



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Plan Interno de Respuesta en Emergencia para Estaciones

MPIT-DSAAC-GSA-101

Revisión Original

# Plan Interno de Respuesta en Emergencia para Estaciones

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Víctor Landa / Gerente de Seguridad Aérea	Gerente Regional de la Estación	Omar López / Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

### 1.2. Registro de revisiones

No. de revisión	Fecha	Motivo de la revisión
Original	Febrero 2019	Edición Original

### 1.3. Procedimiento de revisión, actualización, autorización y difusión del PIRE

En caso de que este procedimiento y/o su Anexo 1 requiera una actualización, el representante de la estación informará al Gerente Regional de la estación, este último será el responsable de enviar al Gerente de Seguridad Aérea la información que se desee actualizar. El Gerente de Seguridad Aérea será el responsable de la revisión del cambio y posteriormente deberá enviárselo al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad para su aprobación. En caso de existir alguna modificación de procedimientos en alguna estación en particular, el PIRE deberá ser revisado por el Gerente Regional de la estación previo a la revisión por parte de la Gerencia de Seguridad Aérea.

Nota: La información contenida en el Anexo 1, deberá ser periódicamente actualizada, para ello, la Gerencia de Seguridad Aérea enviará cada 3 meses a cada Estación, una solicitud vía correo electrónico donde se requiera la actualización del Anexo 1, de ser el caso.

Cuando una Estación requiera por alguna condición en particular un ajuste o adaptación en los procedimientos de respuesta en emergencia descritos en este PIRE General, dichas adaptaciones serán incluidas como un Anexo 2 a este documento.

El Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad es el responsable de autorizar el PIRE de la

estación y una vez que este sea autorizado, se enviará vía Bitrix y correo electrónico a las personas correspondientes.

Es responsabilidad del Gerente Regional o de quien el asigne, difundir el contenido del PIRE que corresponda a su estación, dicha difusión de esta información deberá realizarse mediante una sesión OJT (On the Job Training). Y se deberá enviar una copia de la lista de asistencia a la Gerencia de Seguridad Aérea.

Este Plan Interno de Respuesta en Emergencia para Estaciones cumple y se complementa con el Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

## 1.4. Lista de distribución

1. Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad
2. Director de Operaciones
3. Gerente de Aseguramiento de Calidad
4. Gerente de Seguridad Aérea
5. Gerente de Operaciones
6. Gerentes Regionales
7. Personal de la Estación

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

**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.

**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.

**Comité Permanente de Emergencia (CPE).** Es el equipo constituido por los ejecutivos de la empresa, responsable de controlar y coordinar en forma centralizada las acciones de TAR Aerolíneas para la atención de situaciones de emergencia que tengan efecto en nuestras operaciones, con la finalidad de procurar la salvaguardia de los pasajeros y personal afectado, así como garantizar la transición ordenada y eficiente de las operaciones de emergencia a las operaciones normales.

**Grupo Móvil de Respuesta (GMR).** Es el equipo constituido por los representantes del Comité Permanente de Emergencia responsable de ejecutar, controlar y coordinar en sitio las acciones de TAR Aerolíneas para la atención de situaciones de emergencia que tengan efecto en nuestras operaciones,

con la finalidad de procurar la salvaguardia de los pasajeros y personal afectado, así como garantizar la transición ordenada y eficiente de las operaciones de emergencia a las operaciones normales.

**Centro de Administración de Crisis (CAC).** Es un espacio con acceso controlado en donde se reúnen los integrantes del CPE con funciones estratégicas para la administración de una emergencia.

## 2.2. Objetivo

El Plan Interno de Respuesta en Emergencia para Estaciones está basado en el Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas y su objetivo es que el personal de las Estaciones donde opera regularmente TAR Aerolíneas, se encuentre preparado para responder adecuadamente ante una situación de emergencia que ponga en riesgo a las personas, instalaciones y/o aeronaves.

