



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Plan interno de respuesta en emergencia de la Dirección de Planeación Estratégica

MPIT-DPE-015

Revisión original

# Plan interno de respuesta en emergencia de la Dirección de Planeación Estratégica

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Angel Garcia / Director de Planeación Estrategica	Victor Landa / Gerente de Seguridad Aérea	Omar López / Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

### 1.2. Registro de revisiones

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

### 1.3. Autorización interna

El Plan Interno de Respuesta en Emergencia de la Dirección de Planeación Estratégica es elaborado por el Director de Planeación Estratégica, revisado y autorizado por el Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad de TAR Aerolíneas.

Cuando sea necesario enmendar este procedimiento por cualquier razón, el Director de Planeación Estratégica efectuará las modificaciones pertinentes y lo enviará a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad para su revisión y autorización.

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

### 1.4. Lista de distribución

1. Personal de la Dirección de Planeación Estratégica

## 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 de la Dirección de Planeación Estratégica está basado en el Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas y su objetivo 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.

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

### 2.3. Introducción

## 2.4. Referencias

- [Manual de Procedimientos en Emergencia](#)

## 2.5. Teléfono de emergencia

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

## 2.6. Generalidades

El Director de Planeación Estratégica ha designado un suplente para que lo represente, tome decisiones en su ausencia y deje constancia escrita de ello.

<b>Titular DPE</b>	Angel Garcia	Director de Planeación Estratégica
<b>Suplente DPE</b>	Pendiente	Pendiente

En ausencia del Director de Planeación Estratégica, el suplente tendrá todos los deberes y responsabilidades establecidas en el Manual de Procedimientos de Emergencia que le corresponden al Director de Planeación Estratégica.

Así también el Director de Planeación Estratégica ha designado a sus representantes que integran el Grupo Móvil de Respuesta (GMR), los representantes del GMR de la Dirección de Planeación Estratégica deberán brindar una respuesta eficiente durante la atención de la emergencia,

### 1. Representante de la Dirección de Planeación Estratégica (GPES)

<b>Titular GPES</b>	Pendiente	Pendiente
<b>Suplente GPES</b>	Pendiente	Pendiente

En ausencia de los titulares del GMR, los suplentes tendrán todos los deberes y responsabilidades establecidas en el Manual de Procedimientos de Emergencia que les corresponda.

Inmediatamente después de tener conocimiento de la emergencia, el Director de Planeación Estratégica o su suplente notificará a su personal de acuerdo a lo siguiente:

“““INSERTAR FLUJOGRAMA DE COMUNICACIÓN DEL AREA”””

El Presidente del Comité Permanente de Emergencia es el Director de Operaciones (**OPS**); y el Líder del Grupo Móvil de Respuesta es el Representante de la Dirección de Operaciones (**GOPS**). </WRAP>

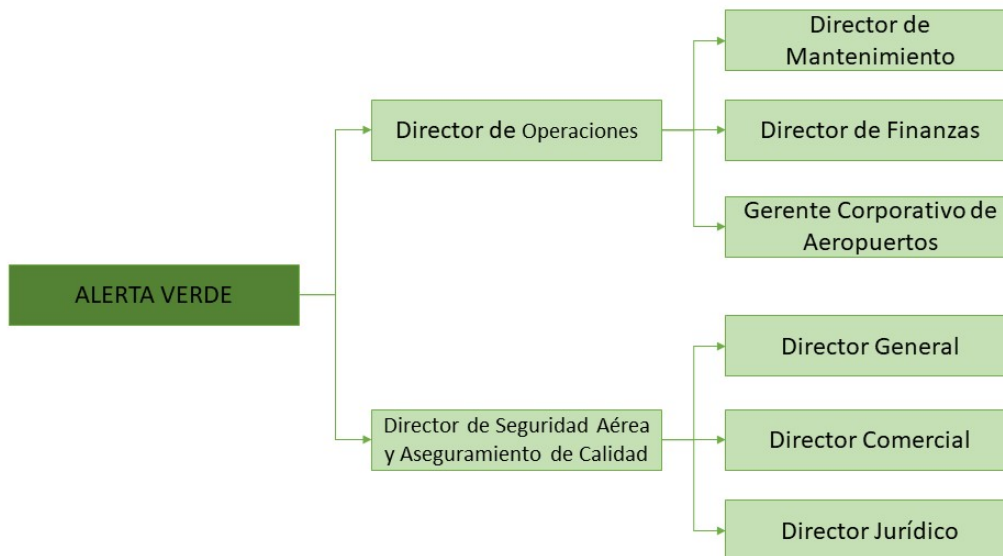
Cuando se presente una alerta, todo el personal deberá responder adecuadamente ante esta situación y apegarse a este procedimiento interno para poder prestar la ayuda necesaria. Por tal motivo, es de suma

