



## Manual de procedimientos maestros

Medidas a implementar en las operaciones aéreas ante situaciones de emergencia sanitaria  
MPM-DSA-GSA-100  
Revisión Original

# Medidas a implementar en las operaciones aéreas ante situaciones de emergencia sanitaria

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Víctor M. Landa Reyes Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad	Luis Rey Tovar Gerente de Aseguramiento de Calidad	Victor Landa Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

### 1.2. Registro de revisiones

No. de Revisión	Fecha de la Revisión	Motivo de la Revisión
Original	10-julio-2020	Edición original

#### 1.2.1. Responsable de la revisión

El responsable de editar, revisar y actualizar este procedimiento es el Gerente de Seguridad Aérea, y en su ausencia, será el Director de Seguridad Aérea.

#### 1.2.2. Criterios de revisión

Este procedimiento será revisado cuando menos una vez al año a partir de la fecha de emisión, o antes si se cambia para mejorar el sistema administrativo de la organización, o bien, a causa de la generación o actualización de la regulación o consideraciones aplicables y acordes a cada tipo de contingencia.

### 1.3. Lista de distribución

- Dirección General
- Dirección de Operaciones: Jefatura de Pilotos / Jefatura de Sobrecargos / Gerencias de Aeropuerto
- Dirección de Cadena de Suministro
- Dirección de Mantenimiento: Gerencia de Mantenimiento / Gerencia de Ingeniería

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

#### 2.1.1. Definiciones

#### 2.1.2. Acrónimos

### 2.2. Objetivo

Describir las medidas de seguridad a implementar durante condiciones de emergencia sanitarias decretadas por las Autoridades sanitarias correspondientes, con la finalidad de minimizar la probabilidad de contagio entre la población.

### 2.3. Alcance

Este procedimiento es aplicable a la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad, así como a la Dirección de Operaciones, Dirección de Mantenimiento y Dirección de Cadena de Suministro, en lo que respecta a los procesos de atención al cliente, operación de los vuelos y mantenimiento de las aeronaves, durante el tiempo que dure la fase de contingencia sanitaria declarada por las autoridades correspondientes.

### 2.4. Referencias

- Circular CO SA 9.1/13 Revisión 2
- Material de Orientación para las operaciones de cabina durante y después de la pandemia, Ed. 2.
- Guidance for Flight Operations during and post pandemic, Ed. 1.

### 2.5. Responsabilidades

Las siguientes responsabilidades recaen en los Directores de las respectivas áreas, o en el personal que designen.

### **2.5.1. Dirección General**

- Asignar los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para el adecuado desempeño de estas medidas.

### **2.5.2. Dirección de Operaciones**

- Coordinar a su personal operativo y gerencial en Estaciones para el cumplimiento de las medidas aquí descritas.
- Asegurar la disponibilidad de insumos y EPP para el cumplimiento de estas medidas.

### **2.5.3. Dirección de Mantenimiento**

- Realizar la desinfección periódica de las aeronaves y llenar y resguardar los registros correspondientes (Guía de Mantenimiento o Bitácora de la aeronave).

### **2.5.4. Dirección de Cadena de Suministro**

- Realizar la compra de servicios para la pernocta de las tripulaciones (hoteles y transportación), dando preferencia a aquellos proveedores que tengan implementadas las medidas de seguridad e higiene recomendadas por las autoridades de salud durante la emergencia sanitaria.
- Realizar la compra de Equipos de Protección Personal y de otros productos adquiridos para prevenir contagios (gel antibacterial, desinfectante de aeronave, cubre bocas, etc.), siguiendo las recomendaciones de las autoridades de salud y/o del fabricante de las aeronaves.

### **2.5.5. Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad**

- Asegurar el cumplimiento de estas medidas de seguridad.
- Realizar las gestiones de riesgos correspondientes a la implementación de estas medidas.
- Promover la implementación de estas medidas.

