ERP

Plan de Respuesta a la Emergencia

AéroGal

AéroGal

PLAN DE RESPUESTA A LA EMERGENCIA

ERP
Revisión 03
2017-07-28

Elaborado por: Paola Andrea Estepa Fonseca
NOMBRE APELLIDOS
Cargo: Analista ERP Emergency Response Plan-Plan de respuesta a la emergencia.

Revisado por: Olbin Rene Fino Galindo
NOMBRE APELLIDOS
Cargo: Jefe de Seguridad Operacional Aerogal.

Aprobado por DGAC: _____

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL
SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN
APROBADO
FECHA: 08 SET. 2017
FIRMA
Cristian Romero
SUPERVISOR AVSEC

Quito, Ecuador

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL DEL ECUADOR

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN AERONAUTICA
CARTA DE APROBACIÓN

Fecha: Quito DM, 08 SET. 2017

La Dirección de Seguridad y Prevención Aeronáutica, una vez que ha analizado las políticas y procedimientos propuestas y verificado que los mismos no se oponen a los Planes de Emergencia de los Aeropuertos de operación, **APRUEBA** el documento que a continuación se describe.

Nombre de la Compañía:	**AEROGAL.**
Nombre del Documento:	**REVISIÓN 3, PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA**
Nombre del Responsable:	**SR. PABLO HIDALGO** **GERENTE DE OPERACIONES**

AEROGAL., debe cumplir a cabalidad los procedimientos establecidos en:

- Plan de Respuestas a Emergencias Aprobado
- Plan de Emergencia y Contingencia de los aeropuertos en los que opere la Compañía.

El **PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS,** deberá ser evaluado y probado por parte de **AEROGAL.** , y podrá realizar las enmiendas cuando lo considere pertinente o cuando la Autoridad Aeronáutica lo requiera, de acuerdo a lo establecido en el mencionado documento.

f) _____

Crnl. EMT. Avc. (sp) Marcelo Serrano P.
Director de Seguridad y Prevención Aeronáutica DGAC-Ecuador

Sumilla

Forma AVSEC 043

Dirección General
de Aviación Civil

Oficio Nro. DGAC-OI-2016-0641-O

Quito, D.M., 08 de agosto de 2016

Asunto: APROBACION REVISIÓN No. 2 DEL PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA ERP

Magister
Olbin René Fino Galindo
Jefe de Seguridad Operacional
AEROGAL
En su Despacho

Una vez analizada la REVISIÓN No. 2 del PLAN DE RESPUESTA DE EMERGENCIA (ERP) de su Representada y en consideración que el documento en mención cumple con lo establecido en la legislación aeronáutica vigente, la Dirección de Seguridad y Prevención Aeronáutica tiene a bien comunicar a usted, señor Jefe de Seguridad Operacional que la REVISIÓN No. 2 ha sido APROBADO.

Agradeceré disponer la inserción del documento recientemente aprobado en el Plan de Respuesta de Emergencia de AEROGAL.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Crnl. EMT. Avc. Rafael Marcelo Serrano Proaño
DIRECTOR DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN AERONÁUTICA

Referencias:
- DGAC-AB-2016-6893-E

Anexos:
- aerogal_s.a._6893.pdf

Copia:
Señor Licenciado
Jorge Patricio Herrera Fernández
Especialista AVSEC 2

jh

Dirección General
de Aviación Civil

Oficio Nro. DGAC-OI-2016-0641-O

Quito, D.M., 08 de agosto de 2016

Buenos Aires Oe1-53 y Av. 10 de Agosto / Quito, Ecuador
Teléfono: 593-2 294-7400
info@aviacioncivil.gob.ec
* Documento generado por Quipux

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL DEL ECUADOR

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN AERONAUTICA
CARTA DE ACEPTACIÓN/APROBACIÓN

Fecha: Quito DM,

La Dirección de Seguridad y Prevención Aeronáutica, una vez que ha analizado las políticas y procedimientos propuestas y verificado que los mismos no se oponen a los Planes de Emergencia y Contingencia de los Aeropuertos de operación, **APRUEBA** el documento que a continuación se describe.

Nombre del Operador Aéreo:	**AEROLÍNEAS GALÁPAGOS S.A. AEROGAL**
Nombre del Documento:	**PLAN DE EMERGENCIA, (ERP) REVISIÓN 01.**
Nombre del Responsable:	**CDMDTE. HECTOR PLAZA GERENTE DE OPERACIONES**

AEROLÍNEAS GALÁPAGOS S.A AEROGAL, deberá cumplir a cabalidad los procedimientos establecidos en el presente Plan de Respuestas a Emergencias (ERP), así como:

- Plan de Emergencia y Contingencia de los aeropuertos ecuatorianos donde realice operaciones.

El **PLAN DE RESPUESTA A EMERGENCIAS (ERP)**, deberá ser evaluado y probado por parte de **AEROLÍNEAS GALÁPAGOS S.A AEROGAL**, de acuerdo a lo establecido en el mencionado documento.

f)

Crnl. EMT. Avc. (sp) Marcelo Serrano P.
Director de Seguridad y Prevención Aeronáutica DGAC-Ecuador

Sumilla

DAC

Dirección General
de Aviación Civil

Oficio Nro. DGAC-OI-2015-0368-O

Quito, D.M., 05 de mayo de 2015

Asunto: APROBACIÓN PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA (ERP)

Comandate de Aeronave
Hector Plaza
Gerente de Operaciones
AVIANCA - AEROGAL
En su Despacho

De mi consideración:

En respuesta al Documento No. OFI-SGO-15-04-01, relacionado con la aplicación de las observaciones o no conformidades determinadas en el proceso de revisión del Plan de Emergencia y Contingencia (ERP) de su Representada, al respecto una vez analizado el documento presentado y en consideración a que los procedimientos expuestos en el mismo son acordes a lo contemplado en legislación aeronáutica vigente, la Dirección de Seguridad y Prevención Aeronáutica **APRUEBA** el PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA de AEROGAL, acorde a lo cual adjunto la Carta de Aprobación.

Asimismo, en concordancia a lo determinado en la Resolución 066/2010, modificada con la Resolución 010/2014 AEROGAL, deberá proceder al pago de USD 100,00 (CIEN DOLARES), por concepto de las revisiones y correcciones de la REVISIÓN No. 1 del Plan de Emergencia y Contingencia (ERP).

Cabe indicar, que este documento deberá mantenerse en permanente evaluación y podrán efectuarse las enmiendas que sean necesarias, por parte de la Aerolíneas Galápagos S.A AEROGAL o por la Dirección General de Aviación Civil, en caso de encontrarse discrepancias con la Legislación Aeronáutica Vigente.

Por otra parte agradeceré de usted, señor Gerente de Operaciones se disponga a quien corresponda se remita un ejemplar adicional para proceder a legalizar la aprobación del Plan de Emergencia y Contingencia.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Crnl. EMT. Avc. Rafael Marcelo Serrano Proaño
DIRECTOR DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN AERONÁUTICA

INTRODUCCIÓN GENERAL

Para el propósito de este manual, AEROLÍNEAS GALÁPAGOS S.A. - AEROGAL, puede ser referida también como "La Aerolínea", "La Compañía", "La Empresa" y/o "El Operador".

La Dirección General de Aviación Civil (DGAC), podrá ser referida como "Autoridad de Aviación Civil", "Autoridad", "Autoridad Aeronáutica", "DGAC" y/o "Entidad Regulatoria".

Este manual, así como las partes que lo componen, ha sido diseñado para cumplir con lo establecido en las leyes, reglamentos y regulaciones aeronáuticas del Ecuador, las políticas de la aerolínea, y donde sea pertinente, con los requisitos de la Organización de Aviación Civil Internacional (O.A.C.I.); asimismo, con los términos, condiciones y limitaciones contenidas en las Especificaciones Técnicas de Operación (OPSPECS), debidamente actualizadas, según los requisitos de las entidades regulatorias aplicables de los estados a donde opera.

La Aerolínea permitirá a los Inspectores acreditados de la DGAC acceso a sus oficinas, instalaciones y aeronaves a fin cumplan su programa de vigilancia. Cuando la Autoridad Aeronáutica lo requiera, la aerolínea proporcionará en un tiempo razonable tanto la documentación, registros u otros requisitos solicitados.

Asimismo, la Aerolínea facilitará a los Inspectores acreditados de la DGAC acceso a las oficinas, instalaciones y equipos de las empresas proveedoras de servicio.

El informe de la auditoría o inspección llevada a cabo por la DGAC será materia de la elaboración e implementación del Plan de Acción Correctivo, donde se definirá tanto la forma como el tiempo de cumplimiento, respecto al plazo concedido por la autoridad.

Este manual y sus partes que lo componen, contiene la organización, políticas, funciones y responsabilidades del personal que labora en la empresa, así como los procedimientos del control operacional de la misma.