importancia que todo el personal de la Dirección de Planeación Estratégica se familiaricen con este documento y sepan cómo actuar ante una emergencia.

Una vez al año se deberá efectuar un simulacro parcial de este protocolo de coordinación. Al término del mismo, la Dirección de Planeación Estratégica enviara una copia del escenario, desarrollo y conclusiones a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad.

## 2.7. Procedimientos en alerta verde

### 2.7.1. Flujograma de comunicación



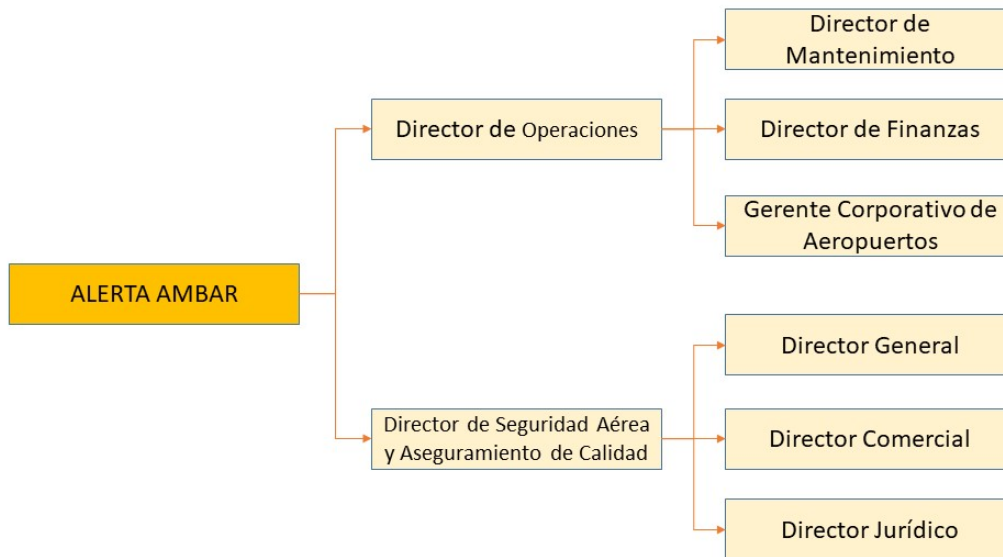
**NOTA:** Una vez definido el nivel de alerta, el Jefe del CCO o despachador en turno notificará de forma inmediata al Director de Operaciones y al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad mediante una llamada telefónica. En cuanto ambos confirmen de "ENTERADO", el DO y DSA notificará a las personas correspondientes por medio de una llamada telefónica de acuerdo a este flujograma. Posteriormente se continuará informando sobre el desarrollo del evento por medio del Grupo de Comunicación de Bitrix.

### 2.7.2. Procedimientos internos del Director de Planeación Estratégica

- Mantenerse atento al desarrollo de la emergencia y a cualquier eventual requerimiento de su área.