## **2.6. Descripción de las medidas**

### **2.6.1. En Mostradores y Salas de Abordaje**

1. Equipar al personal Anfitrión con careta y cubre bocas durante la atención al pasajero.
2. Colocar un dispensador de gel antibacterial en mostradores.
3. Anfitriones: Solicitar al pasajero mantener una sana distancia en las filas de documentación.
4. Representante de Estación: Solicitar, coordinar o realizar, según aplique, la desinfección periódica (por lo menos una vez al día) de mostradores, oficina y equipo de uso común con los productos recomendados para cada tipo de enfermedad.
5. Anfitrión: Minimizar el contacto y/o intercambio de documentos entre pasajeros y anfitriones

durante el proceso de documentación y abordaje. Solicitar al pasajero que muestre y escanee sus documentos según aplique.

6. Anfitrión: Recordar al pasajero sobre el llenado del cuestionario de IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO EN VIAJEROS que dispongan las autoridades correspondientes o en su caso proporcionarlo.
7. Anfitrión: Evitar manipular las pertenencias del pasajero en la medida de lo posible.
8. Anfitrión: Durante abordaje, y en los casos de abordaje por pasillo telescópico, dosificar la cantidad de pasajeros en grupos (ejemplo: de 10 en 10) que permitan mantener una sana distancia entre cada pasajero.
9. Anfitrión: Durante el abordaje, asegurar que todos los pasajeros porten consigo su cubre bocas, de lo contrario, solicitarles obtener uno antes de abordar la aeronave.
10. Notificar a las autoridades aeroportuarias sobre cualquier pasajero que comunique sentirse mal o requerir asistencia médica.

### **2.6.2. A bordo de las aeronaves**

1. Contar con un dispensador de gel antibacterial a bordo (máximo 500 mililitros).
2. Asegurar la existencia de agua, jabón y toallas de papel en el baño.
3. Contar con bolsas de basura suficientes para los desechos de los pasajeros.
4. Sobrecargo: Recibir a los pasajeros durante el abordaje con cubre bocas y dispensador de gel antibacterial.
5. Sobrecargo: Vigilar que durante el abordaje y durante todo el vuelo (excepto para consumir el comisariato) todos los pasajeros traigan colocado su cubre bocas, de lo contrario, solicitarlo.
6. Sobrecargo: Evitar, en la medida de lo posible, manipular las pertenencias del pasajero.
7. Sobrecargo: Evitar que los pasajeros utilicen sus propios productos de desinfección para aplicarlos directamente en los componentes de las aeronaves (asientos, mesas de servicio, portaequipaje, etc.).
8. Sobrecargo: Durante la distribución del comisariato al pasajero y retiro de basura, es recomendable utilizar guantes desechables.
9. Sobrecargo: Ante la presencia de cualquier pasajero que se niegue a obedecer las medidas de seguridad implementadas a raíz de esta contingencia, clasificarlo inicialmente como pasajero perturbador Categoría 1 y actuar de acuerdo a lo descrito en el Manual de Sobrecargos.
10. Sobrecargo: Realizar el desembarque pasajeros dosificadamente en grupos pequeños (por ejemplo: 10 en 10) para mantener la sana distancia y poner a disposición del pasajero el dosificador de gel antibacterial.
11. Sobrecargo: Realizar los anuncios de seguridad correspondientes para cumplir con lo anterior, mismos que se encuentran descritos en el Anexo A de este documento.
12. Es recomendable que cada tripulante realice la desinfección del equipo de demostración previo a su uso (con toallas sanitizantes o gel antibacterial).
13. Pilotos: Evitar limpiar la cabina de pilotos con gel antibacterial, toallas desinfectantes o cualquier otro producto no aprobado por el fabricante de la aeronave.

### **2.6.3. Detección de un pasajero con síntomas de la enfermedad a bordo**

1. Al identificar a un pasajero con síntomas de la enfermedad que esta causando la emergencia sanitaria, la tripulación de sobrecargos deberá notificar de inmediato al comandante de la

aeronave.

