

## 1. Objetivo

El plan interno de respuesta en emergencia de la Estación «insertar» 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 Estación «insertar» 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.

## 2. Autorización interna

El plan interno de respuesta en emergencia de la Estación «insertar» es elaborado por la Jefatura de Aeropuerto de «insertar» estación, revisado por el Gerente de Aeropuertos y autorizado por la Dirección de Seguridad Operacional de TAR Aerolíneas.

Cuando sea necesario enmendar este procedimiento por cualquier razón, el Gerente de Aeropuertos 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.

## 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.

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

## 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.

## 6. Procedimientos

### 6.1. Generalidades

El Jefe de Aeropuerto de «insertar» ha designado un suplente para que lo represente, tome decisiones en su ausencia y deje constancia escrita de ello.

**Jefe de Aeropuerto de «insertar» :** «insertar nombre del Jefe de Aeropuerto»

**Nombre del suplente:** «insertar nombre, puesto y empresa del suplente».

**Nombre del suplente 2:** «insertar nombre, puesto y empresa del suplente»

Se sugiere asignar al oficial de operaciones, o quien tenga mejor perfil para esta actividad »

En ausencia del Jefe de Aeropuerto de «insertar», el suplente tendrá todos los deberes y responsabilidades establecidas en el Manual de Procedimientos de Emergencia que le corresponden al Jefe de Aeropuerto.

Después de tener conocimiento de la emergencia, el Jefe Aeropuerto de «insertar» o su suplente notificarán inmediatamente al CCO, a su personal, entidades y autoridades de acuerdo a lo siguiente:

#### Flujo de comunicaciones externas:



#### Flujo de comunicaciones internas:



El Jefe de Aeropuerto de «insertar» o su suplente aislará el teléfono «insertar» para establecer contacto exclusivo con el Centro de Control Operacional (CCO) y posteriormente con el Comité Permanente de Emergencia (CPE), y éste será el único canal para cualquier comunicación referente a la emergencia.

El Jefe de Aeropuerto de «insertar» o su suplente se trasladarán al Centro de Operaciones de Emergencia (COE) que se integre en el aeropuerto, y desde ahí será el canal primario de información hacia el Comité Permanente de Emergencia (CPE) de TAR Aerolíneas. . Así mismo la persona asignada a las actividades de seguridad área se trasladara al Puesto de Mando Movil (PMM) establecido por el aeropuerto.

El Jefe de Aeropuerto de «insertar» o su suplente será el responsable de coordinar la respuesta local a la emergencia, de notificar a todo el personal con funciones en este plan y de coordinar a todo el personal de la estación, tanto para la atención de la emergencia, como para mantener la continuidad de las operaciones en la estación.

El Jefe de Aeropuerto de «insertar» o su suplente será responsable de obtener y diseminar la información de su estación, y proporcionarla cuando sea necesario al Comité Permanente de Emergencia y al Grupo Móvil de Respuesta.

El Jefe de Aeropuerto o su suplente será responsable de coordinar las necesidades de TAR Aerolíneas con las diferentes Autoridades y entidades a nivel local.

El Jefe de Aeropuerto de «insertar» o su suplente llevarán una bitácora para registrar todos los eventos relacionados con la emergencia, debiendo recabar toda la documentación relacionada al vuelo, tal como cupones, boletos, pases de abordar, listas de pasajeros; así como fotocopias del manifiesto de carga y balance, bitácoras de vuelo y mantenimiento, etc. Los originales de dichos documentos deberán estar disponibles para entregarlos, previo recibo, a las autoridades aeronáuticas.

En caso necesario y para contar con más personal en el aeropuerto, se puede considerar la necesidad de cerrar las oficinas de ventas para que todo el personal disponible se concentre en el aeropuerto y se ponga a disposición de la Jefatura de Aeropuerto para la atención de la emergencia en tanto llega el Grupo Móvil de Respuesta (GMR).

## 6.2. Actividades relativas al llenado de formatos y registros

El responsable servirá únicamente de apoyo general para el representante del GMR

Enviar los formatos AP. 5.1 Reporte Inicial Interno de Emergencia y AP. 5.2 Mensaje Interno de Notificación de Incidente Grave / Accidente al Centro de Control Operacional (CCO) y/o al Comité Permanente de Emergencia (CPE).

Si un pasajero fallece en vuelo y el avión aterriza en la estación o durante la estancia en tierra, se deberán recabar los datos del fallecido con el formato AP 5.3 Información para Certificado de Defunción.

La persona designada para esta actividad es: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece». Nombre del suplente: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece».

Se sugiere asignar a personal de servicio al cliente o seguridad, o quien tenga mejor perfil para esta actividad»

Los formatos AP 5.1, AP 5.2 y AP 5.3 se encuentran en la sección de Apéndices de este Plan. Para su pronta disposición, se ha colocado un pequeño stock de los mismos en la pasta de esta carpeta.

