Manual de Procedimientos Internos de Respuesta en Emergencia

Para la Dirección de Operaciones

MPI-DO-JIO-018

Revisión 1

1. Propósito

El plan interno de respuesta en emergencia de la Dirección de Operaciones está basado en el Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas y su propósito es que el personal de esta área 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.

2. Alcance

Todo el personal de la Dirección de Operaciones participante en la atención de una emergencia debe apegarse a lo establecido en este plan interno y al Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas, realizando cualquier actividad que se le encomiende de manera profesional, sensible y discreta.

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 Operacional, 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.

3. Responsabilidades

Cualquier persona que tenga conocimiento sobre alguna situación de peligro 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.

4. Definiciones

ALERTA VERDE. Situación que podría representar un peligro para las personas, aeronaves, instalaciones u operaciones.

ALERTA ÁMBAR. Situación que representa un peligro para las personas, aeronaves, instalaciones u 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; estos son:

- Dirección de Operaciones (Lider)
- Dirección de Seguridad Operacional
- Dirección Comercial
- Dirección de Mantenimiento
- Dirección de Tecnología de Información
- Gerencia de Administración y Finanzas
- Gerencia de Aeropuertos
- Gerencia de Seguridad Aérea
- Gerencia de Revenue
- Gerencia Jurídica

5. Responsable de la revisión del procedimiento

El plan interno de respuesta en emergencia de la Dirección de Operaciones es elaborado por la Jefatura de Ingeniería de Operaciones, revisado por el Dirección de Operaciones y autorizado por la Dirección de

Seguridad Operacional de TAR Aerolíneas.

Cuando sea necesario enmendar este procedimiento por cualquier razón, el Director de Operaciones enviará la revisión a la Dirección de Seguridad Operacional para su autorización y le entregará una copia del documento actualizado.

Este plan interno de respuesta en emergencia cumple y se complementa con el Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

6. Revisión del procedimiento

Este procedimiento será revisado cuando menos una vez al año de la fecha de emisión, o antes si se cambia para mejorar el sistema administrativo de la organización.

7. Documentos aplicables y/o anexos

- Flujo de comunicación
- Fujograma General de Comunicación de Emergencias
- Flujograma Activación del GMR y la continuidad de las Operaciones
- Guía para la Asignación de Alertas
- Directorio
- Directorio del CPE
- Directorio de Proveedor de Equipo de Apoyo
- Directorio de Estaciones
- Directorio del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro
- Directorio de BMS Global, LLC y FEI Behavioral Health
- Directorio del Sistema de Emergencia en el Transporte para la Industria Quimica (SETIQ)
- Formato de Reporte Inicial de Emergencia
- Mensaje Interno de Notificación de Accidente Grave-Incidente
- Formato de Información para Certificado de Defunción

8. Diagrama de flujo

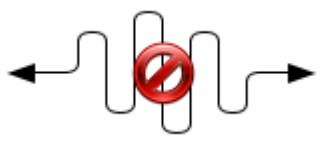
1. Procedimiento en **Alerta Verde**

NOTA: 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 Operacional mediante una llamada telefónica. En cuanto ambos confirmen de “ENTERADO”, el DO y DSO notificarán a las personas

correspondientes de acuerdo a este flujograma. Posteriormente se continuará informando a los interesados por medio del Grupo de Comunicación de Bitrix

---

2. Procedimiento en **Alerta Ambar**



NOTA: 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 Operacional mediante una llamada telefónica. En cuanto ambos confirmen de “ENTERADO”, el DO y DSO notificarán a las personas correspondientes de acuerdo a este flujograma. Posteriormente se continuará informando a los interesados por medio del Grupo de Comunicación de Bitrix

---

3. Procedimiento en **Alerta Roja**

NOTA: 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 Operacional mediante una llamada telefónica. En cuanto ambos confirmen de “ENTERADO”, el DO y DSO notificarán a las personas correspondientes de acuerdo a este flujograma. Posteriormente se continuará informando a los interesados por medio del Grupo de Comunicación de Bitrix.

9. Procedimiento

Generalidades

Paso	Responsable	Descripción
1	Director de Operaciones	Ha asignado un suplente para que lo represente, tome decisiones en su ausencia y deje constancia escrita de ello
2	Gerente de Aeropuertos	En ausencia del Director de Operaciones, el suplente tendrá todos los deberes y responsabilidades establecidas en el Manual de Procedimientos de Emergencia que le corresponde al Director de Operaciones

Inmediatamente después de tener conocimiento de la emergencia, el Director de Operaciones o suplente notificarán a su personal.

Flujo de comunicación

Paso	Responsable	Descripción
3	Gerente de Aeropuertos	Ha designado un suplente para que lo represente, tome decisiones en su ausencia y deje constancia escrita de ello
4	Jefe de CCO	En ausencia del Gerente de Aeropuertos, el suplente tendrá todos los deberes y responsabilidades establecidas en el Manual de Procedimientos de Emergencia que le corresponden al Gerente de Aeropuertos

Fujograma General de Comunicación de Emergencias

10. Lista de distribución

Dirección de Operaciones
Gerencia de Aeropuertos
Gerencia de Seguridad Aéreas
Jefatura de Ingeniería de Operaciones
Jefatura de CCO
Jefatura de Tripulaciones

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/mpi/018?rev=1483988868

Last update: **17/11/2021 16:26**