



## Manual de políticas corporativas

### Política de comunicación interna y externa en caso de incidentes y eventos relevantes

MPC-DC-500

Revisión Original

# Política de comunicación interna y externa en caso de incidentes y eventos relevantes

## 1. Control

### 1.1. Tabla de Autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Autorizado por
Original	Ángel García / Director Comercial	Aberto Chávez / Director General

### 1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	Octubre 2025	Revisión original

Esta política deberá ser actualizada por la Dirección Comercial cada vez que sea requerido para mantenerla vigente y alineada a necesidades de la organización.

### 1.3. Lista de distribución

Esta política se hará del conocimiento a todo el sistema de TAR México a través de sistema Bitrix.

## 2. Contenido

### 2.1. Objetivo

Establecer los principios y los pasos a seguir para la comunicación con el Público Usuario, Prensa, Autoridades y Colaboradores, en caso de un incidente o evento relevante (desde un retraso significativo por falla técnica hasta un accidente).

## 2.2. Desarrollo

### 2.2.1. Principios Rectores de la Comunicación

**Rapidez y Proactividad:** Comunicar la información verificada tan pronto como sea posible, adelantándose a los rumores y la especulación de terceros.

**Precisión y Veracidad:** Solo se comunica información confirmada y oficial. Evitar especulaciones sobre causas, responsabilidades o número de víctimas antes de la verificación oficial.

**Transparencia:** Ser honestos y abiertos sobre lo que se sabe y lo que aún se está investigando. La credibilidad es el activo más importante.

**Empatía y Sensibilidad:** Mostrar profunda preocupación por los afectados (pasajeros, familiares, tripulación). Utilizar un tono respetuoso y evitar el lenguaje técnico innecesario.

**Unidad de Mensaje (“One Voice”):** Toda la comunicación debe emanar de una única fuente oficial (el Portavoz designado y el Comité de Crisis).

### 2.2.2. Estructura y Roles Clave

Rol	Responsabilidad Principal	Tarea de Comunicación
Comité de Crisis (CC)	Máxima autoridad en la gestión del incidente	Aprueba los comunicados, define la estrategia y activa la política
Portavoz Oficial	Única persona autorizada para hablar en nombre de la organización	Emite declaraciones, atiende ruedas de prensa. Debe estar entrenado en manejo de medios de crisis
Equipo de Comunicación de Crisis (ECC)	Ejecución de la política y monitorización	Redacta comunicados, gestiona redes sociales, atiende solicitudes de prensa, coordina con el área de Asistencia a Familiares
Líder de Asistencia a Familiares (CARE Team)	Enlace directo con el público usuario y familiares	Proporciona información verificada y asistencia directa y privada a los afectados y sus familias

### 2.2.3. Protocolo de Comunicación por Fases

La comunicación se adapta a la naturaleza y a la evolución del incidente o evento.

#### Fase Cero (Definición de alto nivel)

- **Objetivo:** Determinar, de acuerdo con la magnitud y naturaleza del evento, si se realizará o no una comunicación al respecto.
- **Protocolo:** El Director General, en conjunto con el Director Ejecutivo Comercial y el Director Ejecutivo de Capital Humano y Relaciones Institucionales, evaluará el caso y definirá si se efectuará comunicación interna y/o externa sobre el evento.

**• Premisas:**

- Si se decide **no comunicar** sobre el evento, **no se emitirá información** ni externa ni internamente.
- Si se decide **sí comunicar**, el Director Ejecutivo Comercial pondrá en marcha las fases subsecuentes de esta política.
- La **comunicación interna** emitida por el área de Capital Humano deberá ser **idéntica** a la comunicación externa aprobada.
- Los **responsables de las áreas operativas** deberán asegurarse de que el personal a su cargo, en caso de recibir preguntas de entidades externas, **únicamente comunique lo establecido** en dicha comunicación oficial.

## Fase Inicial (Primeros 0-2 Horas)

- **Objetivo:** Reconocer el evento, confirmar la naturaleza básica y establecer el “One Voice”.
- **Mensaje Clave:** Breve y al punto. Confirmar que ocurrió un evento, la hora y el lugar (lo que se sepa de forma irrefutable), e indicar que se está trabajando para obtener más detalles.

