



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EMERGENCIA**

**LINK CONEXIÓN AÉREA, S. A. de C. V.**

**BASE DE OPERACIONES:  
AEROPUERTO INTERNACIONAL DE QUERÉTARO**

**CARRETERA ESTATAL 200  
QUERÉTARO-TEQUISQUIAPAN No. 22500  
COLÓN, QRO. MÉXICO C.P. 76270**



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EMERGENCIA

**INTENCIONALMENTE  
DEJADA  
EN BLANCO**

Octubre-2013	Original	Página- en blanco
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		





## LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS

La tabla que se muestra a continuación contiene la lista de las páginas efectivas que integran el Manual de Procedimientos en Emergencia, por lo que solamente estas páginas deben encontrarse dentro del Manual. Cualquier página no enlistada deberá removerse y destruirse.

SEC.- PÁG	REVISIÓN	FECHA
Portada	Original	Octubre-2013
En blanco	Original	Octubre-2013
1	Revisión 10	Julio 2019
2	Revisión 6	Enero 2017
3	Revisión 10	Julio 2019
4	Revisión 10	Julio 2019
5	Revisión 10	Julio 2019
6	Revisión 10	Julio 2019
7	Revisión 10	Julio 2019
8	Revisión 10	Julio 2019
9	Revisión 10	Julio 2019
10	Revisión 10	Julio 2019
1-1	Revisión 9	Febrero 2019
1-2	Original	Octubre 2013
1-3	Revisión 9	Febrero 2019
1-4	Revisión 9	Febrero 2019
1-5	Revisión 9	Febrero 2019
1-6	Revisión 10	Julio 2019
1-7	Revisión 9	Febrero 2019
1-8	Revisión 9	Febrero 2019
1-9	Revisión 9	Febrero 2019
1-10	Revisión 9	Febrero 2019
1-11	Revisión 9	Febrero 2019
1-12	Revisión 9	Febrero 2019
2-1	Revisión 5	Agosto 2016
2-2	Revisión 9	Febrero 2019
2-3	Revisión 10	Julio 2019
2-4	Revisión 9	Febrero 2019
2-5	Revisión 10	Julio 2019
2-6	Revisión 9	Febrero 2019
2-7	Revisión 9	Febrero 2019
2-8	Revisión 9	Febrero 2019
2-9	Revisión 9	Febrero 2019
2-10	Revisión 10	Julio 2019
2-11	Revisión 9	Febrero 2019
2-12	Revisión 9	Febrero 2019
2-13	Revisión 9	Febrero 2019
2-14	Revisión 9	Febrero 2019
2-15	Revisión 10	Julio 2019
2-16	Revisión 9	Febrero 2019
2-17	Revisión 9	Febrero 2019

SEC.- PÁG	REVISIÓN	FECHA
2-18	Revisión 10	Julio 2019
2-19	Revisión 7	Marzo 2018
2-20	Revisión 9	Febrero 2019
2-21	Revisión 9	Febrero 2019
2-22	Revisión 10	Julio 2019
2-23	Revisión 7	Marzo 2018
2-24	Revisión 10	Julio 2019
2-25	Revisión 10	Julio 2019
2-26	Revisión 10	Julio 2019
2-27	Revisión 10	Julio 2019
2-28	Revisión 10	Julio 2019
2-29	Revisión 10	Julio 2019
2-30	Revisión 10	Julio 2019
3-1	Revisión 7	Marzo 2018
3-2	Revisión 10	Julio 2019
3-3	Revisión 9	Febrero 2019
3-4	Revisión 10	Julio 2019
4-1	Revisión 5	Agosto 2016
4-2	Revisión 10	Julio 2019
4-3	Revisión 10	Julio 2019
4-4	Revisión 10	Julio 2019
4-5	Revisión 9	Febrero 2019
4-6	Revisión 10	Julio 2019
4-7	Revisión 9	Febrero 2019
4-8	Revisión 10	Julio 2019
4-9	Revisión 9	Febrero 2019
4-10	Revisión 10	Julio 2019
4-11	Revisión 10	Julio 2019
4-12	Revisión 7	Marzo 2018
4-13	Revisión 9	Febrero 2019
4-14	Revisión 10	Julio 2019
4-15	Revisión 9	Febrero 2019
4-16	Revisión 9	Febrero 2019
4-17	Revisión 9	Febrero 2019
4-18	Revisión 9	Febrero 2019
4-19	Revisión 9	Febrero 2019
4-20	Revisión 9	Febrero 2019
4-21	Revisión 10	Julio 2019
4-22	Revisión 7	Marzo 2018
4-23	Revisión 9	Febrero 2019



## ÍNDICE

REGISTRO DE REVISIONES .....	1
CONTROL DE BOLETINES .....	2
LISTA DE PÁGINAS EFECTIVAS .....	3
ÍNDICE .....	5
SECCIÓN 1.- GENERALIDADES .....	1
<b>1.0 Descripción del contenido del Manual de Procedimientos de Emergencia</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Responsable del Manual</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Estructura de las páginas del Manual de Procedimientos en Emergencia</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 Presentación y Objetivo</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4 Coordinador del Plan de Respuesta en Emergencia</b> .....	<b>4</b>
<b>1.5 Política de Seguridad Operacional</b> .....	<b>5</b>
<b>1.6 Distribución</b> .....	<b>6</b>
<b>1.7 Política de Revisiones</b> .....	<b>7</b>
<b>1.8 Política de emisión de Boletines</b> .....	<b>8</b>
<b>1.9 Documentos complementarios</b> .....	<b>9</b>
<b>1.10 Política general de atención de emergencias</b> .....	<b>10</b>
1.10.1 Política de declaraciones a medios de comunicación y público en general .....	11
1.10.1.1 Información general.....	11
1.10.1.2 Medios de comunicación .....	11
1.10.1.3 Relación con los medios de comunicación .....	11
1.10.1.4 Información y entrevistas corporativas .....	11
1.10.2 Accidentes e incidentes aéreos .....	12
1.10.3 Política de control y resguardo de información .....	12
SECCIÓN 2.- ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.....	1
<b>2.1 Organigrama general de TAR Aerolíneas</b> .....	<b>2</b>
<b>2.2 Organigrama de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad</b> .....	<b>2</b>
<b>2.3 Organigramas de las direcciones</b> .....	<b>3</b>
<b>2.4 Responsabilidades de la Gerencia de Seguridad Aérea en materia de Respuesta en Emergencia</b> .....	<b>3</b>
2.4.1 Planes Internos de Respuesta en Emergencia para Direcciones y Estaciones. ....	3
2.4.2 Capacitación del CPE Y GMR.....	3
<b>2.5 Comité Permanente de Emergencia (CPE)</b> .....	<b>4</b>

2.5.1	Objetivos del CPE .....	4
2.5.2	Constitución del Comité .....	4
2.5.3	Responsabilidades .....	6
2.5.4	Responsabilidades particulares correspondientes a cada integrante del CPE.....	7
2.5.5	Política para el nombramiento de los integrantes del CPE .....	14
2.5.6	Convocatoria del CPE .....	14
2.5.7	Política de atención de acuerdos y asuntos tomados en el CPE .....	14
2.5.8	Delegación de funciones del CPE .....	14
2.5.9	Lugar de reunión del CPE .....	14
<b>2.6</b>	<b>Centro de Control Operacional .....</b>	<b>15</b>
2.6.1	Objetivo del CCO .....	16
2.6.2	Responsabilidades .....	16
<b>2.7</b>	<b>Grupo Móvil de Respuesta (GMR).....</b>	<b>17</b>
2.7.1	Objetivos del GMR .....	17
2.7.2	Constitución del GMR .....	17
2.7.3	Responsabilidades .....	18
2.7.4	Responsabilidades particulares de cada integrante del GMR.....	19
2.7.5	Política de nombramiento de los integrantes del GMR .....	24
2.7.6	Delegación de funciones .....	24
2.7.7	Lugar de reunión .....	24
2.7.8	TRASLADO DEL GMR AL LUGAR DEL INCIDENTE GRAVE / ACCIDENTE .....	24
2.7.9	EQUIPAMIENTO Y FACILIDADES PARA EL GMR .....	24
<b>2.8</b>	<b>Soporte en caso de accidente .....</b>	<b>25</b>
2.8.1	Responsabilidades de BMS Global LLC y FEI Behavioral Health, Inc. ....	25
<b>2.9</b>	<b>Áreas de apoyo .....</b>	<b>26</b>
2.9.1	Objetivo de las áreas de apoyo .....	26
2.9.2	Responsabilidades .....	26
2.9.3	Áreas de apoyo .....	26
<b>2.10</b>	<b>Centro de Administración de Crisis (CAC).....</b>	<b>27</b>
2.10.1	Ubicación del CAC .....	27
<b>2.11</b>	<b>Capacitación.....</b>	<b>28</b>
<b>2.12</b>	<b>Mejora del Manual de Procedimientos en Emergencia.....</b>	<b>29</b>
2.12.1	Simulacros .....	29
<b>SECCIÓN 3.- PROCEDIMIENTOS EN CASO DE EMERGENCIA .....</b>		<b>1</b>
<b>3.1</b>	<b>Generalidades .....</b>	<b>1</b>

<b>3.2 Guía para la asignación del nivel de alerta.....</b>	<b>3</b>
<b>3.3 Conferencia telefonica durante la activación del CPE.....</b>	<b>3</b>
<b>SECCIÓN 4. FLUJOS DE COMUNICACIÓN DE INCIDENTE / ACCIDENTE.....</b>	<b>1</b>
<b>4.1 Flujo de comunicación de emergencia.....</b>	<b>1</b>
<b>4.2 Alerta verde .....</b>	<b>2</b>
4.2.1. Flujo de comunicación.....	2
4.2.2 Jefe del CCO / Despachador en turno.....	3
4.2.3 Director de Operaciones / Suplente.....	4
4.2.4 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad / Suplente.....	5
<b>4.3 Alerta Ámbar.....</b>	<b>6</b>
4.3.1 Flujo de comunicación.....	6
4.3.2 Jefe del CCO / Despachador en turno.....	7
4.3.3 Director de Operaciones / Suplente.....	8
4.3.4 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad / Suplente.....	9
<b>4.4 Alerta roja .....</b>	<b>10</b>
4.4.1 Flujo de comunicación.....	10
4.4.2 Coordinación de funciones.....	11
4.4.3 Jefe del CCO / Suplente.....	12
4.4.4 Controlador en turno de la Oficina de Despacho y Control de Vuelos .....	13
4.4.5 Director de Operaciones / Suplente.....	14
4.4.6 Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad / Suplente.....	15
4.4.7 Director Comercial / Suplente.....	16
4.4.8 Director de administración y Finanzas / Suplente.....	17
4.4.9 Director General.....	18
4.4.10 Director Jurídico y capital humano / Suplente.....	19
4.4.11 Director de Tecnología de Información / Suplente.....	20
4.4.12 Gerente de Aeropuertos Lado Aire / Suplente .....	21
4.4.13 Proveedor de Servicios de Emergencia / Suplente.....	22
4.4.14 Jefe de Pilotos / Suplente.....	23
4.4.15 Jefe de Sobrecargos / Suplente .....	24
4.4.16 Gerente regional / REPRESENTANTE DE ESTACIÓN / Suplente.....	25
4.4.17 Gerente de Seguridad Aérea / Suplente.....	27
4.4.18 Director de Mantenimiento .....	28
4.4.19 Flujo de información para comunicados oficiales externos .....	29
<b>4.5 Grupo Móvil de Respuesta (GMR).....</b>	<b>30</b>

4.5.1 Representante de la Dirección de Operaciones (GOPS).....	31
4.5.2 Representante de Comercial para atención a víctimas (Gvic) .....	32
4.5.3 Representante de Comercial para atención a familiares (Gfam).....	33
4.5.4 Representante de Comercial para atención medios (Gmed) .....	33
4.5.5 Representante de finanzas / Suplente (GFIN) .....	34
4.5.6 Representante de Seguridad aérea y aseguramiento de calidad / Suplente (GSEG) .....	35
4.5.7 Representante Jurídico / Suplente (GJUR) .....	36
4.5.8 Representante de Mantenimiento / Suplente (GMAN).....	37
4.5.9 Representante de Aeropuertos / Suplente (GAPS) – Gerente regional MAS CERCANO AL LUGAR DE LA EMERGENCIA.....	38
4.5.10 Representante del Proveedor de Servicios / Suplente (GBMS / GFEI) –Si se requiere.	39
<b>4.6 Redes sociales .....</b>	<b>40</b>
4.6.1. Twitter (@TAR_mx).....	40
4.6.2 Facebook (facebook.com/tarmex) .....	40
4.6.3 Youtube.....	40
<b>SECCIÓN 5.- PLAN DE ASISTENCIA A FAMILIARES Y TRIPULANTES EN CASO DE ACIDENTE / INCIDENTE .....</b>	<b>1</b>
<b>5.1 Introducción al Plan de Asistencia .....</b>	<b>1</b>
<b>5.2 Objetivo del Plan de Asistencia .....</b>	<b>2</b>
<b>5.3 Plan para cubrir las necesidades de los familiares de los pasajeros.....</b>	<b>2</b>
5.3.1 Número telefónico de acceso gratuito .....	2
5.3.2 Notificación a familiares .....	3
5.3.3 Notificar lo más pronto posible .....	3
5.3.4. Lista de pasajeros .....	4
5.3.5 Consulta para definir la disposición de los restos y efectos personales de los pasajeros ..	4
5.3.6 Devolución de las pertenencias.....	4
5.3.7 Retención de las pertenencias no reclamadas .....	5
5.3.8 Monumentos .....	5
5.3.9 Trato igual a los pasajeros .....	5
5.3.10 Atención y asistencia a los familiares de los pasajeros .....	5
5.3.11 Compensación a organizaciones de servicios de asistencia .....	6
5.3.12 Gastos de viaje y hospedaje .....	6
5.3.13 Recursos para el plan de asistencia.....	6
5.3.14 Medidas sustitutivas .....	7
5.3.15 Capacitación a empleados .....	7
5.3.16 Consulta sobre la provisión de asistencia.....	7

5.3.17 Notificación de la responsabilidad legal sobre daños a propiedades en tierra .....	7
5.3.18 Transmisión electrónica simultánea de la audiencia de la NTSB.....	7
<b>5.4 Asignación de tareas .....</b>	<b>8</b>
<b>SECCIÓN 6.- RETORNO A LAS OPERACIONES NORMALES .....</b>	<b>1</b>
<b>6.1 Continuidad del negocio.....</b>	<b>1</b>
<b>SECCIÓN 7.- APÉNDICES.....</b>	<b>1</b>
<b>APÉNDICE 1.- DIRECTORIOS TELEFÓNICOS.....</b>	<b>1</b>
<b>Apéndice 1.1 Contactos en BMS GLOBAL LLC y FEI Behavioral Health, Inc.....</b>	<b>2</b>
<b>Apéndice 1.2 Sistema de Emergencia en el Transporte para la Industria Química (SETIQ).....</b>	<b>4</b>
<b>Apéndice 1.3 Directorio de Estaciones.....</b>	<b>5</b>
<b>Apéndice 1.4 Autoridades Aeronáuticas .....</b>	<b>6</b>
<b>Apéndice 1.5 National Transportation Safety Board .....</b>	<b>6</b>
<b>Apéndice 2.- FUENTES DE REGLAMENTACIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>Apéndice 2.1 Ley de Aviación Civil.....</b>	<b>7</b>
<b>Apéndice 2.2 Reglamento de la Ley de Aviación Civil .....</b>	<b>9</b>
<b>Apéndice 2.3 Norma Oficial Mexicana NOM-108-SCT-2000.....</b>	<b>11</b>
<b>Apéndice 2.4 Norma Oficial Mexicana NOM-064-SCT3-2012.....</b>	<b>11</b>
<b>APÉNDICE 3. DEFINICIONES .....</b>	<b>13</b>
<b>APÉNDICE 4.- GLOSARIO DE ABREVIATURAS.....</b>	<b>17</b>
<b>APÉNDICE 5.- FORMATOS .....</b>	<b>18</b>
<b>Apéndice 5.1 Reporte inicial de emergencia.....</b>	<b>18</b>
<b>Apéndice 5.2 Mensaje interno de notificación de accidente grave / incidente .....</b>	<b>19</b>
<b>Apéndice 5.3 Información para certificado de defunción.....</b>	<b>20</b>
<b>APENDICE 5.4 FORMATO DE ACCIDENTE / INCIDENTE DE LA DGAC .....</b>	<b>21</b>

HOJA  
INTENCIONALMENTE  
DEJADA EN BLANCO

## **SECCIÓN 1.- GENERALIDADES**

### **1.0 DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA**

El Manual de Procedimientos de Emergencia consta de las siguientes secciones:

1. Generalidades
2. Organización para la atención de emergencias
3. Procedimientos en caso de emergencia
4. Flujos de comunicación en caso de incidente / accidente
5. Plan de asistencia a familiares y tripulantes en caso de accidente / incidente
6. Retorno a las operaciones normales
7. Apéndices

El Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas aplica a todas las estaciones y áreas de la organización, así como a todas las emergencias, ya sea las que ocurran dentro o fuera de un aeropuerto.

### **1.1 RESPONSABLE DEL MANUAL**

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, a través de la Gerencia de Seguridad Aérea, es la responsable de elaborar y mantener actualizado el Manual de Procedimientos en Emergencia.

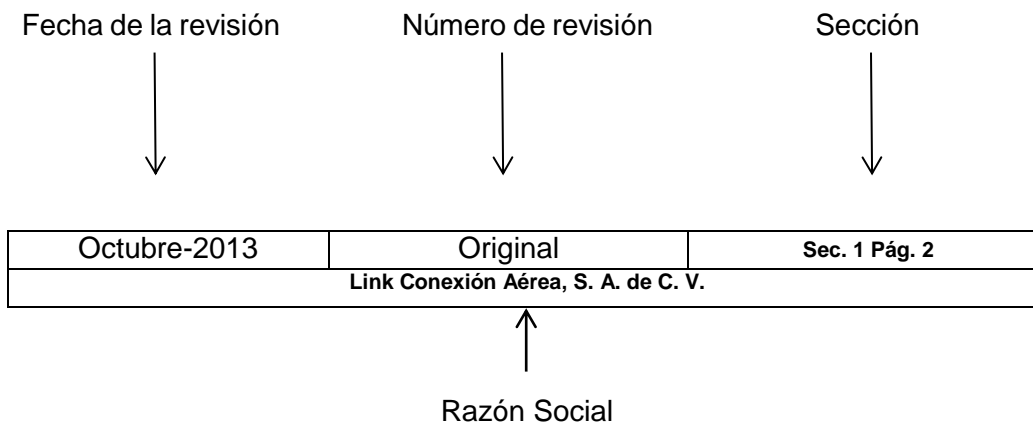
## 1.2 ESTRUCTURA DE LAS PÁGINAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EMERGENCIA

Las páginas del Manual de Procedimientos en Emergencia cuentan con la siguiente estructura:

- Encabezado.- constituido por el logotipo de la compañía y el nombre del Manual.



- Contenido.
- Pie de página- integrado por la fecha de la revisión (celda izquierda), el número consecutivo de la revisión (celda central) y el número de página (celda derecha). El número de página se compone de dos partes, los dígitos de la izquierda refieren a la sección y los dígitos de la derecha refieren a la página.



- La información del pie de página tiene como finalidad coincidir con la información contenida en la Lista de páginas efectivas; en caso de no coincidir, significará que el Manual se encuentra desactualizado.

Octubre-2013	Original	Sec. 1 Pág. 2
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

### 1.3 PRESENTACIÓN Y OBJETIVO

Sin duda, el transporte aéreo es el más seguro del mundo; sin embargo, la historia de la aviación demuestra que no está exento de sufrir incidentes y accidentes que generen una emergencia. Este tipo de situaciones son extremadamente demandantes, por lo que requieren de una organización para su atención rápida y eficaz, que permita controlar y minimizar sus efectos, reduciendo así la afectación a las personas, infraestructura y operaciones.

El Objetivo de la Dirección General de TAR Aerolíneas, a través de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad al desarrollar el Manual de Procedimientos en Emergencia, es establecer una metodología para garantizar una respuesta rápida y una comunicación efectiva en caso de un incidente/accidente o cualquier situación que represente una amenaza para la vida de personas, propiedades o instalaciones de TAR Aerolíneas, permitiendo:

- Una transición ordenada y eficiente para la atención de las operaciones normales y de emergencia.
- Una definición de la delegación de mando.
- La asignación de responsabilidades para la atención de una emergencia.
- La coordinación de actividades entre las áreas internas y externas de TAR Aerolíneas.

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, para cumplir los requerimientos establecidos en la NOM-064-SCT3-2012, ha elaborado el Manual de Procedimientos en Emergencia (MPE), el cual establece las políticas y directrices generales a observar por la organización para la atención de situaciones que pongan en riesgo la seguridad de nuestras operaciones.

A continuación, se transcriben los requerimientos de la NOM-064-SCT3-2012:

*“6.1.4. Plan de respuesta ante emergencias.*

*Los proveedores de servicio deben desarrollar y mantener un Plan de respuesta ante emergencias, el cual describa las acciones de coordinación que se deben realizar cuando ocurra un incidente y/o accidente aéreo.*

*6.1.4.1. El Plan de respuesta ante emergencias mencionado en el numeral anterior, debe estar armonizado y en coordinación con otros ordenamientos aplicables y cumplir con lo establecido en el numeral A4, inciso i) del Apéndice A de la presente Norma Oficial Mexicana.”*

Este manual es complementario al Manual de Seguridad Operacional. Adicionalmente, como documentos complementarios al Manual de Procedimientos en Emergencia, se desarrollan los Planes Internos de Respuesta en Emergencia de las Direcciones y las Estaciones.

El Manual de Procedimientos en Emergencia pretende ser una guía rápida y concisa que dictamina de manera general la organización y actuación de las diversas áreas de TAR Aerolíneas participantes en la atención de una emergencia. De igual manera, establece los lineamientos generales para la coordinación entre las áreas de TAR Aerolíneas, autoridades e instituciones externas involucradas en la atención de estas situaciones.

Es importante resaltar que las situaciones generadas por una emergencia no son siempre previsible y siempre existirán variables. Habrá situaciones en las que el Manual de Procedimientos en Emergencia no provea información para su atención, por lo que siempre se deberá tener presente que es prioridad proporcionar asistencia a los supervivientes y familiares, así como asegurar una transición para la atención de las operaciones normales y de emergencia.

Al presentarse una emergencia, no se cuenta con tiempo para indecisiones, por lo que este Manual deberá tenerse siempre presente. El personal participante en la atención de una emergencia deberá observar las políticas y procedimientos descritos en el Manual de Procedimientos en Emergencia, además de ejercer su iniciativa y ser flexible de acuerdo a las circunstancias.

La razón social de la empresa es Link Conexión Aérea, S.A. de C.V. y la razón comercial es TAR Aerolíneas; de aquí en adelante en este Manual, para designar a la aerolínea se usará la razón comercial TAR Aerolíneas.

## **1.4 COORDINADOR DEL PLAN DE RESPUESTA EN EMERGENCIA**

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través de la Gerencia de Seguridad Aérea es la responsable de coordinar la planificación de la respuesta en cualquier emergencia de TAR Aerolíneas, para ello el coordinador del plan de respuesta en emergencia deberá contar con las capacidades apropiadas, experiencia y la autoridad para dirigir dicho plan, además de ser el responsable para el desarrollo, implementación y mantenimiento del plan de respuesta en emergencia.

La descripción del perfil para el responsable de plan de respuesta en emergencia está establecida en el Manual de Seguridad Operacional Cap. 3.4.2.

## 1.5 POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL



### POLÍTICA DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Revisión 4 – Enero 2019

#### Objetivo y Alcance

La Política de Seguridad Operacional define los compromisos del Ejecutivo Responsable y de todo el personal propio o subcontratado que forma parte de TAR Aerolíneas, para mantener el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional (SMS) funcionando de manera efectiva. Esta política es aplicable para todo el personal de TAR Aerolíneas, así como, de los prestadores de servicios externos involucrados en las operaciones de la Aerolínea.

#### Descripción.

En TAR Aerolíneas nos esforzamos día con día en ser la aerolínea representativa de la aviación regional de nuestro país, con el fin de brindar un verdadero valor agregado para los usuarios y contribuir a estimular la actividad económica y turística dentro de las diversas regiones del país.

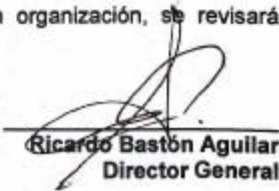
En línea con la Misión de TAR Aerolíneas de "transportar a nuestros clientes de manera segura, eficiente, conveniente, cálida y hospitalaria, con la mejor relación costo-beneficio", TAR Aerolíneas ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad Operacional; con ello logramos cumplir con la Misión de la empresa en una manera equilibrada entre la más alta seguridad de nuestras operaciones y una asignación equilibrada de sus recursos en todos los niveles de la empresa, a través del cumplimiento y apego a las leyes, reglamentos, condiciones y restricciones del Certificado de Explotador Aéreo (AOC) y siguiendo las mejores prácticas de la industria en materia de seguridad operacional, tanto nacionales como internacionales.

Para cumplir con los conceptos del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, la Dirección General de TAR Aerolíneas, mediante la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, se compromete a observar y garantizar la concordancia con las normas aplicables a la seguridad operacional, así como a asegurar la gestión de riesgos de seguridad en las operaciones y a promover la conciencia de la seguridad operacional a todos los niveles de la organización; por lo que ha desarrollado el Manual de Seguridad Operacional, donde se describe el funcionamiento, mantenimiento y promoción del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, así como los objetivos de Seguridad Operacional.

La Dirección General de TAR Aerolíneas es responsable de la Seguridad de toda la operación, por lo que, planificará y proveerá los recursos humanos, materiales, y financieros necesarios para mantener el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, y se asegurará de que esta política sea difundida, comprendida, y mantenida en todos los niveles de la empresa. Así mismo, se establecerán los procesos de mejora continua que eleven el nivel de seguridad operacional de la aerolínea, de acuerdo a los procedimientos contenidos en el Manual de Seguridad Operacional, con la finalidad de cumplir con los objetivos de Seguridad Operacional.

Es responsabilidad de todos nuestros colaboradores y/o proveedores en cualquier posición que ocupen, participar activamente en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, a través del Reporte Interno de peligros, actos, actitudes, condiciones, circunstancias y errores que afecten la seguridad de nuestras operaciones. Este sistema de reportes es voluntario, confidencial y no punitivo; es decir, no resulta en una acción disciplinaria, administrativa o legal contra quien realiza el reporte u otras personas involucradas, a menos de que las condiciones que dan origen al reporte sean el resultado de la violación u omisión intencional de la normatividad nacional e internacional, de políticas y procedimientos de TAR Aerolíneas, del uso de estupefacientes, de encontrarse en estado de ebriedad, u otras actividades inaceptables e ilícitas.

Con el fin de mantener esta política vigente y aplicable con la realidad de la organización, se revisará periódicamente una vez al año.

  
Ricardo Bastón Aguilar  
Director General

## 1.6 DISTRIBUCIÓN

Los ejemplares distribuidos son copia fiel del Manual autorizado por la Dirección General de Aeronáutica Civil. Las copias electrónicas son distribuidas a través del Sistema de Administración de Documentos de TAR. Todo el personal es responsable de familiarizarse con su contenido y tiene la responsabilidad de cumplir con las instrucciones establecidas en este Manual, así como en las Leyes y Reglamentos que tengan relación con el desempeño de sus obligaciones.

El Manual de Procedimientos en Emergencia se distribuye de la siguiente manera:

FORMATO	ASIGNADO A
Original	Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
Copia en papel	Centro de Control Operacional
	Centro de Administración de Crisis
Copia electrónica (SAD)	Dirección de Seguridad Aérea D.G.A.C.
	Comandancia del Aeropuerto Internacional de Querétaro
	Dirección General
	Gerencia de Seguridad Aérea
	Dirección Comercial
	Dirección de Operaciones
	Dirección de Mantenimiento
	Dirección de Tecnología de Información
	Dirección de Administración y Finanzas
	Dirección Jurídica y de Capital Humano
	Gerencia de Aseguramiento de Calidad
	Gerencia de Operaciones
	Gerencia Aeropuertos Lado Aire
	Estaciones
	Jefatura de Pilotos
Jefatura de Sobrecargos	
Jefatura de CCO	

## 1.7 POLÍTICA DE REVISIONES

TAR Aerolíneas, a través de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad elaborará revisiones al Manual de Procedimientos en Emergencia con la finalidad de mantenerlo actualizado de acuerdo a cambios en la organización que estén involucrados en la respuesta a situaciones de emergencia, modificaciones a la normatividad nacional o internacional en la materia, así como en consecuencia de la mejora continua de los procedimientos y mecanismos enfocados a la atención de tales situaciones.

