sobre su sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) y gestión de la fatiga.

2.1.6 La dificultad principal a que se enfrentan los explotadores durante la pandemia de COVID-19 es la de cumplir los requisitos para que la tripulación de cabina realice ejercicios prácticos y de simulación, como demostraciones prácticas sobre el uso del equipo de emergencia y la participación en simulacros de grupo, como se indica en el párrafo 2.1.3. Además, los requisitos de distanciamiento físico plantean obstáculos para la instrucción en el aula. Las instrucciones de los Estados en materia de salud pública pueden dar lugar al cierre completo de las instalaciones de instrucción. En algunos Estados, las instalaciones pueden mantenerse abiertas, pero las restricciones de viaje, en particular las impuestas a vuelos nacionales y desplazamientos entre ciudades por cualquier medio de transporte, pueden imposibilitar que las personas que integran la tripulación de cabina lleguen a las instalaciones de instrucción del explotador.

2.2 MEDIOS ALTERNATIVOS PARA IMPARTIR INSTRUCCIÓN

2.2.1 En el contexto de las dificultades operacionales por la pandemia de COVID-19, el explotador puede proponer el uso de un programa en línea de instrucción periódica para disminuir la gravedad de las interrupciones a la instrucción operacional. El explotador debería crear nuevos módulos en línea, que podrán utilizarse junto con los módulos de CBT que ya se requieren.

2.2.2 Con el programa en línea de instrucción periódica, el explotador puede impartir partes del programa de instrucción que por lo general se dictan en el aula. Se pueden utilizar plataformas interactivas (por ejemplo, webinaros) para tratar temas que normalmente requieren debates en grupo y sesiones de preguntas y respuestas. Los aspectos teóricos relacionados con el equipo y los procedimientos también pueden estudiarse en el programa en línea de instrucción periódica. Sin embargo, los ejercicios prácticos y de simulación asociados con esos equipos o procedimientos (por ejemplo, la apertura física de la puerta de una aeronave) deberán aplazarse hasta que expiren las medidas de alivio o se pueda reanudar con seguridad la instrucción en el aula.

2.2.3 La aprobación individual por parte del Estado del programa en línea de instrucción periódica de cada explotador ayudará a gestionar la acumulación de casos de integrantes de tripulación a quienes afectan las medidas de alivio. En el marco del proceso de aprobación, el Estado debería verificar que el explotador elabore módulos que mantengan un nivel de impartición uniforme en todos los ámbitos de la instrucción periódica (por ejemplo, procedimientos de seguridad operacional y emergencia, mercancías peligrosas, seguridad de la aviación). Este enfoque permitirá una transición fluida cuando los programas de instrucción en el aula retomen su funcionamiento habitual después de la pandemia.

2.3 EVALUACIONES DE LA TRIPULACIÓN DE CABINA

2.3.1 El explotador debería asignar el programa en línea de instrucción periódica a las y los integrantes de la tripulación de cabina que no pueden asistir a la instrucción periódica anual y cuyas calificaciones (o licencias, en su caso) tengan una validez que se deba prorrogar durante un período determinado, según lo reconocido por el Estado.

2.3.2 El explotador debería preparar un plan para que la tripulación de cabina complete los módulos requeridos en línea. En el plan se debería especificar la fecha de su puesta en marcha, los módulos de aprendizaje que estarán disponibles, las fechas de inicio correspondientes a las diferentes partes de la instrucción (por ejemplo, mercancías peligrosas, seguridad de la aviación) y el tiempo asignado para su realización. El explotador debería habilitar los módulos en una plataforma en línea, como se detalla en el plan, y comunicar el requisito de completar los módulos y el tiempo asignado para ello a cada integrante de la tripulación de cabina que corresponda.

2.3.3 El explotador debería vigilar la realización de cada módulo y verificar que cada integrante de la tripulación de cabina que deba completarlo lo haya finalizado dentro del plazo asignado. El plazo asignado para la finalización de los módulos debería ser conforme al período de validez de las calificaciones (y licencias, en su caso) de cada integrante de la tripulación de cabina que corresponda. La finalización de los módulos se debería documentar y los registros de instrucción de la tripulación de cabina se deben conservar.

