



SECCIÓN 4.- PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

4.1. OBJETIVO

Describir las acciones de coordinación que se deben realizar cuando ocurra un incidente y/o accidente aéreo.

4.2. INTEGRANTES Y RESPONSABILIDADES

NOMBRE	PUESTO	RESPONSABILIDAD	SUPLENTE
Ing. Fernando Treviño S.	Gerente General	VOCERO	Dra. Guadalupe Olvera Willes
Dra. Guadalupe Olvera Willes	Gerencia de Seguridad	COORDINADOR	Ing. Isabel Castro Hernández
C.P.A. Marino Córdova Lizárraga	Gerente de Operaciones	APOYO	Ing. Álvaro Flores Vázquez
Ing. Álvaro Flores Vázquez	Encargado de Mantenimiento	APOYO	Ing. Christian Cedillo Jaime

VOCERO

- Encargado de realizar la comunicación oficial con los medios de comunicación, familiares y Agencia Federal de Aviación Civil.
- Proporcionar los recursos necesarios para la atención de la emergencia.
- Actuar como coordinador del grupo que atenderá la emergencia, en el caso de que el coordinador oficial, se vea involucrado en el evento.

COORDINADOR

El Gerente de Seguridad es la persona responsable de coordinar todas las actividades, esfuerzos, materiales, personal y facilidades, en coordinación constante con el Gerente General.

1. Notificar al ejecutivo responsable sobre la situación en todo momento.
2. Convocar al grupo que participará en la solución de la emergencia.
3. Solicitar toda la información necesaria a las distintas áreas que ayuden a la respuesta oportuna sobre el evento.
4. Administrar todos los recursos humanos y materiales para la respuesta a la emergencia.
5. Traslarse al lugar del evento para recabar la mayor cantidad posible de información relevante.
6. Resguardar las evidencias que ayuden a la investigación del evento.
7. Registra fotográficamente el lugar de los hechos.
8. Proporcionar toda la información que ya se haya corroborado al vocero.
9. En caso de emergencia en el aeropuerto se integrará al Centro de Operaciones de Emergencia (COE) del aeropuerto.
10. El Piloto al Mando de la aeronave es encargado de dirigir todas las Operaciones de Emergencia dentro de ésta, en caso de que este resulte lesionado, el copiloto toma la responsabilidad.

APOYO

1. Colaborar en todo lo que necesite el coordinador del plan.
2. Mantener al personal al tanto de la situación.
3. Tener disponible la documentación, registros, bitácoras de la aeronave, etc.



4.3. ESFUERZOS PARA ENFRENTAR LA EMERGENCIA

ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA DENTRO DEL AEROPUERTO.:

En caso de una emergencia, la organización implementará los siguientes esfuerzos de respuesta, conforme al Apéndice A, numeral A4, inciso i), sub inciso v) de la NOM-064-SCT3-2023:

- Activación inmediata del Centro de Coordinación de Emergencias (CCE).
- Notificación inmediata a las autoridades aeronáuticas y de protección civil.
- Coordinación de recursos humanos, técnicos y logísticos para mitigar el impacto.
- Asignación de un portavoz autorizado para la comunicación oficial.
- Evaluación y seguimiento continuo de la situación hasta su resolución.

El procedimiento estará documentado y será difundido a todo el personal para asegurar su conocimiento y cumplimiento.

En caso de suscitarse algún incidente dentro de un aeropuerto, la atención de la Emergencia estará apegada a los procedimientos establecidos en el Plan de Emergencia del Aeropuerto, por lo que nosotros como empresa se asignará a un representante para incorporarse a la atención de esta. a continuación, se describe un extracto del procedimiento del plan de emergencia del aeropuerto de nuestra base de operaciones. Se considera en esta sección el procedimiento que se sigue en emergencias para el Aeropuerto base de las operaciones de SOALA, dado que es el punto de referencia a seguir para estas situaciones en otras ubicaciones.

Según el "PLAN DE EMERGENCIA, PARA EL AEROPUERTO DE TORREON" en su sección 11.2.- NOTIFICACIÓN DE NIVELES DE ALERTA EN EL AEROPUERTO DE TORREON/ 11.2.1.-EMERGENCIA EN UNA AERONAVE: Cuando se presenta cualquier tipo de emergencia en una aeronave, ya sea en tierra o en vuelo, son los controladores de tránsito aéreo quienes invariablemente tienen conocimiento inmediato del hecho, ya que reciben la información mediante la frecuencia de Torre de Control. Tal condición se da independientemente si la aeronave está siendo remolcada por personal de tierra, ya que ellos deben de contar con autorización de Torre de Control para realizar sus actividades, por ejemplo, de corridas de motor o cambio de posición de la aeronave, por lo que vía frecuencia de Torre de Control estará el personal del operador aéreo o representante de rampa en comunicación constante con la Torre de Control.