Cada una de las revisiones que actualicen el presente Manual, serán presentadas por triplicado ante la Dirección General de Aeronáutica Civil para su autorización. A consecuencia de su autorización, la revisión será devuelta a TAR Aerolíneas a través de un oficio de autorización. Una vez recibida la revisión autorizada, se efectuará su reproducción y distribución a cada uno de los usuarios del Manual y se coordinará la incorporación de la información contenida en la revisión a los documentos complementarios, según aplique.

Las revisiones del Manual serán enumeradas secuencialmente para su identificación. Las páginas de la revisión contendrán una línea vertical del lado izquierdo, y letra color azul, la cual indicará la parte que fue modificada.

Para los usuarios que posean copia en papel de este Manual, cada revisión será entregada con las «Instrucciones de revisión», documento en el que se describen las páginas que deberán incorporarse y removerse del Manual, así como la fecha de publicación y cambios realizados en la revisión. Posterior a la incorporación de la revisión al Manual, se deberá registrar en la hoja de Control de revisiones, el número y la fecha de la revisión, fecha de inserción, nombre y firma de quién la insertó, con la finalidad de mantener el control de la actualización de cada ejemplar. Asimismo, será responsabilidad de cada usuario retirar las hojas, cancelarlas y destruirlas para evitar un manejo indebido de éstas.

Para los usuarios que posean copia electrónica de este Manual, cada vez que exista una revisión se les distribuirá nuevamente un CD, mismo que contendrá el Manual completo con la respectiva revisión insertada; por lo que cada usuario será responsable de destruir el CD anterior, o bien, entregarlo de vuelta a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad para su destrucción.

Cualquier duda, comentario o sugerencia tendiente a corregir o mejorar el contenido del Manual de Procedimientos en Emergencia deberá ser dirigido a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad en forma escrita o al correo electrónico [sms@tarmexico.com](mailto:sms@tarmexico.com).

## 1.8 POLÍTICA DE EMISIÓN DE BOLETINES

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través de la Gerencia de Seguridad Aérea, utiliza boletines para transmitir información urgente, con vigencia temporal previa a su incorporación formal en la siguiente revisión autorizada del Manual de Procedimientos en Emergencia. Los boletines serán distribuidos en papel y de manera interna, así como en formato digital mediante correo electrónico para expeditar su distribución. Cuando la condición temporal ya no exista y por cualquier razón no se incorporó el boletín formalmente en la siguiente revisión, deberá ser cancelado y el contenido original del Manual restablecido. Al ser documentos con vigencia pueden tener los siguientes 3 estatus:

- **Activo (A).**- Cuenta con información pertinente que no está contenida en el Manual. A su recepción, debe registrarse en el Control de boletines e insertarse al principio del Manual.
- **Incorporado (I).**- El boletín y su información se han incorporado en la última revisión del Manual, por lo que el boletín deja de tener vigencia y en el Control de boletines debe estar registrada su incorporación.
- **Cancelado (C).**- La información del boletín pierde vigencia. En consecuencia, se emiten instrucciones para su remoción y destrucción. En el Control de boletines debe registrarse su cancelación.

Además de contar con un título para su control e identificación, los boletines cuentan con las siguientes características: impresos en papel color azul, numeración consecutiva y aplicabilidad, para designar el Manual al que son efectivos. La nomenclatura de la numeración se integra de 3 conjuntos de dígitos alfanuméricos separados por guiones en donde:

- Los 3 primeros dígitos corresponden a las siglas de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad (**DSA**).
- Los 3 segundos dígitos corresponden a las siglas de la Gerencia de Seguridad Aérea (**GSA**).
- La letra <<B>> refiere al tipo de documento, que en este caso es un boletín.
- Los últimos dígitos corresponden al número consecutivo del boletín y al año de su emisión (**01/14, boletín No. 1 del año 2014**).

Ejemplo: DSO-GSA-B01/14

Posterior a la incorporación del boletín en el Manual de Procedimientos en Emergencia, se deberá registrar en la hoja de Control de boletines, el número, fecha de emisión, título y estatus del boletín, con la finalidad de contar con el control de la actualización de cada ejemplar.

Cuando exista una revisión a esta sección, la tabla de control de boletines será actualizada registrando los boletines precedentes a la revisión, así como su estatus, por lo que será responsabilidad de cada usuario retirar, cancelar y destruir los boletines cancelados o incorporados, para evitar un manejo indebido de éstos.

**Nota:** La emisión de boletines está orientada únicamente a información de aplicación urgente y cuya práctica no contravenga lo establecido por la normatividad mexicana o internacional.

## 1.9 DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

El Manual de Procedimientos en Emergencia es complementario a los siguientes documentos:

- Política de Seguridad Operacional.
- Manual de Seguridad Operacional (MSO).
- Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita (MSPAII).

Como documentos complementarios al Manual de Procedimientos en Emergencia, se desarrollan los Planes Internos de Respuesta en Emergencia de las Direcciones y las Estaciones.

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad al administrar el Manual de Seguridad Operacional, Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita y Manual de Procedimientos en Emergencia, es responsable de su correspondencia, según aplique, así como de su actualización conforme las respectivas políticas de revisiones.

Cada Director de Área, así como cada Gerente Regional o quien el designe debe elaborar el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área y/o su estación, donde describa las directrices a observar y los procedimientos guía para la atención de emergencias aplicables al área y/o personal a su cargo, en correspondencia a las responsabilidades que se le atribuyen en el presente Manual.

Los Planes Internos de Respuesta en Emergencia de las Direcciones y las Estaciones, deben cubrir de manera inicial las funciones del Grupo Móvil de Respuesta (GMR) con la finalidad de que al presentarse una emergencia puedan afrontarla en forma eficaz mientras el GMR llega a la estación. Asimismo, el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de las Estaciones deberá incluir las responsabilidades y funciones que les encomienda el Plan Local de Emergencia del aeropuerto en el que operan. En este sentido, los Gerentes Regionales o Representantes de Estación son responsables de contar con la parte correspondiente del Plan Local de Emergencia del aeródromo respectivo.

Siempre que una emergencia ocurra dentro de un aeropuerto, el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de la Estación deberá supeditarse al Plan Local de Emergencia del aeródromo respectivo.

## 1.10 POLÍTICA GENERAL DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

En TAR Aerolíneas la seguridad es una de nuestras funciones empresariales básicas. Estamos comprometidos a desarrollar, implementar, mantener y mejorar constantemente estrategias y procesos para asegurar que todas nuestras actividades operacionales tienen y tendrán lugar en el marco de una asignación equilibrada de recursos de la organización, dirigidos a lograr el nivel más elevado de eficacia de la seguridad y a satisfacer las normas nacionales e internacionales en la prestación de nuestros servicios.

Sin embargo, TAR Aerolíneas reconoce que el transporte aéreo conlleva riesgos inherentes e irreductibles capaces de generar eventos como incidentes graves o accidentes que originen un estado de emergencia, situaciones en las que la adecuada reacción de la organización es fundamental para la disminución de sus efectos.

La prioridad de TAR Aerolíneas en una emergencia es proporcionar asistencia organizada a los pasajeros, familiares y personal afectado, así como coordinar una transición ordenada para la atención de las operaciones normales y de emergencia en aras de mantener la continuidad de la operación.

Para lograr este cometido, TAR Aerolíneas planifica a nivel organizacional y por áreas, las acciones a ejecutar como parte de la atención de situaciones de emergencia. Dicha planificación es plasmada en este Manual de Procedimientos en Emergencia.

Dentro del proceso de planificación se considera la correspondencia de las acciones a emprender con las asignadas en los Planes Locales de Emergencia de cada uno de los aeropuertos en los que se opera, permitiendo la interacción coordinada con Autoridades y organismos presentes en cada uno de ellos.

TAR Aerolíneas cuenta con un procedimiento general establecido en el manual de procedimientos en emergencia (Sección 3) que garantiza una activación coordinada de las diferentes organizaciones, entidades y grupos de respuesta que tengan participación para atender la emergencia. En el caso de un accidente / incidente grave TAR Aerolíneas se coordinará con las autoridades correspondientes de acuerdo a lo establecido en el Plan Interno de Respuesta de Emergencia de la estación de TAR Aerolíneas más cercana al lugar

En el caso de una emergencia todo el personal de TAR Aerolíneas así como los proveedores de servicios externos se apegarán a los procedimientos internos establecidos en este manual así como en los Planes Interno de Respuesta en Emergencia de la Dirección correspondiente.

Cabe mencionar que los requerimientos para afrontar una emergencia no son siempre previsible, por lo que en aquellas situaciones en las que el Manual de Procedimientos de Emergencia no provea la información necesaria, el personal involucrado deberá tener presente que es prioridad proporcionar asistencia a los pasajeros, familiares y personal afectado, así como mantener la continuidad de las operaciones.

Todo el personal de TAR Aerolíneas participante en la atención de emergencias debe apegarse a lo establecido en el Manual de Procedimientos en Emergencia. Asimismo, deberá realizar cualquier actividad que se le encomiende de manera profesional, sensible y discreta.

## 1.10.1 POLÍTICA DE DECLARACIONES A MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y PÚBLICO EN GENERAL

### 1.10.1.1 INFORMACIÓN GENERAL

La presente política aplica para la atención y relación corporativa con medios de comunicación en casos relacionados con incidentes, accidentes e información relacionada con la actividad pública y privada de TAR Aerolíneas.

La política deberá seguirse al pie de la letra, con el fin de salvaguardar los intereses de nuestros usuarios y del Corporativo, así como evitar distorsiones informativas que puedan llevar a errores en la toma de decisiones de la empresa y en la percepción de la imagen pública y del servicio.

### 1.10.1.2 MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Entiéndase como medio de comunicación y prensa, todo aquel medio impreso, radial, televisivo y digital que tiene como principal función detallar o difundir información a través de conceptos profesionales e institucionales reconocidos dentro de la opinión pública.

Todos los medios de comunicación que tengan relación con el corporativo o soliciten información o entrevistas, deberán acreditarse con una carta membretada de su empresa dirigida a la Dirección Comercial de TAR Aerolíneas o en su defecto, presentar una credencial con los datos de la empresa con el nombre del periodista a acreditar.

### 1.10.1.3 RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La relación con los medios de comunicación deberá ser amable, colaborativa y siempre institucional. Es decir, se debe recordar que todos los comentarios, señalamientos o cualquier información que se dé a un periodista son publicables, por lo que solamente la persona autorizada por el Director General de TAR Aerolíneas podrá emitir opinión, crítica o aseveración alguna.

### 1.10.1.4 INFORMACIÓN Y ENTREVISTAS CORPORATIVAS

Las actividades de la empresa tienen carácter público, sin embargo, no toda la información lo es. Por ello, ningún empleado o ejecutivo de la empresa podrá dar información a los medios de comunicación o detalles de la empresa, sin autorización del Director General. Ante cualquier cuestionamiento sobre información por parte de cualquier medio de comunicación, deberá seguirse el siguiente protocolo.

- De manera amable, recordar al periodista que la información corporativa sobre las operaciones, debe solicitarse a la Dirección Comercial de TAR Aerolíneas.
- Si existe insistencia por parte del periodista o pretende grabar la conversación, no debe perderse la calma e insistirse amablemente en el párrafo anterior.
- En el caso en que la entrevista sea hacia un Ejecutivo o personal autorizado, solo se podrá responder ante la presencia de personal de la Dirección Comercial, quien deberá grabar la entrevista para evitar confusiones o malos entendidos en la publicación.

### **1.10.2 ACCIDENTES E INCIDENTES AÉREOS**

En primera instancia, corresponde a las autoridades aeronáuticas la investigación y dictamen la causa probable de los accidentes e incidentes, así como la emisión de información oficial. En caso de un accidente o incidente que involucre a TAR Aerolíneas, debe recordarse lo siguiente:

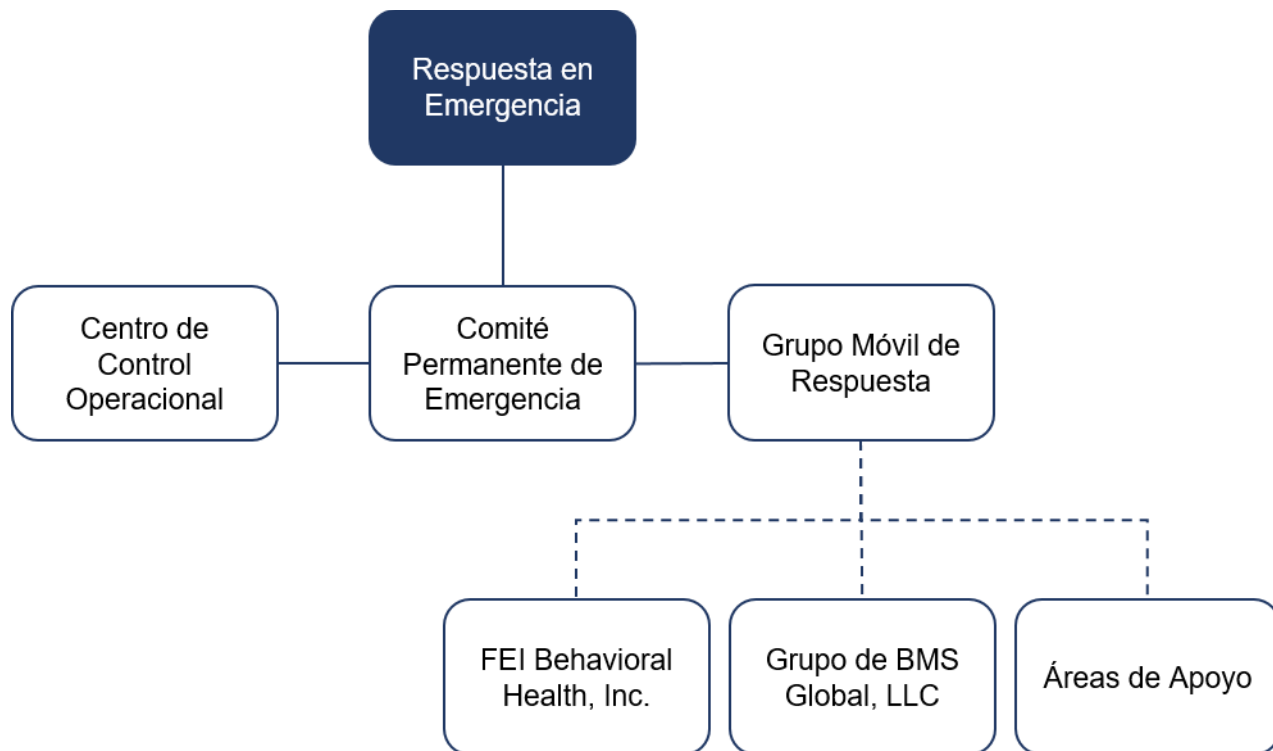
1. El Comandante o inspector en turno del aeropuerto dará aviso de inmediato sobre la ocurrencia de un accidente o incidente al área central de la Dirección General de Aeronáutica Civil, particularmente a la Dirección General Adjunta de Seguridad Aérea y a la Dirección de Investigación de Accidentes e Incidentes.
2. El Comandante o inspector en turno del aeropuerto emitirá la primera información y la enviará a la Dirección de Investigación de Accidentes e Incidentes para su conocimiento y registro.
3. La Autoridad Aeronáutica a través de cada Comandancia llevará a cabo la investigación de campo directamente en coordinación con la Dirección de Investigación de Accidentes e Incidentes de la DGAC.
4. Posterior a la investigación de campo, la Comandancia del Aeropuerto involucrada en la investigación, recopilará la mayor cantidad de información respecto al accidente o incidente en cuestión.

### **1.10.3 POLÍTICA DE CONTROL Y RESGUARDO DE INFORMACIÓN**

La información relacionada y generada a partir de la atención de una emergencia será considerada como confidencial / restringida conforme a lo establecido en el Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita. Durante la atención de la emergencia, el personal involucrado en su atención tendrá acceso a dicha información. Al término de la emergencia, el acceso a la información será restringido y solamente los Directores de la empresa podrán autorizar su uso o consulta. En caso de que la Autoridad Aeronáutica requiera información sobre la atención de emergencias, se le podrá proporcionar previo conocimiento de la Dirección General de TAR Aerolíneas. El conducto por el cual se entregue dicha información deberá ser definido por la Dirección General.

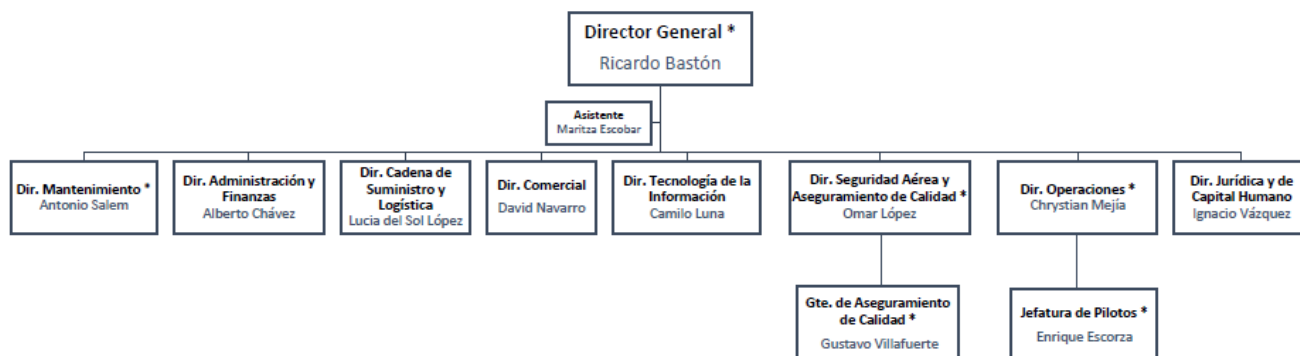
El Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad es responsable de recopilar y controlar la información generada a partir de la atención de la emergencia. Asimismo, es responsable de resguardar la información por un periodo de al menos 5 años contados a partir del término de la investigación, finalizado ese periodo podrá destruir dicha información.

## SECCIÓN 2.- ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.



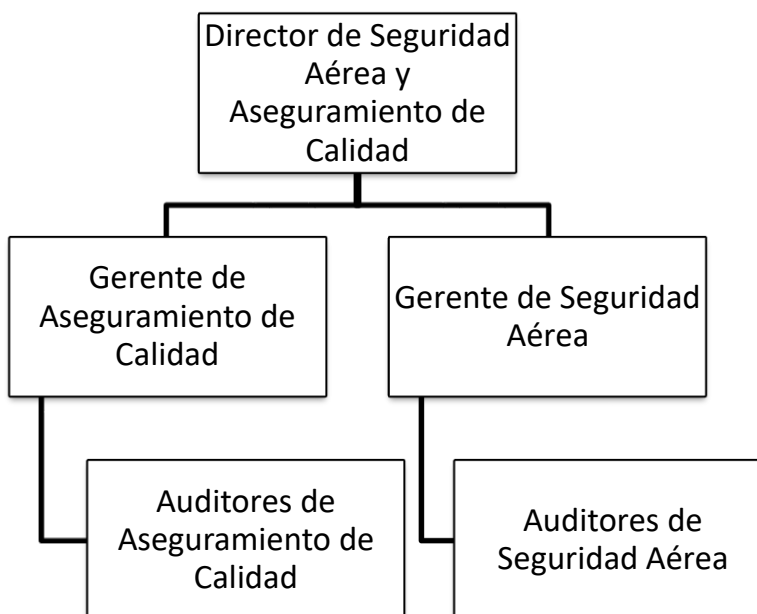
— — — — Participación bajo requerimiento específico

## 2.1 ORGANIGRAMA GENERAL DE TAR AEROLÍNEAS



\* Posición AOC

## 2.2 ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD AÉREA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD



## 2.3 ORGANIGRAMAS DE LAS DIRECCIONES

Todos los organigramas correspondientes a las Direcciones de TAR Aerolíneas se podrán encontrar en cada uno de los Planes Internos de Respuesta en Emergencia de las Direcciones.

## 2.4 RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA DE SEGURIDAD AÉREA EN MATERIA DE RESPUESTA EN EMERGENCIA

- Elaborar y mantener actualizado el Manual de Procedimientos en Emergencia, en colaboración con la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Coordinar con los Gerentes Regionales la elaboración, actualización y difusión de los Planes Internos de Respuesta en Emergencia de las Estaciones.
- Asegurarse de que los Planes Internos de Respuesta en Emergencia de las Direcciones y las Estaciones, se practiquen regularmente tanto para familiarizar al personal con los procedimientos, como para revelar posibles áreas de oportunidad.
- Coordinar simulacros parciales, totales o de gabinete e implementar las acciones preventivas y correctivas identificadas durante los ejercicios.
- Elaborar los programas de capacitación de Respuesta en Emergencia.
- Coordinar al Grupo de BMS Global LLC y FEI Behavioral Health, Inc. entorno al Plan de Asistencia en Emergencia.

### 2.4.1 PLANES INTERNOS DE RESPUESTA EN EMERGENCIA PARA DIRECCIONES Y ESTACIONES.

TAR Aerolíneas ha desarrollado planes internos de respuesta en emergencia dentro de la organización tanto para las áreas internas del corporativo, así como para las estaciones donde opera. Los planes internos de respuesta en emergencia están basados en el Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas y su objetivo es que el personal participante se encuentre preparado para responder adecuadamente ante una situación de emergencia que ponga en riesgo a las personas, instalaciones y/o aeronaves de TAR Aerolíneas.

El procedimiento para la elaboración, control, revisión y difusión de dichos planes están establecidas en los procedimientos que a continuación se enlistan:

- MPM-DSO-GSA-083 (Procedimiento para elaborar, controlar, revisar y difundir PIREs de Direcciones)
- [MPIT-DSAAC-GSA-101 \(Plan Interno de Respuesta en Emergencia para Estaciones\)](#)

### 2.4.2 CAPACITACIÓN DEL CPE Y GMR

Es responsabilidad de la Gerencia de Seguridad Aérea la capacitación específica del Plan de Respuesta en Emergencia de TAR Aerolíneas hacia los integrantes del CPE y GMR. La capacitación será impartida de acuerdo a lo establecido en el Programa de Capacitación de Seguridad Operacional (MC-DSO-GSA-013, Sección 2.8.3)

## 2.5 COMITÉ PERMANENTE DE EMERGENCIA (CPE)

El Comité Permanente de Emergencia es el equipo constituido por los Directores de Área, responsable de controlar y coordinar en forma centralizada, las acciones de TAR Aerolíneas enfocadas a la atención de situaciones de emergencia que tengan efecto en el desarrollo de nuestras operaciones, con la finalidad de procurar la salvaguardia de los pasajeros y personal afectado, así como garantizar la atención ordenada y eficiente de las operaciones de emergencia y las operaciones normales.

### 2.5.1 OBJETIVOS DEL CPE

Los objetivos del CPE son:

- Planificar la estrategia de atención a situaciones de emergencia.
- Coordinar la respuesta eficaz de TAR Aerolíneas para la atención de una emergencia.
- Coordinar la atención adecuada a los pasajeros y a los familiares de las personas afectadas por la situación de emergencia.
- Coordinar las acciones que garanticen la continuidad de las operaciones y el retorno a la normalidad.
- Garantizar la existencia y distribución de los recursos materiales y humanos requeridos para la atención de una emergencia.
- Definir la delegación de responsabilidades que asegure la atención adecuada de una emergencia.
- Coordinar la interacción con la Administración Aeroportuaria, Autoridades y entidades participantes en la atención de una emergencia.

### 2.5.2 CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ

El CPE está conformado por los Directivos de TAR Aerolíneas, así como los Gerentes de las áreas operacionales y administrativas con la finalidad de contar con un equipo de trabajo que tenga una perspectiva general de la empresa y su operación que permita desarrollar estrategias integrales para la atención de situaciones de emergencia.

A continuación, se enlistan los integrantes del CPE:

- Director General
- Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
- Director de Operaciones
- Director de Mantenimiento
- Director de Tecnología de Información

- Director de Administración y Finanzas
- Director Comercial
- Director Jurídico y de Capital Humano
- Gerente de Seguridad Aérea
- [Gerente de Aeropuertos Lado Aire](#)
- Gerente de Control Operacional
- Proveedor de Servicios BMS Global, LLC y/o FEI Behavioral Health, Inc. (a solicitud de TAR)

**2.5.3 RESPONSABILIDADES**

Los integrantes del CPE tienen las siguientes responsabilidades generales:

- Presentarse en el Centro de Administración de Crisis, según sea requerido.
- Reportar cualquier emergencia a través del flujo de comunicación.
- Establecer una línea de sucesión de mando que garantice el desarrollo eficaz de las funciones designadas a su área para la atención de emergencias.
- Designar un suplente que lo represente ante el CPE y cuente con facultades para la toma de decisiones.
- Elaborar los Planes Internos de Respuesta en Emergencia donde se describan las acciones a ejecutar por las áreas a su cargo, actualizarlo y enviarlo a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Proporcionar y actualizar su información de contacto (números telefónicos) a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Notificar cualquier cambio al Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área, así como enviar un ejemplar actualizado a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Solicitar los recursos requeridos por cada área a su cargo para la atención de emergencias.
- El titular o suplente debe estar siempre disponible y comunicado.
- El titular debe dar a conocer a su suplente y personal involucrado, las acciones que le corresponden desempeñar en una emergencia.
- Asegurarse de que el personal a su cargo involucrado en la atención de emergencias esté debidamente informado.
- Asegurarse de que el personal a su cargo participante en la atención de emergencias, se encuentre siempre disponible y cuente con los medios de comunicación necesarios para su localización.
- Registrar la cronología de las decisiones tomadas y acciones ejecutadas en las bitácoras (listas) contenidas en el presente manual.
- Activar el flujo de comunicación interno de cada área cuando hayan sido notificados de que ocurrió una emergencia, según aplique.