Todo el personal de la estaciones donde opere TAR Aerolíneas, que tengan participación en la atención de una emergencia deben apegarse a lo establecido en este plan interno, en el Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas y principalmente, en el Plan de Emergencia del Aeropuerto, realizando cualquier actividad que se le encomiende de manera profesional, sensible y discreta.

## 2.3. Introducción

La prioridad de TAR Aerolíneas en una emergencia es proporcionar asistencia organizada a los pasajeros, familiares y personal que resulte afectado a consecuencia del evento, asegurar la continuidad del negocio a través de una definición clara de la delegación de funciones y al mismo tiempo mantener la continuidad de las operaciones de manera segura.

Cuando se presente una situación o evento que vulnere la seguridad operacional, el Centro de Control Operacional (CCO), en coordinación con el Director de Operaciones y el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, calificarán el nivel de alerta de que se trate, pudiendo ser **ALERTA VERDE**, **ALERTA ÁMBAR** o **ALERTA ROJA**. Una vez determinado el nivel de alerta, el CCO enviará un mensaje a los integrantes del Comité Permanente de Emergencia, según corresponda.

## 2.4. Referencias

- [Manual de Procedimientos en Emergencia](#)

## 2.5. Teléfono de emergencia

Cualquier persona que tenga conocimiento sobre alguna situación de emergencia para las operaciones de TAR Aerolíneas, debe comunicarlo inmediatamente al Centro de Control Operacional a través del teléfono destinado para ello.

**(442) 229-3198**  
Exclusivo emergencias

La línea telefónica de emergencias debe ser utilizada de manera responsable, ya que cualquier uso indebido será sancionado.

## 2.6. Generalidades

Cada una de las estaciones donde opere TAR Aerolíneas deberá contar con personal que brinde de manera oportuna una atención adecuada de una emergencia. Para ello se han establecido diferentes actividades de atención inicial y de apoyo general al Grupo Movil de Respuesta (GMR) que deberán ser atendidas por el personal de la estación que tenga participación en la emergencia.

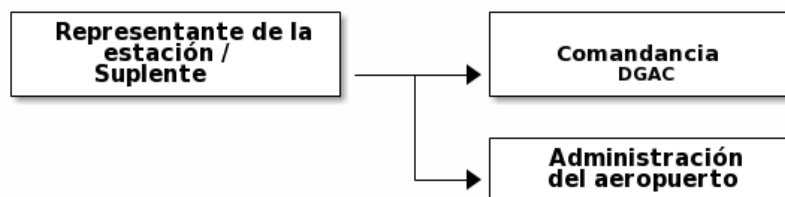
La participación del personal en la emergencia será designada por el Coordinador Local de Emergencia (CLE) de acuerdo a la capacidad y disponibilidad que se tenga del personal en la estación, así mismo en caso de que el Coordinador Local de Emergencia no este disponible, se designará un suplente para que éste lo represente y tome decisiones en ausencia del titular.

En ausencia del representante de la estación, el suplente tendrá todos los deberes y responsabilidades establecidas en el Manual de Procedimientos de Emergencia que le corresponden al representante de la estación.

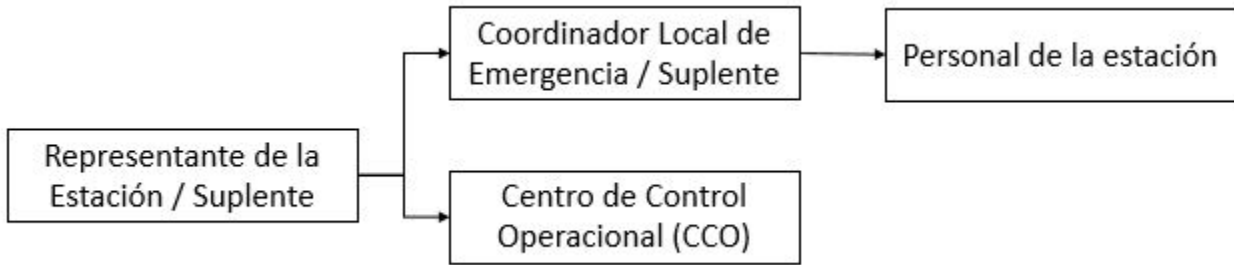
Será el Gerente Regional y el Representante de Estación los responsables de solicitar a la Administración de sus aeropuertos, una copia del Programa Local de Seguridad Aeroportuaria (PLSA), el cual contiene el Plan de Emergencia del Aeropuerto, siendo el documento que rige la actuación de todas las empresas y autoridades que operan en cada aeropuerto, esta plan deberá ser difundido a todo el personal de la Estación para su conocimiento.