Al tener conocimiento del hecho, se notificará toda la información recibida a la Comandancia de la AFAC y si la tripulación lo solicita y/o en su caso TWR evalúa necesaria la participación del CREI hará las comunicaciones correspondientes directamente al CREI.

Según el 11.2.2.- EMERGENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA DEL AEROPUERTO DE TORREON, S.A. DE C.V.

Cualquier empleado que tenga conocimiento de que existe una situación de emergencia en las instalaciones del aeropuerto de Torreón, deberá comunicar los hechos, o las posibles afectaciones que pudieran llegar a afectar al Aeropuerto por el medio más rápido disponible a la Comandancia del Aeropuerto y la mayor información posible. (Los operadores y prestadores de servicios en el Aeropuerto de Torreón notificarán el contenido de este párrafo a todo el personal a su cargo). La Comandancia de la AFAC hará periódicamente las notificaciones respectivas a través del CLSA.

A partir de la condición de urgencia que reviste atender cualquier tipo de emergencia dentro del Aeropuerto de Torreón, cualquier autoridad, o persona que conozca acerca de esta, hará del conocimiento de éste la situación que impera en la zona de la contingencia o emergencia. El CREI dentro de sus procedimientos tendrá que confirmar la alerta o requerimiento que se le haga a través de la Comandancia de Aeropuerto AFAC, Torre de Control, Compañía aérea o ente involucrado, debiendo actuar fuera del aeropuerto de Torreón, S.A. de C.V. solo si cuenta con la autorización de la Comandancia de la AFAC.

NOTIFICACIÓN INICIAL DE LA EMERGENCIA EN EL AEROPUERTO DE TORREON

La Comandancia del Aeropuerto (AFAC) después de ser informada, se constituye como Centro de Notificación Inicial de la Emergencia y se comunica a través del Sistema de Intercomunicación de Emergencia (SIE), con todos los involucrados en la toma de decisiones para la atención del siniestro.



DIRECTORIO GENERAL AEROPUERTO DE TORREON

RESPONSABLE	DEPENDENCIA	TELEFONO DE OFICINA
M.V.Z. D.A. HÉCTOR REYNOSO RAMÍREZ – Comandante	AFAC	871 712 4261
JOSE LUIS VILLANUEVA HERRERA – Administrador del Aeropuerto	Admon. del Apto.	871 478 7000
GUSTAVO AGUILAR CRUZ - Jefe de Operaciones y Seguridad	Admon. del Apto.	871 478 7000
DAVID VIDAÑA MARTINEZ – Coordinador de Operaciones	Admon. del Apto.	871 478 7000
JORGE ANTONIO DE LA ROSA – Comandante del CREI	Admon. del Apto.	871 478 7000
MA. FERNANDA SALAZAR UGARTE – Coordinador de Seguridad	Admon. del Apto.	871 478 7000

ORGANIZACIONES EXTERNAS DE APOYO

Institución (también se puede marcar 911)	Teléfono
Cruz Roja Mexicana – Delegación Torreón	871 712 0911
Dirección de Protección Civil y Bomberos de Torreón	871 712-0060 / 871 713-0099
Policía Estatal de Coahuila	871 729 0000
Hospital Ángeles Torreón (urgencias)	871 729 0400
Dirección de Seguridad Pública Municipal - Policía Torreón	871 729 0099
Guardia Nacional	871 733 67 15 Ext. 1044

RECURSOS MATERIALES DISPONIBLES PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

- Botiquines de primeros auxilios en plataforma y oficinas.
- Extintores portátiles (CO2 y PQS) conforme al Programa de Protección Civil.
- Unidades vehiculares de apoyo (operaciones del hangar).
- Chalecos reflectantes, radios portátiles y teléfonos de red (si aplica).

DIAGRAMA DE FLUJO DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA

No.	Etapas	Descripción	Responsable/Entidad
1	Detección de emergencia	Tripulación, rampa, mantenimiento o ATC identifica evento	Personal operativo / ATC
2	Notificación inicial	Torre de Control recibe comunicación por frecuencia aeronáutica	TWR Torreón
3	Aviso a AFAC	Torre de Control notifica a Comandancia de AFAC	TWR → Comandancia AFAC
4	Activación SIE	AFAC activa Sistema de Intercomunicación de Emergencia (SIE)	Comandancia AFAC
5	Notificación CREI	Si aplica, AFAC o TWR solicita participación del CREI	AFAC / TWR → CREI
6	Notificación a SOALA	Se informa al representante del operador aéreo (SOALA)	Comandancia AFAC
7	Coordinación externa	Se informa a Cruz Roja, Bomberos, Protección Civil, Hospital	AFAC / CCE
8	Asignación representante	SOALA asigna representante al Centro de Coordinación de Emergencias	Gerente de Seguridad SOALA
9	Notificación interna	SOALA informa a Dirección General y áreas internas	Gerente de Seguridad SOALA
10	Reporte AFAC institucional	Si aplica, se envía reporte oficial de suceso a AFAC central	SOALA / Dirección