## 2.5.4 RESPONSABILIDADES PARTICULARES CORRESPONDIENTES A CADA INTEGRANTE DEL CPE

Cargo	<b>Director General</b>
Código de identificación	<b>DG</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Notificar a la Presidencia del Consejo</li> <li>➤ Coordinar con la Gerencia de Ventas la elaboración de los comunicados de prensa.</li> <li>➤ Aprobar los comunicados de prensa.</li> <li>➤ Prepararse para la rueda de prensa y entrevista con medios de comunicación.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> </ul>

Cargo	<b>Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad</b>
Código de identificación	<b>SEG</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Contactar al Proveedor de Servicio de Asistencia en Emergencia.</li> <li>➤ Contribuir con la Dirección de Operaciones para la determinación de las actividades a efectuar por el Comité.</li> <li>➤ Verificar la adecuada clasificación de la emergencia en conjunto con el Director de Operaciones.</li> <li>➤ Elaborar el reporte preliminar del accidente.</li> <li>➤ Contribuir con la Autoridad Aeronáutica en la investigación.</li> <li>➤ Asesorar al Comité en la planeación de la respuesta a emergencias.</li> <li>➤ Coordinar el servicio de seguridad contratada destinado a salvaguardar las instalaciones estratégicas de TAR Aerolíneas y la carga de paga de la aeronave afectada durante la atención de emergencias.</li> <li>➤ Coordinar el equipamiento del Centro de Administración de Crisis, según aplique.</li> <li>➤ Elaborar el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área.</li> <li>➤ Designar a su o sus representantes en el Grupo Móvil de Respuesta.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>

Cargo	Director de Operaciones
Código de identificación	OPS
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presidir el CPE.</li> <li>➤ Verificar la adecuada clasificación de emergencias en conjunto con el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.</li> <li>➤ Coordinar en conjunto con la Dirección General las actividades a efectuar del CPE.</li> <li>➤ Coordinar a los integrantes del Grupo Móvil de Respuesta.</li> <li>➤ Proveer al Comité la información operacional relacionada al evento, según corresponda.</li> <li>➤ Proporcionar información sobre la tripulación y el despacho del vuelo.</li> <li>➤ Coordinar a las áreas operativas para asegurar la continuidad de las operaciones y atención a los pasajeros.</li> <li>➤ Elaborar el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área.</li> <li>➤ Designar a su o sus representantes en el Grupo Móvil de Respuesta.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>

Cargo	Director de Mantenimiento
Código de identificación	MAN
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar los recursos humanos y materiales relativos a su área destinados a la atención de la emergencia.</li> <li>➤ Coordinar a las áreas de mantenimiento para asegurar la continuidad de las operaciones y la atención del evento.</li> <li>➤ Proveer al Comité la información de mantenimiento relacionada al evento, según corresponda.</li> <li>➤ Proporcionar información sobre la aeronave.</li> <li>➤ Establecer la estrategia de rescate de la aeronave, según aplique.</li> <li>➤ Coordinar con la Autoridad Aeronáutica el rescate de las grabadoras de voz y datos.</li> <li>➤ Elaborar un informe sobre los daños a la aeronave.</li> <li>➤ Elaborar el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área.</li> <li>➤ Designar a su o sus representantes en el Grupo Móvil de Respuesta.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Director de Administración y Finanzas</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>FIN</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proveer de los recursos financieros y materiales necesarios para la atención de las emergencias.</li> <li>➤ Gestionar los trámites conducentes ante las aseguradoras.</li> <li>➤ Crear un centro de costos específico para la atención de emergencias.</li> <li>➤ Generar y mantener un fondo para la atención de sobrevivientes y asistencia a familiares.</li> <li>➤ Asegurar la asignación de presupuesto para las áreas de la organización involucradas en la atención de emergencias.</li> <li>➤ Asegurar la transferencia de fondos a las áreas que lo requieran.</li> <li>➤ Elaborar el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área.</li> <li>➤ Designar a su o sus representantes en el Grupo Móvil de Respuesta.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Director de Tecnología de Información</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>TEI</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proveer el equipamiento requerido para el Centro de Administración de Crisis, según aplique.</li> <li>➤ Proveer equipo de comunicación al Grupo Móvil de Respuesta para asegurar su enlace con el CPE.</li> <li>➤ Coordinar el diseño e implementación del Dark Site.</li> <li>➤ Emitir en los medios electrónicos sólo la información autorizada por la Dirección General referente a la emergencia.</li> <li>➤ Activar la línea de atención telefónica destinada a proveer información al público sobre la emergencia.</li> <li>➤ Resguardar toda la información electrónica relacionada con la emergencia.</li> <li>➤ Asegurar la operatividad de los sistemas de comunicación utilizados para la atención de emergencias.</li> <li>➤ Elaborar el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área. Cualquier otra que designe el CPE.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Director Jurídico y de Capital Humano</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>JUR</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar al personal jurídico para atender los asuntos generados por la emergencia.</li> <li>➤ Notificar a la Autoridad Aeronáutica y atender sus requerimientos legales.</li> <li>➤ Verificar jurídicamente la información sobre la emergencia que esté destinada a terceros.</li> <li>➤ Proporcionar asesoría jurídica a las áreas involucradas en la atención de emergencias.</li> <li>➤ Coordinar asesoría jurídica a las víctimas y/o sus familiares involucrados en la emergencia.</li> <li>➤ Elaborar el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área.</li> <li>➤ Designar a su o sus representantes en el Grupo Móvil de Respuesta.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>

<b>Cargo</b>	<b>Gerente de Aeropuertos Lado Aire</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>APS</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer comunicación con la estación involucrada y con la Estación de origen o destino del vuelo bajo emergencia.</li> <li>➤ Obtener información relacionada con la emergencia del Gerente Regional o Representante de Estación involucrada o la más cercana.</li> <li>➤ Coordinar con el Gerente Regional o Representante de Estación los recursos materiales y humanos requeridos para la atención de emergencias.</li> <li>➤ Coordinar con el Gerente Regional o Representante de Estación la respuesta inicial de emergencia.</li> <li>➤ Designar a su o sus representantes en el Grupo Móvil de Respuesta.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>

Cargo	Gerente de Seguridad Aérea
Código de identificación	SEA
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Recopilar la información correspondiente para elaborar el informe preliminar de la emergencia.</li> <li>➤ Recopilar y resguardar toda la información generada durante la atención de la emergencia.</li> <li>➤ Asesorar a la Dirección en materia de planificación y coordinación de la respuesta en emergencia.</li> <li>➤ Contribuir a la elaboración de los Planes Internos de Respuesta en Emergencia de cada área.</li> <li>➤ Verificar la correspondencia del MPE y sus documentos complementarios.</li> <li>➤ Coordinar con la Dirección de Tecnología de Información la implementación del Centro de Administración de Crisis.</li> <li>➤ Participar en la ejecución de simulacros externos y coordinar la ejecución de simulacros internos.</li> <li>➤ Administrar en coordinación con el área y/o proveedor correspondiente de capacitación, la capacitación referente a la atención de emergencias.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> <li>➤ Asignar a una persona para que lleve una bitácora general durante la emergencia, incluida la grabación de voz de las actividades en el CPE.</li> <li>➤ Supervisar que la documentación y equipo del CAC se mantenga actualizada y funcional.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>

Cargo	Dirección Comercial
Código de identificación	COM
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Coordinar a las áreas a su cargo para asegurar la continuidad de las operaciones y atención a los pasajeros</li> <li>➤ Coordinar con la Dirección de Tecnología de Información el diseño de la página de emergencia en el sitio web de TAR Aerolíneas para la atención de familiares de las víctimas (Dark Site)</li> <li>➤ Obtener copia de la lista de pasajeros y tripulantes para notificar a los familiares.</li> <li>➤ Obtener información acerca de heridos, fallecidos y hospitales donde sean trasladados los heridos.</li> <li>➤ Designar un número telefónico para información adicional</li> <li>➤ Elaborar el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área.</li> <li>➤ Designar a su o sus representantes en el Grupo Móvil de Respuesta.</li> <li>➤ Coordinar la implementación del Call Center durante las primeras horas después de ocurrido el evento.</li> <li>➤ Coordinar la transición del Call Center al Proveedor de Servicio (si aplica).</li> <li>➤ Coordinar el asesoramiento externo referente a la asistencia a familiares.</li> <li>➤ Coordinar la asistencia, así como la atención médica y psicológica de los sobrevivientes y personal involucrado (Plan de Asistencia a Familiares).</li> <li>➤ Coordinar el establecimiento de un sitio destinado a proporcionar información a familiares.</li> <li>➤ Coordinar la apertura de los Centros de Atención a Familiares.</li> <li>➤ Preparar la declaración inicial oficial de la Dirección General a los medios de difusión, solicitando el informe preliminar a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y entregarlo para su aprobación al Director General.</li> <li>➤ Establecer estrategias de comunicados a los medios de difusión; acondicionar y designar un lugar como sala de prensa.</li> <li>➤ Convocar las conferencias de prensa.</li> <li>➤ Coordinar la atención de familiares y amigos en redes sociales.</li> <li>➤ Emitir un anuncio oficial, lo más pronto posible, a los medios de comunicación indicando número de vuelo, tipo de aeronave, lugar o población más cercana del incidente grave/accidente, origen y destino del vuelo, número de personas a bordo.</li> <li>➤ Dar seguimiento a la información que se genere en los medios de comunicación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definir la estrategia a seguir para recuperar la confianza de la opinión pública en TAR Aerolíneas.</li> <li>➤ Preparar comunicados internos para los empleados.</li> <li>➤ Difundir el primer comunicado a todo el sistema de TAR Aerolíneas, estaciones y reservaciones el cual podrá ser usado para responder a las preguntas del público en general</li> <li>➤ Cancelar temporalmente todos los eventos sociales, culturales, etc. No conveniente por las circunstancias, ya sea internos o externos.</li> <li>➤ Después de un tiempo razonable de ocurrido el accidente, enviar cartas apropiadas a los familiares y sobrevivientes expresando el pesar de la compañía.</li> <li>➤ Coordinar la atención a víctimas y familiares post evento.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Cargo</b>	<b>Proveedor de Servicio (a solicitud de TAR)</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>BMS / FEI</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Activar los Centros de Atención a Familiares.</li> <li>➤ Coordinar con la Gerencia de CRC y Call Center la implementación del 01-800 para atención a familiares (Call Center).</li> <li>➤ Garantizar abastos suficientes para los diferentes Centros de Atención a Familiares.</li> <li>➤ Coordinar el abastecimiento de alimentación para los Centros de Atención a Familiares y el Centro de Administración de Crisis (CAC).</li> <li>➤ Designar un representante en el Grupo Móvil de Respuesta.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> </ul>

## 2.5.5 POLÍTICA PARA EL NOMBRAMIENTO DE LOS INTEGRANTES DEL CPE

Cualquier modificación de integrantes y nombramientos del CPE deberá proponerla el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y someterla a la autorización del Director General.

En caso de que el CPE requiera la presencia de personas ajenas a la lista de integrantes, se les podrá invitar a través del Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, siempre y cuando, lo autorice la Dirección General.

## 2.5.6 CONVOCATORIA DEL CPE

El CPE se reunirá, en forma parcial o completa, solamente cuando se presente una situación de emergencia que afecte las operaciones de TAR Aerolíneas. Por lo anterior, si alguno de los integrantes requiere tratar un asunto relacionado al CPE y/o a la planificación de la respuesta en emergencia podrá solicitar al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad se incluya el asunto en la agenda de la reunión próxima del Comité de Seguridad Operacional.

## 2.5.7 POLÍTICA DE ATENCIÓN DE ACUERDOS Y ASUNTOS TOMADOS EN EL CPE

El seguimiento de los acuerdos generados a partir de asuntos relacionados con el CPE y/o con la Planificación de la Respuesta en Emergencia deberá efectuarse en apego a la política correspondiente del Comité de Seguridad Operacional (referirse al Manual de Seguridad Operacional).

## 2.5.8 DELEGACIÓN DE FUNCIONES DEL CPE

Cada uno de los integrantes del CPE deberá designar al menos un suplente capaz de ejercer las atribuciones que se les establecen como miembro del mismo. Los miembros de éste deberán notificar la designación de los suplentes a través del Plan Interno de Respuesta en Emergencia.

## 2.5.9 LUGAR DE REUNIÓN DEL CPE

El CPE se reunirá en el Centro de Administración de Crisis se encuentra localizado en las oficinas corporativas localizadas en Blvd. Bernardo Quintana Centro Sur CS 9800 Piso 7-B706, Querétaro, o en donde resulte conveniente de acuerdo a las necesidades de la emergencia.

## 2.6 CENTRO DE CONTROL OPERACIONAL

El Centro de Control Operacional (CCO) es el área de TAR Aerolíneas que recibirá la notificación de cualquier situación anormal o de emergencia que afecte nuestras operaciones y a su vez identificará el nivel de alerta en función de su gravedad e informará al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y al Director de Operaciones, los cuales a su vez activarán a los miembros de CPE según aplique, para iniciar su atención.

### **CENTRO DE CONTROL OPERACIONAL CCO EXCLUSIVO EMERGENCIAS**

**(01-442) 229-3198**

**Mail: [ffollowing@tarmexico.com](mailto:ffollowing@tarmexico.com)**

**[fdispatch@tarmexico.com](mailto:fdispatch@tarmexico.com)**

**NOTA:** Cualquier uso indebido de la línea para la notificación de emergencias será sancionado.

En los casos cuando no se pueda determinar la posición de la aeronave a través de los sistemas de seguimientos de aeronaves de la empresa y que los intentos de comunicación con la empresa no hayan tenido éxito. El Encargado de turno de la oficina de despacho y control de vuelo deberá realizar la notificación correspondiente hacia los Controles de Tránsito Aéreo (CTA) más cercanos con la intención de solicitar su apoyo para la localización y/o comunicación con la aeronave correspondiente.

Los teléfonos de contacto de CTA son los siguientes:

MMZT (Mazatlán)	CENTRO DE CONTROL	01 669 982 2488
MMID (Mérida)	CENTRO DE CONTROL	01 999 946 0266
MMEX (México)	CENTRO DE CONTROL	55 5716 6657
MMTY (Monterrey)	CENTRO DE CONTROL	01 818 369 0883

Nota: Solo se usarán los servicios de CTA, cuando se pierda contacto con una aeronave de TAR o se considere que esta se encuentre en una situación de riesgo.

## 2.6.1 OBJETIVO DEL CCO

El CCO tiene como objetivo calificar el nivel de alerta, notificar de cualquier situación anormal o de emergencia al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y al Director de Operaciones de forma expedita, y contribuir a la mitigación de los efectos que pueda tener en la empresa.

## 2.6.2 RESPONSABILIDADES

La responsabilidad de la participación del CCO en la atención de emergencias, recae en el Jefe del CCO o en quien él designe. A continuación, se describen las responsabilidades de esta área para la atención de emergencias:

Cargo	Jefe del CCO
Código de identificación	CCO
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar que la línea telefónica para el reporte de emergencias se encuentre operando y disponible en todo momento.</li> <li>➤ Notificar inmediatamente cualquier situación de emergencia al Director de Operaciones y al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.</li> <li>➤ Informar al CPE cualquier asunto o información relacionada con la emergencia.</li> <li>➤ Recopilar la información operacional relacionada con la emergencia.</li> <li>➤ Elaborar el informe de notificación inicial de incidente / accidente y enviarlo al CPE.</li> <li>➤ Dictaminar una línea de sucesión de mando que garantice el desarrollo eficaz de las funciones designadas a su área para la atención de emergencias.</li> <li>➤ Notificar cualquier cambio al Plan Interno de Respuesta en Emergencia, así como enviar un ejemplar actualizado a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.</li> <li>➤ Notificar a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad cualquier cambio a la información de contacto y línea telefónica de reporte de emergencias.</li> <li>➤ Registrar la cronología de las decisiones tomadas y acciones ejecutadas en las bitácoras contenidas en el presente manual.</li> <li>➤ Coordinar al personal a su cargo para asegurar la continuidad de las operaciones.</li> <li>➤ Abrir y mantener un archivo de la emergencia con copias de registros y/o documentos relacionados.</li> <li>➤ Mantener comunicación continua con el CPE y el GMR.</li> <li>➤ Cualquier otra que designe el CPE.</li> </ul>

## 2.7 GRUPO MÓVIL DE RESPUESTA (GMR)

El Grupo Móvil de Respuesta es el equipo constituido por los representantes del CPE responsables de ejecutar, controlar y coordinar en sitio, las acciones de TAR Aerolíneas enfocadas a la atención de situaciones de emergencia que tengan efecto en el desarrollo de nuestras operaciones, con la finalidad de procurar la salvaguarda de pasajeros y personal afectado, así como garantizar la transición ordenada y eficiente de las operaciones de emergencia a las operaciones normales.

El GMR no pretende sustituir al Puesto de Mando que establezca la Autoridad Aeroportuaria, sino que funcionará paralelamente y apoyará a dicho PMM en caso necesario.

Las acciones del GMR se rigen por las directrices emitidas por el CPE.

### 2.7.1 OBJETIVOS DEL GMR

- Implementar la respuesta a la emergencia en el sitio del evento en apego a la estrategia dictaminada por el CPE.
- Coordinar en sitio, la respuesta eficaz de TAR Aerolíneas para la atención de una emergencia.
- Coordinar en sitio, las acciones que garanticen la continuidad de las operaciones.
- Atender de forma adecuada a pasajeros y familiares de las personas afectadas por la situación de emergencia.
- Efectuar las acciones que garanticen la continuidad de las operaciones.
- Interactuar con la Administración Aeroportuaria, Autoridades y entidades participantes en la atención de una emergencia, mediante su participación en el COE establecido en el aeropuerto.
- Mantener informado al CPE acerca de las acciones implementadas como parte de la atención de la emergencia, tanto para las emergencias que ocurran dentro de un aeropuerto, como para aquellas que ocurran fuera del mismo.

### 2.7.2 CONSTITUCIÓN DEL GMR

El GMR está conformado por uno o más representantes de los integrantes del CPE que requieran representación en sitio; con la finalidad de contar con un grupo de trabajo que tenga una perspectiva general de la empresa y su operación, para disminuir la afectación que ejercen las situaciones de emergencia en las operaciones.

A continuación se enlistan los integrantes del GMR:

- Representante de la Dirección de Operaciones (Líder del Grupo Móvil de Respuesta)
- Representante de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
- Representante de la Dirección de Mantenimiento
- Representante de la Dirección de Administración y finanzas.
- Representante de la Dirección Jurídica y Capital Humano
- Representante de la Dirección Comercial

- Representante de la Gerencia de Aeropuertos Lado Aire (Gerente Regional o Representante de Estación)
- Representante del Proveedor de Servicio de Asistencia en Emergencia (a solicitud de TAR)

Dependiendo de las necesidades en la emergencia, el CPE, podrá definir a los integrantes del GMR para representar una o más áreas de la empresa.

### 2.7.3 RESPONSABILIDADES

- Concentrarse en el lugar definido por el CPE, cuando le sea requerido por éste.
- Actuar en apego a lo dictaminado por el CPE.
- Reportar cualquier emergencia a través del flujo de comunicación.
- Notificar a la Dirección cualquier cambio a la información de contacto.
- Solicitar los recursos requeridos por cada área a su cargo para la atención de emergencias.
- El titular o suplente debe estar siempre disponible y comunicado.
- El titular debe de dar a conocer a su suplente y personal involucrado, las acciones que le corresponde desempeñar en una emergencia.
- Asegurarse de que el personal a su cargo involucrado en la atención de emergencias esté debidamente capacitado.
- Asegurarse de que el personal a su cargo participante en la atención de emergencias se encuentre siempre disponible, así como cuente con los medios de comunicación necesarios para su localización.
- Registrar la cronología de las decisiones tomadas y acciones ejecutadas en las bitácoras (listas) contenidas en el presente Manual.
- Mantener comunicación continua con el CPE, así como reportar las acciones ejecutadas al Líder del CPE.
- Cualquier otra que designe el CPE.

## 2.7.4 RESPONSABILIDADES PARTICULARES DE CADA INTEGRANTE DEL GMR

Representa a	Dirección de Operaciones
Cargo	A designación de la Dirección
Código de identificación	GOPS
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actuar como Líder del GMR</li> <li>➤ Establecer contacto con el CPE.</li> <li>➤ Mantener informado al CAC del progreso de las diferentes actividades de atención al evento.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> <li>➤ Coordinar todo el apoyo necesario para el traslado de pasajeros.</li> <li>➤ Resguardar las evidencias para la investigación oficial.</li> <li>➤ Coordinar la asignación de recursos materiales y humanos operacionales para asegurar la continuidad de las operaciones.</li> <li>➤ Gestionar ante la Autoridad Aeronáutica los trámites conducentes.</li> <li>➤ Coadyuvar a la investigación de la Autoridad Aeronáutica.</li> </ul>

<b>Representa a</b>	<b>Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad</b>
<b>Cargo</b>	<b>A designación de la Dirección</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>GSEG</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer contacto con el CPE.</li> <li>➤ Mantener informado al Líder del GMR del progreso de las diferentes actividades de atención al evento.</li> <li>➤ Coordinar la distribución de los integrantes de BMS Global LLC y/o FEI Behavioral Health, Inc.</li> <li>➤ Coordinar las actividades del grupo de BMS Global LLC y/o FEI Behavioral Health, Inc enfocadas a la atención de sobrevivientes y familiares.</li> <li>➤ Recopilar información relacionada con la emergencia y generada a partir de su atención para elaborar la investigación interna.</li> <li>➤ Proporcionar y coordinar los recursos humanos requeridos para el resguardo y control de acceso en las áreas de atención a sobrevivientes y familiares.</li> <li>➤ Proporcionar y coordinar los recursos humanos requeridos para el resguardo y control de acceso en las áreas estratégicas de TAR Aerolíneas para la atención de emergencias.</li> <li>➤ Proporcionar y coordinar los recursos humanos para el resguardo de los bienes recuperados (aeronave).</li> <li>➤ Restringir el acceso al lugar del accidente, (en coordinación con las autoridades) e instalaciones de TAR Aerolíneas.</li> <li>➤ Asegurar la protección del avión, su contenido y documentos del vuelo.</li> <li>➤ Coadyuvar a la investigación de la Autoridad Aeronáutica.</li> <li>➤ Mantener informado al CAC del progreso de las diferentes actividades de atención al evento.</li> <li>➤ Coadyuvar a la investigación de la Autoridad Aeronáutica.</li> <li>➤ Llevar una bitácora de todos los acontecimientos.</li> </ul>

<b>Representa a</b>	<b>Dirección de Mantenimiento</b>
<b>Cargo</b>	<b>A designación de la Dirección</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>GMAN</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mantener informado al Líder del GMR del progreso de las diferentes actividades de atención al evento.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> <li>➤ Coordinar la recuperación de las grabadoras de vuelo.</li> <li>➤ Coordinar las maniobras de traslado de la aeronave.</li> <li>➤ Coordinar los trabajos de mantenimiento de la aeronave.</li> <li>➤ Coordinar la asignación de recursos de materiales y humanos de mantenimiento para asegurar la continuidad de las operaciones.</li> <li>➤ Elaborar el informe de daños a la aeronave.</li> <li>➤ Gestionar ante la Autoridad Aeronáutica los trámites conducentes.</li> <li>➤ Contribuir a la investigación de la Autoridad Aeronáutica.</li> </ul>

<b>Representa a</b>	<b>Dirección de Administración y Finanzas</b>
<b>Cargo</b>	<b>A designación de la Dirección</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>GFIN</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer contacto con el CPE.</li> <li>➤ Mantener informado al Líder del GMR del progreso de las diferentes actividades de atención al evento.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> <li>➤ Informar al Director de Finanzas sobre los gastos generados a partir de la emergencia.</li> <li>➤ Administrar y distribuir los recursos económicos requeridos a las áreas del GMR.</li> </ul>

<b>Representa a</b>	<b>Dirección Jurídica y Capital Humano</b>
<b>Cargo</b>	<b>A designación de la Dirección</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>GJUR</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer contacto con el CPE.</li> <li>➤ Mantener informado al Líder del GMR del progreso de las diferentes actividades de atención al evento.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> <li>➤ Efectuar los trámites legales conducentes en sitio (si aplica).</li> <li>➤ Gestionar con las Autoridades los trámites requeridos para la atención de la emergencia.</li> </ul>

<b>Representa a</b>	<b>Gerencia de Aeropuertos Lado Aire</b>
<b>Cargo</b>	<b>A designar por la Gerencia (Se sugiere que sea el Gerente Regional más cercano al lugar de la emergencia)</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>GAPS</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer contacto con el CPE.</li> <li>➤ Mantener informado al Líder del GMR del progreso de las diferentes actividades de atención al evento.</li> <li>➤ Llevar una bitácora de todos los acontecimientos.</li> <li>➤ Incorporar al Plan Interno de Respuesta en Emergencia las responsabilidades que le sean atribuidas en el Plan Local de Emergencia del Aeropuerto.</li> <li>➤ Planificar los requerimientos de la respuesta inicial a la emergencia considerando el personal a su cargo.</li> <li>➤ Administrar la respuesta inicial a la emergencia cubriendo todas las áreas hasta que el GMR se presente en la estación.</li> <li>➤ Coordinar a su personal para implementar la respuesta a la emergencia, así como para asegurar la continuidad de las operaciones.</li> <li>➤ Gestionar con la Administración Aeroportuaria, la facilitación de la infraestructura para la atención de los sobrevivientes y familiares, así como para el resguardo de bienes pertenecientes a los pasajeros.</li> <li>➤ Proveer un sitio para la reunión de los integrantes del GMR.</li> <li>➤ Coordinar la transición de actividades de su personal a los integrantes del GMR.</li> <li>➤ Coordinar la interacción con los proveedores de servicio.</li> <li>➤ Establecido el GMR, asegurar la continuidad de las operaciones.</li> <li>➤ Coordinar con la Administración Aeroportuaria, Autoridades y Entidades participantes la atención de la emergencia.</li> </ul>

<b>Representa a</b>	<b>Proveedor de Servicio (a solicitud de TAR)</b>
<b>Cargo</b>	<b>A designación</b>
<b>Código de identificación</b>	<b>GBMS / GFEI</b>
<b>Responsabilidades particulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Establecer contacto con el CPE.</li> <li>➤ Mantener informado al Líder del GMR del progreso de las diferentes actividades de atención al evento.</li> <li>➤ Llevar una bitácora escrita de sus acciones y decisiones.</li> <li>➤ Implementar el Plan de Asistencia a Familiares.</li> <li>➤ Gestionar el hospedaje para sobrevivientes y familiares.</li> <li>➤ Recabar todos los detalles de cada uno de los sobrevivientes así como sus necesidades y completar la documentación correspondiente.</li> <li>➤ Enviar a los pasajeros ilesos al Centro de Reunión (CR) para la integración con sus familiares.</li> <li>➤ Coordinar con la Gerencia de CRC y Call Center el establecimiento de un sitio destinado a proporcionar información a familiares.</li> <li>➤ Proveer los insumos y provisiones requeridos para la atención de los sobrevivientes y familiares.</li> <li>➤ Recopilar y proporcionar información sobre los restos mortales de las víctimas.</li> </ul>

### **2.7.5 POLÍTICA DE NOMBRAMIENTO DE LOS INTEGRANTES DEL GMR**

Los integrantes del GMR que no se especifican en la sección anterior, deberán ser designados por los miembros del CPE de quienes son representantes.

Los miembros del CPE podrán efectuar el cambio de su representante en el GMR de acuerdo a sus necesidades. Cualquier cambio de representación deberá notificarse a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad a través del envío de una revisión al Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su área.

### **2.7.6 DELEGACIÓN DE FUNCIONES**

Cada uno de los integrantes del GMR deberá designar un suplente capaz de ejercer las atribuciones que se les establecen como miembros del GMR. Los miembros del GMR deberán notificar la designación de los suplentes a través del Plan Interno de Respuesta en Emergencia.

### **2.7.7 LUGAR DE REUNIÓN**

El GMR se reunirá en las instalaciones que el Gerente Regional o Representante de Estacione coordine para tal fin, considerando siempre lo establecido en el Plan de Emergencia del aeropuerto correspondiente, para no entorpecer las acciones de atención y respuesta.

### **2.7.8 TRASLADO DEL GMR AL LUGAR DEL INCIDENTE GRAVE / ACCIDENTE**

El traslado de los integrantes del GMR se realizara de acuerdo a lo establecido en el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de la Dirección de Operaciones en la sección 2.9.2.

### **2.7.9 EQUIPAMIENTO Y FACILIDADES PARA EL GMR**

El GMR recibirá todas las facilidades por parte del CPE para la atención adecuada de la emergencia, en caso de que algún integrante requiera de algún apoyo deberá contactarse directamente con el representante del grupo móvil del área de finanzas y/o con su representante en el CPE de acuerdo a lo establecido en el Plan Interno de Respuesta en Emergencia del área de Finanzas en la sección 2.9.3.

## 2.8 SOPORTE EN CASO DE ACCIDENTE

TAR Aerolíneas ha firmado un contrato con las empresas BMS Global LLC y FEI Behavioral Health, Inc., con la finalidad de que en caso de accidente nos proporcione los servicios de soporte en caso de accidente y tiene como finalidad colaborar con el Grupo Móvil de Respuesta en la implementación del Plan de Asistencia a Pasajeros.

La Gerencia de Seguridad Aérea, es la responsable de coordinar los trabajos en el campo de BMS Global LLC y FEI Behavioral Health, Inc.

### 2.8.1 RESPONSABILIDADES DE BMS GLOBAL LLC Y FEI BEHAVIORAL HEALTH, INC.

La responsabilidad de BMS Global LLC y FEI Behavioral Health, Inc. es proporcionar los siguientes servicios a solicitud de TAR:

- Proporcionar apoyo psicológico a los familiares de los fallecidos o sobrevivientes de un accidente, incluyendo los administradores del grupo de asistencia.
- Establecer el centro de mando de apoyo, incluyendo administradores de crisis, soporte de sistemas, computadoras, equipo de comunicación, sistemas de credencialización, soporte administrativo. Lo anterior en coordinación con la Dirección de Tecnología de Información de TAR Aerolíneas.
- Recobrar y restaurar las pertenencias de los fallecidos o sobrevivientes, incluyendo la limpieza, inventario, administración, almacenaje y el regreso de las pertenencias a los pasajeros, así como el recobrar y restaurar las propiedades de TAR Aerolíneas.
- Limpieza del sitio del accidente, este servicio incluye la búsqueda en el sitio de los efectos personales de los pasajeros, restos humanos y de la aeronave, la remoción de los restos de la aeronave y su almacenaje, y componer el sitio de acuerdo a las prácticas de medio ambiente.
- De acuerdo con las autoridades correspondientes, servicios mortuorios tales como, recobrar, identificar y preparar el cuerpo del pasajero fallecido.
- Capacitación y servicios de consulta, incluyendo antes y después del accidente, entrenamiento en desastres, planeación y consultoría en todas las áreas de desastres en aviación, preparación, administración y manejo del accidente.