**Ejemplo**

“Confirmamos que la aeronave \[Vuelo/Matrícula] experimentó un evento relevante a las \[Hora] cerca de \[Lugar]. Nuestros equipos de emergencia están movilizados. En este momento, nuestra prioridad es la seguridad y la atención a los pasajeros y tripulación. Ofreceremos una actualización oficial a las \[Hora de la siguiente comunicación].”

**Públicos:**

- **Autoridades:** Notificación inmediata a las autoridades aeronáuticas y de investigación (OACI, IATA, Autoridad Nacional, etc.) siguiendo los protocolos establecidos, antes que a la prensa.
- **Prensa:** Primer Comunicado de Prensa (CP) y publicación en web y redes sociales. Indicar claramente que el Portavoz Oficial es la única fuente.
- **Público Usuario/Familiares:** Activación de un número de contacto o Línea de Información para Familiares dedicado, gestionado por el equipo CARE. Publicación del aviso en web/redes sociales.

## Fase de Gestión (Horas 2-24)

- **Objetivo:** Proporcionar actualizaciones periódicas, reforzar la empatía y corregir rumores.
- **Mensaje Clave:** Actualizaciones sobre el estado de la aeronave, los pasajeros y las acciones de respuesta, siempre con información oficial. Enfatizar la colaboración con las autoridades de investigación.

**Públicos:**

- **Prensa:** Ruedas de prensa o CP's en intervalos predefinidos (e.g., cada 4 horas), incluso si no hay nueva información significativa (para mostrar control y compromiso). Reiterar la prohibición de

especular sobre las causas.

- **Público Usuario/Familiares:** El equipo CARE facilita la información directa a los familiares. A través de la web/redes se ofrecen detalles sobre vuelos alternativos, políticas de reacomodo o reembolsos, si aplica.

## Fase de Recuperación y Seguimiento (Días/Semanas Posteriores)

- **Objetivo:** Transicionar a un enfoque de apoyo, cooperación con la investigación y reconstrucción de la confianza.
- **Mensaje Clave:** Informar sobre la cooperación total con el organismo investigador. Resaltar las acciones de mejora implementadas (si son aplicables y confirmadas).

### Públicos:

- **Autoridades:** Colaboración continua y entrega de toda la documentación solicitada para la investigación técnica.
- **Prensa:** Reducción de la frecuencia de los CP's. Comunicados centrados en las conclusiones de la investigación solo después de su publicación oficial por la autoridad competente.
- **Público:** Mensajes que enfatizan el compromiso con la seguridad y el apoyo a la comunidad afectada.

### 2.2.4. Canales de Comunicación

Canal	Tipo de Comunicación	Audiencia Principal
Web/Página de Crisis	Fuente oficial principal. Información en tiempo real (CP's, preguntas frecuentes)	Todos (Prensa, Público, Autoridades)
Redes Sociales (X, Facebook, etc.)	Difusión rápida de CP's y avisos breves. Monitorización de rumores	Público Usuario, Prensa
Línea Telefónica de Crisis	Asistencia personal y confidencial	Familiares y afectados
Comunicado de Prensa	Detalle formal de la situación y acciones	Prensa, Autoridades
Rueda de Prensa	Interacción directa con el Portavoz	Prensa, retransmitido a Público

### 2.2.5. Directrices para el Manejo de Prensa

- No decir “Sin Comentarios”: Siempre es mejor decir, “Estamos en la fase inicial de la investigación y solo podemos confirmar [Dato X]. Tan pronto tengamos información verificada, la haremos pública a las [Hora]”.
- Evitar la terminología emocional/legal: Usar “incidente” o “evento relevante” hasta que la autoridad designe la clasificación oficial (accidente, incidente grave, etc.).
- No especular: La causa es determinada por el organismo investigador. La empresa solo informa sobre sus acciones de respuesta y cooperación.
- Respeto por la Privacidad: Jamás divulgar nombres de pasajeros, tripulantes o detalles médicos sin la autorización legal y de los familiares.

**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:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpc/500?rev=1762366177>Last update: **05/11/2025 18:09**