- **EJEMPLOS DE POSIBLES EMERGENCIAS ACCIDENTALES QUE SE PUEDEN PRESENTAR EN LAS OPERACIONES DE SOALA:**

Las Emergencias Accidentales son sucesos eventuales imprevistos, que pueden ocurrir a bordo de una aeronave en tierra o vuelo, o en un Aeropuerto ya sea dentro o fuera y que puedan ser causados por negligencia o por fenómenos naturales o mecánicos en el que la voluntad del hombre está al margen de los sucesos que se presenten, algunos ejemplos son:

INCENDIO DE AERONAVE EN VUELO y/o EXCURSION DE PISTA,

1. El piloto de la Aeronave, al percatarse del problema informa a la tripulación que se prepare para el aterrizaje de emergencia y ordena al piloto que envíe el mensaje de esta, establece el rumbo hacia el punto más lógico para aterrizar bajo circunstancias existentes. El copiloto proporciona información a la Torre de Control de la emergencia da posición, rumbo, dificultades existentes y ayuda requerida.
2. La Torre de Control, al tener conocimiento de la emergencia, procederá a:
 - a. Dar aviso, a través de la alarma sonora y del SIE al CREI.
 - b. Notificar a la comandancia del Aeropuerto.
 - c. Solicita al piloto la información sobre las dificultades existentes, las intenciones y ayudas requeridas.
 - d. Coordinar con el Centro de Control correspondiente la noticia a todas las aeronaves en el área y en tierra para suspender las operaciones por emergencia.
 - e. Dar preferencia a la aeronave afectada para su aterrizaje.
3. El CREI, al ser notificado, deberá:
 - a. Aplicar sus procedimientos correspondientes a la alerta dos de acuerdo con la emergencia.
 - b. Permanecer en alerta en coordinación con el PMM a través de la frecuencia del aeropuerto, y con la Torre de Control mediante la frecuencia aeronáutica.
4. La Comandancia del Aeropuerto, al recibir la noticia del siniestro, procederá a:
 - a. Informar a la línea aérea o empresa de la aeronave.
 - b. A la llegada del Administrador del Aeropuerto se trasladará al lugar designado para integrar el COE, con un radio transreceptor en banda aeronáutica.
 - c. A la zona más cercana del accidente a integrar el PM, con un radio transreceptor en banda aeronáutica.
5. La Administración del Aeropuerto de Torreón, al recibir el aviso de la amenaza, deberá:
 - a. Informar al Jefe de Operaciones y Seguridad.
 - b. Informar al Jefe de Mantenimiento.
 - c. Informa al Jefe de Seguridad.
 - d. Informa a la unidad de P.F.
 - e. Disponer de un plano del aeropuerto de Torreón, un rotafolio, plumones, el plan de emergencia y un radio transreceptor con la frecuencia de seguridad de del aeropuerto para coordinación con el PMM.
 - f. Acudir al lugar designado para integrar el COE, con un radio transreceptor en banda aeronáutica.
6. La Línea Aérea o Empresa Afectada, en este caso SOALA, al recibir el aviso, deberá:
 - a. Notificar a sus oficinas de control de vuelos.
 - b. Recabar toda la información relativa al vuelo, afectado, tal como, tipo de equipo, tripulación, pasajeros, cantidad y tipo de carga, etc.
 - c. Acudir con toda la información al lugar indicado del Aeropuerto, para apoyar al COE.
 - d. En coordinación con su empresa que brinda el servicio de rampa disponer el personal y equipo necesario para la recepción y atención de los pasajeros, equipaje y carga.
 - e. Acudir al área más cercana del accidente para integrar el PMM con un radio transreceptor con frecuencia de la compañía, para apoyar en la coordinación del personal encargado del movimiento de pasajeros, equipaje y carga.
 - f. Permanecer en alerta esperando instrucciones del PMM para su intervención. NO INTENTARA LLEVAR A CABO ACCIONES INDIVIDUALES SIN AUTORIZACIÓN.
 - g. El Centro de Manejo de Crisis o Centro Operativo de la Emergencia (COE), una vez constituido, procederá a solicitar la intervención de las siguientes unidades de apoyo exterior: Protección Civil, Guardia Nacional, Bomberos Municipales, Cruz Roja y Policía Municipal.