De presentarse alguna discrepancia entre los procedimientos y/o políticas establecidas en éste manual y sus partes, con cualquier requerimiento de la Dirección General de Aviación Civil, se acatará lo establecido por la Autoridad Aeronáutica; en todo caso, la seguridad de la aeronave y sus ocupantes está por encima de todo.

La información contenida dentro de éste manual y sus partes es responsabilidad de la Jefatura de Seguridad Operacional; asimismo, su elaboración, vigencia, conservación, estado de la información y divulgación corresponde a los funcionarios de AEROGAL asignados para tal fin, cuyas actividades y responsabilidades se encuentran vinculadas a las diversas partes del mismo.

El usuario de cada parte del manual es responsable de reportar a la Jefatura de Seguridad Operacional cualquier discrepancia, error u omisión, las propuestas de mejora se llevan a cabo siguiendo lo establecido en el Cap. 00.04.00, "Solicitud de Cambios en el Manual".

Si fuese necesario que se elaboren nuevos manuales o partes/volúmenes significativos de los mismos, se cumplirá con lo establecido en el párrafo anterior. La aerolínea podrá emitir un Manual de Plan de respuesta a la emergencia ERP en distintos volúmenes.

El Manual de Plan de respuesta a la emergencia ERP y sus partes son aprobados por la Dirección General de Aviación Civil, una vez aprobados, son distribuidos a todas las partes involucradas dentro de la organización, de ser pertinente, a los proveedores de servicio contratados.

El responsable por la calidad del proceso de distribución y disponibilidad de los volúmenes del Manual de Plan de respuesta a la emergencia ERP y sus partes, es el Jefe de Publicaciones Técnicas, monitoreadas por el Departamento de Aseguramiento de la Calidad a través de sus auditores, siguiendo para ello los procedimientos descritos en este manual.

La revisión y actualización de los documentos y procedimientos de la organización se lleva a cabo de acuerdo a información técnica actualizada de fuentes externas vigentes, contenidas en las Regulaciones de Aviación Civil del Ecuador (RDAC), Estándares y Practicas Recomendadas OACI, Directivas de Aeronavegabilidad, Normas Técnicas Complementarias, documentos

aprobados del fabricante, publicaciones aeronáuticas y experiencia operacional. Cuando sea pertinente y aplicable, esta información se incorporará en el Programa de Entrenamiento correspondiente.

Este manual y sus partes se encuentra escrito en forma clara, legible, de fácil entendimiento y accesible para todo el personal de la empresa, se presenta en el formato pertinente a las necesidades del mismo, asimismo es producido en español, pudiendo ser traducido al inglés cuando sea requerido.

Nada en el contenido de este manual puede sustituir el ejercicio del buen juicio y decisiones oportunas por parte del personal durante cualquier irregularidad o emergencia.

ÍNDICE GENERAL

Capítulo **No. de página**

CUBIERTA -
00.00.00 INTRODUCCIÓN GENERAL 1-2
00.01.01 ÍNDICE GENERAL 1-6
00.02.00 LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS 1-6
00.03.00 CONTROL DE REVISIONES 1-2
00.04.00 SOLICITUD DE CAMBIOS 1-2
00.05.00 REGISTRO DE CAMBIOS 1-2
00.06.00 DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL 1-2
00.07.00 CONTROL DEL MANUAL 1-2
00.08.00 CONTROL DEL MANUAL ELECTRÓNICO 1-2
00.09.10 IDENTIFICACION DE REVISIONES 1-2
00.10.00 APROBACIÓN DE REVISIONES 1-2
00.11.00 DEFINICIONES Y ABREVIACIONES 1-6

01.00.00 INTRODUCCIÓN ERP 1-14
1.1. PROPÓSITO 1
1.2. RESPONSABLES 2
1.3. EMERGENCIAS U OCURRENCIAS REPORTABLES DE EMERGENCIA 3
1.4. FASES DE ACCIDENTE O INCIDENTE 4
A. FASE DE BÚSQUEDA Y RESCATE 4
B. FASE DE INVESTIGACIÓN 4
C. FASE DE RECUPERACIÓN 4
1.5. PROCEDIMIENTOS DE BÚSQUEDA Y SALVAMENTO AÉREO 5
A. PREPARACIÓN 5
B. ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN O UNIDAD DE BÚSQUEDA Y SALVAMENTO 5
1.6. INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE O INCIDENTE 5
1.7. COMITÉS DE EMERGENCIAS 6
A. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS CORPORATIVO 6
B. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS DE LA AEROLÍNEA 6
C. ACCIONES DE LOS COMITÉS DE EMERGENCIAS 8
1.8. CENTROS DE COMANDO DE EMERGENCIA O SALAS DE CRISIS 9
A. EQUIPAMIENTO DE LA SALA DE CRISIS 9
1.9. RECURSOS DISPONIBLES EN EL EVENTO DE UNA EMERGENCIA 9
1.10. TRANSICIÓN DE LA OPERACIÓN NORMAL A LA EMERGENCIA Y RETORNO A LA OPERACIÓN NORMAL, COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES EXTERNAS 10
A. TRANSICIÓN DE LA OPERACIÓN NORMAL A LA OPERACIÓN DE EMERGENCIA 10
B. COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES EXTERNAS RELEVANTES DURANTE EL CURSO DE LA EJECUCIÓN DEL ERP 10
C. RETORNO A LAS OPERACIONES NORMALES 11
D. NOTIFICACIÓN INICIAL DE OCURRENCIAS REPORTABLES DE EMERGENCIA 11

1.11. COMUNICACIONES EN CRISIS 11
1.12. PLAN DE ASISTENCIA A FAMILIARES 11
1.13. ENTRENAMIENTOS 12
1.14. PRUEBAS Y SIMULACROS 12
1.15. MANIFIESTOS 12
1.16. COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES 12
1.17. FUENTES DE REGLAMENTACIÓN Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA 13

02.00.00 NOTIFICACIÓN DE EVENTOS DE EMERGENCIA, ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN DEL ERP 1-2

2.1. PRIMERA PERSONA ALERTADA 1
2.2. ACTIVACIÓN DEL ERP 1

03.00.00 ACCIDENTE/DESASTRE AÉREO 1-72

3.1. ADMINISTRACIÓN DE ACCIDENTE/DESASTRE AÉREO 1
3.2. LISTAS DE CHEQUEO DE LAS FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS EN CASO DE ACCIDENTE AÉREO Y/O CUALQUIER OTRO EVENTO DE EMERGENCIA SEVERO QUE JUSTIFIQUE SU ACTIVACIÓN 2

PRESIDENTE EJECUTIVO, CEO 3
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DE EXPERIENCIA AL CLIENTE 5
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DE VENTAS, MERCADEO E INGRESO 7
VICEPRESIDENTE SENIOR DE FINANZAS 9
VICEPRESIDENTE DE RELACIONES ESTRATÉGICAS 11
VICEPRESIDENTE DE TALENTO HUMANO 13
VICEPRESIDENTE SENIOR GENERAL COUNSEL 15
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE RECURSOS INTERNOS 17
DIRECTOR GENERAL CARGA 19
DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGO SECURITY 21
DIRECTOR DE SEGURIDAD OPERACIONAL 23
DIRECTOR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SSMA 25
GERENTE DE SEGURIDAD OPERACIONAL 27
LÍDER DE ALIANZAS 29
DIRECTOR DE LA EMERGENCIA 31
LÍDER DE OPERACIONES DE VUELO 33
LÍDER DE SEGURIDAD OPERACIONAL 35
LÍDER DE SEGUROS 37
LÍDER DE ASUNTOS LEGALES 39
LÍDER DE TRIPULANTES DE CABINA 41
LÍDER DE TALENTO HUMANO 43
LÍDER DE COMUNICACIONES 45
LÍDER TÉCNICO O DE MANTENIMIENTO 47
LÍDER DE CARGA 49
LÍDER RECURSOS FINANCIEROS 51
LÍDER ENTREGA DE SERVICIO 53
RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO 55
LÍDER DE VENTAS 57

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO 59
RESPONSABLE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN 61
RESPONSABLE DEL MANIFIESTO 63
RESPONSABLE DE IT 65
LÍDER CALL CENTER DE EMERGENCIAS 67
COORDINADOR ERP 69

04.00.00 AVIÓN EXTRAVIADO/RETRASADO 1-2

4.1. NOTIFICACIÓN 1

4.2 RESPONSABLES CON FUNCIONES EN CASO DE CONFIRMACIÓN DE AVIÓN EXTRAVIADO O RETRASADO 2

4.3. SI SE CONFIRMA ACCIDENTE/DESASTRE AÉREO 2

05.00.00 ACTOS DE INTERFERENCIA ILÍCITA..... 1-12

5.1. SECUESTRO 1

5.1.1 ALERTA DE SECUESTRO 1

5.1.2 PROCEDIMIENTO PARA SECUESTRO DE AERONAVE 1

5.1.3 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INTERFERENCIA ILÍCITA, SECUESTRO 1