2.4 ASPECTOS QUE DEBE CONSIDERAR EL EXPLOTADOR

Al estudiar la posibilidad de utilizar un programa en línea de instrucción periódica como medio alternativo para impartir la instrucción, el explotador debería considerar la conveniencia de:

- a) realizar evaluaciones de riesgos de seguridad operacional y elaborar medidas para mitigarlos mediante los procesos establecidos en su SMS a fin de contribuir a la aprobación por el Estado de las modificaciones/medios alternativos de cumplimiento solicitados;
- b) realizar un análisis detallado de las necesidades de instrucción para que el Estado lo examine, en el marco del proceso de aprobación, a fin de constatar y determinar que quienes integran la tripulación de cabina mantienen el nivel de conocimientos requerido;
- c) evaluar la capacidad de la plataforma de aprendizaje digital para proporcionar datos y observaciones que permitan medir la eficacia del personal docente, la competencia de quienes integran la tripulación de cabina y la calidad del programa; y
- d) dar a una evaluadora o evaluador debidamente calificada/o la tarea de verificar la finalización de los módulos (una vez terminada la instrucción periódica y evaluación) y preparar la documentación pertinente para los registros de instrucción y de los sistemas de gestión y la expedición de la calificación.

2.5 ASPECTOS QUE DEBE CONSIDERAR EL ESTADO

Al evaluar la propuesta del explotador para el uso de un programa en línea de instrucción periódica como medio alternativo para impartir la instrucción, el Estado debería considerar lo siguiente:

- a) la aprobación del contenido y la impartición en línea;
- b) la experiencia del explotador con el aprendizaje digital (incluida la competencia tecnológica de quienes integran la tripulación de cabina);
- c) la asignación de módulos;
- d) la finalización de los módulos y el método para realizar un seguimiento de su realización;
- e) el uso por parte del explotador de evaluaciones progresivas (por ejemplo, cuestionarios), basadas en el contenido de los módulos, para constatar la comprensión de la tripulación de cabina;
- f) los métodos de evaluación (evaluación vigilada en el aula con distanciamiento físico o evaluación no vigilada en línea en situaciones de confinamiento);
- g) el proceso de documentación (cómo, cuándo y dónde se realiza, seguimiento, fecha de la prórroga de una autorización);

- h) el acceso de quienes integran la tripulación de cabina a internet y una computadora;
- i) la facilidad de acceso al sistema de gestión del aprendizaje (LMS) del explotador;
- j) el tiempo asignado para que quienes integran la tripulación de cabina completen la instrucción (por ejemplo, asignando 10 módulos durante un período de dos semanas y/o proporcionando días reservados para completar los módulos);
- k) las evaluaciones para constatar la comprensión de la tripulación de cabina a través de módulos y/o webinarios de preguntas y respuestas sobre la instrucción;
- l) la matriz de instrucción periódica del explotador (que puede estar ya aprobada por el Estado), por ejemplo, en el caso de Estados en que el contenido de la instrucción periódica puede abarcar un ciclo de 24 o 36 meses; y
- m) las evaluaciones de riesgos de seguridad operacional y las medidas asociadas para mitigarlos documentadas del explotador.

2.6 ADAPTACIÓN DEL PROGRAMA HABITUAL DE INSTRUCCIÓN DURANTE LA COVID-19

2.6.1 Con el método habitual de instrucción periódica de la tripulación de cabina, los aspectos teóricos se suelen tratar durante la instrucción presencial impartida por un instructor o instructora, ya que abarcan fundamentalmente la adquisición de conocimientos que no requieren el uso de equipo o sistemas de aeronaves ni la aplicación de los procedimientos del explotador. Algunos de estos aspectos teóricos se pueden estudiar mediante la CBT. Con el método habitual, la instrucción relacionada con los procedimientos anormales y de emergencia, equipos de seguridad operacional y de emergencia, y sistemas de aeronave se complementa con ejercicios prácticos y de simulación. Estos ejercicios brindan un nivel aceptable de experiencia práctica que se aproxima a lo esperable en circunstancias reales.

2.6.2 En el contexto de la pandemia de COVID-19, todos los aspectos teóricos que suelen estudiarse en el aula y por CBT pueden trasladarse al programa en línea de instrucción periódica. Para cada módulo en línea, el explotador debería utilizar videos o realidad virtual para demostrar la aplicación práctica de las competencias, los procedimientos, el uso del equipo y los sistemas de la aeronave (por ejemplo, procedimientos de descompresión, uso de oxígeno) a fin de reforzar la retención de conocimientos. La instrucción en línea también debería incorporar evaluaciones progresivas (por ejemplo, cuestionarios) y sesiones de revisión (por ejemplo, mediante webinarios) para constatar la comprensión del contenido por parte de la tripulación de cabina. Los ejercicios prácticos y de simulación, que forman parte del programa de instrucción periódica de la tripulación de cabina del explotador, deberían aplazarse, como se expone en el párrafo 2.2.

