



## 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 Química \(SETIQ\)](#)
- [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

| Paso | Responsable                       | Descripción  |
|------|-----------------------------------|--|
| 5    | Director de Operaciones           | Ha nombrado a un representante para que se integre al Grupo Móvil de respuesta (GMR), el cual se trasladará al sitio del accidente en coordinación con la Gerencia de Seguridad Aérea. |
| 6    | Jefe de Pilotos                   | Sera el integrante del Grupo Móvil de Respuesta GMR  |
| 7    | Jefe de Ingeniería de Operaciones | En ausencia del Jefe de Pilotos, el suplente tendrá todos los deberes y responsabilidades del Grupo Móvil de Respuesta GMR de la Dirección de Operaciones                              |

Cuando se presente una alerta roja, todo el personal deberá responder adecuadamente ante esta situación y apearse a este plan interno para poder prestar la ayuda necesaria. Por tal motivo, es de suma importancia que todo el personal de la Dirección de Operaciones se familiarice con este documento y sepa cómo actuar ante una emergencia.

Los prestadores de servicio deberán conocer la participación que tienen dentro del plan de emergencia, por tal motivo es importante apearse a las indicaciones que emita el Comité Permanente de Emergencia.

Los proveedores de rampa que prestan servicios a TAR Aerolíneas son:

**MEBC** - Mantenimiento y Equipo de Baja California, S.A. de C.V.

Adicionalmente, TAR Aerolíneas tiene contratos vigentes con las empresas Menzies Aviation México S.A. de C.V y AGN Aviation Services S.A. de C.V., quienes brindan soporte en tierra para dar atención tanto a vuelos chárter como en los aeropuertos alternos.

Una vez al año se deberá efectuar un simulacro parcial de este plan interno de coordinación. Al término del mismo, la Dirección de Operaciones enviará una copia del escenario, desarrollo y conclusiones a la Dirección de Seguridad Operacional.

### 1.1 Alerta VERDE


| Paso | Responsable                        | Descripción   | Acciones  |
|------|------------------------------------|---|---|
| 1    | Director de Operaciones / Suplente | Deberá notificar al <a href="#">Director de Mantenimiento</a> , <a href="#">Gerente de Administración y finanzas</a> y <a href="#">Gerente de Aeropuertos</a> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consultar al Director de Seguridad Operacional o Director de Operaciones para determinar las acciones a seguir.</li> <li>■ Abrir y mantener un archivo del evento, con copias de registros y/o documentos relacionados.</li> <li>■ Mantener comunicación única y directa con el responsable del área afectada (Jefe de Aeropuerto, Supervisor, Oficina de Ventas, etc.).</li> <li>• El CCO mantendrá dentro de su evento a una persona designada por el Jefe de CCO para poder apoyar en lo relativo a documentación y el cual podrá estar en comunicación inmediata con las áreas afectadas de la operación.</li> <li>• Mantendrá a otra persona interna del CCO (controlador) para que sea el encargado de la operación normal.</li> <li>■ Notificar a las autoridades (si es necesario).</li> </ul> |


## 2.1 Alerta AMBAR

| Paso | Responsable                        | Descripción   | Acciones  |
|------|------------------------------------|---|---|
| 1    | Director de Operaciones / Suplente | Deberá notificar al <a href="#">Director de Mantenimiento</a> , <a href="#">Gerente de Administración y finanzas</a> y <a href="#">Gerente de Aeropuertos</a> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mantener contacto con CCO.</li> <li>■ Coordinar con el Director de Seguridad Operacional y el Jefe del CCO las acciones a seguir.</li> <li>■ Notificar al CCO cuando la alerta se haya cerrado, y también a las personas que le corresponden de acuerdo al flujo de comunicación.</li> </ul> |

| Paso | Responsable                              | Descripción  | Acciones   |
|------|--|--|--|
| 2    | Jefe de CCO /<br>Despachador en<br>turno | <a href="#">Director de Operaciones</a><br><a href="#">Director de Seguridad Operacional</a> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consultar al Director de Seguridad Operacional o Director de Operaciones para determinar las acciones a seguir.</li> <li>■ Abrir y mantener un archivo del evento, con copias de registros y/o documentos relacionados.</li> <li>■ Mantener comunicación única y directa con el responsable del área afectada (Jefe de Aeropuerto, Supervisor, Oficina de Ventas, etc.).</li> <li>• El CCO mantendrá dentro de su evento a una persona designada por el Jefe de CCO para apoyar en lo relativo a documentación y el cual podrá estar en comunicación inmediata con las áreas afectadas de la operación.</li> <li>• Mantendrá a otra persona del CCO (controlador) para que se encargue de atender la operación normal.</li> <li>■ Notificar a las autoridades (si es necesario).</li> </ul> |