Estos apoyos actuarán de acuerdo con sus procedimientos establecidos siempre en coordinación del COE y PMM para su intervención de acuerdo con las necesidades de la emergencia.

7. Una vez que la aeronave haya aterrizado, SOALA deberá:
 - a) A través del personal de la tripulación dirigirá la evacuación de la aeronave de acuerdo con sus procedimientos.
 - b) Con su personal de Tierra, controlará y dirigirá a los pasajeros evacuados a la zona de clasificación de víctimas establecido por el coordinador médico, la ambulancia de del aeropuerto servirá como punto de referencia.
 - c) Asumir las funciones de registro de víctimas y de bienes sociales de acuerdo con los procedimientos establecidos.
8. El CREI, aplicará los procedimientos que tiene establecidos para el control y extinción del incendio y para el rescate de las personas que resulten con lesiones dentro de la aeronave.
9. Los Servicios Médicos, aplicará los procedimientos que tiene establecidos para la atención de las víctimas del siniestro.
10. EL COE, elaborará el boletín informativo para la prensa y medios de comunicación de manera breve y concreta, evitando hacer suposiciones o declaraciones que pudiera, en algún momento, entorpecer la investigación de las autoridades.
11. Al término de la emergencia se levantará el acta correspondiente y se enviará copia de esta a las oficinas generales del GACN y al centro SCT respectivo.

REPORTE DE COMBUSTIBLE MÍNIMO (MINIMUM FUEL ADVISORY)

Piloto al Mando

- Informa al ATC de su cantidad mínima de combustible, cuando su suministro de combustible ha alcanzado un estado donde tiene únicamente para allegar a su destino y no puede aceptar demoras.
- Tiene conocimiento de que no es una situación de emergencia, pero que es solamente un aviso que indica que, si recibe una demora a su llegada, se puede convertir en emergencia.
- Tiene conocimiento sobre el aviso de mínimo de combustible y que no implica una necesidad de prioridad de tráfico.
- Si el remanente de combustible utilizable sugiere una necesidad de prioridad de tráfico para asegurar un aterrizaje seguro, se deberá declarar en emergencia reportando poco combustible y el remanente en minutos.
- El remanente en minutos es una frase usada por pilotos o controladores, relativa al combustible remanente a bordo hasta que los motores se apaguen por falta de éste.
- Cuando se transmite tal información en respuesta a alguna pregunta del controlador o a un aviso precautorio indicado por el piloto hacia el tráfico aéreo, los pilotos deben contestar la cantidad aproximada en minutos, en los cuales la aeronave puede continuar con el combustible remanente. Toda reserva de combustible debe ser incluida en el reporte efectuado, tomando en cuenta inclusive algún error de indicación de los instrumentos de combustible.

CONTROLADOR DE TRÁNSITO AÉREO

Cuando una aeronave declara un aviso de combustible mínimo, transmitirá esta información a la facilidad a la cual el control es transferencia. Estará alerta por cualquier situación que pueda provocar una demora a la aeronave.

INCIDENTES A BORDO - Fuego En Cabina.

Cuando se ha desarrollado una situación de fuego, se deberá tomar el extintor apropiado más próximo a inmediatamente atacar el fuego. Simultáneamente atacar el fuego. Deberá desconectarse la alimentación eléctrica de la zona afectada si esto es posible. El sistema de oxígeno de pasajeros solamente debe usarse en caso de una pérdida de presión en cabina. Al atacar el fuego, el agente extintor deberá ser dirigido a la base de las flamas en la orilla cercana y donde nace el fuego, y después, progresivamente hacia abajo y hacia arriba. La boquilla de descarga deberá moverse lentamente de lado a lado.

Las siguientes precauciones deberán ser observadas cuando se usen extintores:

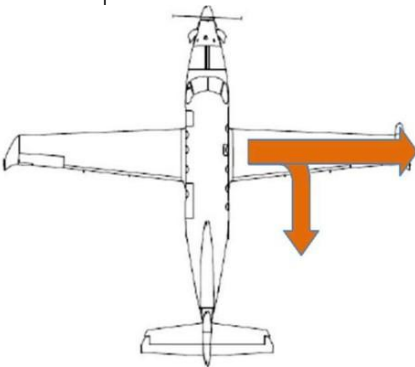

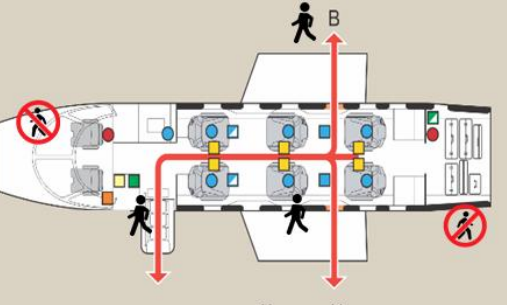
- 1) El extintor de agua no deberá usarse cableado eléctrico, a menos que la fuente de alimentación esté sin energía.
- 2) El extintor de polvo químico seco puede reducir la visibilidad en zonas estrechas.
- 3) El extintor de CO₂, puede causar escozor en la piel Si es necesario, solicitar que se lleven extintores de fuego portátiles adicionales al lugar en donde existe el fuego.