Después de tener conocimiento de la emergencia, el representante de la estación o su suplente notificarán inmediatamente al CCO, a su personal, entidades y autoridades de acuerdo a lo siguiente:

### 2.6.1. Flujo de comunicaciones externas



## 2.6.2. Flujo de comunicaciones internas



## 2.7. Actividades del Representante de la Estación o su suplente

1. Aislar el celular designado para establecer contacto exclusivo con el Centro de Control Operacional (CCO) y posteriormente con el Comité Permanente de Emergencia (CPE). Este será el único canal para cualquier comunicación referente a la emergencia.
2. Traslarse al Centro de Operaciones de Emergencia (COE) que se integre en el aeropuerto, y desde ahí será el canal primario de información hacia el Comité Permanente de Emergencia (CPE) de TAR Aerolíneas.
3. Avisar al Coordinador Local de Emergencia de la estación para preparar al personal para la atención de la emergencia, y para dictar las acciones que defina el Centro de Operaciones de Emergencia (COE).
4. Obtener y diseminar la información de su estación, y proporcionarla cuando sea necesario al Comité Permanente de Emergencia y al Grupo Móvil de Respuesta.
5. Coordinar las necesidades de TAR Aerolíneas del CPE y/o GMR con las diferentes Autoridades y entidades a nivel local desde el Comité de Operaciones en Emergencia (COE) del aeropuerto.
6. Recolectar toda la papelería de operaciones correspondientes al vuelo afectado (Plan de vuelo, remisión de combustible, Notams, peso y balance, etc), y coordinar cualquier solicitud de la misma con el (CPE).
7. Llevar una bitácora para registrar todos los eventos relacionados con la emergencia.

En caso necesario y para contar con más personal en el aeropuerto, se puede considerar la necesidad de cerrar las oficinas de ventas (si aplica) para que todo el personal disponible se concentre en el aeropuerto y se ponga a disposición del representante de la estación para la atención de la emergencia en tanto llega el Grupo Móvil de Respuesta (GMR).

## 2.8. Actividades del Coordinador Local de Emergencia en la estación (CLE) o su suplente

1. Verificar que el Representante de la Estación / Suplente se integre al COE establecido por el aeropuerto.
2. Establecer un Centro de Reunión para concentrar a todo el personal disponible.
3. Coordinar al personal disponible para el desempeño de las actividades en emergencia que instruya el (COE) y para brindar el apoyo al Grupo Móvil de Respuesta (GMR) cuando arribe al lugar.
4. Coordinar la respuesta local a la emergencia y de ser posible, asegurar la continuidad de las

operaciones en la estación (si aplica).

5. Mantener estrecha comunicación con el representante de TAR Aerolíneas presente en el (COE) para cualquier necesidad.
6. Establecer contacto y coordinación con el Líder del (GMR) en cuanto arribe a la Estación.

## **2.9. Actividades generales a realizar durante una emergencia**

Las persona designada por el Coordinador Local de Emergencia de la estación tendrán como principales funciones las siguientes:

1. Si lo solicita el (COE), designar a una persona para que se integre al Puesto de Mando Movil (PMM), el cual deberá mantener informado al Representante de la Estación, hasta ser relevado por los integrantes del Grupo Movil de Respuesta.
2. Designar a una persona para que se dirija a los mostradores de la empresa, para atender a las personas que se presenten, hasta ser relevado por los integrantes del Grupo Móvil de Respuesta.
3. Mantener comunicación con los representantes del Grupo Móvil de Respuesta a fin de coordinar las acciones que se requieran implementar en la Estación a raíz de la emergencia.
4. Asegurar que todos los clientes ilesos cuenten con las amenidades, atención y comodidades necesarias.
5. Brindar asistencia a la tripulación en lo que sea requerido, asegurando sean resguardados en un lugar seguro, alejados de pasajeros, familiares y la prensa.
6. Apoyo general a los representantes del Grupo Móvil de Respuesta en las actividades que les sean requeridas.