2.7 CONTENIDO DEL PROGRAMA EN LÍNEA DE INSTRUCCIÓN PERIÓDICA

2.7.1 El contenido de la instrucción periódica (véase el párrafo 2.1.4) se basa en los temas que se enumeran en el *Manual de instrucción en seguridad operacional para la tripulación de cabina* (Doc 10002). De esa lista de temas, hay una serie de elementos teóricos que el explotador puede trasladar al programa en línea de instrucción para que quienes integran la tripulación de cabina puedan completarlos como parte de las medidas de alivio. El explotador debería velar por que las personas afectadas por la medida de alivio completen los ejercicios prácticos y de simulación que son de carácter más fundamental tan pronto como sea posible cuando expire esa medida o se pueda reanudar con seguridad la instrucción en el aula. Otros elementos, de carácter menos fundamental, se pueden tratar como parte del siguiente ciclo de instrucción periódica.

2.7.2 El contenido detallado del programa en línea de instrucción periódica de un explotador se presenta en la Tabla 2-1. Los explotadores pueden utilizar esta tabla como ejemplo para modificar su programa de instrucción periódica de modo que pueda completarse provisionalmente por medios virtuales. Los Estados deben aprobar todo cambio en el programa de instrucción de los explotadores y su contenido debería estar acorde con la reglamentación nacional. Los Estados también pueden utilizar esta tabla al examinar las modificaciones propuestas al programa reconocido de instrucción periódica del explotador a fin de comprobar su integridad. En la tabla figura información sobre los elementos siguientes:

- a) elementos de instrucción periódica que el explotador debería tratar en su programa de instrucción, de conformidad con el Doc 10002;
- b) elementos teóricos que se pueden tratar en el programa en línea de instrucción periódica;
- c) elementos fundamentales (es decir, ejercicios prácticos y de simulación, aplazados a causa de la pandemia) que las personas afectadas por la medida de alivio deberían completar cuando expire esa medida o se pueda reanudar con seguridad la instrucción en el aula; y
- d) otros elementos (menos fundamentales) que se pueden tratar como parte del siguiente ciclo de instrucción periódica.

Tabla 2-1. Contenido del programa en línea de instrucción periódica

<i>Tema de instrucción periódica</i>	<i>Elementos teóricos para el programa en línea de instrucción periódica</i>	<i>Elementos fundamentales que se completarán cuando expire la medida de alivio</i>	<i>Otros elementos para el próximo ciclo de instrucción periódica</i>
Salidas	<ul style="list-style-type: none"> — Verificaciones de las puertas de la aeronave previas al vuelo — Procedimientos de armado y desarme de las puertas de la aeronave — Procedimientos de apertura y cierre de las puertas de la aeronave en operaciones normales — Accionamiento de las puertas de la aeronave en situaciones de emergencia — Salidas utilizables e inutilizables <p><i>Nota.— Para todos los tipos de aeronave en que prestará servicios la tripulación de cabina.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre la apertura y cierre de las puertas de la aeronave (en modos normal y de emergencia) — Ejercicio práctico de armado y desarme de las puertas de la aeronave, si procede 	Ninguno; todos los elementos son fundamentales
Medios de evacuación auxiliares	<ul style="list-style-type: none"> — Toboganes y toboganes-balsa por tipo de aeronave, según corresponda 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre medios de evaluación auxiliares, si procede 	Ninguno; todos los elementos son fundamentales

Tema de instrucción periódica	Elementos teóricos para el programa en línea de instrucción periódica	Elementos fundamentales que se completarán cuando expire la medida de alivio	Otros elementos para el próximo ciclo de instrucción periódica
	<ul style="list-style-type: none"> — Balsas salvavidas con equipo salvavidas — Cabo salvavidas <p><i>Nota.— Estos elementos se pueden ver al tratar la evacuación.</i></p>	<p><i>Nota.— Estos elementos se pueden ver al tratar la evacuación.</i></p>	
Equipos de seguridad operacional y de emergencia	<ul style="list-style-type: none"> — Verificaciones de seguridad operacional/equipo previas al vuelo — Ubicación y uso del equipo de emergencia: <ul style="list-style-type: none"> • Chalecos salvavidas • Equipo de oxígeno (botella de oxígeno portátil, máscaras para pasajeras y pasajeros, máscara que cubre todo el rostro, máscara de oxígeno del puesto de pilotaje) • Equipo respiratorio portátil • Extintor de incendios portátil • Dispositivo para la contención de incendios • Equipo para realizar señales pirotécnicas de socorro • Equipo salvavidas (incluidos medios para el sustento de la vida/equipo de supervivencia/todo equipo adicional adecuado al ambiente previsto, por ejemplo, equipo para el Ártico) <p><i>Nota.— Los equipos se pueden ver al tratar situaciones anormales y de emergencia (por ejemplo, incendio, descompresión, evacuación).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre los dispositivos de oxígeno portátiles — Ejercicio práctico sobre el sistema de oxígeno del puesto de pilotaje — Ejercicio práctico sobre la colocación del chaleco salvavidas — Ejercicio práctico sobre cómo extraer y utilizar el equipo de extinción de incendios y de protección <p><i>Nota.— Los equipos se pueden ver al tratar situaciones anormales y de emergencia (por ejemplo, incendio, descompresión, evacuación).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> — Hacha o palanca — Equipo de respuesta de emergencia — Sistemas de sujeción infantil — Extensión del cinturón de seguridad — Tarjeta informativa sobre seguridad operacional destinada al público pasajero — Equipo de demostración de seguridad operacional en el avión — Arnés de seguridad — Cinturón de seguridad — Linterna de emergencia — Megáfono — Transmisor de localización de emergencia (ELT) (ELT portátil automático y/o ELT de supervivencia) — Dispositivos de señales (por ejemplo, espejos)

