

# Briefing de Pasajeros – ¿Completo?

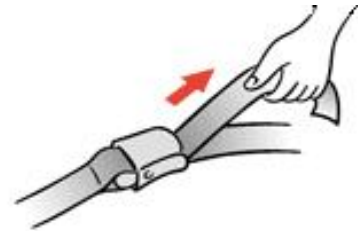
General Aviation Passenger SAFETY Briefing – FAA Safety Team

Puede que este ítem, o algo similar, se encuentre en las listas de pre-encendido de casi cualquier aeronave de aviación general. Probablemente usted esté familiarizado con los briefings que se escuchan en los aviones de aerolínea, y también sepa que la reglamentación – DAN 91 Volumen II § 91.103 – requieren que se le informe a los pasajeros de cómo operar los cinturones de seguridad y (si están instaladas) las amarras de hombros.

Claramente esto es importante, pero ¿alguna vez se ha detenido a pensar que otras cosas debería incluir un briefing de pasajeros realmente “completo”? Si no, podría ser bueno revisar el DAN 91 Volumen III § 91.103, el cual define los requerimientos del briefing de pasajeros para aviones grandes y turboreactores. Si bien no todo lo que aparece en esa lista aplica a un avión típico de aviación general, si contiene los elementos básicos para realizar un briefing completo y profesional. A continuación se presentan los ítems esenciales para completar un briefing de pasajeros de buena forma.

## Cinturones

Este es el ítem que explícitamente aparece en la reglamentación, por lo que es un buen punto por donde comenzar nuestro briefing de pasajeros. La reglamentación dice que el piloto al mando tiene dos tareas específicas que cumplir con respecto a los cinturones de seguridad y amarras de hombros. La primera es el deber de explicarles a los pasajeros como funcionan los cinturones de seguridad. No se puede despegar legalmente a menos que: *...el piloto al mando del avión se asegure que cada persona a bordo sea notificada de cómo colocarse y sacarse su cinturón de seguridad y, si están instaladas, las amarras de hombros (Title 14 CFR 91.107(a)(1) – Regulaciones FAA)*. En la reglamentación chilena, este punto está especificado en el DAN 91 Volumen II § 91.103(b)(2) y en el DAN 91 Volumen III § 91.103(i)(1).



El segundo requerimiento es el deber de notificarles a los pasajeros que los cinturones deben ser colocados. Específicamente, el reglamento establece que ningún piloto despegara, aterrizara o “hará que el avión se mueva en la superficie” a menos que: *...el piloto al mando del avión se asegure que cada persona a bordo ha sido notificada que debe colocarse su cinturón de seguridad y, si están instaladas, las amarras de hombros. (Title 14 CFR 91.107(a)(2) – Regulaciones FAA)*. En la reglamentación chilena, este punto está especificado en el DAN 91 Volumen II § 91.103(a)(4).

Además de estos ítems requeridos, es una buena idea el informarle a los pasajeros como ajustar y asegurar la posición del asiento. Esto es especialmente importante si el pasajero está en el asiento del copiloto. Solo imagine cuán sorprendente (sin mencionar peligroso) sería para todos a bordo si un pasajero al cual no se la ha dado un briefing completo y que no tiene su asiento asegurado reaccionara agarrando la caña para evitar irse hacia atrás durante el despegue.

## Aire

Queremos que los pasajeros estén lo más cómodos posible durante el vuelo, por lo que el segundo ítem para incluir en nuestro briefing de pasajeros son los controles ambientales. Muéstrelle a los pasajeros donde están localizadas las salidas de aire, y explique como abrir y cerrar las salidas de aire localizadas cerca de su asiento, tanto aquellas que se encuentran en el techo como en el suelo. Muchos aviones de aviación general tienen otros controles ambientales (por ejemplo, calefacción de cabina) ubicados en alguna parte del panel de instrumentos. Si el pasajero sabe algo de aviones, sería bueno mostrarle como ajustar algunos de estos controles. Recuerde, sin embargo, que para la mayoría de la gente que no es piloto, el panel de instrumentos de incluso los más pequeños aviones de aviación general es una maraña de indicadores, perillas e interruptores, todos parecidos entre si. A menos que el pasajero tenga algo de experiencia con aviones de aviación general, puede que sea mejor decirles que hagan saber si tienen mucho calor o frío, de manera que el piloto pueda hacer los ajustes.

El tema del aire nos trae otro tema más delicado, los mareos y la fatiga. Hay muchas opiniones acerca de cómo discutir este tema, o si discutirlo siquiera, con los pasajeros. Algunos pilotos prefieren ser directos, dando un briefing completo de la ubicación y uso de las bolsas para el mareo. Otros creen que ser muy específicos al respecto podría gatillar el poder de la sugestión y potencialmente marear y/o fatigar a los pasajeros, por lo que prefieren evitar el tema. Uno mismo debe juzgar que tendencia tienen sus pasajeros hacia el mareo o la fatiga, pero si usted se encuentra en el grupo de aquellos que evitan el tema, de igual manera querrá que sus pasajeros sepan que deben hablar inmediatamente si se sienten incómodos por cualquier razón.