Dependiendo de las circunstancias existentes, la mayor parte del siguiente equipo debe ser reunido:

- 1) Botellas de oxígeno portátil y goggles contra humo que cubra toda la cara
- 2) Hacha
- 3) Extintor portátil de agua.
- 4) Extintor portátil de polvo químico seco.
- 5) Extintor de bióxido de carbono.
- 6) luces de emergencia portátiles.

PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN

La evacuación de la aeronave se hará mediante la salida de emergencia mostrada.

PC 12/47E	Cirrus Vision Jet SF 50	PC 24
<p>Evitar área de posible movimiento</p> 		

ANUNCIOS DE EMERGENCIA PLANEADA PARA ACUATIZAJE

Acciones previas al anuncio.

1. El piloto al mando encenderá todas las luces de cabina mientras se efectúen los anuncios y se hagan las demostraciones de seguridad correspondientes.
2. El piloto al mando hará los siguientes anuncios:

Obtener la Atención de los Pasajeros:

- a. Señores pasajeros, necesitamos su atención.
- b. Efectuaremos un acuatzaje de emergencia. Estamos capacitados para manejar esta situación.
- c. Permanezca en calma y siga las instrucciones.

POSICIONES DE LOS PASAJEROS PARA EL AMARIZAJE/ATERRIAJE

Zapatos, Objetos Punzocortantes y/o Suelos:

- Quitense los zapatos.
- Quitense todos los artículos con punta o filo como plumas y joyería.
- Quitense corbatas y pañoletas. Quitense los zapatos de tacón puntiagudo.
- Quitense los anteojos y guárdelos en un calcetín o en sus bolsillos.
- No ponga nada en el asiento frente a usted.
- Les recordamos que está estrictamente prohibido fumar.



Ponerse los chalecos salvavidas:

- Saque la bolsa que está debajo de su asiento.
- Ábrala jalando la cinta y saque el chaleco. Pase la cabeza a través de la abertura. Abroche las hebillas al frente y jale las cintas para ajustarlo a su cintura. Justo antes de salir del avión jale las placas rojas para inflarlo. Los tubos de hule sirven para inflarlo con la boca en caso necesario. No infle el chaleco dentro del avión. Si necesita ayuda espere en su lugar y lo asistiremos.

ANUNCIOS DE EMERGENCIA PLANEADA PARA ATERRIZAJE.

Obtener La Atención de Los Pasajeros:

- Señores pasajeros, necesitamos su atención.
- Efectuaremos un aterrizaje de emergencia. Estamos capacitados para manejar esta situación.
- Permanezca en calma y siga las instrucciones. Objetos punzocortantes y/o sueltos:
- Quitense todos los artículos con punta o filo como plumas y joyería.
- Quitense corbatas y pañoletas. Quitense los zapatos de tacón puntiagudo.
- Quitense los anteojos y guárdelos en un calcetín o en sus bolsillos. Abróchese el cinturón de seguridad:
- Abróchese su cinturón de seguridad. Introduzca la punta metálica en la hebilla y póngale lo más ajustado y debajo posible. Cuando le indiquemos cinturones fuera, levante la tapa de la hebilla.

Describir Posición de Impacto:

- Le daremos una señal para que adopte una posición de seguridad que será la palabra "Impacto".
- Cuando escuche la señal, coloque ambos pies en el suelo, ponga las manos sobre el respaldo que está frente a usted con los brazos cruzados. Ponga la cabeza sobre sus brazos, si no hay asiento frente a usted o no lo alcanza agáchese, ponga la cabeza sobre sus rodillas y abrace sus piernas.
- Permanezca en esta posición hasta que el avión se detenga totalmente y siga las instrucciones de la tripulación.

Existen dos tipos de aterrizaje y acuatizaje de emergencia, los planeados y los no planeados, para ambos se han diseñado una serie de procedimientos que ayudarán a la tripulación y a los pasajeros:

- Preparación de la cabina
- Sobrevivir al impacto
- Escapar del avión
- Sobrevivir a los elementos.