5.2. AMENAZA DE BOMBA 5

5.2.1 ALERTA DE AMENAZA DE BOMBA 5

5.2.2 PROCEDIMIENTO DE AMENAZA BOMBA 5

5.2.3 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INTERFERENCIA ILÍCITA, AMENAZA DE BOMBA 5

5.2.4¿QUÉ HACER EN CASO DE UNA LLAMADA DE AMENAZA DE BOMBA? 11

INSTRUCCIONES 11
FORMATO AMENAZA DE BOMBA 12

06.00.00 INCIDENTE..... 1-4

6.1 INCIDENTE GRAVE 1

6.2 LISTADO DE INCIDENTES NOTIFICABLES 1

6.3 ACCIONES CORRECTIVAS PARA EL INCIDENTE 2

6.4 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INCIDENTE .. 2

07.00.00 TURBULENCIA SEVERA EN AIRE..... 1-4

7.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE TURBULENCIA DE AIRE SEVERA 1

08.00.00 DESASTRES NATURALES..... 1-12

8.1 SISMO, VENDAVAL Y HURACÁN 3

8.1.1 RESPONSABLES DE AEROGAL EN CASO DE DESASTRES NATURALES SISMO, VENDAVAL Y HURACÁN 3

8.2. INUNDACIONES, TORMENTAS CON RAYOS, GRANIZADA (LLUVIA CON HIELO)..... 5

8.2.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INUNDACIONES, TORMENTAS CON RAYOS, GRANIZADA (LLUVIA CON HIELO) 5

8.3.TSUNAMI Y ERUPCIONES VOLCÁNICAS 7
83.1. RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE TSUNAMI Y ERUPCIONES VOLCÁNICAS 7
8.4. PANDEMIAS 9
8.4.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE PANDEMIAS 12

09.00.00 DESASTRES CAUSADOS POR EL HOMBRE 1-8
9.1. INCENDIO 3
9.1.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INCENDIO 3
9.2. FUGA DE GASES 5
9.2.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE FUGA DE GASES 5
9.3. DERRAME DE COMBUSTIBLE U OTRO EVENTO SIMILAR CON MERCANCÍA PELIGROSA 6
9.3.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE DERRAME DE COMBUSTIBLE U OTRO EVENTO SIMILAR CON MERCANCÍA PELIGROSA 6
9.4. EXPLOSIÓN 7
9.4.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE EXPLOSIÓN 7

10.00.00 DISTURBIO CIVIL 1-2
10.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE DISTURBIO CIVIL 1

11.00.00 ACTO DE GUERRA 1-2
11.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE ACTO DE GUERRA 1

ANEXOS

ANEXO 1- PLAN DE ASISTENCIA A FAMILIARES 1-6
MODALIDADES O TIPOS DE ASISTENCIA A FAMILIARES 1
IMPLEMENTACIÓN 2
TAREAS DE LA AEROLÍNEA EN LAS CUALES DEBEN ESTAR PRESENTES LAS PERSONAS ENTRENADAS EN CRISIS Y SOPORTE PSICOLÓGICO 2
UBICACIÓN DE LAS PERSONAS ENTRENADAS EN RESPUESTA A LA CRISIS 4
PERSONAL A CAPACITAR EN RESPUESTA A CRISIS 4
SELECCIÓN VOLUNTARIOS PARA LA ASISTENCIA A FAMILIARES 4
CRONOGRAMA PARA IMPLEMENTAR LA CAPACITACIÓN 4
RECURSOS 5
CONTENIDOS DEL SEMINARIO TALLER RESPUESTA A LA CRISIS 5
FORMATOS A SER USADOS EN CASO DE ACTIVACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA A FAMILIARES 5

ANEXO 2 - CONTACTOS Y POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA A LA EMERGENCIA STAR ALLIANCE 1-18
CONTACTOS DE EMERGENCIA STAR ALLIANCE 3
SECCIÓN 3 - NOTIFICACIÓN Y SOPORTE DE LA EMERGENCIA 8
3.1 OCURRENCIA REPORTABLE 8
3.2 NOTIFICACIÓN DE OCURRENCIAS REPORTABLES DE EMERGENCIA 9
3.2.1 REPORTE DE NOTIFICACIÓN 9

3.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES 9
3.4 ACTIVACIÓN DEL CENTRO DE CRISIS 10
3.4.1 AEROLÍNEA OPERADORA 10
3.4.2 AEROLÍNEA ASISTENTE 10
3.4.3 OTROS MIEMBROS DE STAR ALLIANCE 10
3.5 RESPUESTA A LA EMERGENCIA 10
3.5.1 RESPUESTA CORPORATIVA 10
3.5.2 REPUESTA DE LA AEROLÍNEA ASISTENTE 10
3.5.2.1 ACTIVACIÓN DE LA AEROLÍNEA ASISTENTE 11
3.5.2.2 REQUERIMIENTO DE LA RESPUESTA INICIAL 11
3.5.2.2.1 AERONAVES 11
3.5.2.2.2 REQUISITOS DE STAFF 12
3.5.2.2.3 EQUIPO DE SOPORTE 12
3.5.2.2.4 SERVICIOS DE SOPORTE 12
3.5.3 ASISTENCIA TELEFÓNICA 12
3.5.3.1 ACTIVACIÓN DEL CENTRO DE CONSULTA TELEFÓNICA 13
3.5.3.1.1 AEROLÍNEA OPERADORA 13
3.5.3.1.2 AEROLÍNEA ASISTENTE 13
3.5.3.1.3 ÁREAS GEOGRAFICAS DE COBERTURA TELEFÓNICA 13
3.5.3.2 RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN 13
3.5.3.3 TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN 13
3.5.3.4 COORDINACIÓN DEL CENTRO DE CONSULTA TELEFÓNICA. 14
3.5.4 RESPUESTA DE LA ESTACIÓN 14
3.5.5 SOPORTE DE INCIDENTE A LA AEROLÍNEA AFILIADA 14
3.5.6 INFORMACIÓN DEL MANIFIESTO DE PASAJEROS 15
3.5.7 ASISTENCIA A LOS PASAJEROS Y A SUS FAMILIAS 15
3.5.7.1 RESPONSABILIDADES 15
3.5.7.2 MIEMBROS DEL EQUIPO DE ASISTENCIA ESPECIAL 16
3.5.7.3 DESPLIEGUE 16
3.5.7.4 ASIGNACIONES DE TRABAJO 16
3.6 TRANSPORTE DE PERSONAL 17
3.7 TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MIEMBROS DE SU FAMILIA 17
3.8 RECUPERACIÓN DE LA AERONAVE 17
3.9 RESPUESTA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN. 17
3.10 LOS OBSERVADORES 17
3.11 INTERCAMBIO DE REPRESENTANTES DE ENLACE 17
3.12 INTERFACE CON LAS AGENCIAS DE GOBIERNO 18
3.13 COSTO DE LA RESPUESTA 18

ANEXO 3 - PLAN DE RESPUESTA LOCAL O DE LA ESTACIÓN 1-54

3.1. PRIMERA PERSONA ALERTADA 1
3.2. ORGANIZACIONES EXTERNAS IMPORTANTES/RELEVANTES PARA LA COORDINACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL ERP 3
3.3 ACUERDO ENTRE LA GERENCIA/JEFATURA/LÍDER O SIMILAR DE CADA AEROPUERTO DONDE OPERA LA AEROLÍNEA Y LA ADMINISTRACIÓN O AUTORIDAD AEROPORTUARIA, PARA LA COORDINACIÓN EXITOSA DE LA RESPUESTA A LA EMERGENCIA 11
3.4 LISTA DE FUNCIONARIOS DE LA AEROLÍNEA RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL ERP LOCAL O DE LA ESTACIÓN 13
3.5. DATOS PARA LA ASISTENCIA A FAMILIARES EN CASO DE EMERGENCIA .. 19
3.9. LISTAS DE CHEQUEO DE LOS REPRESENTANTES DE LOS COMITÉS DE EMERGENCIAS EN CASO DE ACTIVACIÓN DEL ERP LOCAL O DE ESTACIÓN ... 21
GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO DE LA ZONA GEOGRÁFICA DEL VUELO AFECTADO 23

GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO ORIGEN DEL VUELO AFECTADO 25
GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO DESTINO DEL VUELO AFECTADO 27
ASISTENTE EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO 29
ASISTENTE DE FAMILIARES EN HOSPITALES 31
ASISTENTE DE FAMILIARES EN HOTELES 33
ASISTENTE DE ATENCIÓN A SOBREVIVIENTES 35
ASISTENTE DE PILOTOS Y TRIPULANTES DE CABINA 37
REPRESENTANTE AL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS (COE) DEL AEROPUERTO..... 39
REPRESENTANTE DEL CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC 41
REPRESENTANTE DE EQUIPAJES 43
REPRESENTANTE DE CARGA 45
REPRESENTANTE DE TÉCNICO DE MANTENIMIENTO 47
REPRESENTANTE COMERCIAL 49
REPRESENTANTE DE SECURITY 51
REPRESENTANTE DE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SSMA 53

ANEXO 4- FORMATOS 1-24

FORMATO 1. DOTACIÓN DE LA SALA DE CRISIS DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS 1
FORMATO 2. PROCEDIMIENTO PARA SECUESTRO DE AERONAVE 3
FORMATO 3. PROCEDIMIENTO DE AERONAVE PARA AMENAZA DE BOMBA 4
FORMATO 4. MANIFIESTO DE PASAJEROS 5
FORMATO 5. MANIFIESTO DE TRIPULANTES 7
FORMATO 6. LISTA DE SOBREVIVIENTES 9
FORMATO 7. DATOS DEL VUELO AFECTADO 11
FORMATO 8. DATOS DEL PASAJERO OBTENIDOS EN LA ESTACIÓN DE ABORDAJE 13
FORMATO 9. INFORMACIÓN ESTADO DE PASAJEROS Y TRIPULANTES 15
FORMATO 10. INFORMACIÓN DE FAMILIARES Y PERSONAS RELACIONADAS .17
FORMATO 11. ARREGLOS DE VIAJE PARA FAMILIARES U OTROS RELACIONADOS.....19
FORMATO 12. DATOS DEL PASAJERO OBTENIDOS DE LOS FAMILIARES (A SER USADO EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN DE PASAJEROS) 21
FORMATO 13. DEVOLUCIÓN/ENTREGA DE CARGA, EFECTOS PERSONALES, EQUIPAJES 23

LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
Cubierta	-	-	-
00.00.00 Introducción General	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
01.01.01 Índice General	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
00.02.00 Listado de Páginas Efectivas	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
00.03.00 Control de Revisiones	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.04.00 Solicitud de Cambios	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.05.00 Registro de Cambios	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.06.00 Distribución del Manual	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.07.00 Control del Manual	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.08.00 Control del Manual Electrónico	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
09.00.00 Identificación de Revisiones	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.10.00 Aprobación de Revisiones	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.11.00 Definiciones y Abreviaturas	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
01.00.00 Introducción ERP	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017
	14	03	28-Jul-2017
02.00.00 Notificación de eventos de emergencia, activación y desactivación del ERP	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
03.00.00 Accidente/ Desastre aéreo	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL
SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN
APROBADO
FECHA: 08 SET. 2017
FIRMA
Cristian Romero
SUPERVISOR AVSEC

Aprobado por:
Fecha:
Firma:

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
03.00.00	5	03	28-Jul-2017
Accidente/	6	03	28-Jul-2017
Desastre aéreo	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017
	14	03	28-Jul-2017
	15	03	28-Jul-2017
	16	03	28-Jul-2017
	17	03	28-Jul-2017
	18	03	28-Jul-2017
	19	03	28-Jul-2017
	20	03	28-Jul-2017
	21	03	28-Jul-2017
	22	03	28-Jul-2017
	23	03	28-Jul-2017
	24	03	28-Jul-2017
	25	03	28-Jul-2017
	26	03	28-Jul-2017
	27	03	28-Jul-2017
	28	03	28-Jul-2017
	29	03	28-Jul-2017
	30	03	28-Jul-2017
	31	03	28-Jul-2017
	32	03	28-Jul-2017
	33	03	28-Jul-2017
	34	03	28-Jul-2017
	35	03	28-Jul-2017
	36	03	28-Jul-2017
	37	03	28-Jul-2017
	38	03	28-Jul-2017
	39	03	28-Jul-2017
	40	03	28-Jul-2017
	41	03	28-Jul-2017
	42	03	28-Jul-2017
	43	03	28-Jul-2017
	44	03	28-Jul-2017
	45	03	28-Jul-2017
	46	03	28-Jul-2017

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
	47	03	28-Jul-2017
	48	03	28-Jul-2017
	49	03	28-Jul-2017
	50	03	28-Jul-2017
	51	03	28-Jul-2017
	52	03	28-Jul-2017
	53	03	28-Jul-2017
	54	03	28-Jul-2017
	55	03	28-Jul-2017
	56	03	28-Jul-2017
	57	03	28-Jul-2017
	58	03	28-Jul-2017
	59	03	28-Jul-2017
	60	03	28-Jul-2017
	61	03	28-Jul-2017
	62	03	28-Jul-2017
	63	03	28-Jul-2017
	64	03	28-Jul-2017
	65	03	28-Jul-2017
	66	03	28-Jul-2017
	67	03	28-Jul-2017
	68	03	28-Jul-2017
	69	03	28-Jul-2017
	70	03	28-Jul-2017
	71	03	28-Jul-2017
	72	03	28-Jul-2017
04.00.00	1	03	28-Jul-2017
Avión	2	03	28-Jul-2017
Extraviado/			
Retrasado			
05.00.00	1	03	28-Jul-2017
Actos de	2	03	28-Jul-2017
Interferencia	3	03	28-Jul-2017
Ilícita	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL
SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN
APROBADO
FECHA: 08 SET. 2017

FIRMA
Cristian Romero
SUPERVISOR AVSEC

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
05.00.00	11	03	28-Jul-2017
Actos de	12	03	28-Jul-2017
Interferencia			
Ilícita			
06.00.00	1	03	28-Jul-2017
Incidente	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
07.00.00	1	03	28-Jul-2017
Turbulencia	2	03	28-Jul-2017
Severa en aire	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
08.00.00	1	03	28-Jul-2017
Desastres	2	03	28-Jul-2017
Naturales	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
09.00.00	1	03	28-Jul-2017
Desastres	2	03	28-Jul-2017
Causados por	3	03	28-Jul-2017
el Hombre	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
10.00.00	1	03	28-Jul-2017
Disturbio	2	03	28-Jul-2017
Civil			

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
11.00.00	1	03	28-Jul-2017
Acto de	2	03	28-Jul-2017
Guerra			
Anexo 1	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
Anexo 2	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017
	14	03	28-Jul-2017
	15	03	28-Jul-2017
	16	03	28-Jul-2017
	17	03	28-Jul-2017
	18	03	28-Jul-2017
Anexo 3	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL
SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN
APROBADO
FECHA: 08 SET. 2017
FIRMA
Cristian Romero
SUPERVISOR AVSEC

Aprobado por:
Fecha:
Firma:

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
Anexo 3	14	03	28-Jul-2017
	15	03	28-Jul-2017
	16	03	28-Jul-2017
	17	03	28-Jul-2017
	18	03	28-Jul-2017
	19	03	28-Jul-2017
	20	03	28-Jul-2017
	21	03	28-Jul-2017
	22	03	28-Jul-2017
	23	03	28-Jul-2017
	24	03	28-Jul-2017
	25	03	28-Jul-2017
	26	03	28-Jul-2017
	27	03	28-Jul-2017
	28	03	28-Jul-2017
	29	03	28-Jul-2017
	30	03	28-Jul-2017
	31	03	28-Jul-2017
	32	03	28-Jul-2017
	33	03	28-Jul-2017
	34	03	28-Jul-2017
	35	03	28-Jul-2017
	36	03	28-Jul-2017
	37	03	28-Jul-2017
	38	03	28-Jul-2017
	39	03	28-Jul-2017
	40	03	28-Jul-2017
	41	03	28-Jul-2017
	42	03	28-Jul-2017
	43	03	28-Jul-2017
	44	03	28-Jul-2017
	45	03	28-Jul-2017
	46	03	28-Jul-2017
	47	03	28-Jul-2017
	48	03	28-Jul-2017
	49	03	28-Jul-2017
	50	03	28-Jul-2017
	51	03	28-Jul-2017
	52	03	28-Jul-2017

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVI-SIÓN
Anexo 3	53	03	28-Jul-2017
	54	03	28-Jul-2017
Anexo 4	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	10-0ct-2014
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017
	14	03	28-Jul-2017
	15	03	28-Jul-2017
	16	03	28-Jul-2017
	17	03	28-Jul-2017
	18	03	28-Jul-2017
	19	03	28-Jul-2017
	20	03	28-Jul-2017
	21	03	28-Jul-2017
	22	03	28-Jul-2017
	23	03	28-Jul-2017
	24	03	28-Jul-2017