Tema de instrucción periódica	Elementos teóricos para el programa en línea de instrucción periódica	Elementos fundamentales que se completarán cuando expire la medida de alivio	Otros elementos para el próximo ciclo de instrucción periódica
Sistemas de aeronave pertinentes para las tareas de la tripulación de cabina	<ul style="list-style-type: none"> — Luces de emergencia — Sistema de alarma de evacuación — Sistemas de oxígeno (cabina y puesto de pilotaje) — Sistemas de supresión y extinción de incendios (detectores de humo) <p><i>Nota.— Las luces de emergencia y el sistema de alarma de evacuación se pueden tratar en el ejercicio de simulación de una evacuación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre el funcionamiento del sistema de oxígeno del puesto de pilotaje <p><i>Nota.— Este sistema se puede ver al tratar la incapacitación de la tripulación de vuelo.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> — Sistemas de aire acondicionado, ventilación y presurización — Sistemas de comunicación y tableros de señales conexos — Tableros de mando — Sistemas eléctricos — Sistemas de iluminación (interior, exterior) — Sistemas de agua y desagüe
Procedimientos normales y ejercicios prácticos y de simulación conexos	<ul style="list-style-type: none"> — Procedimientos para asegurar la cabina y la estiba del equipaje de mano — Procedimientos de seguridad operacional en vuelo — Procedimientos para casos de turbulencia 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio de simulación de la forma en que debe sentarse la tripulación de cabina para el despegue/aterrizaje <p><i>Nota.— La posición apropiada de seguridad se puede tratar en el ejercicio de simulación de una evacuación.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio de simulación de exposición verbal previa al vuelo — Ejercicio práctico de verificación de equipos operativos — Ejercicio práctico sobre la forma de asegurar los equipos de cocina — Ejercicio de simulación sobre la manera de asegurar la cabina — Ejercicio de simulación de anuncios al público pasajero — Ejercicio de simulación sobre la manera de mantener informado al público pasajero — Ejercicio práctico sobre el uso de cinturón de seguridad y arnés de la tripulación de cabina

Tema de instrucción periódica	Elementos teóricos para el programa en línea de instrucción periódica	Elementos fundamentales que se completarán cuando expire la medida de alivio	Otros elementos para el próximo ciclo de instrucción periódica
			<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio de simulación de demostración de seguridad operacional — Ejercicio de simulación de procedimientos de acceso al puesto de pilotaje <p><i>Nota.— El uso de cinturón de seguridad y arnés de la tripulación de cabina se puede tratar en el ejercicio de simulación de una evacuación.</i></p>
Extinción de incendios	<ul style="list-style-type: none"> — Procedimientos de extinción de incendios — Procedimientos de extinción de incendios relacionados con baterías de litio — Dispositivo para la contención de incendios — Técnicas de extinción de incendios de clase A y clase B — Uso del extintor de incendios portátil 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre cómo extraer y utilizar el equipo de extinción de incendios y de protección — Ejercicio de simulación de extinción de incendios 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio de extinción de incendios en una situación real usando equipo de extinción de incendios <p><i>Note.— Según el programa reconocido de instrucción o lo requerido por el Estado (por ejemplo, cada 24 o 36 meses).</i></p>
Incidentes de emanaciones	Incorporar en el webinar de estudios de casos, como parte de la extinción de incendios	No corresponde; se trata por completo en línea	No corresponde; se trata por completo en línea
Descompresión	<ul style="list-style-type: none"> — Procedimientos y situaciones hipotéticas de descompresión 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico relativo a los dispositivos de oxígeno portátiles — Ejercicio de simulación de descompresión 	Ninguno; todos los elementos son fundamentales
Evacuación en tierra y agua	<ul style="list-style-type: none"> — Procedimientos para aterrizajes de emergencia previstos — Situaciones hipotéticas de amaraje forzoso 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre uso del equipo utilizado durante la preparación de la cabina para un aterrizaje de emergencia (por ejemplo, colocación de chaleco salvavidas) 	Ninguno; todos los elementos son fundamentales