## 2.9 ÁREAS DE APOYO

Además de las áreas que integran al CPE y al GMR, existen áreas de TAR Aerolíneas que también tienen participación en la atención de emergencias. Tales áreas son denominadas áreas de apoyo debido a que su accionar se limita a cumplir con los requerimientos del CPE y GMR, por lo que no participan en las actividades de control y coordinación de la atención de emergencias.

Las áreas de apoyo participarán en la atención de emergencias únicamente a solicitud del CPE y / o el GMR.

### 2.9.1 OBJETIVO DE LAS ÁREAS DE APOYO

Las actividades a desempeñar por las áreas de apoyo durante una emergencia se avocarán a cubrir con los requerimientos del CPE y del GMR enfocados a la atención de familiares y la preservación de la continuidad de las operaciones.

### 2.9.2 RESPONSABILIDADES

- Dar atención prioritaria e inmediata a cualquier requerimiento efectuado por el CPE y el GMR.
- Actuar en apego a lo dictaminado por el CPE.

### 2.9.3 ÁREAS DE APOYO

Áreas de apoyo internas	Áreas de apoyo externas
Dirección de Cadena de Suministro	Bomberos
<a href="#">Gerencia de Mantenimiento</a>	Protección Civil
Jefatura de Pilotos	Hospitales
Jefatura de Sobrecargos	Policía Federal o Municipal
Jefatura de Control de Tripulaciones	Organizaciones no gubernamentales (si aplica)
Gerencia de Ingeniería y Planeación	BMS Global, LLC.
Gerencia de Aseguramiento de Calidad	FEI Behavioral Health, Inc.
<a href="#">Gerencia de Operaciones</a>	

Cabe señalar que la lista no es limitativa por lo que se podrá requerir la intervención y soporte de cualquier otra área.

## 2.10 CENTRO DE ADMINISTRACIÓN DE CRISIS (CAC)

El Centro de Administración de Crisis es el espacio con ingreso controlado destinado como sede del CPE. Desde el CAC, los integrantes del Comité ejercerán el control y llevarán a cabo la coordinación de la atención de emergencias.

El Centro de Administración de Crisis (CAC) cuenta con el espacio suficiente, así como con el equipamiento necesario para una ejecución adecuada de los procedimientos en emergencia establecido en el Manual de Procedimientos en Emergencia.

### 2.10.1 UBICACIÓN DEL CAC

El CAC se encuentra en las oficinas corporativas de TAR Aerolíneas, en Boulevard Bernardo Quintana Centro Sur CS-9800 Piso 7 B706, Querétaro, QRO.

El CAC deberá contar con:

- Mobiliario para cubrir los requerimientos de los miembros del CPE.
- Sistema de control de acceso
- Equipo de cómputo (portátil o fijo) para cada integrante del CPE, según aplique.
- Equipo de impresión y fotocopiado.
- Equipo telefónico fijo, por lo menos 2 líneas, que enlacen al CAC con el GMR y el CCO.
- Pizarrones y/o rotafolios.
- Relojes, hora local y hora UTC.
- Material de papelería.
- Conexión a internet.
- Pantalla con sistema de recepción por cable.
- Acceso a manuales operacionales.
- Alimentación y/o refrigerios para estancias prolongadas.
- Listas de verificación e información de utilidad para el CPE y GMR

## 2.11 CAPACITACIÓN

La Gerencia de Seguridad Aérea es responsable de la administración e impartición de la capacitación en materia de Respuesta en Emergencia. Esta capacitación está dirigida a los miembros del CPE, GMR y demás personal involucrado.

La capacitación referente al Plan de Respuesta en Emergencia tiene como finalidad dar a conocer la metodología de atención de emergencias desarrollada por TAR Aerolíneas, así como las técnicas adecuadas para atender a pasajeros y familiares. Dicha capacitación deberá impartirse por lo menos una vez cada dos años o cuando existan cambios en los integrantes del CPE y/o GMR.

El contenido temático, control y programación de la impartición de la capacitación se encuentra disponible para su consulta en la Gerencia de Seguridad Aérea.

Así mismo es deber de los integrantes del CPE y el GMR, estar familiarizados con los procedimientos que le corresponden a su área, así como tener un conocimiento general de las funciones de otros miembros del CPE y/o GMR.

## 2.12 MEJORA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EMERGENCIA

### 2.12.1 SIMULACROS

La Dirección llevará a cabo simulacros de comunicación, gabinete y general con la finalidad de poner en práctica los procedimientos establecidos en este manual, así como de familiarizar al personal involucrado respecto a sus responsabilidades en la atención de una emergencia y verificar el correcto funcionamiento de las instalaciones y el equipamiento.

Asimismo, los simulacros permiten evaluar la eficacia y exponer las deficiencias en la metodología destinada a la atención de emergencias, lo anterior permitirá a TAR Aerolíneas corregirlas y mejorar los procedimientos.

Para ello será necesario que al término de cualquier simulacro efectuado por TAR Aerolíneas se recopile el resultado de las evaluaciones de los observadores/evaluadores, así como la retroalimentación de todos los participantes del simulacro. A continuación, se definen los tipos de simulacros mencionados:

**Simulacro de comunicación.** El objetivo es verificar el grado de eficiencia de los medios y procedimientos de comunicación en emergencia entre el Centro de Control Operacional y los Directores, Gerentes y Jefes que intervienen en la gestión de una emergencia.

**Simulacro de gabinete.** El objetivo es verificar y practicar los procedimientos de respuesta en emergencia de TAR Aerolíneas llevados a cabo por el Comité Permanente de Emergencia y que sus integrantes conozcan las actividades de las demás personas que intervienen en la gestión de una emergencia, así como identificar áreas de oportunidad para responder adecuadamente ante una emergencia real.

**Simulacro general (escala real).** El objetivo es practicar los procedimientos de respuesta en emergencia relacionados con la coordinación y disponibilidad de recursos entre los diferentes departamentos de la empresa, al aplicar los procedimientos de emergencia con la inclusión de eventos disruptivos.

Los simulacros de comunicación deberán efectuarse cuando haya un cambio en los procedimientos o flujos de comunicación descritos en este manual, o cuando haya cambios importantes en los integrantes del Comité Permanente de Emergencia.

Los simulacros de gabinete y generales o de **escala real** deberán efectuarse por lo menos una vez cada 2 años de manera alternada. Asimismo, se podrá participar en simulacros externos

El procedimiento para la planeación y ejecución de simulacros ([MPIT-DSAAC-GSA-142](#)) se encuentra descrito por separado a esta Manual y se encuentra publicado en el Sistema de Administración de Documentos de TAR Aerolíneas.

PAGINA INTENCIONALMENTE  
DEJADA EN  
BLANCO.

## SECCIÓN 3.- PROCEDIMIENTOS EN CASO DE EMERGENCIA

### 3.1 GENERALIDADES

En esta sección se describen los procedimientos desarrollados por TAR Aerolíneas para la atención de emergencias. Estos tienen como finalidad salvaguardar la integridad de los pasajeros, personal e infraestructura durante una situación de emergencia, así como preservar la continuidad de las operaciones.

Para lograr la atención eficaz de cada evento que vulnere la seguridad operacional, TAR Aerolíneas asignará a cada evento un nivel de alerta en correspondencia a la fase de la emergencia en el que se encuentre. La calificación inicial de una alerta podrá cambiar o mantenerse en relación al desarrollo que tenga la situación de emergencia.

Los niveles de alerta utilizados para la categorización de emergencias se describen a continuación:

Nivel de Alerta	Descripción	Fase de emergencia
Verde	Situación en que existe temor por la seguridad de una aeronave y de sus ocupantes, así como de instalaciones y/o de las operaciones	Fase de alerta
Ámbar	Situación en la que existe duda acerca de la seguridad de una aeronave y de sus ocupantes, así como de instalaciones y/o de las operaciones	Fase de incertidumbre
Roja	Situación en la cual existen motivos justificados para creer que una aeronave y sus ocupantes, instalaciones y/o las operaciones están amenazados por un peligro grave o inminente y necesitan auxilio inmediato. Situación en la que se confirma un incidente grave o accidente.	Fase de peligro

En consecuencia a la notificación de la alerta, los miembros del CPE determinarán las acciones conducentes. En caso de Alerta Roja, se activará el Centro de Administración de Crisis y todos los integrantes del CPE deberán acudir para controlar y coordinar en forma centralizada la atención de la emergencia.

En caso de Alerta Roja, el CPE activará al GMR. Los integrantes, acudirán al lugar del incidente o accidente para implementar la atención de la emergencia y mantener la continuidad de las operaciones, así como implementar el Plan de Asistencia a Familia

Al confirmarse una Alerta Roja, el **Representante de Estación** debe proporcionar la respuesta inicial para afrontar la emergencia, por lo que debe cubrir con el personal a su cargo, las funciones de cada miembro del GMR, de acuerdo a lo establecido en el Plan Interno de Respuesta en Emergencia de su estación.

Asimismo, siempre que la emergencia ocurra dentro de un aeropuerto, debe cumplir las funciones y responsabilidades que se le designan en el Plan de Emergencia del aeropuerto respectivo.

Al arribo del GMR, el **Representante de Estación** instruirá a su personal para informar a los integrantes del GMR las acciones efectuadas y entregar la información generada como parte de la atención de la emergencia. El GMR asumirá el mando y coordinará a sus integrantes para continuar con la atención de la emergencia y la implementación del Plan de Asistencia a Familiares.

Todo el personal involucrado en la atención de la emergencia debe apegarse a lo descrito en el MPE y en los Planes Internos de Respuesta en Emergencia.

Cada uno de los miembros del CPE y GMR deberá llenar una bitácora con la fecha y hora de cada acción que instruya o ejecute. Al finalizar la emergencia deberá enviarla a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad para su resguardo.

## 3.2 GUÍA PARA LA ASIGNACIÓN DEL NIVEL DE ALERTA

Esta guía es para uso exclusivo del Jefe del CCO y los controladores del CCO, que es el personal facultado para calificar las situaciones de emergencia.

El éxito del control de una situación de emergencia y la mitigación de sus efectos radica en su atención oportuna y coordinada en correspondencia a la fase en la que se encuentre y / o su naturaleza. Es por ello que a continuación se presenta una guía para la asignación de alertas, la cual contiene una serie de eventos clasificados conforme al nivel de alerta que generalmente les corresponde:

Eventos por nivel de alerta		
Alerta Verde	Alerta Ámbar	Alerta Roja
Amenaza de bomba no específica	Amenaza de bomba específica	Detección del artefacto explosivo
Pasajero perturbador categoría 2 <sup>a</sup>	Pasajero perturbador categoría 3 <sup>b</sup>	Acto de interferencia ilícita o sabotaje
	Sospecha de secuestro o sabotaje	
Humo en cabina	Conato de incendio en aeronave	Fuego incontrolable en vuelo o tierra
Regreso de vuelo por falla técnica (declaración en emergencia por parte del piloto)	Falla o corte de un motor	Pérdida de dos motores
	Despresurización	
Fuga en sistema hidráulico	Pérdida de sistemas hidráulicos	Accidente aéreo
Regreso de vuelo por falla técnica (declaración en emergencia por parte del piloto)	Problemas en los controles de vuelo	
	Aterrizaje con tren no asegurado	
		Lesiones considerables a pasajeros o tripulantes en vuelo
Requerimientos médicos para pasajeros en vuelo	Requerimiento médicos para tripulantes en vuelo	Fallecimiento de persona en vuelo
Bloqueos / disturbios	Daños considerables a instalaciones que afecten a la operación	
	Afectación por fenómenos meteorológicos	Desastres naturales y/o provocados que afecten la operación

<sup>a</sup> Tiene actitud agresiva / agrede verbalmente al personal y/o a otros clientes, se rehúsa a cumplir las instrucciones, altera el orden.

<sup>b</sup> Hay agresión física al personal y/o clientes, riñas entre clientes, acoso y/o agresión sexual, consumo ilegal de drogas, se encuentra bajo el efecto del alcohol y puede poner en riesgo la seguridad del vuelo, ocasiona daños a las instalaciones de la empresa.

Esta tabla no es limitativa. Podrán existir eventos que pongan en peligro la seguridad operacional y no se encuentren en esta lista. En este caso, el Jefe del CCO o el controlador en turno podrán consultar al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad o al Director de Operaciones para determinar el nivel de alerta correspondiente.

El nivel de alerta de una emergencia podrá incrementarse en función a cómo se desarrolle. El aumento de nivel podrán efectuarlo los miembros correspondientes del CPE.

### 3.3 CONFERENCIA TELEFONICA DURANTE LA ACTIVACIÓN DEL CPE

La conferencia telefónica se activará únicamente en condiciones de alerta roja.

En caso de una emergencia, será necesario activar un canal de comunicación telefónica con el objetivo que todos los miembros del CPE se mantengan comunicados telefónicamente con el Centro de Administración de Crisis.

Cuando se active una alerta roja, el controlador en turno o Jefe el CCO deberá abrir una teleconferencia en el Centro de Administración de Crisis, a efecto de que los integrantes del Comité Permanente de Emergencia puedan enlazarse telefónicamente mientras se integran físicamente en el CAC.

La teleconferencia se llevará a cabo por medio de “Free Conference Call” con los siguientes datos:

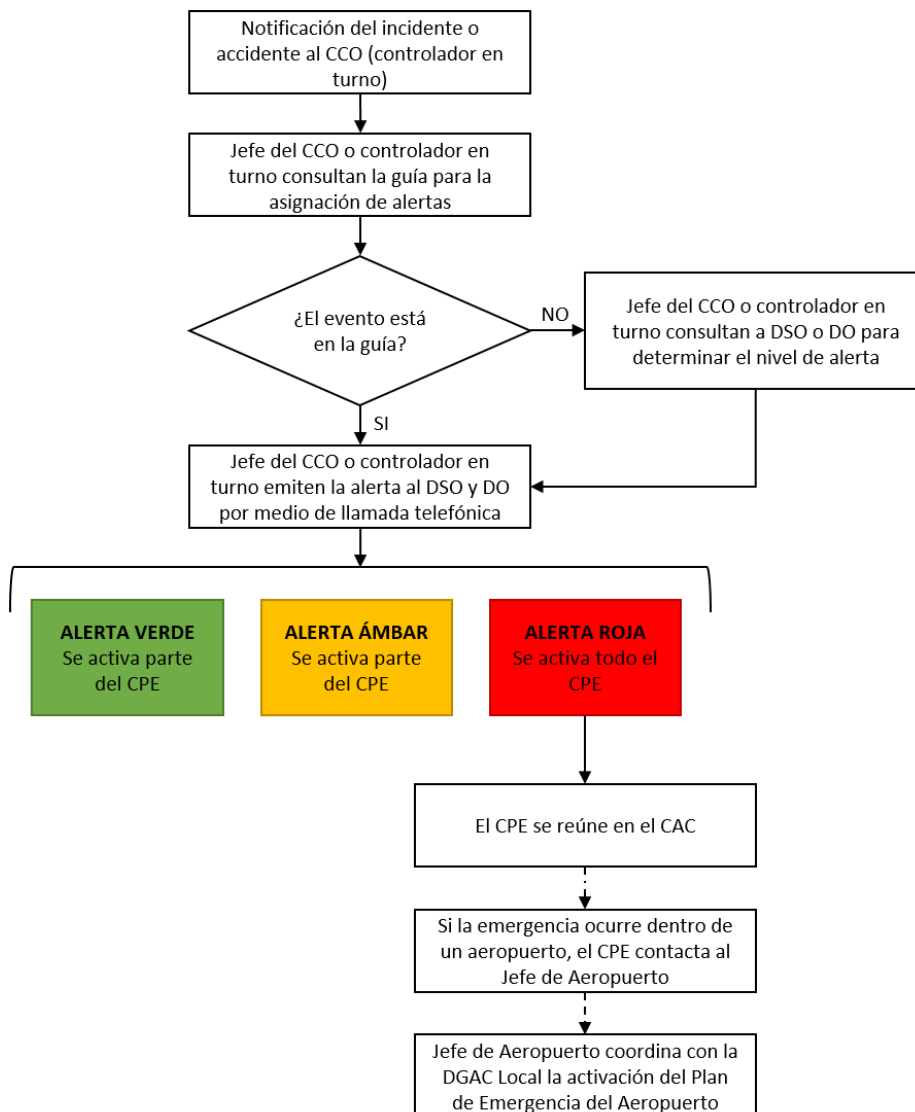
**Numero a marcar:** 01 33 4774 8477

**Access Code:** 154030#

Este código de acceso es para “**USO EXCLUSIVO DEL COMITÉ PERMANENTE DE EMERGENCIA**”, por lo cual no deberá ser usado para otro fin.

## SECCIÓN 4. FLUJOS DE COMUNICACIÓN DE INCIDENTE / ACCIDENTE

### 4.1 FLUJO DE COMUNICACIÓN DE EMERGENCIA



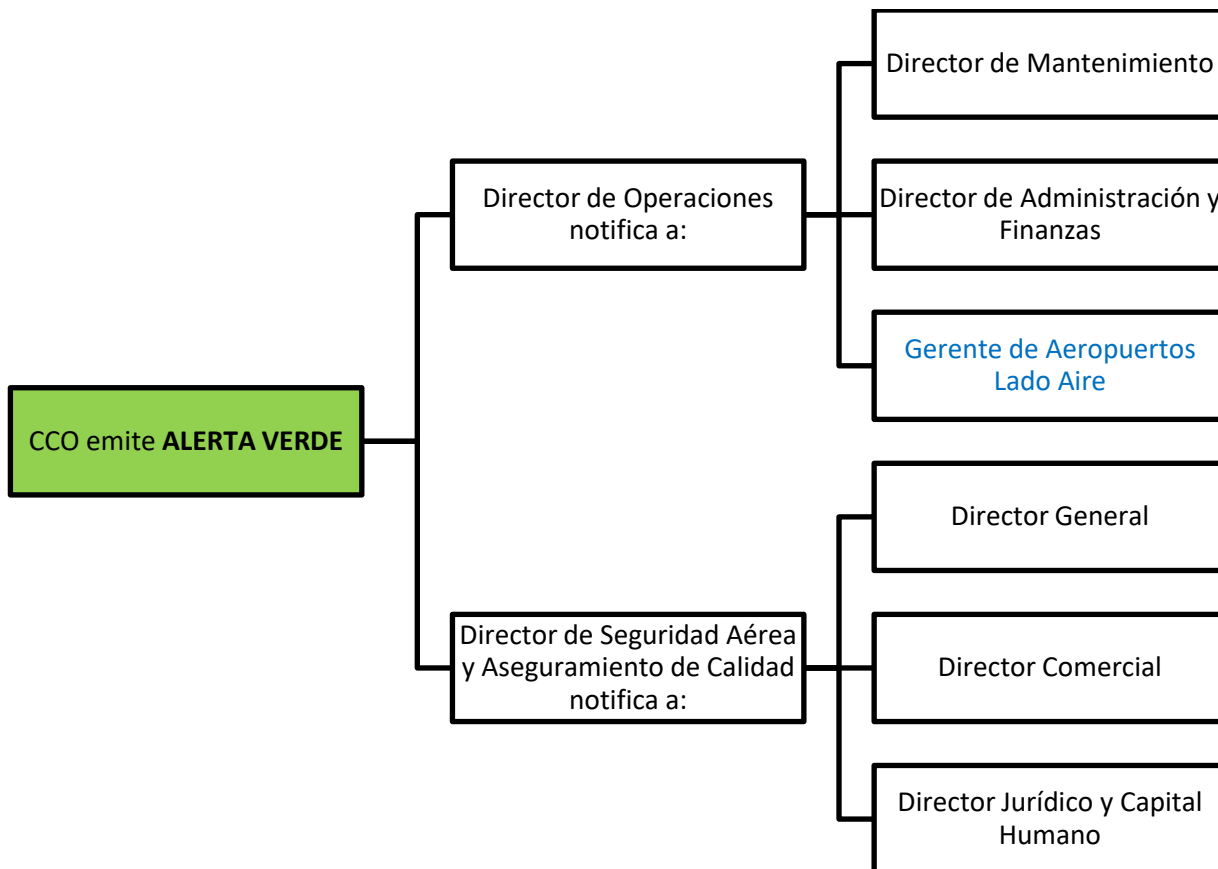
Este diagrama aplica a todas las emergencias, tanto para las que ocurren dentro de un aeropuerto, como para aquellas que ocurren fuera del mismo; y las actividades deberán ajustarse a esta situación.

Una vez realizadas las llamadas telefónicas correspondientes para alertar a los miembros del CPE, se continuará informando el desarrollo del incidente / accidente vía conferencia telefónica hasta su integración en el CAC.

## 4.2 ALERTA VERDE

Situación en la que existe temor por la seguridad de una aeronave y de sus ocupantes, así como de las instalaciones y / o de las operaciones.

### 4.2.1. FLUJO DE COMUNICACIÓN



Una vez definido el nivel de alerta, el Jefe del CCO o despachador en turno notificará de forma inmediata al Director de Operaciones y al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad mediante una llamada telefónica o mensaje de texto. Al recibir esta notificación, el DO y DSA notificarán a las personas correspondientes de acuerdo a este flujograma arriba descrito y de acuerdo al tipo de evento que se presente.

## 4.2.2 JEFE DEL CCO / DESPACHADOR EN TURNO

### RESPONSABLE DE:

- Determinar el nivel de alerta con base a la guía para la asignación de alertas.
- Iniciar el flujo de comunicación.

### NOTIFICA A:

- Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Director de Operaciones.

### ACCIONES:

- Consultar al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad o Director de Operaciones para determinar las acciones a seguir.
- Abrir y mantener un archivo del evento, con copias de registros y/o documentos relacionados.
- Mantener comunicación única y directa con el responsable del área afectada ([Representante de Estación](#), Supervisor, Oficina de Ventas, etc.).
- Notificar a las autoridades (si es necesario).

#### 4.2.3 DIRECTOR DE OPERACIONES / SUPLENTE

CUANDO PROCEDA, NOTIFICA A:

- Director de Mantenimiento
- Director de Administración y Finanzas
- [Gerente de Aeropuertos Lado Aire](#)

ACCIONES:

- Mantener contacto con el CCO.
- Coordinar con el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y el Jefe del CCO las acciones a seguir.
- Notificar al CCO cuando la alerta se haya cerrado, y también a las personas que le corresponden de acuerdo al flujo de comunicación.

#### **4.2.4 DIRECTOR DE SEGURIDAD AÉREA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD / SUPLENTE**

CUANDO PROCEDA, NOTIFICA A:

- Director General
- Director Comercial
- Director Jurídico y Capital Humano

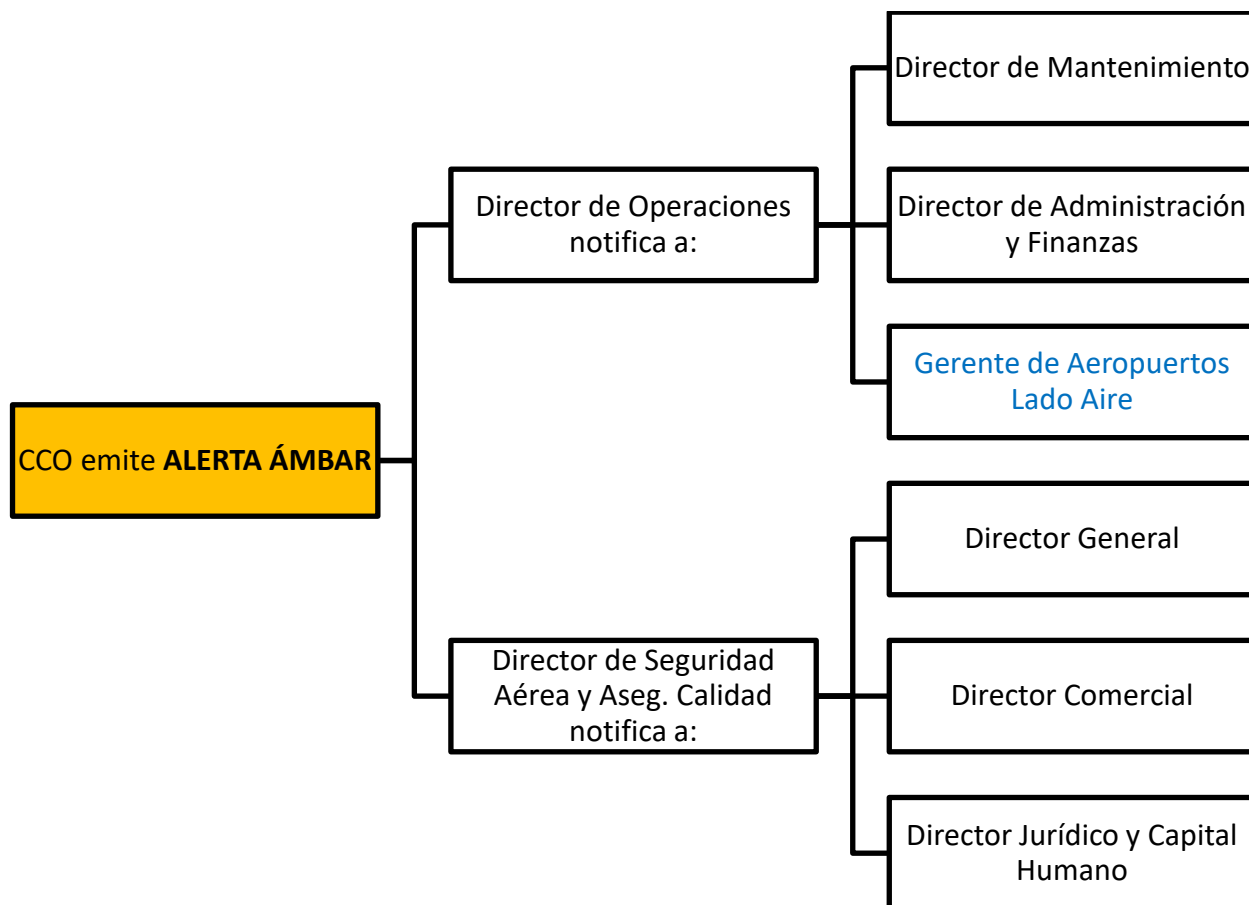
ACCIONES:

- Mantener contacto con la Oficina de Despacho y Control de Vuelos
- Coordinar con el Director de Operaciones y el Jefe del CCO las acciones a seguir.
- Notificar cuando la alerta se haya cerrado a las personas que le corresponden de acuerdo al flujo de comunicación.

## 4.3 ALERTA ÁMBAR

Situación en la que existe duda acerca de la seguridad de una aeronave y de sus ocupantes, así como de instalaciones y / o de las operaciones.

### 4.3.1 FLUJO DE COMUNICACIÓN



Una vez definido el nivel de alerta, el Jefe del CCO o despachador en turno notificará de forma inmediata al Director de Operaciones y al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad mediante una llamada telefónica o en persona. Al recibir esta notificación, el DO y DSA notificarán a las personas correspondientes de acuerdo a este flujograma.

#### **4.3.2 JEFE DEL CCO / DESPACHADOR EN TURNO**

**RESPONSABLE DE:**

- Determinar el nivel de alerta con base a la guía para la asignación de alertas
- Iniciar el flujo de comunicación.

**NOTIFICA A:**

- Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.
- Director de Operaciones.

**ACCIONES:**

- Consultar al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad o Director de Operaciones para determinar las acciones a seguir.
- Abrir y mantener un archivo del evento, con copias de registros y/o documentos relacionados.
- Mantener comunicación única y directa con el responsable del área afectada (Gerente Regional, Supervisor, Oficina de Ventas, etc.).
- Notificar a las autoridades (si es necesario).

## 4.3.3 DIRECTOR DE OPERACIONES / SUPLENTE

### NOTIFICA A:

- Director de Mantenimiento
- Director de Finanzas
- [Gerente de Aeropuertos Lado Aire](#)

### ACCIONES:

- Mantener contacto con el CCO.
- Coordinar con el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y el Jefe del CCO las acciones a seguir.
- Notificar al CCO cuando la alerta se haya cerrado, y también a las personas que le corresponden de acuerdo al flujo de comunicación.