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

DIRECCIÓN GENERAL DE AVIACIÓN CIVIL
SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN
APROBADO
FECHA: 08 SET. 2017

FIRMA
Cristian Romero
SUPERVISOR AVSEC

LISTADO DE PÁGINAS EFECTIVAS

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
Cubierta	-	-	-
00.00.00 Introducción General	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
01.01.01 Índice General	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
00.02.00 Listado de Páginas Efectivas	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
00.03.00 Control de Revisiones	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.04.00 Solicitud de Cambios	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.05.00 Registro de Cambios	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.06.00 Distribución del Manual	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.07.00 Control del Manual	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.08.00 Control del Manual Electrónico	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
09.00.00 Identificación de Revisiones	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.10.00 Aprobación de Revisiones	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
00.11.00 Definiciones y Abreviaturas	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
01.00.00 Introducción ERP	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017
	14	03	28-Jul-2017
02.00.00 Notificación de eventos de emergencia, activación y desactivación del ERP	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
03.00.00 Accidente/ Desastre aéreo	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017

Aprobado por:
Fecha:
Firma:

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
03.00.00	5	03	28-Jul-2017
Accidente/	6	03	28-Jul-2017
Desastre aéreo	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017
	14	03	28-Jul-2017
	15	03	28-Jul-2017
	16	03	28-Jul-2017
	17	03	28-Jul-2017
	18	03	28-Jul-2017
	19	03	28-Jul-2017
	20	03	28-Jul-2017
	21	03	28-Jul-2017
	22	03	28-Jul-2017
	23	03	28-Jul-2017
	24	03	28-Jul-2017
	25	03	28-Jul-2017
	26	03	28-Jul-2017
	27	03	28-Jul-2017
	28	03	28-Jul-2017
	29	03	28-Jul-2017
	30	03	28-Jul-2017
	31	03	28-Jul-2017
	32	03	28-Jul-2017
	33	03	28-Jul-2017
	34	03	28-Jul-2017
	35	03	28-Jul-2017
	36	03	28-Jul-2017
	37	03	28-Jul-2017
	38	03	28-Jul-2017
	39	03	28-Jul-2017
	40	03	28-Jul-2017
	41	03	28-Jul-2017
	42	03	28-Jul-2017
	43	03	28-Jul-2017
	44	03	28-Jul-2017
	45	03	28-Jul-2017
	46	03	28-Jul-2017

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
	47	03	28-Jul-2017
	48	03	28-Jul-2017
	49	03	28-Jul-2017
	50	03	28-Jul-2017
	51	03	28-Jul-2017
	52	03	28-Jul-2017
	53	03	28-Jul-2017
	54	03	28-Jul-2017
	55	03	28-Jul-2017
	56	03	28-Jul-2017
	57	03	28-Jul-2017
	58	03	28-Jul-2017
	59	03	28-Jul-2017
	60	03	28-Jul-2017
	61	03	28-Jul-2017
	62	03	28-Jul-2017
	63	03	28-Jul-2017
	64	03	28-Jul-2017
	65	03	28-Jul-2017
	66	03	28-Jul-2017
	67	03	28-Jul-2017
	68	03	28-Jul-2017
	69	03	28-Jul-2017
	70	03	28-Jul-2017
	71	03	28-Jul-2017
	72	03	28-Jul-2017
04.00.00	1	03	28-Jul-2017
Avión	2	03	28-Jul-2017
Extraviado/			
Retrasado			
05.00.00	1	03	28-Jul-2017
Actos de	2	03	28-Jul-2017
Interferencia	3	03	28-Jul-2017
Ilícita	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
05.00.00	11	03	28-Jul-2017
Actos de	12	03	28-Jul-2017
Interferencia			
Ilícita			
06.00.00	1	03	28-Jul-2017
Incidente	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
07.00.00	1	03	28-Jul-2017
Turbulencia	2	03	28-Jul-2017
Severa en aire	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
08.00.00	1	03	28-Jul-2017
Desastres	2	03	28-Jul-2017
Naturales	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
09.00.00	1	03	28-Jul-2017
Desastres	2	03	28-Jul-2017
Causados por	3	03	28-Jul-2017
el Hombre	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
10.00.00	1	03	28-Jul-2017
Disturbio	2	03	28-Jul-2017
Civil			

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
11.00.00	1	03	28-Jul-2017
Acto de	2	03	28-Jul-2017
Guerra			
Anexo 1	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
Anexo 2	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017
	14	03	28-Jul-2017
	15	03	28-Jul-2017
	16	03	28-Jul-2017
	17	03	28-Jul-2017
	18	03	28-Jul-2017
Anexo 3	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	28-Jul-2017
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017

Aprobado por:
Fecha:
Firma:

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVISIÓN
Anexo 3	14	03	28-Jul-2017
	15	03	28-Jul-2017
	16	03	28-Jul-2017
	17	03	28-Jul-2017
	18	03	28-Jul-2017
	19	03	28-Jul-2017
	20	03	28-Jul-2017
	21	03	28-Jul-2017
	22	03	28-Jul-2017
	23	03	28-Jul-2017
	24	03	28-Jul-2017
	25	03	28-Jul-2017
	26	03	28-Jul-2017
	27	03	28-Jul-2017
	28	03	28-Jul-2017
	29	03	28-Jul-2017
	30	03	28-Jul-2017
	31	03	28-Jul-2017
	32	03	28-Jul-2017
	33	03	28-Jul-2017
	34	03	28-Jul-2017
	35	03	28-Jul-2017
	36	03	28-Jul-2017
	37	03	28-Jul-2017
	38	03	28-Jul-2017
	39	03	28-Jul-2017
	40	03	28-Jul-2017
	41	03	28-Jul-2017
	42	03	28-Jul-2017
	43	03	28-Jul-2017
	44	03	28-Jul-2017
	45	03	28-Jul-2017
	46	03	28-Jul-2017
	47	03	28-Jul-2017
	48	03	28-Jul-2017
	49	03	28-Jul-2017
	50	03	28-Jul-2017
	51	03	28-Jul-2017
	52	03	28-Jul-2017

CAPÍTULO	NUM. PÁGINA	NUM. REV.	FECHA REVI-SIÓN
Anexo 3	53	03	28-Jul-2017
	54	03	28-Jul-2017
Anexo 4	1	03	28-Jul-2017
	2	03	28-Jul-2017
	3	03	28-Jul-2017
	4	03	10-0ct-2014
	5	03	28-Jul-2017
	6	03	28-Jul-2017
	7	03	28-Jul-2017
	8	03	28-Jul-2017
	9	03	28-Jul-2017
	10	03	28-Jul-2017
	11	03	28-Jul-2017
	12	03	28-Jul-2017
	13	03	28-Jul-2017
	14	03	28-Jul-2017
	15	03	28-Jul-2017
	16	03	28-Jul-2017
	17	03	28-Jul-2017
	18	03	28-Jul-2017
	19	03	28-Jul-2017
	20	03	28-Jul-2017
	21	03	28-Jul-2017
	22	03	28-Jul-2017
	23	03	28-Jul-2017
	24	03	28-Jul-2017

Aprobado por:

Fecha:

Firma:

HOJA DE CONTROL DE REVISIONES

Esta hoja se utiliza para mantener el control de las revisiones del manual. Cuando se reciba una revisión, deberá anotarse toda la información solicitada en este cuadro y se insertarán las nuevas hojas en el manual.

El Departamento de Publicaciones Técnicas conservará por un período de 6 meses las hojas retiradas después de una revisión.

No se permiten enmiendas y revisiones escritas a mano excepto en situaciones en las cuales se necesite hacerlas en beneficio de la seguridad.

AeroGal	FR_SO0609_02 **REGISTRO DE REVISIONES**		CÓDIGO	REVISIÓN
			FR_SO0609_02	01
			FECHA	PÁGINA (S)
			08-OCT-15	1 de 1
NO. REVISIÓN	**FECHA DE REVISIÓN**	**FECHA DE INSERTADA**	**INSERTADA POR**	
Original	03-Jun-2013	01-Ago-13	Galo Galarza	
01	24-Mar-2015	05-May-15	Olbin Fino	
02	24-Jun-2016	15-Ago-16	Olbin Fino	
03	28-Jul-2017			

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

SOLICITUD DE CAMBIOS EN EL PLAN

OBJETIVO

- Establecer el método para la elaboración y revisión de los diferentes procedimientos que afecten manuales, guías y/o programas regulados.
- Establecer el control para que todos los manuales, guías y/o programas regulados se encuentren actualizados y estandarizados.
- Garantizar que la información y contenido del sistema documental, las políticas, procedimientos y documentos y otros, sea congruente y consistente entre los mismos.
- Garantizar que la revisión del manual, guía y/o programa, se debe presente en forma legible y de acuerdo al formato aprobado por la autoridad.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las áreas generadores de los manuales, guías, programas y/ o procedimientos regulados nuevos o existentes, aplicables a las áreas operativas de AEROGAL ya sea para su creación, modificación y/o mejora.