Tema de instrucción periódica	Elementos teóricos para el programa en línea de instrucción periódica	Elementos fundamentales que se completarán cuando expire la medida de alivio	Otros elementos para el próximo ciclo de instrucción periódica
	<ul style="list-style-type: none"> — Manejo del público pasajero, control de multitudes y procedimientos posteriores a la evacuación — Situaciones hipotéticas: mar, selva, desierto, regiones polares y montañosas — Examen de casos de evacuaciones anteriores 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre medios de evacuación auxiliares, si procede — Ejercicio práctico sobre uso del equipo de supervivencia — Ejercicio de simulación de un aterrizaje de emergencia o amaraje forzoso previsto — Ejercicio de simulación de un aterrizaje de emergencia o amaraje forzoso imprevisto — Ejercicio de simulación de la evacuación de una aeronave 	
Incapacitación de integrantes de la tripulación de vuelo y de cabina	<ul style="list-style-type: none"> — Procedimientos en caso de incapacitación de la tripulación de vuelo y de cabina — Sistema de oxígeno del puesto de pilotaje 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre el funcionamiento del asiento, arnés y sistema de oxígeno del puesto de pilotaje — Ejercicio práctico sobre la administración de primeros auxilios <p style="text-align: center;"><i>Nota.— Este ejercicio se puede realizar al tratar primeros auxilios.</i></p>	Ejercicio de simulación de una persona de la tripulación de cabina incapacitada (uso de dispositivo de sujeción /arnés)
Gestión de recursos de tripulación (CRM)	<ul style="list-style-type: none"> — Estrés y gestión del estrés, fatiga y vigilancia — Gestión de la carga de trabajo — Conciencia de la situación y gestión de la información — Notificación de novedades de seguridad operacional por parte de la tripulación de cabina (incluida la detección proactiva de peligros) — Estudios de casos (por ejemplo, accidentes e incidentes recientes) 	No corresponde; se trata por completo en línea	Otras competencias del marco de competencias de la tripulación de cabina (véase Doc 10002)

<i>Tema de instrucción periódica</i>	<i>Elementos teóricos para el programa en línea de instrucción periódica</i>	<i>Elementos fundamentales que se completarán cuando expire la medida de alivio</i>	<i>Otros elementos para el próximo ciclo de instrucción periódica</i>
Manejo de pasajeros y pasajeras y control de multitudes	<ul style="list-style-type: none"> — Se trata como parte de la competencia de gestión del público pasajero, en el tema de Evacuación en tierra y agua 	Véase el tema Evacuación en tierra y agua	Véase el tema Evacuación en tierra y agua
Seguridad de la aviación	<ul style="list-style-type: none"> — Pasajeras y pasajeros insubordinados: <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento insubordinado • Aspectos jurídicos del comportamiento de pasajeras y pasajeros insubordinados • Niveles de amenaza vinculados con el comportamiento insubordinado • Procedimientos para los distintos niveles de amenaza • Seguimiento después de un incidente — Medidas preventivas de seguridad de la aviación: <ul style="list-style-type: none"> • Medidas de seguridad de la aviación y amenazas emergentes • Medidas de seguridad de la aviación y deficiencias • Inspecciones de seguridad — Secuestro: <ul style="list-style-type: none"> • Control del acceso al puesto de pilotaje • Ciberseguridad • Situaciones hipotéticas de secuestro, estadísticas y procedimientos de resolución 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre el uso de dispositivos de protección no letales asignados a la tripulación allí donde el Estado del explotador autoriza su utilización 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre respuestas adecuadas de defensa propia (por ejemplo, cómo liberarse en un ataque físico y controlar a la persona atacante) — Ejercicio de simulación de pasajera o pasajero insubordinado en que la tripulación de cabina aplica los procedimientos del explotador y las responsabilidades conexas de la tripulación para hacer frente a la situación — Ejercicio de simulación para aplicar los procedimientos de búsqueda y localización de bombas — Ejercicio de simulación de diversas amenazas en que la tripulación de cabina aplica los procedimientos del explotador y las responsabilidades conexas de la tripulación para hacer frente a la situación <p style="text-align: right;"><i>Nota.— Según el programa reconocido de instrucción o lo requerido por el Estado.</i></p>