## 4.3.4 DIRECTOR DE SEGURIDAD AÉREA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD / SUPLENTE

### NOTIFICA A:

- Director General
- Director Comercial
- Director Jurídico y Capital Humano

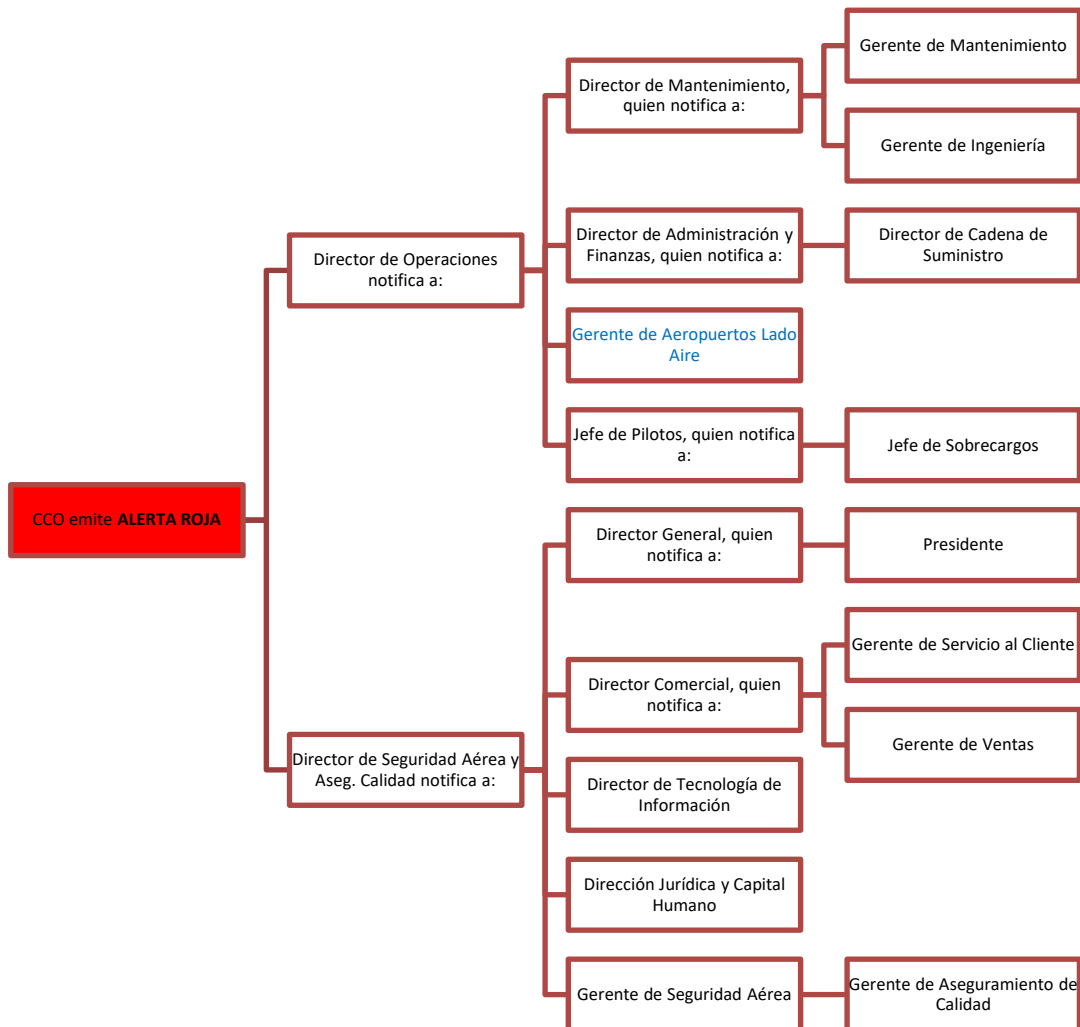
### ACCIONES:

- Mantener contacto con la Oficina de Despacho y Control de Vuelos.
- Coordinar con el Director de Operaciones y el Jefe del CCO las acciones a seguir.
- Notificar cuando la alerta se haya cerrado a las personas que le corresponden de acuerdo al flujo de comunicación.

## 4.4 ALERTA ROJA

Situación en la cual existen motivos justificados para creer que una aeronave y sus ocupantes, instalaciones y / o las operaciones están amenazados por un peligro grave o inminente y necesitan auxilio inmediato. Situación en la que se confirma un incidente grave o accidente.

### 4.4.1 FLUJO DE COMUNICACIÓN



Una vez definido el nivel de alerta, el Jefe del CCO o despachador en turno notificará de forma inmediata al Director de Operaciones y al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad mediante una llamada telefónica o personalmente. Al recibir la notificación, el DO y DSA notificarán a las personas correspondientes de acuerdo a este flujograma.

## 4.4.2 COORDINACIÓN DE FUNCIONES

Las áreas que al recibir el aviso de alerta ROJA, tendrán que trasladarse tan pronto como sea posible al CAC son:

- Dirección de Operaciones
- Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
- Dirección Comercial
- Dirección de Tecnología de Información
- Dirección de Mantenimiento
- Dirección de Administración y Finanzas
- Dirección Jurídica y Capital Humano
- [Gerencia de Aeropuertos Lado Aire](#)
- Gerencia de Seguridad Aérea

**4.4.3 JEFE DEL CCO / SUPLENTE****RESPONSABLE DE:**

- Confirmar con el controlador en turno de la oficina de Despacho y Control de Vuelos el nivel de alerta.
- Verificar que se haya iniciado el Flujo de Comunicación.

**ACCIONES:**

- Aislar un teléfono para comunicación interna para el manejo de la emergencia.
- Coordinar la continuidad de la operación normal.
- Proporcionar los nombres de pilotos y sobrecargos, asesores y miembros extras de la tripulación.
- Abrir y mantener un archivo del accidente, incluyendo las copias de registro y/o documentos relacionados con la operación de la aeronave accidentada.
- Designar tripulación técnica de vuelo y aeronave para el traslado al aeropuerto más cercano a la zona del accidente, al equipo, personal de rescate, al GMR, etc. definiendo la hora estimada de salida del vuelo.
- Mantener una bitácora de todas las actividades realizadas por el CAC.
- Obtener para su uso en el CAC, cartas de navegación, cartas de aeropuerto, mapas de carreteras, etc.
- Desarrollar su Bitácora.

## 4.4.4 CONTROLADOR EN TURNO DE LA OFICINA DE DESPACHO Y CONTROL DE VUELOS

### RESPONSABLE DE:

- Establecer el nivel de alerta con base a la guía y notificar al Jefe del CCO respecto a la emergencia. (En caso de que el jefe de CCO no se encuentre) Así mismo deberá notificar al Director de Operaciones y el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

### NOTIFICA A:

- Director de Operaciones.
- Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

### ACCIONES:

- Activar la alerta.
- Solicitar la lista de pasajeros, tripulantes y carga.
- Una vez obtenida la lista de pasajeros deberá coordinar el bloqueo de toda la información referente al vuelo en los sistemas de reservaciones y de información.
- Enviar la lista de pasajeros al CAC.

## 4.4.5 DIRECTOR DE OPERACIONES / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Mantener contacto con la Oficina de Despacho y Control de Vuelos.
- Coordinar con el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad y el Jefe del CCO las acciones a seguir.
- Coordinar a las áreas de operaciones para la atención de la emergencia y asegurar la continuidad de las operaciones.
- Designar a su representante en el GMR.
- Fungir como Presidente del CPE para coordinar la emergencia.

### NOTIFICA A:

- Director de Mantenimiento
- Director de Administración y Finanzas
- [Gerente de Aeropuertos Lado Aire](#)
- Jefe de Pilotos y Jefe de Sobrecargos

### ACCIONES:

- Presentarse en el CAC y solicitar se presente su representante del GMR.
- Activar al GMR.
- Coordinar que el GMR acuda al lugar del accidente.
- Coordinar con la Dirección Jurídica y de Capital Humano las notificaciones con la DGAC.
- Coordinar acciones con sus áreas.
- Coordinar la continuidad de las operaciones.
- Concentrar toda la información relacionada con el accidente.
- Coordinar con Recursos Humanos el tener disponible los expedientes del personal empleado involucrado en el accidente.
- Aportar información de pilotos y sobrecargos sobre:
  - ✓ Licencias.
  - ✓ Capacidades.
  - ✓ Adiestramientos.
  - ✓ Registros médicos.
  - ✓ Horas de Vuelo.
  - ✓ Datos Personales si fuera necesario.
- Asistir a los grupos de investigadores y dar las facilidades de transportación y comunicación.
- Coordinar con la Dirección Jurídica y de Capital Humano los permisos de operación requeridos por la Autoridad aeronáutica correspondiente.
- Coordinar con la Dirección de Cadena de Suministro los recursos materiales que se requieran para enfrentar la crisis.
- Desarrollar su Bitácora.

## 4.4.6 DIRECTOR DE SEGURIDAD AÉREA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Mantener contacto con la Oficina de Despacho y Control de Vuelos.
- Coordinar con el Director de Operaciones y el Jefe del CCO las acciones a seguir.
- Si se requiere, contactar al Proveedor de Servicios BMS Global, LLC por medio del teléfono, durante las 24 horas 001-866-810-3713 y 001-800-433-2940.
- Si se requiere, contactar al Proveedor de Servicios FEI Behavioral Health, Inc., por medio del teléfono, durante las 24 horas 001-800-866-8095 y 001-414-359-1067.

### NOTIFICA A:

- Director General
- Director Comercial
- Director de Tecnología de Información
- Director Jurídico y Capital Humano
- Gerente de Seguridad Aérea.
- Proveedor de Servicios BMS Global, LLC (si se requiere).
- Proveedor de FEI Behavioral Health, Inc., (si se requiere)

### ACCIONES:

- Si se requiere, contactar al Proveedor de Servicios BMS Global, LLC por medio del teléfono, durante las 24 horas 001-866-810-3713 y 001-800-433-2940
- Si se requiere, contactar al Proveedor de Servicios FEI Behavioral Health, Inc., por medio del teléfono, durante las 24 horas 001-800-866-8095 y 001-414-359-1067.
- Presentarse en el CAC y solicitar se presente su representante del GMR.
- En coordinación con el Director Jurídico y Capital Humano elaborar el informe preliminar del incidente grave / accidente de acuerdo al formato de notificación de accidente / incidente de la DGAC.
- Designar personal de su área que participará en la investigación del incidente grave / accidente.
- Coordinar la limitación del acceso al CAC a aquellas personas que su presencia no es requerida.
- Desarrollar su Bitácora.

## 4.4.7 DIRECTOR COMERCIAL / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- La realización de los comunicados internos y externos.
- Coordinación y administración del Plan de Atención a víctimas y familiares
- Activación del call center para la atención de la emergencia.
- Observar la Política de Declaraciones a los Medios de Comunicación y público en general, establecida en el numeral 1.7.2 del Manual de Procedimientos en Emergencia.

### NOTIFICA A:

- Gerente de Servicio al Cliente
- Gerente de Planeación

### ACCIONES:

- Presentarse en el CAC y solicitar se presente su representante del GMR.
- Coordinar con el personal de CRC y CCO el bloqueo de la lista de pasajeros y toda la información relacionada con el vuelo.
- Proporcionar información al CAC sobre las necesidades en sitio de las víctimas y familiares, para su coordinación y gestión en coordinación con la Dirección de Finanzas.
- Coordinar a las áreas a su cargo para asegurar la continuidad de las operaciones y atención a los pasajeros.
- En coordinación con la Dirección General, Jurídica y Seguridad Aérea preparar y difundir todos los comunicados internos y externos emitidos por la empresa:
  - Comunicados de la Dirección General
  - Comunicados hacia los medios de comunicación
  - Comunicados internos hacia el personal de corporativo y estaciones.
- Designar una persona encargada de la coordinación con la prensa.
- Definir la estrategia a seguir para recuperar la confianza de la opinión pública en TAR Aerolíneas.
- Cancelar temporalmente todos los eventos sociales, culturales, etc. no conveniente por las circunstancias, ya sea internos o externos.
- Después de un tiempo razonable de ocurrido el accidente, enviar cartas apropiadas a los familiares y sobrevivientes expresando el pesar de la compañía.
- Coordinar la activación del Call Center con FEI y la implementación de la línea de atención telefónica (01 800), con el apoyo de la Dirección de TI.
- Desarrollar una bitácora con los registros de las acciones.

## 4.4.8 DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- La coordinación de los recursos financieros para la atención a la emergencia.
- La coordinación de los recursos materiales e insumos para la atención a la emergencia.
- La activación de los servicios.

### NOTIFICA A:

- Director de Cadena de Suministro.

### ACCIONES:

- Presentarse en el CAC y solicitar se presente su representante del GMR.
- Coordinar al personal de Compañías de Seguros, Reaseguros y Ajustadores, que en su caso deben ir al sitio del incidente grave / accidente.
- Coordinar con la Dirección Jurídica y de Capital Humano las acciones a seguir para asistir a Reaseguradores y Ajustadores en sus requerimientos.
- Coordinar con el área de operaciones el traslado de los representantes de los reaseguradores y ajustadores a la zona del accidente.
- Establecer en coordinación con la Dirección General y la Dirección de Administración y Finanzas un Centro de Costos para todos los gastos derivados del incidente grave / accidente.
- Tener provisiones para proporcionar un anticipo monetario a los familiares de primer grado de las víctimas.
- Coordinar los recursos financieros necesarios para el cuidado físico de las víctimas y sus familiares, como son: transporte, hospedaje, comidas, etc., coordinando con la Dirección de Administración y Finanzas las transferencias de fondos a la estación aplicable.
- Designar a su representante en el GMR.
- Establecer y/o activar de acuerdo a las necesidades el fondo para emergencias de TAR Aerolíneas
- Evaluar la situación y determinar las actividades del personal de su área.
- Llevar una relación de los gastos para gestionar el pago con las compañías de seguros.
- Desarrollar su Bitácora.

#### **4.4.9 DIRECTOR GENERAL**

**RESPONSABLE DE:**

- Designar voceros oficiales para la atención permanente de la prensa en sitio.
- Coordinar la elaboración de los comunicados de prensa.
- Prepararse para la rueda de prensa y entrevista con los medios.

**NOTIFICA A:**

- Presidente del Consejo.

**ACCIONES:**

- Establecer estrategias con los Directores y Gerentes.
- Establecer comunicación directa con la autoridad.
- Prepararse para entrevista con los medios de comunicación.
- Enviar un comunicado interno.

El vocero oficial para la atención permanente de la prensa en sitio será designado por el Director Comercial y el Director General

## 4.4.10 DIRECTOR JURÍDICO Y CAPITAL HUMANO / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Coordinar la notificación a las autoridades aeronáuticas por medio de una llamada telefónica o bien la redacción de un correo electrónico.

### NOTIFICA A:

- Autoridades Civiles.
- Autoridades Aeronáuticas.
- Abogados.

### ACCIONES:

- Presentarse en el CAC y solicitar se presente su representante del GMR.
- Coordinar las actividades Jurídicas de los Abogados de la Empresa.
- Proporcionar ayuda para establecer la Morgue Provisional en coordinación con el Proveedor de Servicio.
- Designar al personal que lo representará en el GMR.
- Notificar a la Autoridad Aeronáutica y atender sus requerimientos legales.
- En coordinación con el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad obtendrá del CAC la lista de tripulantes, pasajeros y carga (incluyendo mercancías peligrosas) para entregarla a las autoridades aeronáuticas o cualquier otra organización autorizada que la soliciten, de acuerdo a lo establecido en el formato de reporte de accidente / incidente de la DGAC (Anexo 5.4)
- Establecer acciones para garantizar la presencia de los abogados de la empresa en el levantamiento de actas y otros asuntos legales.
- Revisar jurídicamente la información que se le proporcione a los medios de comunicación.
- Proporcionar el apoyo jurídico a todas las áreas internas involucradas.
- Desarrollar su Bitácora.
- Establecer en coordinación con la Dirección Comercial las acciones para el transporte de cuerpos, féretros, ataúdes o urnas hasta el destino final atendiendo los deseos de la familia.
- Colaborar si se requiere en la preparación de los certificados de defunción.
- Revisar y autorizar todos los comunicados en coordinación con la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, Dirección de Comunicación y la Dirección General.

## 4.4.11 DIRECTOR DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Asegurar el equipamiento de tecnología a las áreas correspondientes y el regreso a las operaciones de infraestructura.

### ACCIONES:

- Presentarse en el CAC.
- Establecer en coordinación con la Dirección Comercial un número telefónico de acceso gratuito internacional (01-800) que se encuentre disponible para información del desastre a los familiares de los pasajeros.
- Proporcionar los medios de comunicación requeridos en el CAC y en el sitio del accidente.
- Identificar y proporcionar los medios para la comunicación entre el GMR y el CAC.
- Identificar, preparar y tener listo todo el equipo de comunicación requerido para el lugar del accidente.
- Establecer comunicación bidireccional las 24 horas desde todos los puntos referidos al incidente grave / accidente.
- Coordinar la activación de la página de emergencia Dark Site del sitio web.
- Insertar en el sistema la declaración oficial de TAR Aerolíneas a los medios de difusión y el comunicado interno a los empleados en coordinación con la Dirección Comercial.
- Desarrollar su Bitácora.

## 4.4.12 GERENTE DE AEROPUERTOS LADO AIRE / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Coordinar los recursos operacionales para la atención a la Emergencia.
- Asegurar la continuidad de la Operación en las estaciones afectadas.

### ACCIONES:

- Presentarse en el CAC.
- Establecer comunicación y coordinar actividades con el Gerente Regional y Representante de Estación.
- Coordinar con el Representante de Estación / Gerente Regional los recursos materiales requeridos (transportación, dinero, etc.) en el lugar del accidente.
- Solicitar al Representante de Estación / Gerente Regional la lista actualizada de pasajeros y asegurar la documentación correspondiente al vuelo (manifiesto de peso y balance, pases de abordar, certificado de aeronave, etc.).
- Designar al personal de la Gerencia de Aeropuertos que lo representará en el GMR.
- Coordinar la logística para la atención del vuelo de rescate (si aplica).
- Desarrollar su Bitácora.

## 4.4.13 PROVEEDOR DE SERVICIOS DE EMERGENCIA / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Activar y coordinar el programa de atención a familiares.

### NOTIFICA A:

- Su personal.

### ACCIONES:

- Si se requiere, presentarse en el CAC y designar al personal que lo representará en el GMR.
- Determinar con autoridades aeroportuarias el lugar de atención a familiares.
- Establecer Centro de Información para atención a familiares.
- Obtener la lista vigente y actualizada de pasajeros y carga.
- Coordinar que se les proporcione a los familiares de pasajeros lesionados o fallecidos la asistencia necesaria y obtener las direcciones para la disposición de los restos y la información necesaria para los certificados de defunción.
- Desarrollar su Bitácora.

## 4.4.14 JEFE DE PILOTOS / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Notificar a los familiares de los pilotos del vuelo afectado.

### NOTIFICA A:

- Familiares de los pilotos del vuelo afectado.

### ACCIONES:

- Notificar a los familiares de la tripulación de pilotos del vuelo afectado.
- Preparar los expedientes técnicos y personales de la tripulación del vuelo afectado.
- Si es necesario, trasladarse al lugar del accidente.

## 4.4.15 JEFE DE SOBRECARGOS / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Notificación a los familiares de las Sobrecargos del vuelo afectado.

### NOTIFICA A:

- Familiares de la/s sobrecargos del vuelo afectado.

### ACCIONES:

- Notificar a los familiares de la tripulación de sobrecargo/s del vuelo afectado.
- Preparar todos los expedientes técnicos y personales de la tripulación de Sobrecargo/s.
- Si es necesario, trasladarse al lugar del accidente.

## 4.4.16 GERENTE REGIONAL / REPRESENTANTE DE ESTACIÓN / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Presentarse ante el Centro de Operaciones de Emergencia (en caso de que la emergencia ocurra dentro del aeropuerto).
- Mantener el control de la emergencia en el lugar del accidente.
- Mantener comunicación directa con el Jefe del CCO y/o suplente.

### NOTIFICA A:

- Autoridades del Aeropuerto.
- Administración del Aeropuerto.

### ACCIONES:

- ✓ Coordinar al personal de la Estación para dar atención a la emergencia, dando prioridad a la atención de víctimas, familiares de las víctimas y pasajeros ilesos.
- ✓ Atender los requerimientos de las autoridades y representantes del aeropuerto que se determinen en el COE y proceder de acuerdo a lo descrito en el Plan Emergencia del Aeropuerto.
- ✓ Enviar a un representante de la Estación al PM para apoyar en la atención de pasajeros y otras actividades que instruya el CPE.
- ✓ Mantener en todo momento informado al CPE del desarrollo de la emergencia y de los requerimientos del COE.
- ✓ Si la emergencia ocurre fuera de un aeropuerto, seguir las indicaciones del CPE.

Nota: Estas acciones se describen a mayor detalle en el PIRE de Estaciones.



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EMERGENCIA

HOJA INTENCIONALMENTE  
DEJADA EN BLANCO

## 4.4.17 GERENTE DE SEGURIDAD AÉREA / SUPLENTE

### RESPONSABLE DE:

- Recopilar información correspondiente a la Emergencia.

### ACCIONES

- Asesorar a la Dirección en materia de planificación y coordinación de la Respuesta en Emergencia.
- Coordinarse con el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad para que se active a BMS Global LLC por medio del teléfono, durante las 24 horas 001-866-810-3713 y 001-800-433-2940.
- Coordinar con el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad para que se active a FEI Behavioral Health, Inc., por medio del teléfono, durante las 24 horas 001-800-866-8095 y 001-414-359-1067.
- Coordinar los recursos humanos requeridos para el resguardo y control de acceso en las áreas de atención a sobrevivientes y familiares.
- Coordinar los recursos humanos requeridos para el resguardo y control de acceso en las áreas estratégicas de TAR Aerolíneas para la atención a la emergencia.
- Coordinar los recursos humanos requeridos para el resguardo de los bienes recuperados (aeronave y pertenencias de los pasajeros y tripulantes).
- Coordinar la restricción del acceso al lugar del accidente (en coordinación con las autoridades) y de las instalaciones de TAR Aerolíneas.

## 4.4.18 DIRECTOR DE MANTENIMIENTO

### RESPONSABLE DE:

- Coordinar a las áreas de mantenimiento para la atención de la emergencia y asegurar la continuidad de las operaciones.
- Proporcionar información sobre la aeronave del incidente/accidente.
- Establecer estrategias y determinar las actividades para el cuidado, rescate y control de la aeronave.

### NOTIFICA A:

- Gerente de Mantenimiento
- Gerente de Ingeniería

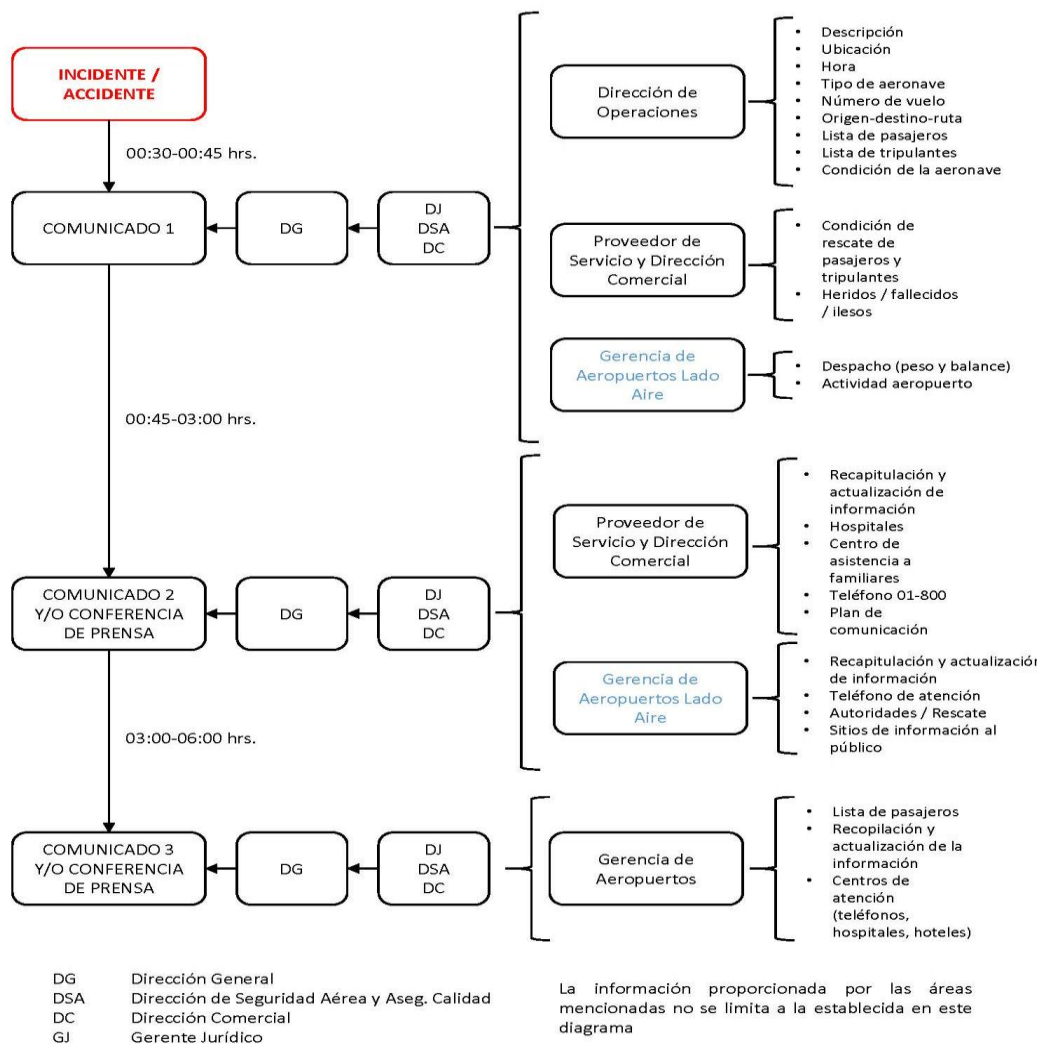
### ACCIONES:

- Presentarse en el CAC y solicitar se presente su representante del GMR.
- Elaborar un informe preliminar sobre los daños a la aeronave después de recabar la autorización de las autoridades.
- Instruir a su representante del GMR ponerse a disposición de la DGAC para el rescate de las grabadoras de vuelo y voz.
- Coordinar acciones con sus áreas.
- Coordinar la continuidad de las operaciones de mantenimiento.
- Desarrollar su Bitácora.
- Cualquier otra que designe el CPE

## 4.4.19 FLUJO DE INFORMACIÓN PARA COMUNICADOS OFICIALES EXTERNOS

Las áreas involucradas tendrán que proporcionar la información a la brevedad para originar los comunicados de prensa a las siguientes áreas según aplique el tiempo **DSO-GV-GJ**.

El tiempo entre comunicados podrá ajustarse a las necesidades o a la información que se tenga en el momento.



Nota: Cuando la emergencia ocurra dentro de un aeropuerto, los comunicados de prensa deben ser coordinados con el Centro de Operaciones de Emergencia, el cual es presidido por la Autoridad Aeronáutica.

## 4.5 GRUPO MÓVIL DE RESPUESTA (GMR)

Los miembros básicos del Grupo Móvil de Respuesta son los representantes de las siguientes áreas:

GSEG	Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
GOPS	Operaciones
GMAN	Mantenimiento
GFIN	Finanzas
GJUR	Jurídico
GAPS	Aeropuertos
GVIC	Comercial (Atención a víctimas <a href="#">y familiares</a> )
GMED	Comercial (Atención a medios)
GBMS	Proveedor de Servicios

La cantidad de miembros no es limitativa, cuando las circunstancias lo requieran el CAC puede designar a otros participantes.

## 4.5.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIONES (GOPS)

### RESPONSABLE DE:

- Actuar como Líder del GMR en el sitio del accidente
- Establecer estrategias y determinar las actividades de los representantes GMR.
- Coordinar la asignación de recursos materiales y humanos operacionales.