CONDICIONES

- Toda solicitud, debe tramitarse a través de la hoja de solicitud de cambios incluida en el estándar de cada manual.
- Para que el presente procedimiento cumpla su objetivo, es necesario contar con toda la información que solicita el formulario / solicitud e identificación de los participantes (solicitante).

El Responsable del manual, se asegurará de que los cambios en su propuesta de revisión estén debidamente descritos en el Cap. 00.05.00 Cambios Relevantes. Así como es responsable de actualizar la carta de cumplimiento del manual acorde a las revisiones.

Cada nueva revisión debe modificar el Listado de Paginas Efectivas (LEP), Capitulo 00.01.00, teniendo en el encabezado de todas sus páginas la fecha y el número de revisión actualizada.

La solicitud será sometida utilizando el formato siguiente:

AeroGal	FR_SO0609_01 **SOLICITUD DE CAMBIOS**	CÓDIGO	REVISIÓN
		FR_SO0609_01	01
		FECHA	PÁGINA (S)
		08-OCT-15	1 de 1

Nombre / Departamento del Solicitante	Firma del Supervisor del Departamento Solicitante
Nombre del Propietario del Manual	Nombre del Manual Afectado
Anotar el cambio solicitado o adjuntarlo a esta página	
VERIFICADO POR QA	APLICA NO APLICA
FECHA:	FIRMA
RESPONSABLE DEL MANUAL	
FECHA:	FIRMA

REGISTRO DE CAMBIOS RELEVANTES

El propósito de esta hoja de registro sirve para mantener los cambios relevantes de cada revisión.

Los cambios realizados a este documento podrán ser identificados con una línea recta vertical, ubicada al lado izquierdo de la página, la misma abarcará en su extensión las modificaciones realizadas al mismo.

AeroGal	FR_SO0609_03 **REGISTRO DE CAMBIOS RELEVANTES**	CÓDIGO	REVISIÓN
		FR_SO0609_03	01
		FECHA	PÁGINA (S)
		08-OCT-15	1 de 1

DESCRIPCIÓN	TITÚLO	CAPITULO
Se modifica todo el formato del manual	Todos	Todos
Se actualizo el número de páginas de todos el manual	Todos	Todos
Se incluye un capitulo de introducción general	Introducción General	00.00.00
Se actualiza el índice general de acuerdo con la revisión 03	Índice General	00.01.01
Se cambio el formato de páginas efectivas y se actualizo su contenido de acuerdo con la revisión 03	Listado de páginas efectivas	00.02.00
Se cambio el formato de Control de revisiones y se actualizo su contenido de acuerdo con la revisión 03	Control de revisiones	00.03.00
Se incluye un capitulo de “Solicitud de Cambios”	Solicitud de Cambios	00.04.00
Se cambio el formato de Registros de Cambios y se actualizo su contenido de acuerdo con la revisión 03	Registro de Cambios	00.05.00
Se incluye un capitulo “Distribución del Manual”	Distribución del Manual	00.06.00
Se incluye un capitulo “Control del Manual”	Control del Manual	00.07.00
Se incluye un capitulo “Control del Manual Electrónico”	Control del Manual Electrónico	00.08.00
Se incluye un capítulo “Identificación de Revisiones”	Identificación de Revisiones	00.09.00
Se incluye un capítulo “Aprobación de Revisiones”	Aprobación de Revisiones	00.10.00
Se modifica el Capitulo “Glosarios y Abreviaciones” por “Definiciones y abreviaturas”	Definiciones y Abreviaturas	00.11.00
Se modifica el propósito del manual	1.1 Propósito	01.00.00
Se modifica el texto contenido, los cargos responsables y sus funciones	1.2 Responsables	01.00.00
Se actualiza el texto contenido en el titulo	1.3 Emergencia u ocurrencias reportables de emergencias	01.00.00
Se actualiza el texto contenido en el titulo	1.4 Fases de accidente o incidente	01.00.00

Se actualiza el texto contenido en el titulo	1.5 Procedimiento de Búsqueda y Salvamento aéreo	01.00.00
Se modifican los roles de los integrantes del Comité de emergencias Corporativo y el Comité de emergencias de la aerolínea y se actualizan sus funciones de acuerdos con los nuevos roles	1.7 Comités de emergencias	01.00.00
Se cambia el nombre de “Sala de crisis secundaria” por “Sala de Crisis de la aerolínea” y “Sala de crisis primaria” por “Sala de crisis Corporativa”	1.8. Centros de Comando de Emergencia o Salas de Crisis	01.00.00
Se actualizo los responsables del llevar a cabo la transición de operación normal a la emergencia Normal a la Emergencia y Retorno a la Operación Normal, Coordinación con las Entidades Externas	1.10. Transición de la Operación Normal a la Emergencia y Retorno a la Operación Normal, Coordinación con las Entidades Externas	01.00.00
Se incluye el titulo “Entrenamientos ERP” y se incluye la referencia al instructivo IN_-GE0209_01	1.13 Entrenamientos ERP	01.00.00
Se incluye el titulo “Pruebas y Simulacros” y se incluye la referencia al procedimiento PR_-GE0209_02.	1.14. Pruebas y Simulacros	01.00.00
Se incluye el título “Manifiestos”	1.15. Manifiestos	01.00.00
Se incluye el título “Coordinación con otras Entidades”	1.16. Coordinación con otras Entidades	01.00.00
Se incluye el título “Fuentes de Reglamentación y Documentos de Referencia”	1.17. Fuentes de Reglamentación y Documentos de Referencia	01.00.00
Se cambia el contenido del capítulo “Notificación de eventos de emergencia, activación y des-activación del ERP y se incluye la referencia al procedimiento PR_GE0209_01	Notificación de eventos de emergencia, activación y des-activación del ERP	02.00.00
Se modifican las listas de chequeo de los integrantes del Comité de emergencias Corporativo y el Comité de emergencias de la aerolínea y se actualizan sus funciones de acuerdos con los nuevos roles	3.2. Listas de Chequeo de las Funciones de los Miembros del Comité de Emergencias en caso de Accidente Aéreo y/o Cualquier otro Evento de Emergencia Severo que Justifique su Activación	03.00.00
Se elimina el contenido del Anexo 3. Contactos de Star Alliance y se incluye dentro del Anexo 2	Contactos y Políticas y Procedimientos de Respuesta a la Emergencia Star Alliance	Anexo 2
El contenido del “Anexo 6 Plan de respuesta local o de la estación” se mueve al Anexo 3 y se elimina el Anexo 6.	Plan de respuesta local o de la estación	Anexo 3
Se elimina el contenido del Anexo 3. Contactos de Star Alliance y se incluye dentro del Anexo 2	Contactos y Políticas y Procedimientos de Respuesta a la Emergencia Star Alliance	Anexo 2
Se elimina el “Anexo 5. Entrenamientos ERP	-	-

DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL

En un plazo de tiempo, no mayor de 15 días, contados a partir de la recepción de la revisión aprobada/aceptada, el Departamento de Publicaciones Técnicas distribuirá el manual en copia impresa o copia electrónica (CD) de acuerdo a los siguientes pasos:

1. Para control de distribución se cuenta con un documento denominado “Listado Maestro de Poseedores de Documentación Técnica dicho documento estará en la oficina de Documentación Técnica a disposición en el momento en que la misma así lo requiera.
2. Para dar seguimiento y un mejor control para distribución, Documentación Técnica notificará por medio de correo electrónico la aceptación de elaboración o actualización de manuales y él Poseedor del Manual confirmará por medio de correo electrónico la recepción y descarga del manual.

El encargado de cada copia controlada, es responsable de informar al Dpto. de Publicaciones Técnicas mediante un mensaje electrónico, cualquier cambio en el personal que posee dicha copia controlada, para su actualización en el listado de distribución.

Para aquellos usuarios que no posean acceso a los medios electrónicos, el Departamento de Publicaciones Técnicas les proveerá una copia impresa o digital a través del correo interno de la Compañía.

DISTRIBUCIÓN DEL MANUAL A COMPAÑÍAS SUBCONTRATADAS

La distribución de manuales de la Aerolínea a compañías subcontratadas en ubicaciones fuera de la base principal, será responsabilidad de Publicaciones Técnicas a través del Jefe de Estación de la misma ubicación, quien le hará llegar el disco compacto o habilitará el acceso a la red electrónica según Cap. 00.08.00 de este manual.

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

CONTROL DEL MANUAL

Será responsabilidad de Publicaciones Técnicas, el controlar la distribución apropiada y el estado de las revisiones de este manual y sus partes; y cada responsable del manual debe mantener la versión actualizada.