<i>Tema de instrucción periódica</i>	<i>Elementos teóricos para el programa en línea de instrucción periódica</i>	<i>Elementos fundamentales que se completarán cuando expire la medida de alivio</i>	<i>Otros elementos para el próximo ciclo de instrucción periódica</i>
<p>Primeros auxilios</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Apoyo vital básico (BLS) y resucitación cardiopulmonar (CPR) — CPR en personas adultas, niños y niñas, y bebés — BLS [CPR y desfibrilador externo automatizado (AED)], teniendo en cuenta el entorno de la aeronave — Persona inconsciente, incluida una víctima inconsciente pero que respira 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico de demostración de CPR y funcionamiento del AED, si procede — Ejercicio práctico sobre la forma de extraer y usar la botella portátil de oxígeno — Ejercicio de simulación en que un/a integrante de la tripulación de cabina demuestra que puede reconocer a una persona enferma a bordo (pasajera/o o tripulante) y responder ante la situación utilizando las técnicas de primeros auxilios adecuadas para la enfermedad o lesión en particular 	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre cómo extraer el botiquín de primeros auxilios (FAK), el neceser de precaución universal (UPK), el botiquín médico de emergencia (EMK) y el dispositivo de telemedicina, si están disponibles — Ejercicio práctico de uso del FAK — Ejercicio práctico de uso del EMK, UBK y dispositivo de telemedicina, si procede — Ejercicio de simulación en que la tripulación de cabina aplica los procedimientos del explotador para hacer frente a una emergencia sanitaria a bordo
<p>Mercancías peligrosas (antes de que transcurran más de 24 meses desde la instrucción anterior)¹</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Filosofía general — Limitaciones — Etiquetado y marcación — Reconocimiento de mercancías peligrosas no declaradas — Disposiciones para público pasajero y tripulación — Procedimientos de emergencia 	<p>No corresponde; se trata por completo en línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> — Ejercicio práctico sobre cómo extraer y usar el equipo de extinción de incendios y de protección en caso de incendio provocado por un aparato electrónico portátil (PED) o una batería de litio suelta — Ejercicio de simulación de la gestión de un derrame de mercancías peligrosas

1. Véanse las *Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea* (Doc 9284).

Tema de instrucción periódica	Elementos teóricos para el programa en línea de instrucción periódica	Elementos fundamentales que se completarán cuando expire la medida de alivio	Otros elementos para el próximo ciclo de instrucción periódica
			<p><i>Nota.— El incendio causado por un PED se puede tratar en el ejercicio de simulación de extinción de incendios.</i></p>
Examen de accidentes y/o incidentes pertinentes para el explotador	<ul style="list-style-type: none"> — Se trata en Gestión de recursos de tripulación (CRM) 	Véase el tema Gestión de recursos de tripulación (CRM)	Véase el tema Gestión de recursos de tripulación (CRM)
Trata de personas	<ul style="list-style-type: none"> — Cambios en la legislación o reglamentación nacional relativos a la trata de personas — Cambios en la política y procedimientos del explotador relativos a la trata de personas — Estudios de casos — Referencias a organismos que se ocupan de la trata de personas e información de utilidad 	No corresponde; se trata por completo en línea	No corresponde; se trata por completo en línea
Sistema de gestión de la seguridad operacional	<ul style="list-style-type: none"> — Cambios/novedades en los procesos de SMS, si procede 	No corresponde; se trata por completo en línea	No corresponde; se trata por completo en línea
Gestión de la fatiga	<ul style="list-style-type: none"> — Reglas y procesos operacionales, incluidos los cambios — Estrategias personales de gestión de la fatiga — Examen de antecedentes del explotador (relacionados con la fatiga) — Cambios en los procesos del sistema de gestión de riesgos asociados a la fatiga (FRMS), si procede 	No corresponde; se trata por completo en línea	No corresponde; se trata por completo en línea

Capítulo 3

CONSIDERACIONES ADICIONALES

3.1 GENERALIDADES

Además de la instrucción periódica, el explotador debería considerar la necesidad de proporcionar instrucción y comunicaciones a la tripulación de cabina sobre los nuevos procedimientos y medidas temporales relacionados con la pandemia de COVID-19. Para ello, puede incorporar todos estos cambios en los procedimientos y la información pertinente en un programa en línea de instrucción sobre la COVID-19 (véase la Tabla 3-1), que puede actualizarse regularmente después de elaborarse y ponerse en marcha. Una vez publicada la notificación oficial sobre un procedimiento, el explotador puede llevar a cabo webinarios para proporcionar información detallada a la tripulación de cabina. El explotador debería utilizar los medios de comunicación establecidos para transmitir información actualizada relacionada con la COVID-19 (por ejemplo, un boletín de seguridad operacional que informe a la tripulación de un cambio en un procedimiento).