## 2.8. Procedimientos en alerta ámbar

### 2.8.1. Flujograma de comunicación



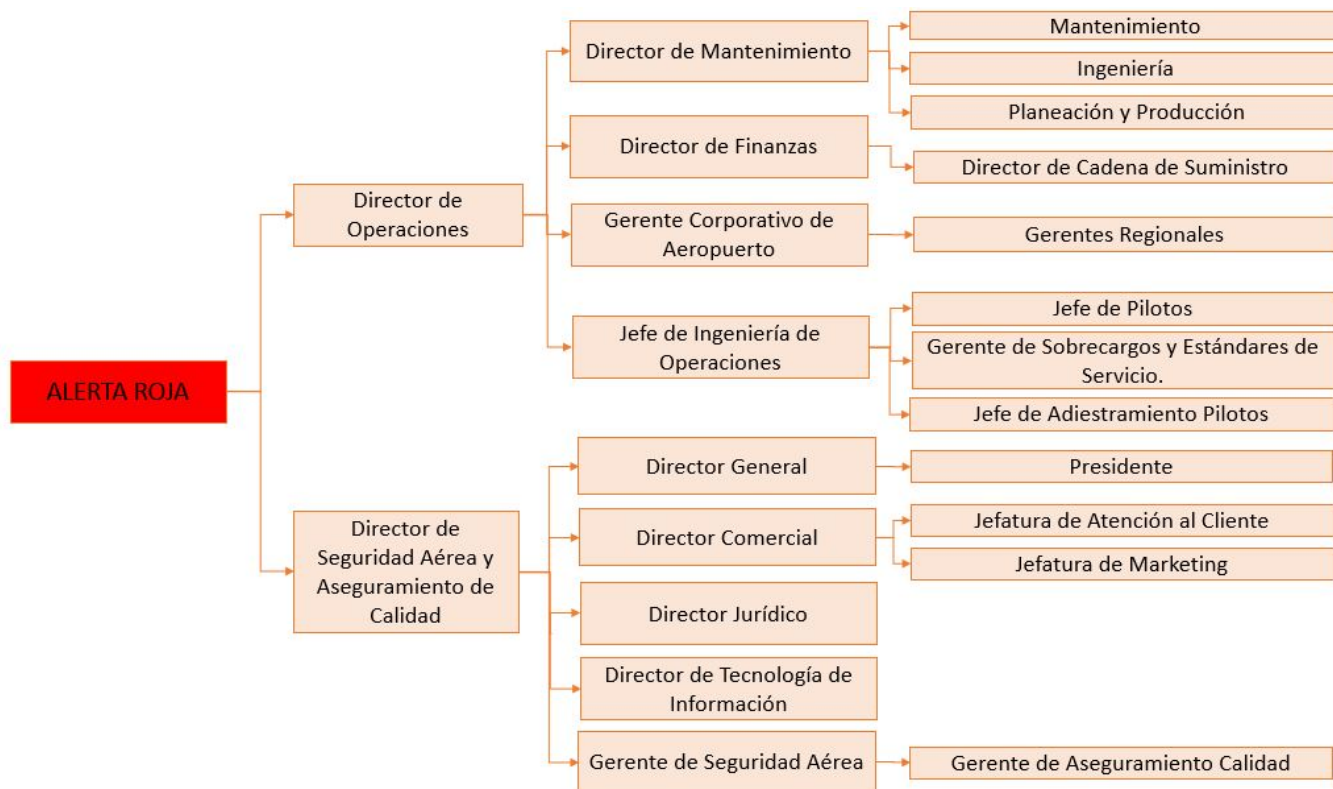
**NOTA:** Una vez definido el nivel de alerta, el Jefe del CCO o despachador en turno notificará de forma inmediata al Director de Operaciones y al Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad mediante una llamada telefónica. En cuanto ambos confirmen de "ENTERADO", el DO y DSA notificará a las personas correspondientes por medio de una llamada telefónica de acuerdo a este flujograma. Posteriormente se continuará informando sobre el desarrollo del evento por medio del Grupo de Comunicación de Bitrix.

### 2.8.2. Procedimientos internos del Director de Planeación Estratégica

- Mantenerse atento al desarrollo de la emergencia y a cualquier eventual requerimiento de su área.