### 3.1 Alerta ROJA

| Paso  | Responsable   | Notifica a:  | Responsable de:   | Acciones  |   |   |  |  |  |  |  |  |
|---|---|--|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|
| 1   | Director de Operaciones / Suplente                                  | Director de Mantenimiento, Gerente de Administración y finanzas Gerente de Aeropuertos Y Jefe de Pilotos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener contacto con la Oficina de Despacho y Control de Vuelos.</li> <li>Coordinar con el Director de Seguridad Operacional y el Jefe del CCO las acciones a seguir.</li> <li>Activar al GMR.</li> <li>Coordinar a las áreas de operaciones para la atención de la emergencia y asegurar la continuidad de las operaciones.</li> <li>Designar a su representante en el GMR.</li> <li>Fungir como Presidente del CPE para coordinar la emergencia.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Presentarse en el CAC y solicitar se presente su representante del GMR.</li> <li>Activar al GMR.</li> <li>Coordinar que el GMR acuda al lugar del accidente.</li> </ul> <p>Se enviará al lugar del accidente al grupo de personas que conforman el Grupo Móvil de Respuesta, tomando en consideración los siguientes criterios:<br/> <a href="#">Tabla, 1</a></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Si el tiempo de traslado al lugar del accidente es menos de dos horas</th> <th>Si el tiempo de traslado al lugar del accidente es más de dos horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Se podrán utilizar los vehículos utilitarios de la empresa</td> <td>Se podrá utilizar línea aérea comercial para el traslado</td> </tr> <tr> <td>Se coordinará el transporte en autobús</td> <td>Se podrá utilizar línea aérea privada para el traslado</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Se podrá designar una aeronave de TAR para el traslado</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se coordinará con la Gerencia de Administración y Finanzas para que los representantes de los reaseguradores y ajustadores se trasladen al lugar del accidente con el GMR.</li> <li>Coordinar con la Gerencia Jurídica las notificaciones con la DGAC.</li> <li>Coordinar acciones con sus áreas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Las áreas de la Dirección de Operaciones deberán estar al pendiente por medio electrónico o teléfono, de las requisiciones que se necesiten para la atención de la alerta, así como estar al pendiente de la operación normal.</li> <li>Coordinar la continuidad de las operaciones.</li> <li>El Jefe de CCO asignará funciones a sus controladores para cubrir los requerimientos asociados a la emergencia, y mantener la continuidad de la operación normal de una forma segura.</li> </ul> </li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Concentrar toda la información relacionada con el accidente.</li> <li>Se apoyarán con el controlador designado por el Jefe del CCO para el control de la documentación que se esté obteniendo:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de vuelo (CCO)</li> <li>Manifiesto de W&amp;B (CCO)</li> <li>Lista de clientes (nacionalidad, edad, etc.)(Miguel Legorreta)</li> <li>Tripulación (Liliana Pedral)</li> <li>Expedientes de la tripulación (Javier Arguelles)</li> <li>Datos de la aeronave (Alejandro Bonilla y CCO)</li> <li>Mantenimiento de la aeronave (Luis Contreras)</li> <li>Último punto de contacto con el vuelo (CCO)</li> </ul> </li> <li>Solicitar a Recursos Humanos los expedientes del personal empleado involucrado en el accidente.</li> <li>Aportar información de pilotos y sobrecargos sobre:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>Licencias.</li> <li>Capacidades.</li> <li>Adiestramientos.</li> <li>Registros médicos.</li> <li>Horas de vuelo.</li> <li>Datos personales si fuera necesario.</li> </ol> </li> <li>Para información de registros de la tripulación, el área de <b>tripulaciones</b>, la <b>Jefatura de Ingeniería de Operaciones</b>, la <b>Jefatura de Pilotos</b> y <b>Jefatura de Sobrecargos</b> recabarán la información necesaria.</li> <li>Asistir a los grupos de investigadores y dar las facilidades de transportación y comunicación.</li> <li>Coordinar con la Gerencia Jurídica los permisos de operación requeridos por la Autoridad aeronáutica correspondiente.</li> <li>Coordinar con el área de compras los recursos materiales que se requieran para enfrentar la crisis.</li> <li>Desarrollar su Bitácora.</li> </ul> | Si el tiempo de traslado al lugar del accidente es menos de dos horas | Si el tiempo de traslado al lugar del accidente es más de dos horas | Se podrán utilizar los vehículos utilitarios de la empresa | Se podrá utilizar línea aérea comercial para el traslado | Se coordinará el transporte en autobús | Se podrá utilizar línea aérea privada para el traslado |  | Se podrá designar una aeronave de TAR para el traslado |
| Si el tiempo de traslado al lugar del accidente es menos de dos horas | Si el tiempo de traslado al lugar del accidente es más de dos horas |  |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |
| Se podrán utilizar los vehículos utilitarios de la empresa            | Se podrá utilizar línea aérea comercial para el traslado            |  |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |
| Se coordinará el transporte en autobús                                | Se podrá utilizar línea aérea privada para el traslado              |  |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |
|   | Se podrá designar una aeronave de TAR para el traslado              |  |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |

| Paso | Responsable                   | Notifica a: | Responsable de:  | Acciones  |
|------|-------------------------------|-------------|--|---|
| 2    | Jefe del<br>CCO\Despachadores |             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar con el controlador en turno de la oficina de Despacho y Control de Vuelos el nivel de alerta.</li> <li>• Verificar que se inició el Flujo de Comunicación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aislar un teléfono para comunicación interna para el manejo de la emergencia.</li> <li>■ Se asignará el siguiente teléfono para las comunicaciones relacionadas con la emergencia:<br/><b>Teléfono Fijo</b><br/><b>(442)2919162</b></li> <li>■ Coordinar la continuidad de la operación normal.</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar los nombres de pilotos y sobrecargo, asesores y miembros extras de la tripulación.</li> <li>■ En este caso datos de pilotos, sobrecargos etc., se apoyarán con el área de tripulaciones (<b>Liliana Pedral</b>)</li> <li>• Abrir y mantener un archivo del accidente, incluyendo las copias de registro y/o documentos relacionados con la operación de la aeronave accidentada.</li> <li>■ El jefe de CCO asignará a un controlador en turno sin descuidar la operación normal para que apoye en los registros, actualización y control de información de la alerta.</li> <li>• 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.</li> <li>■ Para el caso de traslados se tendrán Tabla 1.</li> </ul> |

## 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/mpit/018?rev=1490655023>

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