Tabla 3-1. Contenido de programa en línea de instrucción sobre la COVID-19

<i>Tema</i>	<i>Elementos específicos para el programa en línea de instrucción</i>
Modificación de la demostración en vivo de seguridad operacional	Modificaciones o restricciones en el uso de equipo durante la demostración en vivo de seguridad operacional que realiza la tripulación de cabina (por ejemplo, no ponerse el chaleco salvavidas ni colocarse la máscara de oxígeno en la cara)
Demostración de seguridad operacional (en vivo o en video)	Nuevos puntos que deben tratarse, en particular: <ul style="list-style-type: none">— el uso de máscaras de oxígeno en caso de descompresión si las pasajeras y pasajeros llevan equipo de protección personal (PPE)— la capacidad de ponerse el chaleco salvavidas por encima de la pantalla de protección facial/gafas, etc.
Uso de PPE por parte de la tripulación de cabina	Aspectos de la instrucción, en particular: <ul style="list-style-type: none">— directrices sobre cuándo debe ponerse y quitarse el PPE— uso adecuado del PPE— quitarse/tener puesto el PPE al ocupar los asientos de la tripulación y en las áreas de descanso de la tripulación— descompresión/primeros auxilios/extinción de incendios— manera de desechar el PPE usado

<i>Tema</i>	<i>Elementos específicos para el programa en línea de instrucción</i>
Requisitos para el público pasajero (por ejemplo, mascarillas) y cambios en los procedimientos del explotador	<ul style="list-style-type: none"> — Demostración de seguridad operacional (explicación sobre cuándo ponerse y quitarse el PPE) — Directrices para el público pasajero — Manera de desechar el PPE del público pasajero — Restricciones sobre los tipos de PPE que el público pasajero puede llevar a bordo
Consideraciones operacionales relacionadas con una pandemia	<ul style="list-style-type: none"> — Cualquier cambio en las reglas sobre equipaje de mano permitido — Cualquier variación temporal en las limitaciones del tiempo de vuelo y de servicio vigentes — Asignación de lavabos para la tripulación — Ubicación y procedimientos para la alimentación de la tripulación — Descanso de la tripulación — Zona de cuarentena en la aeronave — Uso de termómetros/controles de la temperatura del público viajero (si lo requiere el Estado) — Desinfección regular de las zonas con mucho tránsito — Vigilancia del distanciamiento físico (por ejemplo, restricciones en la congregación de personas en las zonas de cocina) — Limitación del acceso al puesto de pilotaje — Procedimientos para los casos sospechosos de COVID-19 a bordo
Vuelos para transportar carga en la cabina (sin público pasajero)	<p>Toda instrucción adicional para la tripulación de cabina específica para este tipo de operación, en especial:</p> <ul style="list-style-type: none"> — extintores de incendios adicionales u otro equipo — extintores de incendios adicionales o de distintos tipos que se llevan debido al transporte de carga en la cabina — retiro de la red de sujeción de la carga en caso de incendio — vigilancia de la cabina — verificar que el equipo no esencial de la cabina y la cocina está aislado

<i>Tema</i>	<i>Elementos específicos para el programa en línea de instrucción</i>
Incidentes con pasajeras y pasajeros insubordinados relacionados con la pandemia	Tratar algunos de los problemas nuevos que pueden causar incidentes de comportamiento insubordinado: <ul style="list-style-type: none"> — aumento del estrés de pasajeras y pasajeros debido a los nuevos procesos en los aeropuertos, las restricciones y la experiencia general del viaje — temor a infectarse de otras personas y reacciones exageradas — pasajeras y pasajeros que se niegan a cumplir con los requisitos, como el uso constante del PPE — cómo desescalar conflictos surgidos entre las personas que viajan

3.2 PERSONAL DE INSTRUCCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA TRIPULACIÓN DE CABINA

3.2.1 Además de las competencias de la tripulación de cabina, en el Doc 10002 se define un conjunto de competencias del personal de instrucción y evaluación de la tripulación de cabina que permite a una persona realizar tareas de instrucción y evaluación, y gestionar todos los elementos que van desde la instrucción en tierra a las evaluaciones durante las operaciones de línea. El Doc 10002 presenta el contenido recomendado de un programa de instrucción inicial para el personal de instrucción y evaluación de la tripulación de cabina. Asimismo, señala que este personal debería recibir instrucción de actualización y ser reevaluado conforme a un proceso de instrucción y evaluación documentado a cargo del explotador y que sea aceptable para el Estado, o a intervalos de acuerdo con la reglamentación nacional. El personal de instrucción/evaluación debería recibir instrucción de actualización tras un período de ausencia, lo cual le brinda la oportunidad de familiarizarse con los cambios en los módulos, el contenido y las instalaciones de instrucción.

3.2.2 El explotador experimentará con el personal de instrucción y evaluación dificultades parecidas a las que plantea la instrucción de la tripulación de cabina durante la pandemia de COVID-19. En los casos en que el Estado aprueba el nombramiento y la calificación permanente del personal de instrucción y evaluación de la tripulación de cabina (incluidos los requisitos de instrucción de actualización), el explotador debería solicitar una medida de alivio mediante el proceso establecido.