## Extintor de Incendios

Los incendios pueden ocurrir (y ocurren) en los aviones de aviación general, especialmente cuando se enciende el motor. Obviamente, no es la idea asustar a los pasajeros, pero el par de manos extra puede resultar muy útil si en algún momento del vuelo hay que combatir las llamas. Si se cuenta con un extintor de incendios a bordo – cuenta con uno, ¿cierto? – muéstrelle a sus pasajeros donde está ubicado, como sacarlo de su soporte, y como usarlo en el poco probable caso de un incendio.



## Salidas, Emergencias y Equipos

Los briefings de pasajeros en las aerolíneas siempre incluyen información de la ubicación y operación de las puertas, y en aviación general no debiera ser distinto. La ubicación de la puerta – o puertas, dependiendo del modelo – no es un misterio en la mayoría de los aviones de aviación general, por lo que el briefing puede limitarse a la operación de esta. Asegúrese que los pasajeros sepan como abrir las puertas en caso de una evacuación de emergencia.

Dado que nadie necesita la distracción y la incomodidad de una puerta abriéndose en pleno vuelo, también es importante enseñarles a los pasajeros sobre como asegurar correctamente las puertas. Si el avión tiene puertas en ambos lados del fuselaje, es una buena idea desarrollar y explicar procedimientos de evacuación específicos de manera de facilitar una rápida evacuación del avión. Una alternativa es mantener el asiento del piloto adelante y así permitir que los pasajeros de los asientos traseros salgan por medio de la puerta izquierda, mientras el piloto sigue al pasajero en el asiento del copiloto en la evacuación por la puerta del lado derecho. Este método le permite al piloto al mando, y capitán de la nave, supervisar la evacuación de pasajeros desde el interior del avión. Para aviones con solo una puerta en el lado derecho, considere que funciona mejor para un cierto número de pasajeros. A lo mejor lo ideal es hacer que el pasajero en el asiento del copiloto salga primero, para luego mover el asiento hacia delante y así permitirles a los pasajeros de los asientos traseros que salgan, seguidos finalmente por el piloto. Otra manera sería que el piloto salga después que el pasajero en el asiento del copiloto, para quedarse en el sector de la puerta y así asistir en la evacuación de aquellos en los asientos traseros. No existe una sola estrategia de evacuación correcta, por lo que lo más importante es pensar en ella con tiempo, y comunicar el plan a los pasajeros.

Otra parte de lo que es el briefing de salida de emergencia es designar un punto de encuentro (por ejemplo, caminar hacia atrás del avión para evitar la hélice y reunirse en la parte trasera del avión). Si se lleva equipo de supervivencia, notificar de esto a todos los pasajeros. Haga notar que una evacuación expedita y segura es lo más importante, pero considere designar a uno de los pasajeros que están en los asientos traseros para llevar el equipo de supervivencia hacia fuera del avión, si las circunstancias lo permiten. Finalmente, asegúrese de explicar cualquier equipo, como oxígeno suplemental, que los pasajeros deban usar durante el vuelo.

## Tráfico y Conversación

Incluso si se está operando bajo reglas de vuelo por instrumentos (IFR), el piloto al mando es responsable por ver y evitar otros tráficos en cualquier momento que se encuentre en condiciones de vuelo visual (VMC). Nunca está demás tener otro par de ojos buscando tráficos, por lo que dígame a sus pasajeros que le hagan saber cuando vean otra aeronave. Además, asegúrese de especificar que es lo que



necesita que ellos le digan. Un simple “avión a la derecha” bastará, pero dado que todos pueden visualizar un reloj, puede pedirles que den la información de tráfico en términos de las posiciones “en punto” usadas por ATC. La ventaja de esta opción es que los pasajeros escuchando las comunicaciones de ATC tendrán una mejor idea de hacia donde mirar cuando reciba una llamada por tráfico.

Las conversaciones dentro de cabina son otro tema importante a discutir en el briefing de pasajeros. Puede que estos no entiendan el termino “cabina estéril”, pero ciertamente entenderán que hay momentos en los cuales el piloto debe enfocarse al 100% en volar. Hágale saber a sus pasajeros que no deben intentar hablarle (excepto para dar información de trafico) durante las atareadas fases del despegue/ascenso y aproximación/aterrizaje. Ciertamente estas fases del vuelo no son el mejor momento para discutir lo pequeñas que se ven las casas desde el aire. Si el sistema intercom no permite aislar a la tripulación, notifique a los pasajeros cuando es necesario que disminuyan sus conversaciones.

### ¿Preguntas?

Es tanto profesional como educado concluir el briefing de pasajeros, dándoles a estos últimos la oportunidad para hacer preguntas acerca de cualquier parte del vuelo. Dado que algunos pasajeros pueden estar intimidados por un vuelo de aviación general o avergonzados de hacer alguna pregunta “tonta”, es importante estar atento a cualquier signo de confusión o preocupación. Haga un esfuerzo especial por sacar esas preguntas necesarias para clarificar cualquier parte del briefing de pasajeros que no se haya entendido. Este tiempo para preguntas es una gran oportunidad para hacer sentir más seguro a algún viajero indispuesto, o para motivar a un piloto potencial su interés por la aviación.

Briefing de pasajeros – COMPLETO. A volar!

Hasta la próxima.

Original: Susan Parson, para FAA Safety Team – [www.faasafety.gov](http://www.faasafety.gov)

Traducción y adaptación: Axel Bley D. para el Club Aéreo del Personal del Banco Estado

