



## Manual de procedimientos internos técnicos

Plan interno de respuesta en emergencia de la Gerencia de Ventas

MPIT-DC-045

Revisión Original

# Plan interno de respuesta en emergencia de la Gerencia de Ventas

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Jesús Rosano / Gerente de Ventas	Lucía López / Gerente de Seguridad Aérea	Omar López / Director de Seguridad Operacional

### 1.2. Registro de revisiones

No. de revisión	Fecha	Motivo de la revisión
Original	28-mar-2018	Edición original

### 1.3. Autorización interna

El Plan Interno de Respuesta en Emergencia de la Gerencia de Ventas es elaborado por el Gerente de Ventas, revisado y autorizado por el Director de Seguridad Operacional de TAR Aerolíneas.

Cuando sea necesario enmendar este procedimiento por cualquier razón, el Gerente de Ventas efectuará las modificaciones pertinentes y lo enviará la revisión a la Dirección de Seguridad Operacional 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 Gerencia de Ventas.

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

**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.

### 2.2. Objetivo

El plan interno de respuesta en emergencia de la Gerencia de Ventas 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 Gerencia de Ventas 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

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.

## 2.4. Referencias

- [Manual de Procedimientos en Emergencia](#)

## 2.5. Teléfono de emergencia

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.

## 2.6. Generalidades

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

<b>Titular VEN</b>	Jesús Rosano	Gerente de Ventas
<b>Suplente VEN</b>	Paulina Terrazas	Gerente de Relaciones Públicas

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

Inmediatamente después de tener conocimiento de la emergencia, el Gerente de Ventas o su suplente notificará a su personal de acuerdo a lo siguiente:



El Gerente de Ventas o su suplente se trasladarán al Centro de Administración de Crisis (CAC). A partir del momento en que se establece el CAC, éste debe ser el único canal para cualquier comunicación referente a la emergencia.

El Gerente de Ventas o su suplente será el responsable de obtener y diseminar la información de su área, y proporcionarla cuando sea necesario al Centro de Administración de Crisis y al Grupo Móvil de Respuesta.

El Gerente de Ventas nombrará a un representante para que se integre al Grupo Móvil de Respuesta (GMR), el cual se trasladará al sitio del accidente en coordinación con el líder del GMR.

<b>Titular GVEN</b>	Ángel García	Network Planning
<b>Suplente 1 GVEN</b>	Paulina Terrazas	Gerente de Relaciones Públicas
<b>Suplente 2 GVEN</b>	Emmanuel Calderón	Gerente Administrativo de Ventas

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 Gerencia de Ventas se familiarice con este documento y sepa 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 Gerencia de Ventas enviará una copia del escenario, desarrollo y conclusiones a la Dirección de Seguridad Operacional.

## 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 Operacional mediante una llamada telefónica. En cuanto ambos confirmen de "ENTERADO", el DO y DSO 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. 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 Operacional mediante una llamada telefónica. En cuanto ambos confirmen de “ENTERADO”, el DO y DSO 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. 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 Operacional mediante una llamada telefónica. En cuanto ambos confirmen de “ENTERADO”, el DO y DSO 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 Gerente de Ventas

RESPONSABLE DE:

- La realización de los comunicados internos y externos.
- Observar la [Política de declaraciones a medios de comunicación y público en general](#) contenida en el [Manual de Procedimientos en Emergencia](#).

NOTIFICA A:

- Gerente de Ventas de la Región de origen y destino del vuelo afectado
- Gerente de Relaciones Públicas

ACCIONES:

- Evaluar la situación y determinar las actividades de sus áreas.
  - Coordinar junto con la Gerencia Jurídica, Dirección de Seguridad Operacional y la Dirección General, la emisión de los comunicados de la aerolínea relativos a la emergencia.
  - Preparar la declaración inicial oficial de la Dirección General a los medios de difusión solicitando el informe preliminar a la Dirección de Seguridad Operacional y entregarlo para su aprobación al Director General.
  - Coordinar con la Dirección de Tecnología de Información el diseño de la página de emergencia en el sitio web de TAR Aerolíneas para la atención de familiares de las víctimas (Dark Site).
  - Establecer estrategias de comunicados a los medios de difusión, acondicionar y designar un lugar como sala de prensa.
  - Convocar una Conferencia de Prensa a la brevedad.
  - Emitir sólo la información autorizada por la Dirección General referente a la emergencia.
  - Coordinar la atención de familiares y amigos en redes sociales.
  - Emitir un anuncio oficial, lo más pronto posible, a los medios de comunicación indicando:
    - Número de vuelo.
    - Tipo de aeronave.
    - Lugar o población más cercana del incidente grave / accidente.
    - Origen y destino del vuelo.
    - Número de personas a bordo (sólo si se conoce el número de pasajeros y tripulación).
10. Designar al personal que acompañará al GMR y que actuará como coordinador de prensa.
  11. Mantener una bitácora de actividades particulares, incluyendo lista de llamadas de los medios masivos noticiosos y sus respuestas.
  12. Dar seguimiento a la información que se genere en los medios de comunicación con relación a:
    - Analizar la tendencia de la información.
    - Corregir información errónea.
  13. Definir la estrategia a seguir para recuperar la confianza de la opinión pública en TAR Aerolíneas.
  14. Preparar comunicados Internos para los empleados.
  15. Difundir el primer comunicado a todo el sistema de TAR Aerolíneas, estaciones y reservaciones el cual podrá ser usado para responder a las preguntas del público en general.
  16. Cancelar temporalmente todos los eventos sociales, culturales, etc. no conveniente por las circunstancias, ya sea internos o externos.
  17. Después de un tiempo razonable de ocurrido el accidente, enviar cartas apropiadas a los familiares y sobrevivientes expresando el pesar de la compañía.
  18. Desarrollar su Bitácora.