Los procedimientos de emergencia en un acuatizaje son básicamente los mismos que en un aterrizaje, sin embargo, la flotación es un punto importante por considerar en una emergencia en el agua.

EVACUACIÓN DE LA TRIPULACIÓN: De acuerdo con las condiciones:

- Comprobar que todos hayan evacuado.
- Llevar lámpara de emergencia, megáfono, botiquín, radio transmisor de emergencia y evacuar.
- Ya fuera del avión, no reingresar de manera inmediata por ningún motivo.

Después de realizada la evacuación:

1. Alejar y reunir a los pasajeros a una distancia segura del avión.
2. Activar el radio transmisor de emergencia.
3. Prestar primeros auxilios.
4. Contar pasajeros.
5. Elaborar un reporte completo del incidente y mandarlo al Gerente de Seguridad en cuanto sea posible.

En general, el reporte debe incluir:

1. Resultado de la revisión del equipo de emergencia.
2. Narración de cada tramo del vuelo.
3. El momento en que la emergencia fue advertida.
4. Los procedimientos que siguieron para prepararse a la emergencia.
5. Narración de la evacuación.
6. Reacciones de los pasajeros.



4.4. PROCEDIMIENTO PARA MANTENER LAS OPERACIONES O ACTIVIDADES AÉREAS DE MANERA SEGURA, O DE SER NECESARIO RESTABLECERLAS A LA NORMALIDAD TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE.

Objetivo

Garantizar la seguridad de las operaciones aéreas de Soluciones Aéreas de la Laguna (SOALA) en caso de una emergencia, procurando minimizar el impacto en las operaciones y restablecer la normalidad lo antes posible.

Alcance

Este procedimiento aplica a todas las operaciones de SOALA que involucren sus dos aeronaves en aeropuertos donde se realicen despegues o aterrizajes.

Procedimiento

Identificación de una Situación de Emergencia

Si una de las aeronaves de SOALA entra en una situación de emergencia, se deberá activar de inmediato el protocolo de seguridad y notificarse a las partes involucradas (tripulación, torre de control, personal de tierra, etc.).

Coordinación con Torre de Control

- Informar a la torre de control sobre la emergencia para que puedan priorizar la situación y brindar apoyo necesario.
- Confirmar el estado de la otra aeronave que esté en operación (próxima a despegar o aterrizar).

Medidas para Garantizar la Seguridad de la Segunda Aeronave

- Evaluar el impacto de la emergencia en la operación de la segunda aeronave.
- En coordinación con la torre de control, determinar si la segunda aeronave debe continuar con su operación o si es necesario retrasarla o desviarla.
- Proporcionar instrucciones claras a la tripulación de la segunda aeronave para evitar interferencias con la aeronave en emergencia.

Restablecimiento de la Normalidad

- Una vez resuelta la emergencia, confirmar con la torre de control que se pueden reanudar las operaciones normales.
- Notificar al personal operativo sobre la resolución de la situación y cualquier ajuste necesario en los vuelos programados.
- Documentar el incidente y realizar un análisis para prevenir futuras ocurrencias.

Responsabilidades

- **Pilotos:** Seguir los protocolos de emergencia y comunicarse con la torre de control.
- **Torre de control:** Coordinar la operación de ambas aeronaves para evitar riesgos.
- **Personal de tierra:** Apoyar en la gestión de la emergencia y en la reanudación de las operaciones.
- **Gerencia de SOALA:** Evaluar el incidente y proponer mejoras a los procedimientos de seguridad.

Revisión y Actualización del Procedimiento

Este procedimiento deberá revisarse y actualizarse según la experiencia operativa y cambios en la normativa vigente.



4.5. PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSICIÓN DE UN ESTADO DE OPERACIÓN DE EMERGENCIA A UN ESTADO NORMAL

Únicamente se podrá declarar estado normal de la operación cuando no se haya causado un daño mayor al personal o a la(s) aeronave(s) de la empresa. En caso de un evento cuyas consecuencias o daños sean mayores y degraden la aeronavegabilidad no habrá continuidad en la operación por falta de equipo.

Por lo cual solamente hasta que se hayan reparado o reemplazado la(s) aeronaves es cuando se pasará a estado normal.

Al identificar que la emergencia ha sido controlada, y que las operaciones o actividades afectadas por la emergencia se han restablecido con garantía de la seguridad, se autorizará continuar labores de un modo ordenado tan pronto como sea posible.

Se enviará un comunicado oficial por parte del ejecutivo responsable a todo el personal, Agencia Federal de Aviación Civil, así como a otras partes interesadas dado detalle de la emergencia, así como de la reanudación de las actividades, lo anterior es independiente de lo que se realizará como investigación del accidente/incidente.