2. El comandante de la aeronave deberá notificar a los Servicios de Tránsito Aéreo, que a bordo se encuentra un pasajero con síntomas de la enfermedad transmisible, proporcionando la siguiente información y siguiendo las instrucciones que el CTA indique:
  - Identificación de la aeronave
  - Número de vuelo
  - Aeródromo de salida
  - Aeródromo de destino
  - Hora prevista de llegada
  - Número de personas a bordo
  - Número de casos sospechosos a bordo
1. La tripulación de sobrecargos deberá informar al pasajero que al aterrizar, recibirá la atención médica necesaria por parte de las autoridades sanitarias del aeropuerto. Adicional, y en la medida de lo posible, reubicar al pasajero sintomático apartándolo del resto de los pasajeros. Realizar el desembarque de pasajeros de acuerdo a las instrucciones de la autoridad sanitaria del aeropuerto de aterrizaje.
2. En caso de que el pasajero requiera asistencia durante el vuelo, la tripulación de sobrecargos deberá hacer uso del Kit Universal de Precaución (KUP).
3. El comandante de la aeronave deberá solicitar al CCO la desinfección de la aeronave.

#### **2.6.4. En los Tránsitos**

El personal de mantenimiento y/o de apoyo en tierra deberá:

1. Antes de iniciar cualquier servicio en aeronaves que transportaron algún pasajero con síntomas de la enfermedad, confirmar con CCO/CCM que se haya realizado la desinfección de la aeronave (cabina de pasajeros y compartimiento de carga).
2. Ventilar adecuadamente las aeronaves, dejando abiertas las puertas de acceso para que circule el aire.
3. Utilizar el EPP correspondiente (guantes, cubre bocas, careta, etc. según aplique).
4. El mecánico de a bordo deberá portar en todo momento su cubre bocas y si la operación no lo requiere en cabina de pilotos, deberá ocupar un asiento en la cabina de pasajeros.
5. Realizar la desinfección periódica de las aeronaves durante la pernocta (cabina de pasajeros y cabina de pilotos), de preferencia al finalizar las tareas de mantenimiento, previo a la salida del primer vuelo del día.

#### **2.6.5. Prevención de contagios en las tripulaciones**

Con la finalidad de minimizar la probabilidad de que las tripulaciones de pilotos y sobrecargos se contagien durante las operaciones de vuelo, se deberán cumplir las siguientes medidas:

1. Sobrecargos: Utilizar su cubre bocas en todo momento y el KUP cuando sea identificado un pasajero con síntomas de alguna enfermedad contagiosa.
2. Pilotos: Realizar la limpieza de manos con gel antibacterial como mínimo antes de ingresar a la

cabina de pilotos y posterior a finalizar su último vuelo del día.

3. Reducir al mínimo indispensable el acercamiento entre tripulantes y personal de tierra y restringir en la medida de lo posible el uso del 3er asiento (jump seat).
4. Durante los tránsitos, evitar salir de la aeronave, salvo para asuntos indispensables o para la inspección de seguridad.
5. Al salir de la aeronave para desplazarse hacia el aeropuerto y/o dirigirse a los hoteles, portar en todo momento cubre bocas.
6. Durante las pernoctas, asignar un cuarto para cada tripulante, reducir al mínimo las salidas de sus respectivos cuartos, no utilizar amenidades del hotel, y de preferencia, y donde sea posible, solicitar el servicio al cuarto para consumir alimentos.
7. Seguir las recomendaciones de las autoridades de salud locales.