### ACCIONES:

- Mantener comunicación constante y directa con el Centro de Administración de Crisis.
- Mantener comunicación constante con los integrantes del GMR.
- Recabar los reportes periódicos de los representantes de cada área del Grupo Móvil de Respuesta y enviarlos al CAC.
- Establecer el Centro de Operaciones en coordinación con lo dictaminado por el CPE.
- Designar sitio o lugar de los demás centros del GMR.
- Coordinar la interacción de los integrantes del GMR.
- Asegurar la documentación del avión y papelería de vuelo.
- Proporcionar lista de pasajeros al CAC.

## 4.5.2 REPRESENTANTE DE COMERCIAL PARA ATENCION A VICTIMAS Y FAMILIARES (GVIC)

### RESPONSABLE DE:

- La recepción y atención de los sobrevivientes del accidente y de establecer comunicación con los familiares.
- Coordinar y proporcionar los servicios médicos necesarios.
- [Proporcionar la asistencia necesaria hacia familiares de las víctimas](#)
- [Mantener informado al Comité Permanente Emergencia](#)

### ACCIONES:

- Coordinar que se proporcione a [la tripulación, víctimas y familiares](#) la atención médica y psicológica adecuada.
- [Obtener copia de la lista de pasajeros y tripulantes para notificar a los familiares \(Antes de difundirla validar la información\)](#)
- Elaborar un registro con los datos de identificación de heridos y fallecidos, del traslado, así como de los hospitales y lugares a donde se les envió.
- Obtener la información del estado, nombres, hospitales y direcciones de las personas atendidas.
- Iniciar el trámite correspondiente de accidente de trabajo [para miembros de la tripulación.](#)
- Supervisar la identificación y autopsia de los cadáveres en coordinación con el proveedor de servicio así como cualquier otra labor medica que se requiera.
- Suministrar equipo y material necesario para la atención a lesionados.
- [Proporcionar información al CAC sobre las necesidades en sitio de las víctimas y familiares, para su coordinación y gestión.](#)
- Coordinar con las autoridades apropiadas la identificación de las víctimas y certificados de defunción en coordinación con el Representante Jurídico.
- Asegurarse que el tratamiento de cada sobreviviente hospitalizado sea el idóneo.
- Mantener actualizado un registro de los heridos, tratamientos diagnósticos y estado.
- Elaborar un reporte médico para el representante de seguros de TAR Aerolíneas con copia a Seguridad Operacional.
- Establecer en coordinación con el representante del [área](#) jurídica las acciones para el traslado de cuerpos, féretros, ataúdes o urnas hasta el destino final atendiendo los deseos de las familias.
- Reportar actividades al Líder del GMR para que efectúe su reporte periódico al CAC. Coordinar las actividades del grupo de BMS Global LLC y/o FEI Behavioral Health, Inc. enfocadas a la atención de sobrevivientes y familiares.  
[Coordinar la activación de los Centros de Atención a Familiares.](#)
- Elaborar un plan de apoyo emocional de corto y largo plazo para todo el personal involucrado.
- [Coordinar traslados y hoteles de familiares con el apoyo del representante de finanzas y del proveedor de servicios](#)
- [Desarrollar su bitácora con el registro de las acciones realizadas](#)

## 4.5.4 REPRESENTANTE DE COMERCIAL PARA ATENCION MEDIOS (GMED)

### RESPONSABLE DE:

- Atención y manejo de los medios de comunicación.
- Manejo de las redes sociales y diseño del DARK Site en la página web de TAR Aerolíneas
- Elaboración y difusión de los comunicados oficiales internos y externos de TAR Aerolíneas

### ACCIONES:

- En coordinación con la Dirección General, Jurídica y Seguridad Aérea preparar y difundir todos los comunicados internos y externos emitidos por la empresa:
- Comunicados de la Dirección General
- Comunicados hacia los medios de comunicación
- Comunicados internos hacia el personal de corporativo y estaciones.
- Coordinar con la Dirección de Tecnología de Información el diseño de la página de emergencia en el sitio web de TAR Aerolíneas para la atención de familiares de las víctimas (Dark Site).
- Designar un lugar como sala de prensa para los comunicados oficiales de la empresa.
- Coordinar la atención de familiares y amigos en redes sociales.
- Designar coordinador de prensa
- Dar seguimiento a la información que se genere en los medios de comunicación con relación a:
- Analizar la tendencia de la información
- Corregir información errónea.
- En coordinación con el Director Comercial definir la estrategia a seguir para recuperar la confianza de la opinión pública en TAR Aerolíneas.
- Cancelar temporalmente todos los eventos sociales, culturales, etc. no conveniente por las circunstancias, ya sea internos o externos
- Después de un tiempo razonable de ocurrido el accidente, enviar cartas apropiadas a los familiares y sobrevivientes expresando el pesar de la compañía.
- Reportar actividades periódicamente al Líder del GMR para que efectúe su reporte periódico al CAC.
- Desarrollar una bitácora con las actividades realizadas durante la emergencia.

#### **4.5.5 REPRESENTANTE DE FINANZAS / SUPLENTE (GFIN)**

**RESPONSABLE DE:**

- Cubrir los gastos relacionados con el accidente en sitio.

**ACCIONES:**

- Coordinarse en el sitio con el personal de las Compañías de Seguros, Reaseguros y Ajustadores.
- Solicitar a su Dirección se asignen los gastos para cubrir los gastos derivados del accidente.
- Llevar una relación y reportar los gastos relacionados con el accidente, para reclamar su pago a las compañías de seguros.
- Solicitar la transferencia de los recursos financieros.
- En coordinación con el representante de la Dirección Jurídica y Capital Humano, proporcionar los gastos necesarios para el cuidado físico de las víctimas y sus familiares
- Reportar sus actividades periódicamente al Líder del GMR para que efectúe su reporte periódico al CAC.
- Administrar y distribuir los recursos económicos requeridos a las áreas del GMR.

## 4.5.6 REPRESENTANTE DE SEGURIDAD ÁEREA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD / SUPLENTE (GSEG)

### RESPONSABLE DE:

- Establecer contacto con la Autoridad en relación con la investigación del accidente.

### ACCIONES:

- Tomar fotografías de la aeronave y área del accidente.
- Mantener comunicación y coordinación con las diferentes autoridades competentes en el campo para el control de la emergencia.
- Con autorización de la Autoridad, enviar la carga express y equipaje a un sitio seguro para determinar su peso y ser examinada.
- Coordinar la distribución de los integrantes del Grupo de BMS Global LLC y/o FEI Behavioral Health, Inc.
- Recopilar información relacionada con la emergencia y generada a partir de su atención para elaborar la investigación interna.
- Coadyuvar a la investigación de la Autoridad Aeronáutica.
- Proporcionar y coordinar los recursos humanos requeridos para el resguardo y control del acceso en las áreas de atención a sobrevivientes y familiares.
- Proporcionar y coordinar los recursos humanos requeridos para el resguardo y control del acceso en las áreas estratégicas de TAR Aerolíneas para la atención a emergencias.
- Proporcionar y coordinar los recursos humanos para el resguardo de los bienes recuperados (aeronave).

## 4.5.7 REPRESENTANTE JURÍDICO / SUPLENTE (GJUR)

### RESPONSABLE DE:

- Los trámites legales en los que intervenga la empresa.

### ACCIONES:

- Establecer el Centro Jurídico.
- Contactar con Autoridades Civiles Locales.
- Apoyar en el levantamiento de Actas.
- Tramitar autorizaciones y permisos necesarios.
- Reportar actividades periódicamente al Líder del GMR para que efectúe su reporte periódico al CAC.

#### **4.5.8 REPRESENTANTE DE MANTENIMIENTO / SUPLENTE (GMAN)**

**RESPONSABLE DE:**

- Establecer estrategias y determinar las actividades para el cuidado, rescate y control de la aeronave.

**ACCIONES:**

- Establecer el Centro de Mantenimiento.
- Recuperar y asegurar las grabadoras de voz y vuelo.
- Elaborar un reporte preliminar de daños a la aeronave.
- Recuperar las partes de la aeronave y mantenerlas en un lugar seguro.
- Coordinar el rescate de la aeronave.
- Reportar actividades periódicamente al Líder del GMR para que efectúe su reporte periódico al CAC.
- Coadyuvar a la investigación de la Autoridad Aeronáutica.

## 4.5.9 REPRESENTANTE DE AEROPUERTOS / SUPLENTE (GAPS) – GERENTE REGIONAL MAS CERCANO AL LUGAR DE LA EMERGENCIA

Ver numeral 4.4.16.

## 4.5.10 REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS / SUPLENTE (GBMS / GFEI) –SI SE REQUIERE.

### RESPONSABLE DE:

- Proporcionar los servicios de Asistencia a Familiares.

### ACCIONES:

- Establecer los Centros de Atención a Familiares en origen y sitio del vuelo afectado.
- Proporcionar hospedaje y asistencia a los sobrevivientes y familiares, coordinar el manejo de pertenencias de los pasajeros.
- Aislar a los sobrevivientes y tripulación de los medios de comunicación, público y pasajeros de vuelos regulares, designando un área aislada, adecuada y confortable con equipo.
- Obtener datos de identificación y / o características personales.
- Proporcionar servicio de intérpretes y / o asistencia religiosa.
- Establecer mostradores especiales para atención de familiares.
- Obtener la lista de pasajeros que abordaron el avión
- Obtener la lista de pasajeros trasladados a hospitales y a Centros de Atención (Coordinar con GAPS y GCALL).
- Reportar actividades periódicamente al Líder del GMR para que efectúe su reporte periódico al CAC.

## 4.6 REDES SOCIALES

La Dirección Comercial es la encargada de la comunicación directa con los clientes. En caso de que TAR Aerolíneas tuviera un incidente grave / accidente será autorizada por la Dirección General para coordinar y administrar toda la información referente al suceso.

### 4.6.1. TWITTER (@TAR\_MX)

Twitter será utilizado para dar difusión a los comunicados oficiales de la empresa. Todos los comentarios realizados con relación al evento serán analizados y reubicados a la página negra del sitio (Dark Site).

Los usuarios que requieran información respecto al evento, serán direccionados al personal asignado para tal efecto. A su vez, se colocará un banner con el link directo a la página negra del sitio de TAR Aerolíneas (Dark Site).

### 4.6.2 FACEBOOK (FACEBOOK.COM/TARMEX)

La Dirección Comercial, una vez que la Dirección General autorice, será la encargada de publicar en la página los datos preliminares del vuelo afectado, y de igual forma serán reubicados a la página negra del sitio de TAR Aerolíneas (Dark Site).

Los comentarios, fotos, links o videos, relacionados al evento, que se consideren que afecten la imagen y reputación de TAR Aerolíneas, serán eliminados de la página.

### 4.6.3 YOUTUBE

La Dirección General podrá analizar y poner en consideración subir los videos donde aparezca el vocero oficial proporcionando la información referente al evento.

## **SECCIÓN 5.- PLAN DE ASISTENCIA A FAMILIARES Y TRIPULANTES EN CASO DE ACIDENTE / INCIDENTE**

El Programa de Asistencia a Familiares de TAR Aerolíneas se ha desarrollado para cumplir con la reglamentación requerida por nuestras autoridades y la de los Estados Unidos:

- Ley de Aviación Capítulo XV Bis Seguridad Operacional
- Norma Oficial Mexicana NOM-064-SCT3-2012 la que establece las especificaciones del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional
- U.S. Public Law 105-148 Foreign Carrier Family Support Act, December 16, 1997

### **5.1 INTRODUCCIÓN AL PLAN DE ASISTENCIA**

Este capítulo describe el Plan de Asistencia a Familiares y Tripulantes que se activará en caso de que TAR Aerolíneas llegara a tener un accidente/incidente grave en sus operaciones aéreas, contiene las acciones requeridas para cubrir la asistencia de los familiares y tripulantes involucrados en un accidente/incidente grave de aviación de manera expedita y eficiente, y cumple con las recomendaciones emitidas para las aerolíneas por parte de la Organización de Aviación Civil Internacional en su Circular 285-AN-166. La OACI adoptó la Circular 285-AN/166 denominada Orientación sobre Asistencia a las Víctimas de Accidentes de Aviación y sus Familiares, cuyo propósito consiste en asesorar a los Estados señalando los principios que deberían tenerse en cuenta en la elaboración de la reglamentación correspondiente a la atención de las víctimas y los familiares de un accidente aéreo.

Todas las acciones que se requieren para cumplir con los objetivos del Plan han sido incorporadas en este Manual en listas de verificación para cada área involucrada.

De manera que todo plan de asistencia a familiares de las víctimas de un accidente/incidente grave aéreo debe tener una misión perfectamente determinada y sería la de atender, proteger, custodiar y apoyar a las víctimas y a sus familiares de los efectos de un accidente/incidente grave aéreo, proporcionándoles atención humanitaria, psicológica, médica, legal, económica y moral para atenuar los devastadores efectos de la pérdida de un ser querido causada involuntariamente.

El Plan será revisado y corregido periódicamente para su aplicación y efectividad en procedimientos y / o funciones descritas.

Es un proceso, que de llevarse a cabo nos obliga a reflexionar sobre nuestras reacciones y como respondemos ante situaciones inesperadas que afectan nuestro entorno.

Es necesario tener claro, que cuando se está en crisis rompemos con un parámetro de comportamiento cotidiano para convertirnos en seres demandantes de atención especial.

No podemos olvidar que nosotros como empleados de la aerolínea resultamos afectados ante un accidente/incidente grave, ya que está ocurriendo aquello por lo que trabajamos para que no sucediera y nuestras expectativas no se están cumpliendo, por lo tanto, no se espera una respuesta sobrehumana, lo que se busca es poder manejar nuestra afectación.

## 5.2 OBJETIVO DEL PLAN DE ASISTENCIA

Brindar la asistencia necesaria a los familiares de los pasajeros y tripulantes accidentados de manera inmediata y eficiente, a partir de la confirmación del hecho, hasta el momento de resolución del proceso.

## 5.3 PLAN PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE LOS FAMILIARES DE LOS PASAJEROS

El presente capítulo describe el Programa de Asistencia que se aplicará en caso de que TAR Aerolíneas llegara a tener un accidente/incidente grave en sus operaciones aéreas. Contiene las acciones requeridas para cubrir la asistencia de los familiares y tripulantes involucrados en un accidente/incidente grave de aviación de manera eficiente y cumple con los requisitos establecidos en las recomendaciones emitidas para las aerolíneas por parte de la Organización de Aviación Civil Internacional en su Circular 285-AN-166, y el CFR 49 Sección 41313 "Planes para abordar las necesidades de las familias de los pasajeros involucrados en accidentes de transporte aéreos extranjeros" de Estados Unidos de América.

El Programa será revisado y corregido periódicamente para su aplicación y efectividad en procedimientos y / o funciones descritas.

A continuación se describe en qué consta y las acciones que tomarán las áreas y personas que se encuentran involucradas en el Plan.

### 5.3.1 NÚMERO TELEFÓNICO DE ACCESO GRATUITO

Al confirmarse un accidente / incidente grave de un avión de TAR Aerolíneas donde se involucren pérdida de vidas humanas y/o de propiedades, así como de lesiones graves a nuestros pasajeros a bordo de nuestras aeronaves, se deberá activar un número telefónico gratuito de acceso nacional e internacional.

La Dirección de Tecnología de Información a solicitud de la Dirección Comercial, activará un número telefónico gratuito el cual será atendido por el Proveedor de Servicios en Emergencia.

Tan pronto sea posible, la Dirección Comercial deberá anunciar a través de todos los medios de comunicación disponibles, así como en internet, el número telefónico gratuito para atender las llamadas de los familiares de las víctimas del accidente.

El Servicio de Call Center del Proveedor de Servicio cuenta con el personal calificado para atender las llamadas de los familiares de todos los pasajeros, proporcionando la información que se les indique relacionada con el accidente.

El personal asignado se mantendrá actualizado con la información que se le envíe, el registro de la lista de pasajeros, así como la condición actual de cada persona a bordo del avión accidentado, incluyendo los nombres y direcciones de los hoteles u hospitales, a donde los pasajeros ilesos o lesionados han sido trasladados.

### 5.3.2 NOTIFICACIÓN A FAMILIARES

Hasta donde sea posible, se deberá notificar personalmente a los familiares de los pasajeros víctimas del accidente/incidente grave, antes de que se haga pública la lista de pasajeros.

La Dirección Comercial se coordinará con el Proveedor de Servicios, de ser posible en menos de una hora posterior al accidente/incidente grave, para recibir y procesar la información relacionada con el accidente/incidente grave.

Antes de que la lista de pasajeros sea diseminada por los medios de información, el Proveedor de Servicios contactará y coordinará al personal asignado que estará a cargo de notificar a los familiares de las víctimas.

Si durante la notificación a los familiares de las víctimas, alguno de ellos quisiera que no se haga público el nombre de su familiar en el comunicado a los medios, la Dirección Jurídica y Capital Humano deberá consultar esta solicitud con las autoridades correspondientes.

El Proveedor de Servicios y la Dirección Comercial, mantendrán actualizados los expedientes de cada pasajero involucrado en el accidente, su estado actual y donde se encuentra.

### 5.3.3 NOTIFICAR LO MÁS PRONTO POSIBLE

TAR Aerolíneas notificará a los familiares de las víctimas del accidente/incidente grave lo más pronto posible después de haber confirmado la identidad del pasajero, aun cuando no se hayan verificado los nombres de todos los pasajeros del vuelo accidentado.

El Proveedor de Servicios por medio del personal asignado, localizará a los familiares del pasajero, tan pronto se confirme que se encontraba en el vuelo accidentado, aunque no esté confirmada toda la lista de pasajeros.

El personal asignado para la notificación a familiares informará a los mismos que la lista de pasajeros no será difundida en los medios de comunicación hasta que sean notificados todos los familiares.

Tan pronto sea posible, la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad entregará un informe preliminar del accidente/incidente grave a la Dirección Comercial, la cual elaborará el comunicado de prensa, mismo que será revisado por la Dirección Jurídica y Capital Humano y autorizado por la Dirección General, para ser entregado a los medios de comunicación. El reporte preliminar contendrá lo siguiente:

- Número de vuelo.
- Tipo de avión.
- Lugar o ciudad más cercana al sitio accidente.
- Origen y destino.
- Número de personas a bordo (solo si se conoce el número correcto de pasajeros y tripulación).

La Dirección Comercial diseminará los comunicados de prensa por medio de los sistemas de comunicación interna.

La Dirección General en conjunto con la Dirección Comercial establecerá la estrategia para atender a los medios de comunicación.

El Vocero Oficial es el Director General o quien él designe y será el encargado de atender directa y durante todo el proceso de respuesta a los medios de comunicación.

## 5.3.4. LISTA DE PASAJEROS

TAR Aerolíneas se asegurará de que en caso de accidente/incidente grave, se bloqueará la información del vuelo incluyendo la lista de pasajeros en los sistemas de reservaciones y se tendrá la lista de pasajeros disponible lo más rápido posible, con la información que permita localizar a sus familiares.

El Proveedor de Servicios obtendrá de la Dirección Comercial, la lista de pasajeros y la información que permita localizar a los familiares a través de sus sistemas y de los pases de abordar de la estación de origen.

La Dirección Comercial bloqueará la lista de pasajeros y toda la información relacionada con el vuelo.

El Director Jurídico obtendrá del CPE la lista de tripulantes, pasajeros y carga para entregarla a las autoridades aeronáuticas o cualquier otra organización autorizada que la solicite.

El Servicio de Call Center del Proveedor de Servicio solicitará a los familiares trasladarse al Centro de Atención de Familiares, donde el Proveedor de Servicio BMS Global, LLC y/o FEI Behavioral Health, Inc., proporcionará toda la información referente al accidente/incidente grave.

## 5.3.5 CONSULTA PARA DEFINIR LA DISPOSICIÓN DE LOS RESTOS Y EFECTOS PERSONALES DE LOS PASAJEROS

TAR Aerolíneas consultará a los familiares de cada pasajero, en relación con la disposición de los restos y efectos personales de los pasajeros involucrados en el accidente/incidente grave.

Se deberá de consultar con un representante de cada familia acerca de las preferencias de la familia para la disposición final de los restos y efectos personales del pasajero.

La Dirección Comercial, en coordinación su representante del GMR y el Proveedor de Servicios y las autoridades, reunirá las pertenencias de los pasajeros y tripulantes, el correo, la carga y equipajes, y elaborará un inventario que incluya los nombres de los pasajeros y números de asiento o lugar de donde se retiraron los objetos, enviándolos a un lugar seguro donde puedan ser identificados, clasificados, limpiados y restaurados.

El Proveedor de Servicios entregará tan pronto sea posible los efectos personales a los familiares, siempre y cuando las autoridades la autoricen. Los familiares deberán de firmar de recibido.

La Dirección Jurídica y Capital Humano establecerá, en coordinación con el proveedor, las acciones para el transporte de cuerpos, féretros, ataúdes o urnas hasta el destino final atendiendo los deseos de la familia.

## 5.3.6 DEVOLUCIÓN DE LAS PERTENENCIAS

TAR Aerolíneas deberá asegurarse de que las pertenencias del pasajero serán entregadas a sus familiares cuando éstas lo soliciten (cualesquiera que sean las condiciones en que se encuentren), salvo

que tales pertenencias sean necesarias para investigaciones criminales o para determinar las causas del accidente o incidente grave.

El Proveedor de Servicios entregará tan pronto sea posible los efectos personales a los familiares, siempre y cuando las autoridades la autoricen. Los familiares deberán de firmar de recibido.

### 5.3.7 RETENCIÓN DE LAS PERTENENCIAS NO RECLAMADAS

TAR Aerolíneas se asegurará de que cualquier pertenencia de un pasajero que no haya sido reclamada, sea conservada por lo menos durante los 18 meses posteriores a la fecha del accidente/incidente grave.

El Proveedor de Servicios se hará cargo de este proceso.

### 5.3.8 MONUMENTOS

Se consultará a la familia de cada pasajero antes de que TAR Aerolíneas decida construir cualquier monumento en conmemoración de los pasajeros, incluyendo cualquier epígrafe.

El Proveedor de Servicios consultará con los familiares de cada pasajero fallecido acerca de la construcción y el texto en el monumento.

Los familiares tendrán la opción de que se incluya o no el nombre del pasajero en la inscripción.

El Proveedor de Servicios coordinará que se proporcione a los familiares de los fallecidos la asistencia necesaria y la oportunidad de visitar el monumento cuando éste sea terminado.

### 5.3.9 TRATO IGUAL A LOS PASAJEROS

Las políticas de la empresa garantizan un trato igualitario en la atención y asistencia a los familiares de todos los afectados en el accidente/incidente grave, ya sean pasajeros de paga o no.

### 5.3.10 ATENCIÓN Y ASISTENCIA A LOS FAMILIARES DE LOS PASAJEROS

TAR Aerolíneas trabajará constantemente para asegurarse de que los pasajeros recibirán un nivel apropiado de atención y asistencia posterior al accidente / incidente grave

El Director Comercial coordinará con su representante del GMR el Centro de Atención a Familiares.

La Dirección Comercial coordinará las acciones iniciales que garanticen la atención médica y psicológica para todos los involucrados en el accidente/incidente grave.

El personal asignado para el Centro de Atención a Familiares, representantes de las diferentes áreas, proporcionará:

- Traslados.

- Transportación.
- Hospedaje.
- Alimentación.
- Apoyo económico.
- Asistencia psicológica.
- Asistencia legal.
- Asistencia religiosa.
- Traductores.
- Cualquier otro tipo de ayuda necesaria.

El Representante del GMR de la Dirección Comercial determinará donde se proporcionará la asistencia a los familiares, así como los mecanismos para mantenerlos actualizados en los avances del rescate y la investigación del accidente/incidente grave.

### **5.3.11 COMPENSACIÓN A ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DE ASISTENCIA**

La aerolínea se asegurará de que se proporcione una compensación razonable a cualquier organización designada para proporcionar el servicio de asistencia en caso de emergencia.

La Dirección de Administración y Finanzas proporcionará la remuneración que considere a cualquier organización que sea utilizada para el servicio de asistencia a nombre de TAR Aerolíneas.

### **5.3.12 GASTOS DE VIAJE Y HOSPEDAJE**

TAR Aerolíneas proporcionará a los familiares de las víctimas todas las facilidades necesarias para viajar al lugar del accidente/incidente grave y que reciban la atención necesaria mientras permanezcan en el lugar donde se encuentre su familiar.

La Dirección de Administración y Finanzas proveerá los recursos económicos para cubrir las necesidades de los familiares.

La Dirección de Administración y Finanzas establecerá un centro de costos especial para todos los gastos que se originen por el accidente/incidente grave.

El CPE deberá coordinar los arreglos de viaje y hospedaje necesarios en conjunto con la Dirección de Cadena de Suministro

### **5.3.13 RECURSOS PARA EL PLAN DE ASISTENCIA.**

La Dirección de Administración y Finanzas establecerá un centro de costos especial para todos los gastos originados por el accidente/incidente grave y coordinará las acciones que se tomarán con los aseguradores y ajustadores, para cubrir todas las necesidades.

### **5.3.14 MEDIDAS SUSTITUTIVAS**

Este punto no aplica, ya que se cumplen los requerimientos de los puntos 10, 11 y 12.

### **5.3.15 CAPACITACIÓN A EMPLEADOS**

Para conocer los detalles de capacitación sobre Respuesta en Emergencia, referirse al numeral 2.11.

La Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad deberá diseñar los programas de entrenamiento inicial y periódico para el personal del CPE, GMR y resto del personal, relativos al Manual de Procedimientos en Emergencia.

### **5.3.16 CONSULTA SOBRE LA PROVISIÓN DE ASISTENCIA**

Debido a que TAR Aerolíneas no cuenta con voluntarios propios, la asistencia a los familiares será proporcionada por BMS Global, LLC. y/o FEI Behavioral Health, Inc. En el caso de proveer asistencia a ciudadanos estadounidenses dentro de Estados Unidos, con respecto a un accidente/incidente grave que haya ocurrido fuera de los Estados Unidos, TAR Aerolíneas consultará a la NTSB y al Departamento de Estado sobre la provisión de la asistencia.

### **5.3.17 NOTIFICACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD LEGAL SOBRE DAÑOS A PROPIEDADES EN TIERRA**

La Aerolínea se asegurará en caso de incidente grave / accidente que cause daños significativos a los inmuebles, notificará oportunamente por escrito al propietario, sobre su responsabilidad en el daño y los medios para obtener la compensación.

Como mínimo, el escrito debe asesorar al propietario sobre:

- Contactar a la aseguradora de la propiedad como la fuente autorizada de información sobre la cobertura y compensación.
- No confiar en información no oficial recibida por algún representante.
- Obtener evidencias fotográficas o información detallada de los daños a la propiedad tan pronto como sea posible después del accidente, considerando las restricciones de acceso al lugar del accidente.

### **5.3.18 TRANSMISIÓN ELECTRÓNICA SIMULTÁNEA DE LA AUDIENCIA DE LA NTSB**

En el caso de un accidente en el que la Junta Nacional de Seguridad del Transporte [NTSB] lleve a cabo una audiencia pública o procedimiento comparable en un lugar superior a 80 kilómetros del lugar del accidente, TAR Aerolíneas se asegurará de que el procedimiento se encuentra disponible de forma simultánea por medios electrónicos en un lugar abierto al público, tanto en la ciudad de origen y la ciudad de destino del vuelo, si esa ciudad se encuentra en los Estados Unidos.