## 2.9. Procedimientos en alerta roja

### 2.9.1. Flujograma de comunicación



**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 Aérea y Aseguramiento de Calidad mediante una llamada telefónica. En cuanto ambos confirmen de “ENTERADO”, el DO y DSA notificará a las personas correspondientes por medio de una llamada telefónica de acuerdo a este flujograma. Posteriormente se continuará informando sobre el desarrollo del evento por medio del Grupo de Comunicación de Bitrix.

## 2.9.2. Procedimientos internos del Director de Planeación Estratégica

### RESPONSABLE DE:

- Activación del call center para la atención de la emergencia.
- Coordinar la activación del Centro de Atención a Familiares (CAF)
- Coordinar la activación del Centro de Atención a Empleados (CAE)

### NOTIFICA A:

- Gerente de Revenue

### ACCIONES:

- Activar al Representante del GMR y confirmar su asistencia al mismo
- Recibir listado de pasajeros, información de reservas y tripulación
- Coordinar las áreas a su cargo para la continuidad de las operaciones
- En coordinación con FEI y la Dirección de Tecnología comprobar la activación de call center de atención telefónica y coordinar la implementación de la línea de atención telefónica (01 800).

- Activar el dark site en la página web de TAR Aerolíneas
- Supervisar y verificar que los comunicados en página WEB coincidan con la información proporcionada a FEI
- Asegurarse con CCO que el manifiesto de clientes, sea el correcto
- Establecer estrategias de su área, para no afectar la operación normal.
- Coordinar la activación de los Centros de Atención a Familiares.
- Obtener y mantener la información del estado, nombres, hospitales y direcciones de las personas heridas o fallecidas.
- En caso necesario coordinar atención médica externa.
- Colaborar con las Autoridades para la identificación de víctimas, así como cualquier otra labor médica que se requiera.
- Coordinar la ayuda Psicológica a los familiares de las víctimas y llevar un control de las personas atendidas.
- Coordinar la intervención psicológica a la tripulación.
- Mantener un centro de información y atención a familiares de los afectados en el lugar del incidente grave / accidente.
- Establecer en coordinación con la Gerencia Jurídica las acciones para el traslado de cuerpos, féretros, ataúdes o urnas hasta el destino final atendiendo los deseos de la familia.
- Elaborar un plan de apoyo emocional de corto y largo plazo para todo el personal involucrado.
- Desarrollar su Bitácora.

### **2.9.3. Procedimientos internos del representante del Grupo Movil de Respuesta de la Dirección de Planeación Estratégica (GPES)**

#### RESPONSABLE DE:

- Apoyar para transmitir información hacia el CAC
- La recepción y atención de los familiares y amigos de las personas involucradas en el accidente.

#### ACCIONES:

- Al ser activado dirigirse al punto de reunión de GMR y confirmar a Director Comercial su asistencia
- Llenar bitácora de actividades al ser activado
- Obtener y mantener la información del estado, nombres, hospitales y direcciones de las personas atendidas.
- Reportar actividades periódicamente al Líder del GMR para que efectúe su reporte periódico al CAC.
- Obtener copia de la lista de pasajeros y tripulantes para notificar a los familiares (Antes de difundirla validar la información.
- Establecer el Centro de Atención a Familiares (CAF) en sitio.
- Coordinar que se proporcione atención médica a familiares que lo requieran.
- Contactar con autoridades médicas y gubernamentales (CREI, PGR, CENMA, etc.) en coordinación con el Representante Jurídico.
- 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.

## 2.10. Directorios telefónicos

### 2.10.1. Directorio telefónico del Comité Permanente de Emergencia

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

### 2.10.2. Directorio telefónico del Grupo Móvil de Respuesta

[Directorio telefónico del Grupo Móvil de Respuesta](#)

### 2.10.3. Directorio telefónico de la Dirección de Planeación Estrategica

## 2.11. Formatos

## 2.12. Documentos aplicables y/o anexos

#### 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/mpit/015>



Last update: **17/11/2021 16:23**