### **2.6.6. Atención de contagios o sospecha de contagio en las tripulaciones**

1. Cuando un tripulante, al estar fuera de servicio, llegue a presentar síntomas de la enfermedad contagiosa, deberán reportarse de inmediato a Control de Tripulaciones, y posteriormente consultar a una instancia médica, manteniéndose en autoaislamiento hasta tener confirmación médica de no ser un posible foco de contagio, al tener esta confirmación, comunicarla a Control de Tripulaciones.
2. Cuando un tripulante presente síntomas de la enfermedad durante su jornada de servicio, deberá ser relevado a la brevedad posible, mientras tanto, deberá mantener su cubre bocas colocado en todo momento y una sana distancia del resto de la tripulación.
3. Control de Tripulaciones deberá asignar a un nuevo tripulante que no presente síntomas de la enfermedad para realizar la secuencia de vuelos.
4. Mantener al resto de la tripulación que tuvo contacto con el tripulante sintomático bajo vigilancia, solicitándoles un auto-monitoreo de su temperatura corporal así como el reporte de cualquier síntoma relacionado con la enfermedad.
5. Al activar a un tripulante (piloto o sobrecargo) a las operaciones de TAR Aerolíneas, posterior a un permiso temporal, el tripulante deberá contestar el CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO descrito en el Anexo B de este documento, a fin de minimizar el riesgo de que dicho tripulante pudiera ser una fuente de contagio.

### **2.6.7. En la condición operativa de las aeronaves**

1. Evitar, en la medida de lo posible, mantener pasajeros a bordo de las aeronaves cuando sus sistemas de aire acondicionado no se encuentren operativos.
2. Evitar, en la medida de lo posible, mantener pasajeros a bordo de las aeronaves cuando el servicio de baños no se encuentra disponible.

## **2.7. Gestión de Riesgos**

Ante la implementación de cambios en las operaciones aéreas a raíz de la emergencia sanitaria, deberá llevarse a cabo una gestión de riesgo que permita identificar los peligros y los riesgos potenciales con la finalidad de tomar las acciones de mitigación necesarias para asegurar la salud y la seguridad del personal, pasajeros y aeronaves. Dicha gestión se deberá realizar tomando como base lo descrito en el

Manual de Seguridad Operacional de TAR Aerolíneas.

Para operaciones internacionales, será necesario realizar una gestión de riesgo que permita evaluar las condiciones de seguridad y salud prevaletentes en el país a fin de minimizar el riesgo de contagio.

## 2.8. Promoción de las medidas

Los cambios generados a raíz de la implementación de las medidas descritas en el presente documento, deberán ser comunicados a todo el personal aplicable a través de los medios de difusión disponibles (correo electrónico, Bitrix, SAD), mediante carteles, boletines, u otros documentos que permitan al personal conocer sus respectivas responsabilidades para su aplicación efectiva durante la emergencia sanitaria. De manera complementaria, deberán mantenerse al personal informado sobre las características particulares de cada enfermedad (sus síntomas, sus medidas de prevención, etc.), de acuerdo a la información publicada por las autoridades de salud competentes.

## 2.9. Documentos aplicables y/o anexos

Anexo 1: Anuncios al Pasajero

a) Uso de cubre bocas durante toda la fases de vuelo.

ANTES DE DESPEGAR Y AL SENTARSE, DAR EL ANUNCIO: (“En TAR estamos comprometidos con tu seguridad y tu salud al tener nuestros aviones desinfectados y limpios desde que aboradas. Les recordamos que el uso del Cubre bocas sera necesario durante todo el vuelo. En caso de Perdida de presión en la cabina quitarse inmediatamente el cubre boca y ponerse la mascarilla de oxigeno” Gracias) ( In TAR your health and safety is our first priority all our planes have been desinfected. We remind you, that the use of face mask is necessary in all flight. In case of loss of pressure in the cabin remove your face mask and place immediately the oxigen mask“ Thank you. )

b) Desembarque de manera dosificada.

(Damas y caballeros para garantizar una distancia segura les pedimos de desembarcar en pequeños grupos de 10 personas sucesivamente y no aglomerarse en el pasillo.) (Ladies and Gentlemen we recommend you to disembark in groups of 10 persons to guarantee the safe distance, avoid to remain in the aisle.)

[Anexo 2:](#)

questionario.pdf

NOTA: La medidas recomendadas estarán sujetas a disponibilidad de productos en el mercado, y/o a las necesidades operativos que imperen en el momento.

**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/mpm/100?rev=1594685756> Last update: **17/11/2021 16:27**