## 5.4 ASIGNACIÓN DE TAREAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1. TAR notificará inmediatamente que se tenga conocimiento de un incidente / accidente al Centro de Comunicaciones de NTSB al <b>001 202 314 6290</b> proporcionando la siguiente información:	TAR (SEG)
<ul style="list-style-type: none"> <li>El lugar del incidente / accidente (o su proximidad general), cantidad de pasajeros y tripulación, de acuerdo con la información preliminar al despacho, el destino y si se conocen la cantidad de pasajeros heridos y fallecidos</li> </ul>	TAR (SEG)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número del vuelo, origen, aeropuertos de conexión y destino final (si se conoce), y si el vuelo era doméstico o internacional</li> </ul>	TAR (SEG)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de la persona y teléfono quién esté a cargo del sitio del incidente / accidente</li> </ul>	TAR (SEG)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre, teléfono y localización del hotel que ha sido designado como el Centro de Operaciones Conjunto de Apoyo a los Familiares</li> </ul>	TAR (SEG) o FEI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre y teléfono de la persona responsable de enviar el manifiesto de pasajeros</li> </ul>	TAR (OPS) y FEI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre y teléfono de la persona responsable de notificar a las familias</li> </ul>	FEI
2. Proporcionar y publicar un número 1-800 con la suficiente capacidad para responder las llamadas de los familiares de los pasajeros	FEI
<ul style="list-style-type: none"> <li>TAR AEROLINEAS al publicar el número 1-800, solicitará a los medios informar al público que únicamente deberían usarlo aquellas personas que tengan una razón para creer que se encuentra a bordo un familiar, o un amigo en el vuelo accidentado</li> </ul>	TAR (REV)
La información a los medios deberá de enfatizar que la llamada inicial a la aerolínea será para proporcionar un contacto con la aerolínea y que ésta reúna información de los puntos de contacto de cada pasajero.	TAR (VEN)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se deberá de solicitar a los medios que informen claramente el nombre de la aerolínea involucrada, el número del vuelo, aeropuerto de origen, conexiones y destino final</li> </ul>	TAR (VEN)
<ul style="list-style-type: none"> <li>En el centro de llamadas (Call Center) de TAR, eliminar cualquier mensaje de ventas y música</li> </ul>	TAR (CALL)
<ul style="list-style-type: none"> <li>El "mensaje" que se escuche cuando se mantenga a una persona en espera, deberá de solicitar que si no tiene razón para creer que un familiar o amigo es pasajero, o no tiene información relevante del pasajero, que por favor cuelgue. El "mensaje" también deberá recalcar claramente el nombre de la aerolínea, el número del vuelo, aeropuerto de origen, conexiones y destino final.</li> </ul>	TAR (CALL)

<p>3. Proporcionar a los miembros de la familia de los pasajeros una notificación a tiempo que deberá de consistir en actualizaciones continuas basadas en la reconciliación de las listas de pasajeros y los documentos de abordaje, (talón del pase de abordaje, lista final de pasajeros de la sala de abordaje). TAR AEROLINEAS deberá de proporcionar información de los pasajeros a los miembros de una familia tan pronto que la conozca y no deberá de esperar hasta que todos los nombres sean confirmados en la lista de pasajeros. <u>Los miembros de las familias deberán ser notificados si el nombre del pasajero se encuentra en una lista preliminar e informar que la confirmación estará sujeta a la comprobación de la lista de pasajeros con los documentos de abordaje de la sala de última espera.</u> Una vez que el contacto se ha establecido con los miembros de una familia, deberá ser mantenido. El personal está capacitado en la respuesta en los casos de crisis y las técnicas para notificar a una persona que un miembro de su familia puede encontrarse involucrado en un accidente.</p>	FEI
<p>4. A solicitud del NTSB se le proporcionará la copia de la lista de pasajeros más actualizada. Cada versión nueva deberá ser numerada para distinguirla de una copia previa.</p>	TAR (CPE)
<p>5. Cuando los familiares decidan viajar al sitio, asegurar contar con las facilidades en los aeropuertos de despacho, llegada y de conexión donde inicialmente se pudieran reunir los familiares de los pasajeros. Estas facilidades deberán de estar protegidas de los medios de comunicación y abogados, así como proporcionar un lugar para que tan pronto esté disponible recibir información continua de la reconciliación del manifiesto de pasajeros y del accidente. Si se encuentran en un lugar seguro, los miembros de una familia deberán ser notificados que su familiar se encuentra en el vuelo accidentado, de manera personal y en privado por personal capacitado en respuesta de crisis y notificación de fallecimientos.</p>	TAR (OPS) y FEI
<p>6. Proporcionar apoyo para que los miembros de las familias que soliciten viajar al sitio del accidente o al hospital. Esto incluye, pero no está limitado a: transportación, alojamiento, comidas, seguridad, comunicaciones y gastos incidentales. TAR deberá de considerar lo siguiente en la selección del hotel: calidad de los cuartos, tamaño de las facilidades, privacidad para los familiares, localización relativa con la oficina de médicos examinadores, depósito de cadáveres, operaciones del aeropuerto, sitio del accidente, oficina de investigación del NTSB y facilidades médicas para ser tratados.</p>	TAR (OPS y FIN) y FEI
<p>7. Tan pronto como sea posible, informar a los miembros de las familias (o amigos de las familias y religiosos que los acompañen) en un momento oportuno después de haberles notificado que su familiar falleció, que es muy importante hacer contacto con su dentista para obtener los expedientes dentales con rayos X de su familiar. Se les solicitará a los familiares que los hagan enviar por paquetería a la dirección del hotel donde se encuentra el Centro de Apoyo Conjunto a Familiares a la atención del Subdirector de Asistencia a Familiares del NTSB. Se les recomendará a los familiares que, si deciden trasladarse al sitio del accidente en las siguientes 48 horas, traigan consigo estos documentos.</p>	FEI
<p>8. Proporcionar un sitio para el Centro de Apoyo Conjunto a Familiares que incluya espacio, comunicaciones y apoyo logístico para atender al personal local y Federal.</p>	FEI

<p><b>9.</b> Proporcionar áreas privadas dentro del hotel para que el GMR y el personal del médico legista recaben información de los familiares anterior al fallecimiento del pasajero. Cuando sea el caso que los familiares decidan no viajar al sitio del accidente, TAR deberá de proporcionar espacios aislados y facilidades de comunicación para el GMR y al personal del médico legista, para que puedan recabar la información por vía telefónica. TAR deberá reservar de 6 a 15 cuartos para uso de terapia en crisis y del GMR.</p>	TAR (OPS) y FEI
<p><b>10.</b> Para facilitar la interacción con las embajadas de sus países proporcionar la información de los pasajeros extranjeros necesaria, a los representantes del Departamento de Estado (DoS).</p>	TAR (SEG)
<p><b>11.</b> Notificar a los miembros de las familias antes de informar los nombres de los pasajeros al público. A las familias se les deberá de dar un tiempo adecuado para que informen a sus familiares y amigos antes de informar al público del nombre de la víctima. Para algunas familias pudiera ser necesario el contar con más de un punto primario de contacto con la aerolínea. A las familias se les solicitará designar un solo punto de contacto para el propósito de compartir información entre ellos. La aerolínea no informará de los nombres de las víctimas sin consentimiento de su familia.</p>	FEI
<p><b>12.</b> Al momento de notificar a una familia, o un poco después solicitar si requieren asistencia o hablar con una persona de asistencia en crisis (Cruz Roja). Si la familia está indecisa o dice que no, se les solicitará informar a la aerolínea en caso de reconsiderarlo. Todas las solicitudes de asistencia deberán ser efectuadas a un representante de la Cruz Roja quién deberá designar a un especialista de la Cruz Roja de la localidad, solicitándole haga contacto con la familia.</p>	FEI
<p><b>13.</b> Proporcionar a los medios, información continua y actualizada del proceso de notificaciones, incluyendo: la cantidad de familias de las víctimas notificadas y la cantidad que faltan de notificar. TAR continuará con este proceso hasta que todas las familias sean notificadas.</p>	TAR (REV)
<p><b>14.</b> Asistir a los miembros de las familias de las víctimas en su viaje hasta y desde el sitio del accidente, informando a las tripulaciones de vuelo y al personal de los aeropuertos que los familiares van en determinado vuelo. En los aeropuertos de salida, conexiones y llegada, deberá haber personal de la aerolínea para recibirlos y apoyarlos en su viaje. Si es necesario, se solicitará ayuda de otras aerolíneas que tengan una mayor presencia en el aeropuerto. Se asistirá a los familiares al volar de regreso del sitio del accidente y se proporcionará una persona de contacto que deberá ser el enlace de la aerolínea con la familia después de su regreso a su lugar de residencia.</p>	FEI
<p><b>15.</b> Proporcionar una persona de contacto para recibir a la familia a su llegada y acompañarla al sitio del accidente. Se asignará un representante para asistir a la familia mientras se encuentran en el sitio del accidente y continuar como enlace hasta que regrese a su lugar de residencia. Una vez que regrese, la familia a su lugar de residencia, deberá designar a una sola persona como contacto para todos sus integrantes.</p>	FEI
<p><b>16.</b> Proporcionar una persona de contacto para mantener comunicación diaria con los miembros de la familia que no viajaron al sitio del accidente</p>	FEI

17.	Establecer un sistema de identificación de los miembros de las familias.	FEI
18.	Establecer un enlace conjunto con la Cruz Roja en cada facilidad médica, para conocer el estado de los heridos y proporcionar asistencia a los familiares	FEI
19.	Desarrollar procedimientos para administrar los efectos personales que no sean retenidos como evidencias criminales o investigación del accidente. De acuerdo con la Ley, los efectos personales no reclamados deberán de mantenerse cuando menos 18 meses de la fecha del accidente.	FEI
20.	Designar a una persona que será el representante de la aerolínea ante el Subdirector de Asistencia a Familiares del NTSB, deberá de acompañarlo a diferentes lugares, tales como el sitio del accidente, depósito de cadáveres, Centro Conjunto de Soporte a Familiares y Centros de Asistencia a Familiares. La persona designada deberá tener la suficiente autoridad para tener un acceso rápido a aquellos que toman decisiones a nombre de la aerolínea.	TAR (CPE)
21.	Consultar con los miembros de las familias acerca de la construcción de un monumento patrocinado por la aerolínea, incluyendo cualquier inscripción.	FEI
22.	Proporcionar un reembolso razonable a la Cruz Roja o a otro organismo de asistencia, por sus servicios de apoyo en crisis a las familias, aerolínea y personal de apoyo	TAR (FIN)
23.	Si el accidente es declarado como resultado de una acción criminal, coordinar con el Departamento de Justicia (DoJ) las juntas con los familiares para explicar sus derechos de acuerdo a la legislación	FEI
24.	Proporcionar un apoyo igual a las familias de los pasajeros que no pagaron boleto como el de los pasajeros de paga (y cualquier otra persona a bordo)	TAR (FIN y OPS)
25.	Participar en juntas diarias para revisar las actividades del día, resolver problemas y coordinar cualquier actividad de apoyo a familiares	TAR (CPE)
26.	Proporcionar capacitación al personal de TAR para incrementar los conocimientos de las necesidades de los sobrevivientes de un accidente y miembros de las familias	TAR (SEG) y FEI
27.	Cuando se proporcione asistencia a ciudadanos de Estados Unidos dentro de su país en relación a un accidente en un país extranjero que involucre pérdida de vidas, TAR deberá de consultar la asistencia que se proporcione con el NTSB y el DoS	TAR (CPE)
28.	Proporcionar información acerca de la responsabilidad en daños a estructuras hechas por el hombre	TAR (JUR y FIN)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si como resultado de un accidente se ocasionan daños significativos a estructuras hechas por el hombre o a cualquier otra propiedad terrestre que no pertenezcan al gobierno, TAR deberá sin demora por escrito informar al dueño de la estructura, acerca de su responsabilidad y los medios para que se obtengan las compensaciones por los daños. Esta notificación por escrito y contener la siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contactar al asegurador de la propiedad como la autoridad que informará acerca de la cobertura y la compensación</li> <li>○ No confiar en la información no fidedigna ofrecida por los representantes de TAR acerca de la compensación por los daños</li> </ul> </li> </ul>	TAR (JUR y FIN)
	○ Contactar al asegurador de la propiedad como la autoridad que informará acerca de la cobertura y la compensación	TAR (JUR y FIN)
	○ No confiar en la información no fidedigna ofrecida por los representantes de TAR acerca de la compensación por los daños	TAR (JUR)

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Obtener tan pronto sea posible y de acuerdo con las restricciones de acceso al área del accidente, fotografías u otras evidencias detalladas de los daños</li> </ul>	<p>TAR (SEG)</p>
<p><b>29.</b> Proporcionar transmisiones electrónicas simultáneas de las audiencias de la NTSB – Dado el caso de un accidente en el cual la U.S. National Transportation Safety Board lleva a cabo audiencias públicas o procedimientos comparables en una ciudad a una distancia mayor de 80 millas del sitio del accidente en los Estados Unidos, TAR se asegurará que las actas estén disponibles simultáneamente en un lugar abierto al público por medios electrónicos en la ciudad de origen y destino del vuelo accidentado</p>	<p>TAR (SEG)</p>

## SECCIÓN 6.- RETORNO A LAS OPERACIONES NORMALES

El CPE desarrollará las estrategias a seguir para regresar a las operaciones normales después de la atención de una emergencia, asegurando la transición ordenada de las operaciones reduciendo así la afectación a personas, infraestructura y las operaciones mismas.

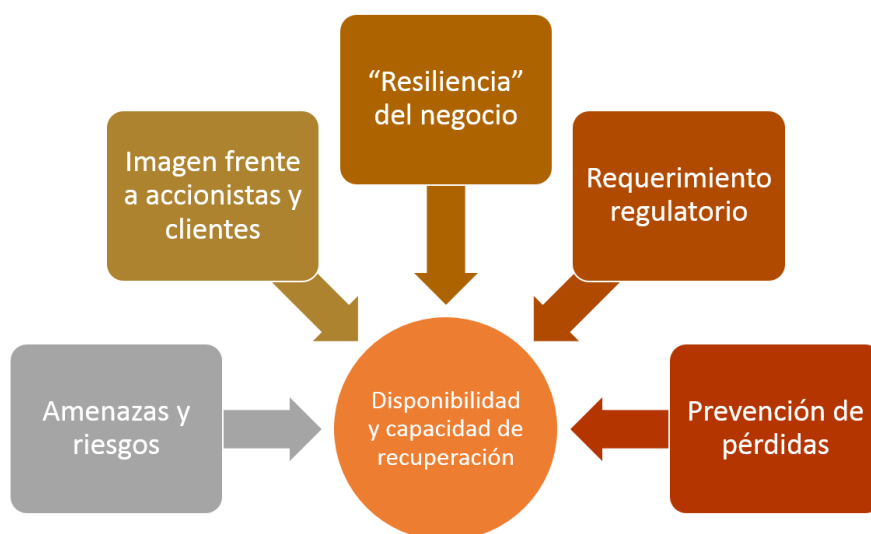
### 6.1 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

TAR Aerolíneas ha desarrollado un Plan de Continuidad de las Operaciones, con el objetivo de mantener la operación aún bajo condiciones adversas, implantando estrategias adecuadas, metas de recuperación, planes de gestión de crisis y estrategias de gestión de riesgos, proveyendo a la organización una estructura preparada para mantener la flexibilidad y capacidad de responder efectivamente en la protección de sus intereses principales, tales como: información, visión, marca, activos de valor, continuidad de procesos y operaciones, entre otros.

Los diversos acontecimientos ocurridos en la industria del transporte aéreo alrededor del mundo prueban que las organizaciones no pueden estar preparadas para todos y cada uno de los eventos adversos que pueden sucederles y que pueden impactar en sus actividades de negocio, por lo que la adopción de una estrategia de continuidad constituye un ejercicio de responsabilidad y predisposición a anticiparse a cualquier tipo de evento adverso que haga peligrar el negocio.

Aparte de prevenir o minimizar las pérdidas para la organización que una emergencia puede causar, el objetivo principal del Plan de Continuidad de las Operaciones de TAR Aerolíneas es garantizar que ésta dispone de una respuesta planificada ante cualquier emergencia importante que puede poner en peligro su supervivencia.

Además, se pueden obtener los siguientes beneficios:



Las emergencias que pueden ocurrir y que pueden afectar la continuidad de las operaciones son muy diversas, por lo que cada una exigirá acciones y estrategias particulares a desarrollar. En este Plan de Continuidad de las Operaciones se establecen las acciones generalizadas a seguir, mismas que deberán ser realizadas y adecuadas según el tipo de emergencia ocurrida y la situación prevaleciente.

Las actividades implicadas en el desarrollo e implantación del Plan de Continuidad de las Operaciones tienen lugar a partir del momento en que el Centro de Operaciones de Emergencia da por terminada la emergencia.

Para asegurar la continuidad de las operaciones, se debe considerar que el impacto total asociado a la ocurrencia de una emergencia depende de varios factores, como son:

Tipos de impacto	Descripción del impacto
<b>Operativo</b>	Actividades de la aerolínea que dejan de estar en funcionamiento o el costo de las horas de trabajo perdidas por los empleados.
<b>Económico</b>	Costos directos o indirectos como por ejemplo el lucro cesante o el daño emergente.
<b>Regulatorio o contractual</b>	Sanciones por incumplimiento legal o penalizaciones por incumplimiento del contrato con clientes.
<b>Imagen</b>	Relación de aspectos más intangibles y por tanto más difíciles de valorar como la imagen, la fiabilidad y la reputación de la organización frente a clientes, proveedores y accionistas.

Nota: Todos ellos deben ser considerados para que las conclusiones del análisis y las estimaciones sean completas y veraces.

Adicionalmente, deben contemplarse los recursos organizacionales sobre los cuales se implementan las estrategias de recuperación:

## Gestión de la continuidad de las operaciones

Personas	Instalaciones	Tecnología	Información	Proveedores
----------	---------------	------------	-------------	-------------

El Plan de Continuidad de las Operaciones debe desarrollarse de un modo organizado, estructurado, estudiado y adaptable a la situación prevaleciente de TAR Aerolíneas.

El CPE deberá conducir progresivamente a la organización a la recuperación y continuidad de las operaciones, garantizando:

- Una transición ordenada y eficiente de las operaciones normales a las operaciones de emergencia y viceversa.
- Una definición de la delegación de mando.
- La asignación de funciones y responsabilidades.
- La coordinación de actividades entre las áreas internas y externas de TAR Aerolíneas



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EMERGENCIA

**INTENCIONALMENTE  
DEJADA  
EN BLANCO**

Octubre-2013

Original

Sec. 6 Pág. 4

Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.

## SECCIÓN 7.- APÉNDICES

### APÉNDICE 1.- DIRECTORIOS TELEFÓNICOS

#### Directorio telefónico del Comité Permanente de Emergencia

Integrante	Titular y suplente	Celular TAR	Celular personal	Casa
Dirección General	Ricardo Bastón Aguilar		55 219 32888	
Dirección de Seguridad Operacional <b>SEG</b>	T: Omar López	442 445 3871	442 114 2219	(442) 543 1572
	S: Víctor Manuel Landa	442 267 7318	55 4358 3531	(442) 736 8938
Dirección de Operaciones <b>OPS</b>	T: Chrystian Mejía	938 164 6047	722 301 0806	
	S: Alfredo Zavala	993 180 6400	828 1136 825	
Dirección Comercial <b>COM</b>	T: David Navarro	442 337 5052		
	S: Angel Garcia	442 476 6081		
Dirección de Mantenimiento <b>MAN</b>	T: Antonio Salem	442 561 1127		
	S: Luis Avilés	442 174 6487	81 1029 3349	
Dirección de Tecnología de Información <b>TEI</b>	T: Camilo Luna	442 274 4241		
Dirección de Finanzas <b>FIN</b>	T: Alberto Chávez	442 200 7692		(461) 614 2220
	S1: Vanesa Aguirre		442 343 4956	442 223 7109
Gerencia de Seguridad Aérea <b>SEA</b>	S: Víctor Manuel Landa	442 267 7318	55 4358 3531	(442) 736 8938
	S: Gustavo Villafuerte	442 445 3905	55 2859 1653	
Gerencia de Aeropuertos Lado Aire <b>APS</b>	T: Pedro Reyes	722 459 2198	331 619 7253	
	S: Mercedes de la Cruz	442 247 1462		
Dirección Jurídica y Capital Humano <b>JUR</b>	T: Ignacio Vázquez		442 281 2304	(55) 5519 2201
	S: Celeste Nieves	442 445 3903	442 574 6098	
Centro de Control Operacional <b>CCO</b>	T: David Galindo	442 445 3885	442 359 2020	
	S: Controladores	442 445 3916		



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EMERGENCIA

## APÉNDICE 1.1 CONTACTOS EN BMS GLOBAL LLC Y FEI BEHAVIORAL HEALTH, INC

<b>BMS GLOBAL LLC</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>CELULAR / MAIL</b>
Paul Miller	Vice President	24 horas 001-866-810 3713 001-800-433 2940	pmiller@bmscat.com
Dirección del Corporativo: 303 Arthur Street Fort Worth, Texas 78107; www.bmscat.com			

<b>FEI BEHAVIORAL HEALTH, INC</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>PUESTO</b>	<b>TELÉFONO</b>	<b>CELULAR / MAIL</b>
Vivian Marinelli	Senior Director	24 horas 001-800-866-8095 001-414-359-1067	vmarinelli@feinet.com
Dirección del Corporativo: 11700 West Lake Park Drive, Milwaukee, Wisconsin 53224			



## **FEI Contact Information:**

FEI Crisis Management  
648 North Plankinton Avenue, Suite 425  
Milwaukee, WI 53203

## **Crisis Notification/Activation Line:**

Toll Free +1.800.866.8095  
For International Access: +1.414.359.1067

## **Conference Bridge Line:**

Toll Free +1.800.503.2899  
For International Access: +1.303.248.0817  
Access# Provided at time of activation

## **Crisis Management Consulting Team:**

Vivian Marinelli – Senior Director, Crisis Management Services

Email: [vmarinelli@feinet.com](mailto:vmarinelli@feinet.com)  
Mobile: +1.414.708.1401

Terri Howard – Director, Crisis Management Services / Account Management

Email: [thoward@feinet.com](mailto:thoward@feinet.com)  
Mobile: +1.262.385.7740

Dan Potterton – Chief Operating Officer

Email: [dpotterton@feinet.com](mailto:dpotterton@feinet.com)  
Mobile: +1.414.702.5022

Carol Hill – Crisis Management Associate

Email: [chill@feinet.com](mailto:chill@feinet.com)  
Mobile: +1.262.328.7619

**Crisis Email Address:** [crisis@feicm.com](mailto:crisis@feicm.com)

**Crisis Secure Fax:** +1.414.979.4974

## APÉNDICE 1.2 SISTEMA DE EMERGENCIA EN EL TRANSPORTE PARA LA INDUSTRIA QUÍMICA (SETIQ)

Asesoramiento inmediato para identificar y recomendar el manejo de un producto químico involucrado en un incidente grave / accidente, en cualquier medio de transporte.

Los teléfonos para casos de emergencia disponibles las 24 hrs. del día, los 365 días del año, son:

<b>En la Ciudad de Querétaro</b>	01-800-0021400
<b>Información o consultas:</b>	5230-5100 David Estrada

## APÉNDICE 1.3 DIRECTORIO DE ESTACIONES

### REPRESENTANTES REGIONALES TAR

GERENTES REGIONALES TAR			
Puesto y estaciones	Nombre	Teléfono	Email
Gerente Regional I (QRO, HUX, OAX, PXM, ZIH, CUN, MID, BJX)	Luis Alberto Rodriguez	+52 442-476-5878	<a href="mailto:larodriguez@tarmexico.com">larodriguez@tarmexico.com</a>
Gerente Regional II (GDL, PVR, DGO, CEN, HMO, MXL, ACA, TIJ)	Juan Ramon Vazquez	+52 871-315-2784	<a href="mailto:jrvazquez@tarmexico.com">jrvazquez@tarmexico.com</a>
Gerente Regional III (MTY, TAM, CED, CME, CUU, CJS, MZT, TRC)	Arturo Castillo	+52 981-166-0677	<a href="mailto:jacastillo@tarmexico.com">jacastillo@tarmexico.com</a>
<b>Gerente de Aeropuertos Lado Aire</b> (CUL, VER, SLP, AGU)	Pedro Reyes	+52 331-619-7253	<a href="mailto:preyesg@tarmexico.com">preyesg@tarmexico.com</a>

### REPRESENTANTES DE ESTACIONES

Los teléfonos de contacto de los representantes de estaciones se encuentran establecidos en el Plan interno de Respuesta en Emergencia (PIREs) de cada estación donde opera TAR Aerolíneas.

## APÉNDICE 1.4 AUTORIDADES AERONÁUTICAS

La Gerencia de Seguridad Aérea será responsable de contar en sus instalaciones con el directorio actualizado del personal titular de seguridad aérea correspondiente al área central de la Dirección General de Aeronáutica Civil. Asimismo, es responsabilidad de cada Gerente Regional / Representante de Estación, contar con el directorio telefónico actualizado de la autoridad aeronáutica correspondiente a la estación.

Los contactos en la Dirección General de Aeronáutica Civil son:

NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Lic. Rodrigo Vazquez Colmenares	Director General	(55) 5723-9300 ext. 18000	<a href="mailto:rvazquezc@sct.gob.mx">rvazquezc@sct.gob.mx</a>
Ing. <a href="#">Jesús Moreno Bautista</a>	Director General Adjunto de Seguridad Aérea	(55) 5723-9300 ext. 18052	<a href="mailto:jmorenob@sct.gob.mx">jmorenob@sct.gob.mx</a>
	Director de Seguridad Aérea	(55) 5723-9300 ext. 18064	<a href="mailto:@sct.gob.mx">@sct.gob.mx</a>
Ing. Miguel Ángel Ocampo Cornejo	Director de Seguridad de la Aviación Civil	(55) 5723-9300 ext. 18002	<a href="mailto:miguel.ocampo@sct.gob.mx">miguel.ocampo@sct.gob.mx</a>
P.A. Jesús Ernesto Gallardo	Comandante del Aeropuerto Internacional de Querétaro	(442)-314-20-14 (442)-192-5500 ext. 503	<a href="mailto:jgallarb@sct.gob.mx">jgallarb@sct.gob.mx</a>
P.A. Rubén Darío Téllez Rivera	Inspector Verificador Aeronáutico	(442)-314-2013	

## APÉNDICE 1.5 NATIONAL TRANSPORTATION SAFETY BOARD

NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO	CELULAR / MAIL
Paul Sledzik	Transportation Disaster Assistance, Chief	Toll Free - (800) 683-9369 Direct - (202) 314-6185	<a href="mailto:assistance@ntsb.gov">assistance@ntsb.gov</a>

## **APÉNDICE 2.- FUENTES DE REGLAMENTACIÓN**

### **APÉNDICE 2.1 LEY DE AVIACIÓN CIVIL**

**Artículo 6.** La Secretaría tendrá las siguientes atribuciones en materia de aviación civil, sin perjuicio de las otorgadas a otras dependencias de la administración pública federal:

- I.- Planear, formular y conducir las políticas y programas para la regulación y el desarrollo de los servicios de transporte aéreo.
- II.- Otorgar concesiones y permisos, verificar su cumplimiento y resolver, en su caso, su modificación o terminación.
- III.- Expedir las normas oficiales mexicanas y demás disposiciones administrativas.
- IV. Prestar y controlar los servicios a la navegación aérea y establecer las condiciones de operación a que deben sujetarse.
- V. Expedir y aplicar las medidas y normas de seguridad e higiene que deben observarse en los servicios de transporte aéreo, así como verificar su cumplimiento.
- VI. Expedir certificados de matrícula y de aeronavegabilidad, así como llevar el Registro Aeronáutico Mexicano.
- VII. Establecer y verificar el sistema de aerovías dentro del espacio aéreo nacional.
- VIII. Participar en los organismos internacionales y en las negociaciones de tratados.
- IX. Promover la formación, capacitación y adiestramiento del personal técnico aeronáutico.
- X. Expedir y, en su caso, revalidar o cancelar las licencias del personal técnico aeronáutico.
- XI. Interpretar la presente Ley y sus reglamentos para efectos administrativos.
- XII. Las demás que señalen esta Ley y demás ordenamientos aplicables.

**Artículo 17.** En la prestación de los servicios de transporte aéreo se deberán adoptar las medidas necesarias para garantizar las condiciones máximas de seguridad de la aeronave y de su operación, a fin de proteger la integridad física de los usuarios y de sus bienes, así como la de terceros.

Los servicios deberán prestarse de manera permanente y uniforme, en condiciones equitativas y no discriminatorias en cuanto a calidad, oportunidad y precio.

**Artículo 33.** En las aeronaves civiles no podrán abordar personas armadas, en estado de ebriedad o bajo el influjo de estupefacientes, psicotrópicos o enervantes; y sólo con las autorizaciones correspondientes podrán transportarse cadáveres o personas que, por la naturaleza de su enfermedad, presenten riesgo para los demás pasajeros.

Los menores de edad podrán viajar solos, bajo responsiva de sus padres o tutores.

Los concesionarios y permisionarios deberán adoptar las medidas necesarias que permitan atender de manera adecuada a las personas con discapacidad, así como a las de edad avanzada.