4.6. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR DECLARACIONES

Antes de generar el flujo de información dirigida al público, es de alta importancia que el Gerente General realice un "plan de comunicación", derivado de las características del caso, para así manejar de manera correcta ante la opinión pública el impacto de los hechos ocurridos, ya que la falta, la insuficiencia y el manejo no ético y profesional de la información puede originar especulación y dañar la imagen de la empresa, por tal motivo:

- A. El Gerente General funge como vocero, responsable de informar a la prensa, manteniendo una cercana comunicación con el grupo investigador y la Junta de Control de seguridad de la prensa. Solamente y en forma conjunta con las autoridades respectivas, se otorgará a la empresa información autorizada por el Gerente de Seguridad.
- B. El Gerente de Seguridad acondicionará una sala de prensa en las oficinas de la empresa y/o en la estación, correspondiente.
- C. El Gerente de Seguridad citará a una conferencia de prensa a la brevedad posible. D. No hacer ningún comentario a la prensa ni a ninguna persona ajena a la empresa. La cooperación con las autoridades aeronáuticas debe hacerse siempre con apoyo y en presencia de un representante legal de la empresa.

PRIMERAS NOTICIAS.

El Gerente General se reportará de forma inmediata y proveerá la siguiente información: "Aún no se cuenta con la información necesaria para determinar las causas técnicas que produjeron el accidente. Se ha designado a un equipo de especialistas, que trabajan en conjunto con las autoridades, para poder esclarecer las causas del accidente", "recibiremos más información de un momento a otro", "haremos todo lo que esté en nuestro alcance para asistir a los afectados". La aeronave es: (describir) y ha estado en servicio en nuestra empresa por meses, años. Nunca hemos tenido el menor inconveniente con la aeronave.

- A. Tipo de aeronave y matrícula
- B. Origen y destino del vuelo.
- C. Número de pasajeros (solo si se conoce positivamente).
- D. Hora aproximada del accidente.

Hasta que los nombres de pasajeros o miembros de la tripulación no sean informados por la Gerencia de Seguridad en el centro de atención -de emergencias, a través de un boletín informativo, no se dará a conocer esta información.

Después de haber informado a los familiares de los afectados, como lo contenidos en la lista de pasajeros y piloto de la aeronave del accidente, el Gerente de Seguridad procederá a informar simultáneamente a la prensa en la ciudad más cercana al accidente.

SEGUIMIENTO DE NOTICIAS

Las noticias servirán de apoyo al Gerente de Seguridad a fin de coordinarse con la prensa durante una emergencia, en el que se deberá hacer un cuidadoso seguimiento de las noticias publicadas, durante y después de la misma con el propósito de:

- A. Corregir oportunamente información equivocada
- B. Analizar las tendencias.
- C. Planear la estrategia a seguir con el propósito de recobrar la confianza
- D. Localizar y neutralizar publicidad negativa y mal intencionada.



POSTURA DEL VOCERO OFICIALES Y DIRECTIVOS AUTORIZADOS A INFORMAR

- A. Respeto al interlocutor (independientemente de su función, rango o apariencia).
- B. Objetividad y responsabilidad.
- C. En ningún momento debe mostrarse consternación, exasperación o cualquier gesto que dé la impresión de no llevar el control de la situación.
- D. Si detecta una pregunta mal formulada debe interpelar información específica y exuberante, orientada a la objetividad sobre los hechos.
- E. Prever y evitar bromas -ni aún contra compañeros de trabajo, familiares o amigos.
- F. La voz debe ser pausada, no emocional, serena pero firme, y con autoridad. Debe infundir respeto, seguridad y confianza.
- G. Disponibilidad en todo momento para atender a cualquier pregunta, por vana o simple que ésta parezca.

SEGUROS

El personal que labora en la empresa tiene como responsabilidad el no hacer declaraciones o deposiciones que produzcan interpretaciones erróneas, como la aceptación o atribución responsabilidades sobre el accidente.

ACCESO DE EMPLEADOS A LA ESCENA DEL ACCIDENTE.

A menos que se requiera la presencia de los empleados, estos deberán evitar presentarse en la escena del accidente.

ACCIDENTES QUE INVOLUCREN OTRAS EMPRESAS

Los accidentes ocurridos denominados mayores, son de atención e interés de la empresa, misma que actuará de acuerdo con los límites y recursos disponibles para asistir a otra aerolínea que tuviera una emergencia.

FAMILIARES DE LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL ACCIDENTE O INCIDENTE

Se les mantendrá en constante contacto, notificándoles toda la información que se tenga sobre la situación de sus familiares.