### **2.9.3. Procedimientos internos del Representante GVEN en el Grupo Móvil de Respuesta**

#### RESPONSABLE DE:

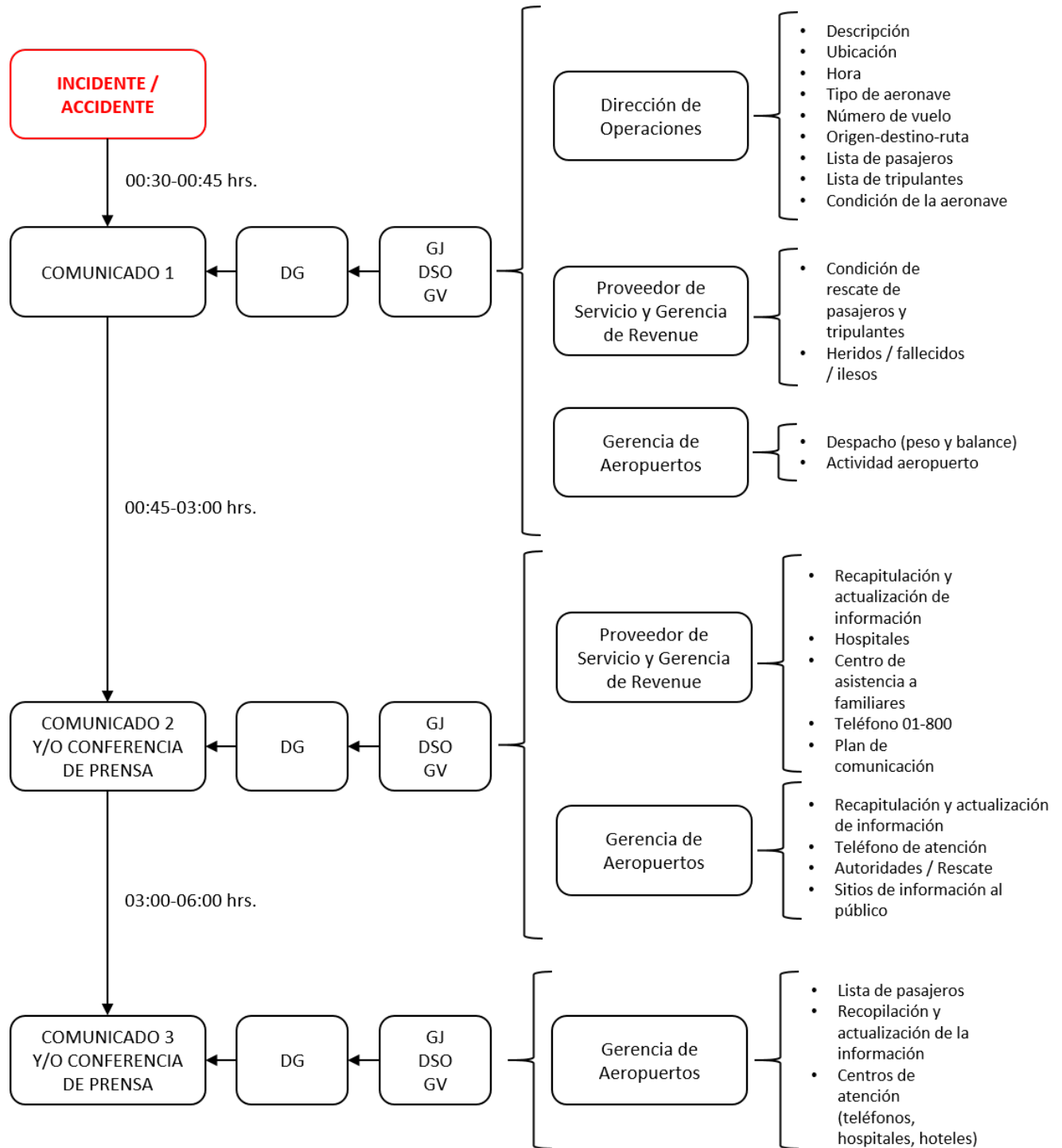
- Manejo de la información confiable y oportuna con los medios de comunicación.

#### ACCIONES:

- Solicitar información del accidente al representante de Seguridad Aérea cada cierto tiempo.
- Contactar al responsable de la estación para dar instrucciones del manejo de la prensa.
- Mantener una bitácora de actividades particulares, incluyendo lista de llamadas de los medios de comunicación y sus respuestas.

- Dar seguimiento de la información que se genere en los medios de comunicación.
- Acondicionar una sala de prensa con equipo de comunicación.
- Reportar actividades periódicamente al Líder del GMR para que efectúe su reporte periódico al CAC.

#### **2.9.4. Flujo de información para comunicados oficiales externos**



DG Dirección General  
 DSO Dirección de Seguridad Operacional  
 GV Gerente de Ventas  
 GJ Gerente Jurídico

La información proporcionada por las áreas mencionadas no se limita a la establecida en este diagrama

## 2.10. 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](#).

## 2.11. Directorios telefónicos

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

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

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

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

### 2.11.3. Directorio telefónico de la Gerencia de Ventas

Nombre	Puesto	Celular TAR	Celular personal	Casa
Jesús Rosano	Gerente de Ventas	472 127 0215	444 242 8259	
Eduardo Maya	Coordinador de Cuentas Corporativas		442 323 8932	
Emmanuel Calderón	Gerente Administrativo de Ventas		55 4589 7234	
Paulina Terrazas	Gerente de Relaciones Públicas	442 445 3865	442 185 7108	

### 2.11.4. Directorio de Gerentes de Ventas Regionales

Ubicación	Nombre	Teléfono	E-mail
-----------	--------	----------	--------

### 2.11.5. Directorio de contactos directos e indirectos

Empresa o servicio	Nombre del contacto	Puesto del contacto	Teléfonos
--------------------	---------------------	---------------------	-----------

## 2.12. Formatos

### 2.13. 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](#)

**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/045?rev=1522705482>Last update: **17/11/2021 16:26**