**Artículo 34.** La Secretaría regulará el transporte aéreo de materiales, sustancias y objetos peligrosos, así como de armas, municiones y explosivos, sin perjuicio de las atribuciones conferidas a otras dependencias de la administración pública federal y de lo dispuesto por los tratados.

**Artículo 40.** Toda aeronave deberá contar con un comandante o piloto al mando, quien será la máxima autoridad a bordo y el responsable de su operación y dirección y de mantener el orden y la seguridad de la aeronave, de los tripulantes, pasajeros, equipaje, carga y correo. El comandante de las aeronaves de servicio al público deberá ser mexicano por nacimiento.

El comandante de la aeronave será designado por el concesionario o permisionario y, en el caso del servicio de transporte aéreo privado no comercial, por el propietario o poseedor de la aeronave; para suplir la ausencia o incapacidad del comandante de la aeronave durante el vuelo, se seguirá el orden jerárquico de designación de la tripulación hecha por aquéllos.

En casos de emergencia o por razones de seguridad, el comandante o el piloto que lo sustituya, actuará en nombre de quien lo designó y tomará las decisiones pertinentes.

Toda persona a bordo está obligada a acatar las instrucciones del comandante para la seguridad y operación de la aeronave.

El comandante registrará en el libro de bitácora los hechos que puedan tener consecuencias legales, ocurridos durante el vuelo, y los pondrá en conocimiento de las autoridades competentes de primer lugar de aterrizaje en el territorio nacional, o de las autoridades competentes y de cónsul mexicano, si el aterrizaje se realiza en el extranjero.

**Artículo 79.** Los concesionarios o permisionarios y, en el caso del servicio de transporte aéreo privado no comercial, los propietarios o poseedores de aeronaves, deberán proveerse de equipos técnicos y del personal necesario para la prevención de accidentes e incidentes aéreos.

**Artículo 80.** La búsqueda y salvamento en accidentes de aeronaves civiles es de interés público y las autoridades, propietarios, poseedores, concesionarios, permisionarios y miembros de la tripulación de vuelo estarán obligados a participar en las acciones que se lleven a cabo.

Las operaciones de búsqueda y salvamento estarán bajo la dirección y control de la Secretaría, y los gastos que se originen por la investigación y el rescate de las víctimas o de sus bienes serán por cuenta del concesionario o permisionario y, en el caso del servicio de transporte aéreo privado no comercial, del propietario o poseedor de la aeronave accidentada.

**Artículo 81.** Corresponde a la Secretaría la investigación de los accidentes e incidentes sufridos por aeronaves civiles. Concluida la investigación, que se llevará a cabo con audiencia de los interesados, determinará la causa probable de los mismos y, en su caso, impondrá las sanciones. Si hay lugar a ello, hará los hechos del conocimiento de la autoridad competente..

## **APÉNDICE 2.2 REGLAMENTO DE LA LEY DE AVIACIÓN CIVIL**

**ARTÍCULO 20.** Para el inicio de operaciones, el concesionario debe presentar ante la Secretaría:

- Los documentos que acrediten la legal internación en territorio nacional de cada aeronave.
- Los certificados de matrícula y de aeronavegabilidad tratándose de aeronaves que operen con matrícula extranjera.
- Los documentos que acrediten el cumplimiento de los requisitos tanto técnicos como en materia de protección al ambiente que señalen las normas oficiales mexicanas correspondientes.
- Un programa de seguridad aérea conforme a lo dispuesto por el artículo 109 fracción VIII de este Reglamento.
- Los formatos de contrato de transporte a que se refiere el artículo 36 de este Reglamento.
- Las pólizas de seguros vigentes.
- Los contratos de servicios de navegación aérea con los que debe contar durante la vigencia de la concesión.

El concesionario debe solicitar autorización a la Secretaría de todo cambio o incremento de aeronaves que pretenda realizar. En este último caso debe presentar la información y documentación a que se refieren los incisos b) y c) de la fracción I del artículo anterior, así como el proyecto de contrato de arrendamiento cuando las aeronaves ostenten matrícula extranjera.

**ARTÍCULO 108.** El concesionario, permisionario u operador aéreo tiene la obligación de dar aviso a la Secretaría, en forma inmediata, de cualquier anomalía que afecte la seguridad de las operaciones y las condiciones de aeronavegabilidad, así como proporcionar toda la información relativa a la misma que sea de su conocimiento.

**ARTÍCULO 109.** Todo concesionario y permisionario debe:

- Notificar a la Secretaría dentro de las veinticuatro horas siguientes a la que observe cualquier deficiencia de las instalaciones y servicios en el curso de sus operaciones.
- Formular y modificar su Manual general de operaciones, con base en lo establecido en las normas oficiales mexicanas correspondientes, el cual debe estar autorizado por la Secretaría.
- Establecer y mantener un sistema de vigilancia de operaciones de vuelo, el cual debe estar contenido en el manual general de operaciones.
- Suministrar para uso y guía del personal correspondiente, el Manual de Vuelo autorizado por la Secretaría y elaborado conforme a las normas oficiales mexicanas correspondientes.
- Encargarse de que todo el personal técnico aeronáutico esté debidamente instruido en sus respectivas obligaciones y responsabilidades, así como de la relación que existe entre sus funciones y las del resto del personal.
- Abstenerse de ordenar al comandante o piloto al mando de la aeronave realizar simulación de situaciones de emergencia, cuando se transporten pasajeros.
- Contar con la lista de comprobación que deben seguir las tripulaciones de vuelo, antes, durante y después de todas las fases de las operaciones. Esta lista debe estar incluida en el Manual de vuelo

- de la aeronave y, en su caso, en el Manual general de operaciones del concesionario o permisionario.
- Contar con un programa de seguridad aérea contenido en un Manual autorizado por la Secretaría y elaborado conforme a las normas oficiales mexicanas correspondientes.
- Contar con un manual de prevención de actos de interferencia ilícita autorizado por la Secretaría, que se elaborará de conformidad con las normas oficiales mexicanas correspondientes.
- Los operadores aéreos deben cumplir con lo dispuesto por las fracciones I, IV, VI y VII del presente artículo.

**ARTÍCULO 117.** El comandante o piloto al mando de la aeronave tiene las siguientes responsabilidades durante el vuelo:

- Mantener el orden y la disciplina a bordo. Por razones de seguridad puede interrumpir el vuelo para desembarcar a cualquier persona, tripulante o pasajero;
- Designar temporalmente a cualquier miembro del personal de vuelo para que efectúe tareas distintas a las que le correspondan, por motivos de seguridad o de emergencia y dictará las medidas que considere necesarias para la seguridad de la misma, las personas, carga o correo a bordo;
- Cuando no tenga posibilidad de comunicarse con el concesionario, permisionario u operador aéreo y sólo en casos de seguridad o de emergencia, puede efectuar los arreglos necesarios para terminar el viaje y garantizar la seguridad de la propia aeronave, los pasajeros, la carga y la tripulación, y
- Las demás que le señalen la Ley, este Reglamento y otras disposiciones aplicables.

**ARTÍCULO 175.** Los procedimientos y el plan de búsqueda y salvamento de aeronaves accidentadas se deben dar a conocer mediante las normas oficiales mexicanas correspondientes.

- Cuando resulten personas heridas a consecuencia de un accidente sufrido por una aeronave, el concesionario, permisionario u operador aéreo de la misma debe tomar inmediatamente las medidas conducentes para la rápida prestación de asistencia médica adecuada.
- Las brigadas voluntarias del grupo de búsqueda y salvamento deben ser coordinadas por la Secretaría, de conformidad con las normas oficiales mexicanas correspondientes.

**ARTÍCULO 178.** Todo concesionario, permisionario u operador aéreo, a solicitud de la Secretaría, deben prestar ayuda con sus aeronaves, sin excepción, en la búsqueda, localización y salvamento de cualquier otra aeronave que se encuentre en peligro o necesite ser socorrida.

**ARTÍCULO 180.** Toda persona que tenga noticia cierta de que ha ocurrido un accidente aéreo debe dar cuenta de ello, por cualquier medio, al representante más cercano de las autoridades competentes, las que tienen la obligación de comunicarlo al comandante del aeródromo o al representante de la Secretaría que se encuentre más próximo.

**ARTÍCULO 181.** Las autoridades competentes federales, estatales o municipales, que se presenten al lugar en que haya ocurrido un accidente aéreo, deben ejercer sus funciones coadyuvando y cooperando con el comandante del aeródromo y a los representantes de la Secretaría.

Una vez acordonado el sitio donde se encuentren restos de la aeronave accidentada, las autoridades competentes encargadas de la custodia deben permitir el acceso inmediato a los grupos de búsqueda y salvamento y mantener una estrecha vigilancia hasta que lleguen los investigadores técnicos y demás personal autorizado por la Secretaría, asimismo deben brindarles las facilidades necesarias para la investigación.

**ARTÍCULO 185.** La Secretaría debe integrar una comisión, formada por expertos técnicos en la materia, investigadores y dictaminadores de accidentes aéreos, para que efectúe la investigación de los accidentes de las aeronaves civiles ocurridos en el espacio aéreo bajo la jurisdicción mexicana.

La Secretaría debe determinar los procedimientos para la investigación de accidentes e incidentes aéreos en las normas oficiales mexicanas correspondientes.

La comisión investigadora y dictaminadora de accidentes aéreos tiene como objeto identificar la causa probable del accidente, elaborar y presentar los informes preliminar y final a la Secretaría y hacer recomendaciones de carácter preventivo a todo concesionario, permisionario, operador aéreo y al personal técnico aeronáutico.

**ARTÍCULO 189.** Todos los documentos y datos relacionados con una aeronave accidentada que se encuentren en poder del concesionario, permisionario u operador aéreo, deben ser puestos a disposición de la Secretaría para coadyuvar en la investigación.

La Secretaría debe en materia de prevención de accidentes de aviación, determinar en las normas oficiales mexicanas correspondientes, los reportes voluntarios y obligatorios de incidentes, los cuales deben ser llenados por el personal técnico aeronáutico que tenga información sobre ellos.

La Secretaría, después de la investigación de un accidente o incidente de una aeronave, puede dictar las medidas preventivas que considere necesarias o urgentes y ordenar su incorporación a los programas de seguridad que formen parte del manual de seguridad aérea.

## **APÉNDICE 2.3 NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-108-SCT-2000**

Establece el contenido del Manual de Prevención de Actos de Interferencia Ilícita, y aplica a todos los permisionarios y concesionarios de servicios de transporte aéreo que operen o deseen operar en conformidad con la Ley de Aviación Civil.

## **APÉNDICE 2.4 NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-064-SCT3-2012**

El objetivo de ésta norma es establecer las especificaciones del sistema de gestión de seguridad operacional y en el Apéndice "A" Normativo se encuentra el contenido del Manual SMS. A continuación, se transcriben los requerimientos de la NOM-064-SCT3-2012 en relación a Plan de Respuesta ante Emergencias, este plan es desarrollado por TAR Aerolíneas en el Manual de Procedimientos en Emergencia:

Agosto 2016	Rev. 5	Sec. 7 Pág. 11
Link Conexión Aérea, S. A. de C. V.		

Sección 6.1.4. “Plan de respuesta ante emergencias. Los proveedores de servicio deben desarrollar y mantener un Plan de respuesta ante emergencias, el cual describa las acciones de coordinación que se deben realizar cuando ocurra un incidente y/o accidente aéreo”.

6.1.4.1. “El Plan de respuesta ante emergencias mencionado en el numeral anterior, debe estar armonizado y en coordinación con otros ordenamientos aplicables y cumplir con lo establecido en el numeral A4, inciso i) del Apéndice “A” Normativo que establece el Contenido del Manual SMS”.

El Apéndice “A” Normativo establece el contenido del Manual SMS Numeral A4, inciso i) Plan de respuesta ante emergencias:

- Objetivo
- Coordinador
- Integrantes del grupo encargado de atender la emergencia
- Responsabilidades de los integrantes, durante la emergencia
- Los esfuerzos para enfrentar la emergencia
- Procedimientos para mantener las operaciones o actividades aéreas de manera segura; o de ser necesario, restablecerlas a la normalidad tan pronto como sea posible
- Procedimiento para la transición de un estado de operación de emergencia a un estado normal ordenado y eficiente, tan pronto como sea posible
- Procedimientos para realizar declaraciones, si es el caso, a la prensa y a familiares de las personas involucradas en el accidente o incidente, incluyendo los procedimientos para dar asistencia a los familiares
- Procedimientos para brindar asistencia post-evento (psicológica, stress, etc.) a las personas involucradas en el incidente o accidente
- Procedimientos para realizar simulacros y ejercicios con el grupo encargado de atender la emergencia
- Indicar los procedimientos para la ocurrencia de eventos que puedan poner en riesgo la seguridad de las operaciones o actividades aéreas de sus organizaciones, de conformidad con el numeral 10.7. de la presente Norma Oficial Mexicana.

## APÉNDICE 3. DEFINICIONES

**Accidente:** Todo suceso por el que se cause la muerte o lesiones graves a personas a bordo de la aeronave o bien, se ocasionen daños o roturas estructurales a la aeronave, o por el que la aeronave desaparezca o se encuentre inaccesible.

**Aeronave:** Cualquier vehículo capaz de transitar con autonomía en el espacio aéreo con personas, carga o correo.

**Autoridad Aeronáutica:** La Secretaría de Comunicaciones y Transportes a través de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

**Aeronave en vuelo:** Se considera una aeronave en vuelo, desde el momento en que las puertas externas y / o registros (acceso a pasajeros, de carga, combustible, etc.) se cierran para realizar un vuelo, hasta el momento en que alguna de dichas puertas se abre.

**Aeronave en tierra:** Se considera una aeronave en tierra, toda condición diferente a la aeronave en vuelo.

**Alerta Verde:** Situación en que existe temor por la seguridad de una aeronave y de sus ocupantes, así como de instalaciones y/o de las operaciones.

**Alerta Ámbar:** Situación en la que existe duda acerca de la seguridad de una aeronave y de sus ocupantes, así como de instalaciones y/o de las operaciones.

**Alerta Roja:** Situación en la cual existen motivos justificados para creer que una aeronave y sus ocupantes, instalaciones y / o las operaciones están amenazados por un peligro grave o inminente y necesitan auxilio inmediato. Situación en la que se confirma un incidente grave o accidente.

**Amenaza de bomba:** Es una situación donde una bomba real o supuesta, se utiliza contra una aeronave civil, facilidades o personal para lograr demandas específicas o buscar castigo.

**Boletín:** Publicación usada para informar sobre temas en Seguridad Aérea.

**Carga:** Todos los bienes que se transportan en una aeronave, excepto el correo, los suministros y el equipaje acompañado o extraviado.

**Centro de Administración de Crisis (CAC):** Lugar de reunión de Directores y Gerentes con funciones estratégicas para el manejo de una emergencia. Se activa al tener identificación positiva de un incidente grave / accidente en una aeronave de TAR Aerolíneas, o en instalaciones. Desde este lugar, se tiene la dirección, control y coordinación para el manejo completo del accidente. Está integrado por un Comité Permanente de Emergencia (CPE).

**Circular:** Publicación usada para notificar cambios en procedimientos operacionales. Son de observancia obligatoria.

**Comité Permanente de Emergencia (C.P.E.):** Comité Permanente formado por Ejecutivos de la Empresa para responder en caso de alguna emergencia debido a un incidente grave / accidente con el objetivo principal de salvar vidas, rescatar la aeronave y / o sus partes y con acciones definidas encaminadas a minimizar el impacto negativo en las operaciones.

**Concesionario:** Sociedad mercantil constituida conforme a las leyes mexicanas, a la que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorga una concesión para la explotación del servicio de transporte aéreo de servicio al público nacional regular y es de pasajeros, carga, correo o una combinación de éstos sujeta a rutas nacionales, itinerarios y frecuencias fijos, así como a las tarifas registradas y a los horarios autorizados por la Secretaría.

**Daño:** Alteración física de aeronaves, motores, hélices o componentes como consecuencia de incidentes, accidentes, fatiga del material o efecto del medio ambiente.

**Emergencia:** Es la condición en la cual la seguridad de nuestros pasajeros, carga, personal de tierra y / o vuelo, instalaciones, equipos terrestres y de vuelo se ve amenazada por un peligro inminente y se requiere de asistencia inmediata.

**Emergencia en vuelo:** Es una situación temporal durante la cual la seguridad del vuelo o de sus ocupantes esta o puede estar en peligro; o cuando el avión haya dejado de estar en contacto con las estaciones encargadas de su vigilancia durante 30 minutos.

**Falla:** Funcionamiento incorrecto de algún componente, accesorio o dispositivo de la aeronave.

**Grupo Móvil de Respuesta (GMR):** Son representantes en el lugar del accidente de los responsables de presentarse en el Centro de Administración de Crisis (CAC), con participación directa en el evento y con funciones específicas según el área que representan. Este grupo permite la acción coordinada y simultánea en el lugar del accidente

**Incidente:** Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que no llegue a ser un accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones.

**Manejo de Crisis:** La administración de una crisis permite tomar las medidas para atender y contener una situación de crisis, que pone en peligro la seguridad y las facilidades de la empresa.

**Manual de Seguridad Operacional SMS:** Documento en el cual se establecen todos los aspectos a implantar del sistema de gestión de la seguridad operacional de la organización, incluyendo, políticas, objetivos, procedimientos y responsabilidades en materia de seguridad operacional.

**Norma o lineamiento internacional:** La Norma, lineamiento o documento normativo que emite un organismo internacional de normalización u otro organismo internacional relacionado con la materia, reconocido por el Gobierno Mexicano en los términos de derecho internacional.

**Norma Oficial Mexicana (NOM):** Es aquella regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias competentes, conforme a las finalidades establecidas en el artículo 40 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, que establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se refiere a su cumplimiento o aplicación.

**Pasajero:** Persona transportada, previo convenio entre éste y el concesionario y / o permisionario.

**Peligro:** Condición, objeto o actividad que potencialmente puede causar lesiones al personal daños al equipamiento o estructuras, pérdida de material, o reducción de la habilidad para desempeñar una función determinada, misma que puede amenazar la seguridad operacional.

**Pasajero perturbador:** Un pasajero que no respeta las normas de conducta en un aeropuerto o a bordo de una aeronave o que no respeta las instrucciones del personal de aeropuerto o de los miembros de la tripulación y por consiguiente, perturba el orden y la disciplina en el aeropuerto o a bordo de la aeronave.

**Pasajeros insubordinados:** Personas que cometen a bordo de una aeronave civil, desde el momento en que se cierra la puerta de la aeronave antes del despegue, hasta el momento en que se vuelve a abrir después del aterrizaje, un acto de:

- Agresión, intimidación, amenaza o acto temerario intencional que pone en peligro el orden o la seguridad de los bienes o las personas;
- Agresión, intimidación, amenaza o interferencia en el desempeño de las funciones de un miembro de la tripulación o que disminuye la capacidad de éste para desempeñar dichas funciones;
- Acto temerario intencional o daño a una aeronave, su equipo o estructuras y equipo de atención que ponen en peligro el orden y la seguridad operacional de la aeronave o la seguridad de sus ocupantes;

- Comunicación de información que se sabe que es falsa, poniendo con ello en peligro la seguridad operacional de una aeronave en vuelo; y
- Desobediencia de órdenes o instrucciones legítimas impartidas con la finalidad de realizar operaciones seguras, ordenadas o eficientes.

**Radixx:** Sistema de ventas y documentación de pasajeros en aeropuerto.

**Riesgo:** La evaluación de las consecuencias de un peligro, expresado en términos de probabilidad y severidad, tomando como referencia la peor condición previsible.

**Sabotaje:** Daño o destrucción de materiales o propiedades relacionados con la Aviación Civil, ya sea en tierra o aire.

**Secuestro:** El ejercicio o intento de ejercicio de control sobre el movimiento de una aeronave por el uso de la fuerza, amenaza, otras acciones, las cuales, si se llevan con éxito, pueden resultar en el desvío de una aeronave de su ruta de itinerario regular.

**Seguridad de la Aviación Civil: (Security):** Es una combinación de medidas y recursos humanos / materiales con el propósito de salvaguardar la aviación civil en contra de actos de interferencia ilícita.

**Seguridad Operacional (Safety):** Es el estado en que el riesgo de lesiones a las personas o daños a los bienes se reduce y se mantiene en un nivel aceptable, o por debajo del mismo, por medio de un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos.

**Severidad / gravedad:** Las posibles consecuencias de un evento o condición insegura, tomando como referencia la peor condición previsible.

**Sistema de Gestión de la Seguridad Operacional (SMS):** Es un enfoque sistemático para la gestión de la seguridad operacional, que incluye una estructura organizacional, líneas de responsabilidad, política y procedimientos necesarios para tal fin.

**Termino de vuelo:** Antes de abandonar el avión, los tripulantes comprobarán que todos los documentos estén en orden y debidamente terminados. Al concluir el vuelo los tripulantes y / o el Oficial de Operaciones darán aviso a la oficina de Despacho y Control de Vuelos que se encargará de cerrar el vuelo.

**Triage:** Es la clasificación, tratamiento e identificación de las víctimas de un accidente. Se clasifican en llesos, Herido y Fallecidos.

**Urgencia:** Es la condición en la cual la tripulación se encuentra preocupada por la seguridad del vuelo y se requiere asistencia.

## **APÉNDICE 4.- GLOSARIO DE ABREVIATURAS**

**CAC:** Centro de Administración de Crisis.

**CCO:** Centro de Control Operacional

**CPE:** Comité Permanente de Emergencia.

**CRC:** Control Central de Reservaciones.

**DGAC:** Dirección General de Aeronáutica Civil.

**GAPS:** [Representante del GMR de la Gerencia de Aeropuertos Lado Aire](#)

**GBMS:** Representante del GMR del Proveedor de Servicio

**GFIN:** Representante del GMR de la Dirección de Administración y Finanzas

**GJUR:** Representante del GMR de la Dirección Jurídica y de Capital Humano.

**GMAN:** Representante del GMR de la Dirección de Mantenimiento

**GVIC:** [Representante de la Dirección Comercial para atención de víctimas y familiares](#)

**GMED:** [Representante de la Dirección Comercial para atención de Medios.](#)

**GMR:** Grupo Móvil de Respuesta.

**GOPS:** Representante del GMR de la Dirección de Operaciones.

**GSEG:** Representante del GMR de la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

**GTEI:** Representante del GMR de la Dirección de Tecnología de Información

**MPE:** Manual de Procedimientos en Emergencia.

**MSO:** Manual de Seguridad Operacional.

**MSPAI:** Manual de Seguridad para la Prevención de Actos de Interferencia Ilícita.

**NTSB:** National Transportation Safety Board.

**SMS:** Sistema de Seguridad Operacional (Safety Management System)

## APÉNDICE 5.- FORMATOS

### APÉNDICE 5.1 REPORTE INICIAL DE EMERGENCIA



#### REPORTE INICIAL DE EMERGENCIA

FECHA: \_\_\_\_\_

HORA: \_\_\_\_\_

ESPECIFIQUE EL TIPO DE REPORTE: Accidente de un avión en vuelo o en tierra; secuestro o sabotaje de un avión, ataque terrorista al aeropuerto, alguna instalación de la Compañía o a la tripulación.

\_\_\_\_\_

COMO SE RECIBIÓ EL REPORTE: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE LA PERSONA QUE LO EFECTUÓ: \_\_\_\_\_

ACCIDENTE: \_\_\_\_\_ INCIDENTE: \_\_\_\_\_ LUGAR: \_\_\_\_\_

ACTO DE INTERFERENCIA ILÍCITA (si aplica):

SECUESTRO: \_\_\_\_\_ SABOTAJE: \_\_\_\_\_

ATAQUE A PROPIEDADES DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_

ATAQUE A INSTALACIONES DE AEROPUERTO: \_\_\_\_\_

VUELO AFECTADO: \_\_\_\_\_ TRAMO DE RUTA: \_\_\_\_\_

MATRICULA DEL AVIÓN: \_\_\_\_\_ CAPITÁN: \_\_\_\_\_

CANTIDAD DE PASAJEROS A BORDO: \_\_\_\_\_

DESCRIBA BREVEMENTE LA CLASE DE EMERGENCIA:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

DATOS DEL EMPLEADO QUE RECIBIÓ EL REPORTE:

Nombre: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_ Teléfono Oficina: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**AVISE INMEDIATAMENTE A LA OFICINA DE DESPACHO Y CONTROL DE VUELOS AL TELÉFONO DE EMERGENCIA 01 (442) 229-3198**



## APÉNDICE 5.3 INFORMACIÓN PARA CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN



### INFORMACIÓN PARA CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN

1. Color o Raza: \_\_\_\_\_
2. Estado Civil: casado \_\_\_\_\_ soltero \_\_\_\_\_ divorciado \_\_\_\_\_ viudo \_\_\_\_\_
3. Fecha de Nacimiento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Lugar de Nacimiento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_  

Mes
Día
Año
Ciudad
Estado
País
4. Ocupación: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  

Profesión / trabajo
Compañía
Ciudad / estado
5. Nacionalidad: \_\_\_\_\_
6. Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Apellido Materno: \_\_\_\_\_
7. Nombre(s): \_\_\_\_\_
8. Nombre del(a) esposo(a): \_\_\_\_\_
9. Número de Afiliación (IMSS, ISSSTE, SSA, etc.): \_\_\_\_\_
10. Familiar o Fuente de Información: \_\_\_\_\_
11. Destino de los Restos: \_\_\_\_\_

*Nombre*

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  

Dirección
Ciudad / estado

#### INFORMACION DE IDENTIFICACION ADICIONAL

1. Están disponibles las Huellas Digitales de las Manos:



REPORTE PREPARADO POR:

\_\_\_\_\_  

Nombre
  
 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  

Firma
Cargo

## APENDICE 5.4 FORMATO DE ACCIDENTE / INCIDENTE DE LA DGAC

SUBSECRETARIA DE TRANSPORTE  
DIRECCIÓN GENERAL DE AERONAUTICA CIVIL  
DIRECCIÓN DE ANALISIS DE ACCIDENTES E INCIDENTES DE AVIACIÓN

### REPORTE DE ACCIDENTE / INCIDENTE

Boulevard Adolfo López Mateos, #1990, piso 4, Col. Los Alpes, Tlaxcoapac  
Delegación Álvaro Obregón, C.P. 01010, Ciudad de México  
Telephone: (55) 5011-6413; Email: [cidaiaec@sct.gob.mx](mailto:cidaiaec@sct.gob.mx)

TIPO DE SUCESO				ACCIDENTE:	( )	INCIDENTE:	( )	
LUGAR DEL SUCESO:								
MUNICIPIO:				ESTADO:				
FECHA DEL SUCESO:				HORA LOCAL DEL SUCESO:				
DATOS DE LA AERONAVE								
MARCA DE LA AERONAVE:				MODELO:				
MATRÍCULA:				NÚMERO DE SERIE:				
PROPIETARIO/OPERADOR:								
BASE DE OPERACIÓN:								
DAÑOS A LA AERONAVE:								
TRIPULACIÓN:								
NOMBRE COMPLETO DEL CAPITAN:								
NACIONALIDAD:								
LICENCIA: CLASE				VIGENCIA:				
LESIONES:	FATALES:	( )	GRAVES:	( )	LEVES:	( )	ILESOS:	( )
NOMBRE COMPLETO DEL COPILOTO:								
NACIONALIDAD:								
LICENCIA: CLASE				VIGENCIA:				
LESIONES:	FATALES:	( )	GRAVES:	( )	LEVES:	( )	ILESOS:	( )
DATOS DEL NUMERO DE PASAJEROS:								
LESIONES:	FATALES:	( )	GRAVES:	( )	LEVES:	( )	ILESOS:	( )
DATOS DEL VUELO:								
ORIGEN DE VUELO:				DESTINO DEL VUELO:				
COMENTARIOS U OBSERVACIONES:								
COMENTARIOS:								
DATOS DEL QUE REPORTA:								
NOMBRE DE QUIEN REPORTA:								
CORREO ELECTRONICO:								
TELEFONO:								

**Nota:** Este Reporte deberá ser enviado al correo electrónico de la Comisión Investigadora de Accidentes e Incidentes de Aviación: [cidaiaec@sct.gob.mx](mailto:cidaiaec@sct.gob.mx), Cualquier duda o comentario favor de comunicarse al teléfono: 57-23-93-00, extensiones: 18544, 18545, 18546, 18548.

HOJA  
INTENCIONALMENTE  
DEJADA EN BLANCO