El vocero oficial será responsable de realizar lo anterior junto con alguno de los colaboradores que fungen como apoyo en emergencias, según la disposición. Los familiares pueden permanecer en las instalaciones de la empresa, para estar enterados de manera más rápida de los avances de la investigación, proporcionándole todo lo necesario de acuerdo con la situación.

4.7. ASISTENCIA POST-EVENTO (PSICOLOGICA, STRESS, ETC.) A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN INCIDENTE O ACCIDENTE

Inmediatamente después de recibirse un aviso de emergencia, donde se presenten pasajeros y/o familiares afectados psicológicamente, se procederá a la asignación de personal médico de manera inmediata para la atención médica, psicológica necesaria y adecuada al caso.

4.8. SIMULACROS DE EMERGENCIA

Se elabora un simulacro anualmente durante el mes de noviembre alternando uno de gabinete y uno de escala real (definición en glosario). El personal debe conocer su rol de responsabilidad que tiene asignado en caso de una emergencia acorde con el PRE (Plan de Respuesta a Emergencia) de manual SMS.

La Gerencia de Seguridad convoca al personal por medio de email a realizar el simulacro en las instalaciones del Hangar, se convoca a todo el personal y dependiendo de si se genera alguna operación se procede a realizar el simulacro con el personal presente.

El tema del simulacro se basará en peligros recientes observados en nuestra operación, o en accidentes de la industria que se hayan presentado para empresas similares a SOALA.

El formato a utilizar considera los puntos necesarios y se encuentra disponible en la biblioteca SMS de nuestra página web. Ver Anexo 9.

Concluido el simulacro, se lleva a cabo retroalimentación con el equipo para así detectar las áreas de oportunidad y de ser necesario generar una acción correctiva ante fallas detectadas. El tiempo límite para la atención de las áreas de oportunidad son tres meses.

Durante cualquier emergencia que requiera presencia e intervención de autoridades o dependencia, se puede consultar el directorio de estas en el Apéndice 1 de este Manual SMS.



4.9. REPORTE VOLUNTARIO

Cualquier miembro de la organización que identifique eventos que puedan poner en riesgo la seguridad de las operaciones, notificará por medio del reporte voluntario a la Agencia Federal de Aviación Civil sobre información de eventos que puedan poner en riesgo la seguridad de las operaciones. Dicha notificación debe ser enviada al correo electrónico reporte.voluntario@afac.gob.mx.

Eventos tales como:

- Condiciones de equipo/ infraestructura (Aeronaves, Aeropuertos, Remolques, Hangares, etc.)
- Operaciones en ambientes poco favorables
- Acciones o condiciones inseguras, entre otros.

El siguiente formato de reporte es un ejemplo, sin embargo, se recomienda descargar la versión más reciente directamente de la página de AFAC cuando así lo requiera. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/742901/formato-de-Reporte-Voluntario-AFAC.docx>

Recuerda

REPORTE VOLUNTARIO DE SEGURIDAD OPERACIONAL

PELIGRO	CONSECUENCIA	RIESGO
Condición, objeto o actividad que podría causar lesiones al personal, daños al equipamiento o estructuras, pérdida de material, o reducción de la habilidad para desempeñar una función determinada, misma que puede amenazar la seguridad operacional.	El posible resultado de un peligro	La evaluación de las consecuencias de un peligro, expresado en términos de probabilidad y gravedad , tomando como referencia la peor condición previsible.

La información obtenida de esta forma es utilizada exclusivamente con fines de elevar la seguridad operacional en México. Es opcional indicar la fecha del reporte, nombre de la empresa y cargo; el Nombre y correo electrónico de quien elabora el reporte, son obligatorios con el fin de poder recibir retroalimentación de las acciones generadas al respecto, **su identidad no será revelada bajo ninguna circunstancia a cualquier persona del medio aeronáutico, sin su conocimiento.**

Nombre:
Empresa:

e-mail:
Cargo:

Fecha:

PARA SER LLENADO POR LA PERSONA QUE IDENTIFICÓ EL PELIGRO

Describir clara y detalladamente el evento

Fecha del evento:

Hora del Evento:

Lugar:

Descripción del peligro:

Consecuencia del peligro

Propuestas de Acciones Correctivas:

¿En su opinión que tan frecuente puede o podría suceder el evento?

Sumamente Improbable
 1

Improbable
 2

Remoto
 3

Ocasional
 4

Frecuente
 5

¿En su opinión cual sería la gravedad del evento si ocurriera?

Catastrófico
 A

Peligroso
 B

Grave
 C

Leve
 D

Insignificante
 E

Dicho reporte deberá ser enviado al correo electrónico reporte.voluntario@afac.gob.mx
Gracias por su colaboración