Una vez llenados, los formatos deberán enviarse por correo electrónico al Centro de Control Operacional y/o al Comité Permanente de Emergencia, a las siguientes direcciones:

[fdispatch@tarmexico.com](mailto:fdispatch@tarmexico.com)

[ffollowing@tarmexico.com](mailto:ffollowing@tarmexico.com)

### 6.3. Actividades relativas a relaciones públicas

El responsable servirá únicamente de apoyo general para el representante del GMR

Apoyar al representante del GMR para el manejo de la prensa local en coordinación con el representante de la Dirección Comercial

La persona designada para esta actividad es: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece»..  
Nombre del suplente 1: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece»..

### 6.4. Actividades relativas al proveedor de servicios BMS Global y FEI Global Behavior

El responsable servirá únicamente de apoyo general para el representante del GMR

Apoyar al representante del GMR para clasificar y enlistar a los lesionados para su traslado a los hospitales en coordinación con el Proveedor de Servicios.

Apoyar al representante del GMR para proporcionar el hospedaje, alimentación, traslado y atención general a los pasajeros y sus familiares.

Entregar los objetos personales a los familiares previa autorización de la autoridad y recabando la firma de recepción.

Establecer en coordinación con las Autoridades el manejo de cadáveres, estableciendo una morgue provisional o trasladándolos a una institución.

La persona designada para esta actividad es: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece».  
Nombre del suplente: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece».

### 6.5. Hospitales

Las alternativas de hospitales a utilizar en el caso de una emergencia son:

NOMBRE Y DOMICILIO	NÚMEROS TELEFÓNICOS	NOMBRE DEL CONTACTO	NÚMERO DE CAMAS	NÚMERO DE QUIRÓFANOS	ESPECIALIDADES DISPONIBLES

---

### 6.6. Hoteles

Las alternativas de hoteles a utilizar en el caso de una emergencia son:

|&lt; 100% 20% 20% 15% 15% 15% 15% &gt;|

NOMBRE Y DOMICILIO	NÚMEROS TELEFÓNICOS	NOMBRE DEL CONTACTO	NÚMERO DE HABITACIONES	NÚMERO Y TAMAÑO DE SALONES	EQUIPO DISPONIBLE

## 6.7. Actividades relativas a seguridad aérea

El responsable servirá únicamente de apoyo general para el representante del GMR

Trasladarse al Puesto de Mando Movil (PMM), establecido por el aeropuerto.

Apoyar al representante del GMR en recopilar información para la investigación del accidente y con previa autorización tomar fotos del lugar del accidente y de la aeronave.

Resguardar las evidencias para entregarlas a la autoridad aeronáutica.

La persona designada para esta actividad es: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece».

Nombre del suplente: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece».

## 6.8. Actividades relativas a operaciones

El responsable servirá únicamente de apoyo general para el representante del GMR

- Asegurar la protección del avión y su contenido.
- Auxiliar a la tripulación.
- Elaborar un inventario de los objetos personales que incluya nombre y número de asiento.
- Coordinar la restricción del acceso al lugar del accidente e instalaciones de TAR Aerolíneas.
- Asegurar la documentación del avión y papelería de vuelo.
- Proporcionar lista de pasajeros al CAC.
- Apoyar al representante del GMR para establecer contacto con el CAC.
- Coordinar al personal de apoyo para la atención de la emergencia.

La persona designada para esta actividad es: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece»

Nombre del suplente: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece.»

## 6.9. Actividades relativas a mantenimiento

El responsable servirá únicamente de apoyo general para el representante del GMR

- Apoyar al representante del GMR para recuperar y asegurar las grabadoras de voz y de vuelo.
- Elaborar un reporte general de los daños de la aeronave para ser enviado al CAC.
- En caso de que la aeronave este obstruyendo las áreas de movimiento y/u operación del aeropuerto, coordinar las actividades de movimiento del avión.

La persona designada para esta actividad es: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece.»  
Nombre del suplente: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece.»

## 6.10. Actividades relativas al jurídico

El responsable servirá únicamente de apoyo general para el representante del GMR

Apoyar al representante del GMR para establecer contacto con Autoridades Civiles (D.G.A.C., Ministerio Público, Fuerza Pública, etc.).

Elaborar Acta Informativa en coordinación con la Jefatura Jurídica.

La persona designada para esta actividad es: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece.»  
Nombre del suplente: «Insertar nombre, puesto y empresa a la que pertenece.»

## 7. 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, referirse al Manual de Procedimientos en Emergencia Página 1-10 Inciso 1.10.1 Política de Declaraciones a Medios de Comunicación y Público en General.

## 8. Directorios telefónicos

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

### 8.2. Directorio telefónico de la estación

### 8.3. Directorio de emergencia del Aeropuerto

## 9. Formatos

### 9.1. Ap. 5.1 Reporte inicial de emergencia

## 9.2. Ap. 5.2 Mensaje interno de notificación de accidente / incidente

## 9.3. Ap. 5.3 Información para certificado de defunción

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/playground/tonito?rev=1518644945>



Last update: **17/11/2021 16:27**