3.2.3 El explotador debería elaborar programas en línea de instrucción de actualización para la prórroga temporal de las calificaciones del personal de instrucción y evaluación. Además, se deberían utilizar sesiones de normalización mediante webinarios para facilitar la coherencia en la instrucción y las evaluaciones.

3.3 PLAN DE REGRESO A LAS OPERACIONES EN CONDICIONES NORMALES

3.3.1 El Estado debe cerciorarse de que el explotador prepare un “plan de regreso a las operaciones en condiciones normales” para asegurarse de que todas y todos los integrantes de la tripulación de cabina alcanzados por la medida de alivio realicen la instrucción periódica de conformidad con el programa reconocido de instrucción cuando expire la medida. A fin de contribuir a la elaboración y examen de este plan, el explotador debería utilizar su proceso establecido de gestión de registros para llevar a cabo un seguimiento de cada integrante de la tripulación de cabina a quien afecta la medida de alivio. El Estado debería verificar estos registros en el marco de sus actividades de vigilancia. Teniendo en cuenta la complejidad que entraña reiniciar o reanudar las operaciones de instrucción habituales, es imprescindible planificar una reanudación gradual. El explotador debería lograr que el plan se ajuste a los requisitos del Estado de que se identifiquen todos los peligros y los riesgos se gestionen de manera adecuada.

- 3.3.2 En plan de regreso a las operaciones en condiciones normales debería abarcar:
- a) los programas de instrucción periódica para integrantes de la tripulación de cabina cuya calificación de tipo de aeronave haya caducado (en función del período de validez aplicable);
 - b) las directrices de salud pública que se deban cumplir al reabrir las instalaciones de instrucción de la tripulación de cabina (véase el párrafo 3.3.3); y
 - c) un proceso de gestión del cambio a fin de individualizar y hacer frente a los peligros (véase el párrafo 3.3.4).

3.3.3 Las directrices de salud pública a cumplir al reabrir las instalaciones de instrucción de la tripulación de cabina deberían tratar, como mínimo, los puntos que siguen:

- a) elementos de higiene y seguridad que deberían encargarse para las instalaciones (por ejemplo, desinfectantes para las manos, jabón líquido, mascarillas, artículos de limpieza, termómetros);
- b) medidas para supervisar la limpieza de las instalaciones (por ejemplo, situaciones/intervalos en los que se necesita una limpieza en profundidad, limpieza de todas las aulas, oficinas administrativas, instalaciones de descanso, zonas comunes, lavabos y otras instalaciones para cumplir las normas sanitarias y de seguridad requeridas);
- c) identificación de los factores de riesgo de infección grave y medidas para mitigarlos, en particular en el caso de personas con afecciones preexistentes que puedan correr un mayor riesgo (integrantes de la tripulación de cabina, personal de instrucción y evaluación, y personal administrativo por igual) — por ejemplo, arreglos laborales adecuados y/o permisos para ausentarse; y
- d) distanciamiento físico, con medidas para que quienes integran la tripulación de cabina puedan mantener la distancia mínima requerida entre los puestos de trabajo y entre sí.

3.3.4 El plan de regreso a las operaciones en condiciones normales se debería formular de conformidad con el proceso de gestión del cambio del explotador. En el marco de las actividades de gestión del cambio, el explotador debería identificar los peligros y realizar una evaluación de riesgos de seguridad operacional relacionados con los cambios que se derivan, entre otras cosas, de:

- a) las medidas nacionales en vigor para contener la propagación de la COVID-19 (por ejemplo, distanciamiento físico, uso de PPE);
- b) el riesgo acumulativo de que haya múltiples medidas de alivio en vigor;
- c) la falta de recursos económicos;
- d) la indisponibilidad de personal clave del explotador (por ejemplo, la persona que dirige la instrucción de la tripulación de cabina y demás personal clave para las operaciones de instrucción);
- e) la falta de verificación de competencias de tripulación de cabina, personal de instrucción y personal de evaluación;
- f) la imposibilidad de completar determinadas partes de la instrucción periódica debido a la indisponibilidad de instalaciones de instrucción durante la pandemia;
- g) la insuficiencia de la vigilancia interna necesaria para mantener la validez (por ejemplo, auditorías internas);

- h) el estado de funcionamiento de equipo, herramientas o infraestructura (por ejemplo, porque no se ha completado la calibración);
- i) las áreas concretas en las que no se ha podido cumplir con la reglamentación; y
- j) cualquier otra preocupación de seguridad operacional derivada del incumplimiento de las normas o procedimientos internos aplicables (por ejemplo, la cultura de la organización, el sistema de notificación, la eficacia de los controles de riesgos de seguridad operacional, las constataciones internas).

— FIN —