El Departamento de Publicaciones Técnicas mantendrá el manual original para probar que la información disponible en el portal corporativo que ha sido aprobada/aceptada por la DGAC.

El Departamento de Publicaciones Técnicas notificará mensualmente a los usuarios de los correspondientes manuales, del estatus de su última revisión.

COPIAS NO CONTROLADAS

Todas las copias del manual maestro asignadas de acuerdo a la lista de distribución se consideran como copias controladas a la hora de ser asignados a un usuario específico, en el caso que se debe obtener una copia de la totalidad o parte de una de estas, se deberá especificar en forma clara en la hoja de portada; que es una copia de referencia solamente, por lo tanto, se identificará como una copia no controlada.

Las copias que pueden circular dentro o fuera de la compañía tendrán el sello original del departamento al que pertenece la copia del manual, para que tenga validez. No se permiten copias o reproducciones si no cumplen con el procedimiento anterior.

RESPONSABLE DEL MANUAL

El Jefe de Seguridad Operacional es responsable de aprobar la revisión del contenido descrito en este manual y sus partes, para la ejecución de las tareas operacionales actuales.

Cada usuario es directa y principalmente responsable de llevar a cabo todas las tareas asignadas.

Asimismo, de establecer los mecanismos necesarios para cumplir los procedimientos contenidos en sus respectivos manuales.

Los responsables de la edición, enmiendas y modificación de las partes asociadas a este manual son los siguientes:

	Manual	Responsable
1	Plan de repuesta a la emergencia	Jefe de Seguridad Operacional

Los usuarios de este manual y sus partes, involucrados directamente en operaciones de la empresa, deben de estar familiarizados con los contenidos.

Cuando se amerite, se programará un entrenamiento si la revisión lo requiere.

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

CONTROL DEL MANUAL ELECTRÓNICO

Este manual es mantenido en formato electrónico publicado en Internet mediante el sitio web conocido como Portal Corporativo, construido para desplegar y administrar información de la Aerolínea. Esto permite que los colaboradores tengan acceso a la información directamente de un computador. El responsable del área es quien asegurará que todos los colaboradores tengan acceso y recursos suficientes a esta información.

El portal corporativo es el medio oficial de la Aerolínea para la consulta de sus manuales regulados, este sitio es controlado y se rige de acuerdo a la Guía de Procedimientos Manejo de Manuales Digitales

ACTUALIZACIÓN DE MANUALES EN EL SISTEMA Y CONTROL

De la misma forma en que se efectúan las revisiones del control de manuales descritas en el Capítulo 00.07.00 Control del Manual, se llevarán a cabo las revisiones del formato electrónico.

Una vez la revisión ha sido aprobada/aceptada por la DGAC, Publicaciones Técnicas procederá a actualizar el manual y el oficio de aprobación/aceptación en la página intranet portal corporativo, en un tiempo no mayor de 15 días contados a partir de la fecha de la recepción del manual, con el fin de que los usuarios del manual electrónico puedan consultar la última revisión.

El formato electrónico estándar para visualizar estos manuales en el sistema es “Adobe Portable Document Format” (PDF).

El Departamento de Publicaciones Técnicas debe asegurarse que este manual se encuentre totalmente al día en la página intranet, de acuerdo con el listado maestro de revisiones de manuales.

Adicionalmente Publicaciones Técnicas distribuirá este manual y sus revisiones en Disco Compacto (CD), según la lista de distribución.

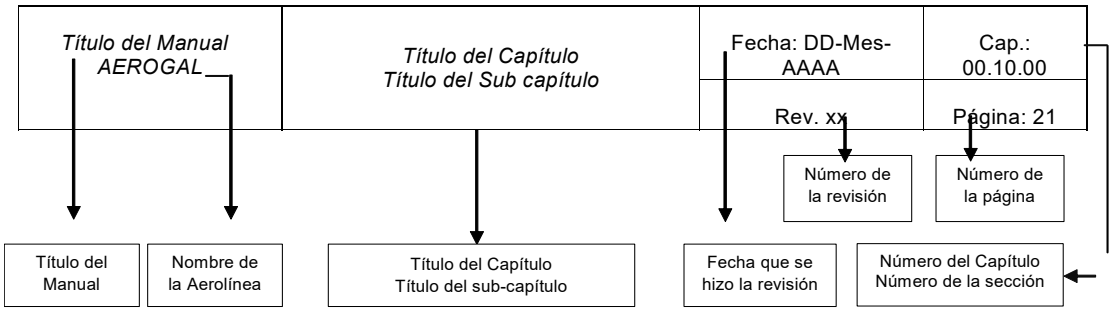
Los CD’s desactualizados deben ser desechados en su totalidad..

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

IDENTIFICACIÓN DE REVISIONES

Cuando una revisión es emitida, una línea a lo largo del margen izquierdo identificará toda la información corregida.

Toda revisión se actualiza en el encabezado de cada página, con su fecha y número de revisión correspondiente, sin afectar al resto del manual.



DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

APROBACIÓN DE REVISIONES

Un juego duplicado de páginas efectivas será enviado a la Dirección General de Aeronáutica Civil, para su aprobación/aceptación. Si la DGAC acepta/aprueba la revisión, el inspector firmará y fechará el Listado completo de Páginas Efectivas y la devolverá a la Gerencia de Operaciones para su distribución a todas las áreas correspondientes.

El Departamento de Publicaciones Técnicas colocará las hojas originales para la revisión en el Manual Maestro correspondiente y marcará en la hoja de control de revisiones como corresponde.

El Departamento de Publicaciones Técnicas mantendrá el manual original para probar que la información disponible en el Portal ha sido aprobada/aceptada por la DGAC.

El Departamento de Publicaciones Técnicas en una base mensual, notificará a los usuarios de los correspondientes manuales, del estatus de su última revisión.

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

DEFINICIONES

1. **Accidente:** Todo suceso, relacionado con la utilización de la aeronave, que ocurre dentro del periodo comprendido entre el momento en que una persona entra a bordo de la aeronave, con la intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado, durante el cual:
   a.)Cualquier persona sufre lesiones mortales o graves a consecuencia de hallarse en la aeronave o por contacto directo con cualquier parte de la aeronave, incluso con partes que se hallan desprendido o por exposición directa al chorro de un reactor.
   b.)La aeronave sufre daños o roturas estructurales que afectan adversamente su resistencia estructural, su performance o sus características de vuelo y que normalmente requieren una reparación importante o el cambio del componente afectado.
   c.)La aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.
2. **Actos de Guerra:** Acto de acción militar o acto de terrorismo que amenaza: a pasajeros, personal de la compañía, la aeronave o facilidades.
3. **Acto de interferencia Ilícita:** Actos o tentativas, destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil y el transporte aéreo:
   a. Apoderamiento ilícito de aeronaves en vuelo.
   b. Apoderamiento ilícito de aeronaves en tierra.
   c. Toma de rehenes a bordo de las aeronaves o en aeródromos.
   d. Intrusión por la fuerza a bordo de una aeronave, o en un aeropuerto de armas o de artefactos con fines criminales.
   e. Comunicación de información falsa que comprometa la seguridad de una aeronave en vuelo, o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulación, personal de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.
4. **Aireación:** es la renovación continua de aire contaminado dentro de un edificio, casa, fábrica cuya meta es de crear un clima interior saludable.
5. **Alistamiento:** Acción y efecto de alistar o alistarse.
6. **Amenaza de Bomba**: Una amenaza para dañar o destruir propiedad de la aerolínea a través del uso de alguna forma de sabotaje o artefacto explosivo.
7. **Búsqueda (Search).** Operación coordinada normalmente por un centro coordinador de búsqueda y salvamento o Subcentro de Búsqueda y salvamento, en la que se utilizan el personal de medios disponibles para localizar a personas en peligro.
8. **Call Center:** Área donde agentes o asesores de teléfonos especialmente entrenados, realizan llamadas (llamadas salientes o en inglés, outbound) o reciben llamadas (llamadas entrantes o inbound).
9. **Canecas:** contenedor para el transporte de sustancias
10. **Capo:** Cubierta del motor.
11. **Carenas:** Es una cubierta estructural de las aeronaves cuya principal función, es reducir la resistencia que ofrece el desplazamiento a través del aire, y se encuentra ubicada en zonas de la aeronave donde potencialmente se pueda producir mayor resistencia que en otras. Estas estructuras, se presentan generalmente como cubiertas ligeras que además de reducir la resistencia al avance, también proveen protección a aquellos componentes que cubren
12. **Causas:** Acciones, omisiones, acontecimientos, condiciones o una combinación de estos factores que determinen el accidente o incidente.
13. **Cecear:** Pronunciar la *s* con articulación igual o semejante a la de la *c* ante *e, i,* o a la de la *z*.