## **2.10. Actividades generales en emergencia a realizar para estaciones de destino u origen (donde no ocurrió la emergencia)**

En el caso de ser la estación de destino u origen de algún vuelo accidentado, se deberán realizar las siguientes funciones por parte del representante de la estación, una vez que el Gerente Regional de la estación de la notificación inicial:

1. Activar al Coordinador Local de la Emergencia y comunicar a todo el personal de la estación respecto a la emergencia.
2. Asignar personal en mostradores para brindar la información que el Coordinador Local de la Emergencia deberá proporcionar, previa coordinación con el Comité Permanente de Emergencia (CPE), para los familiares y/o amigos de los clientes del vuelo afectado.
3. Mantener comunicación con el gerente regional para mantenerlo informado de la situación en la estación.

## **2.11. Actividades generales en emergencia a realizar para estaciones cercanas al lugar del accidente (Si aplica)**

En el caso de ocurrir la emergencia o accidente en un lugar fuera de los aeropuertos o en un aeropuerto alternativo donde TAR no cuente con personal de base, previa notificación del Comité Permanente de la

Emergencia (CPE) a la estación más cercana a la emergencia, el representante de la estación y/o el coordinador local de emergencia deberán realizar las siguientes actividades:

1. Notificar a todo el personal de la estación respecto a la emergencia.
2. Coordinarse con el gerente regional para definir si sera necesario enviar personal de apoyo al lugar de la emergencia.

## **2.12. Declaraciones a los medios de comunicación**

El único canal autorizado por TAR Aerolíneas para hacer declaraciones a los medios de comunicación y al público, es la Dirección General de TAR y las agencias contratadas para ese fin.

En caso de sufrir un accidente o incidente, queda terminantemente prohibido a todos los empleados de la empresa, hacer declaraciones, ya sea de palabra o por escrito, al público o a cualquier medio de comunicación.

Para mayor información, revise la [Política de declaraciones a medios de comunicación y público en general](#) contenida en el [Manual de Procedimientos en Emergencia](#).

## **2.13. Directorios telefónicos**

### **2.13.1. Directorio telefónico del CPE y GMR**

- [Directorio telefónico del Comité Permanente de Emergencia](#)
- [Directorio telefónico del Grupo Móvil de Respuesta](#)

### **2.13.2. Directorio telefónico del personal de la estación**

- Anexo 1: Directorios del Plan Interno de Respuesta en Emergencia

### **2.13.3. Directorio de emergencia del Aeropuerto**

- Anexo 1: Directorios del Plan Interno de Respuesta en Emergencia

## **2.14. Formatos**

- No aplican.

## **2.15. Documentos aplicables y/o anexos**

- [Directorio telefónico del Comité Permanente de Emergencia](#)

- [Directorio telefónico del Grupo Móvil de Respuesta](#)
- [Política de declaraciones a medios de comunicación y público en general](#)
  - [directorios\\_del\\_plan\\_interno\\_de\\_respuesta\\_en\\_emergencia.docx](#)
  - [checklist\\_de\\_emergencia\\_para\\_representante\\_de\\_la\\_estacion.pdf](#)
  - [checklist\\_de\\_emergencia\\_para\\_coordinador\\_local\\_de\\_emergencia..pdf](#)

#### **AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL**

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<http://wiki.tarmexico.net/> - **TAR Aerolíneas**

Permanent link:

<http://wiki.tarmexico.net/mpit/101>



Last update: **19/03/2019 16:13**