14. **Decolaje:** fase inicial y esencial de un vuelo, que se logra tras realizar la carrera de despegue sobre una pista de despegue y aterrizaje de un aeropuerto o en una superficie extensa de agua, con la cual se consigue el efecto aerodinámico de la sustentación, que es provocado por el flujo a una determinada velocidad del aire sobre las alas.
15. **Disrupción significativa de la operación,** se adjunta definición en inglés dado que es un concepto IOSA: A significant disruption of operations is e.g. a situation where managerial and operational procedures. Focus would be on solving problems, recovering situations, adhering to special procedures proving guidance for such cases. Therefore a suitcable response plan is required for an effective management of such situations.
16. **Duelo psicológico:** es un proceso que tiene lugar tras una pérdida irreparable. El duelo es una reacción natural y necesaria ante la pérdida de un ser querido (la muerte de un familiar, un amigo, una mascota, etc.) o de un evento o condición (un divorcio, un despido laboral).La pérdida ocasiona sufrimiento a quien la padece y el duelo aparece como el proceso mediante el cual la persona comienza a aceptarla y a comprender que deberá continuar con su vida.
17. **Emergencia:** Situación en la cual existen motivos justificados para considerar que una aeronave y/o sus ocupantes están amenazados de un peligro grave e inminente y necesitan auxilio inmediato.
18. **Escarapela:** Marca distintiva de pertenencia a un grupo, grado, rango o función.
19. **Fase de alerta (ALERFA):** Situación en la cual se abriga temor por la seguridad de una aeronave y de sus ocupantes.
20. **Fase de incertidumbre (INCERFA):** Situación en la cual existe duda acerca de la seguridad de una aeronave o de un buque y de las personas a bordo.
21. **Fase de peligro (DETRESFA):** Situación en la cual existen motivos justificados para creer que un buque o aeronave y sus ocupantes, están amenazados por un peligro grave e inminente y necesitan auxilio inmediato.
22. **Familia y familiares:** para evitar repeticiones en este manual y por recomendación OACI, ambos términos se usarán cuando se hace referencia a los miembros familiares que son víctimas de un accidente de aeronave. La definición del grado de familiaridad es un importante prerrequisito de la planeación de la provisión de asistencia. Determinar quién constituye familia debe incluir además de los parientes cercanos (padres, abuelos, hijos, nietos, cónyuges, hermanos, tío, etc) las consideraciones culturales y las relaciones sociales entre los afectados.
23. **Gallardete:** Se define como una bandera que es más ancha al asta que al batiente. Es decir, que se trata de una definición de bandera en función de su forma y no de su significado. Sus variantes más comunes son las de gallardete triangular, gallardete trapezoidal y gallardetón.
24. **Incidente:** Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que no llegue a ser un accidente, que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones.
25. **Incidente grave:** Incidente en el que intervienen circunstancias que indican que casi ocurrió un accidente.
26. **Informe preliminar:** Comunicación usada para la pronta divulgación de los datos obtenidos durante las etapas iniciales de la investigación.
27. **Infortunio:** Suerte desdichada o fortuna adversa. Hecho o acaecimiento desgraciado.
28. **Investigación:** Proceso que se lleva a cabo con el propósito de prevenir los accidentes y que comprende la reunión y el análisis de información, la obtención de conclusiones, incluida la determinación de las causas y, cuando proceda, la formulación de recomendaciones sobre seguridad.
29. **Lugar del siniestro.** Área de búsqueda o lugar en que ha ocurrido el siniestro.

30. **Manifiesto:** Documento escrito a través del cual se hace pública una serie de información referente a los viajeros transportados, tripulantes de la aeronave afectada, y la carga que fue localizada en el interior de la aeronave, incluyendo Mercancías peligrosas.
31. **Parientes:** Se refiere a familiares, consortes y otros amigos íntimos de los pasajeros y pasajeros difuntos.
32. **Pasabordo:** Documento emitido en nombre de la aerolínea que habilita al pasajero a realizar un vuelo especificado en el mismo.
33. **Pesar:** Una fuente de remordimiento o de tristeza aguda.
34. **Piedra de Carborundo:** Carburo de silicio que se prepara sometiendo a elevadísima temperatura una mezcla de coque, arena silícea y cloruro de sodio, y resulta una masa cristalina que por su gran dureza, próxima a la del diamante, se usa para sustituir ventajosamente al asperón y al esmeril.
35. **Piloto al mando:** Piloto designado por el propietario y/o explotador de una aeronave para estar al mando de la misma y encargarse de las operaciones y de la realización segura de un vuelo.
36. **Papelógrafo:** Es un instrumento usado para la presentación de ideas en forma de exposiciones. Éste consiste en un caballete, sobre el cual se montan hojas de papel impresas o dibujadas, sujetas al caballete con argollas, cintas o tachuelas. Según el material, existen rota folios de madera o de tubos, generalmente de aluminio.
37. **Primeros auxilios:** Son los procedimientos y técnicas de carácter inmediato que se dispensan a las personas que han sido víctimas de un accidente o de una enfermedad repentina.
38. **Salvamento (Rescue):** Operación realizada para recuperar a personas en peligro, prestarles auxilios médicos iniciales o de otro tipo, y transportarlas a un lugar seguro.
39. **Secuestro:** Acto por el que se le priva de libertad de forma ilegal a una persona o grupo de personas, normalmente durante un tiempo determinado, y con el objetivo de conseguir un rescate u obtener cualquier tipo de crédito político, económico o mediático.
40. **Sobreviviente:** Son los pasajeros que sobreviven un accidente, los seres queridos de estos pasajeros y los seres queridos de los pasajeros que no sobrevivieron.
41. **Tablero Borraseco:** Son tableros o pizarra para escritura porcelanizados, vienen en dos presentaciones: planos o con cuadricula, constan de marco en pvc o aluminio y portaborrador en acrílico.
42. **Transponder:** Sistema que establece una comunicación electrónica entre el equipo a bordo de la aeronave y la estación en tierra. Por medio de este enlace, el personal de control de tránsito aéreo proporciona guía a la aeronave, detectándola en una pantalla de radar.
43. **Triage:** Método de selección y clasificación de pacientes basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles para su atención.
44. **Víctima:** la OACI define víctima dentro de la Circular 285-AN/166, relacionada con Asistencia a personas envueltas en accidentes de aeronaves, como un ocupante de aeronave o cualquier persona que estando fuera de la aeronave, quien sin haber intención es directamente envuelta en accidentes de aeronaves. Víctimas puede incluir tripulantes, pasajeros pagos, pasajeros no pagos y terceras personas. Un sobreviviente es una víctima quien no es fatalmente injuriada o lesionada como resultado del accidente.
45. **Vocero Único:** Responsable dentro de una organización para dirigirse a los medios de comunicación.

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

ABREVIATURAS

ARC: Cruz Roja Americana

ATC: Aircraft Traffic Control

CAF: Centro de Asistencia a Familiares

CCO: Centro de Control de Operaciones.

CEE: Centro ejecutivo de emergencias

CLE: Centro Local de Emergencias

COE: Centro de Operaciones de Emergencia (La autoridad local de cada aeropuerto definirá este centro de operaciones)

DGAC: Dirección General de Aviación Civil

CVR: Cockpit Voice Recorder

DFDR: Digital Flight Data Recorder

FDR: Flight Data Recorder

IATP: International Airline Technical Pool

ISO: Informe de Seguridad Operacional

OACI: Organización de Aviación Civil Internacional

RAC: Reglamento Aeronáutico Civil

SOC: System Operational Center

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

1. INTRODUCCIÓN ERP

1.1. PROPÓSITO

Aerogal dispone de un ERP (Emergency Response Plan-Plan de respuesta a la emergencia) para la gestión y coordinación centralizada de todas las actividades necesarias para responder en caso de un accidente mayor de aeronave u otro evento operacional que resulte en fatalidades, lesiones graves, daño considerable y/o una disrupción significativa de las operaciones de las aeronaves.

La planeación de la respuesta de emergencia es un elemento de las Políticas y Objetivos de Seguridad, componente de la estructura o marco SMS (Safety Policy and Objectives component of the SMS framework).

El ERP se diseñó con base en el tamaño y tipo de operación de la aerolínea, así como el nivel de riesgo que esta asume, e incluye la consideración de un accidente mayor de aeronave y otros potenciales eventos fuera o dentro de un aeropuerto.

El ERP define responsabilidades y procedimientos para asegurar el cumplimiento de requerimientos regulatorios y la implementación rápida y sistemática de acciones para la asistencia, búsqueda, rescate, salvamento y recopilación de información en eventos y/o ocurrencias reportables de emergencia, tales como:

- Accidente/desastre aéreo
- Avión retrasado/extraviado.
- Interferencia ilícita: secuestro y amenaza de bomba.
- Incidente (incluyendo eventos con mercancías peligrosas).
- Turbulencia severa en aire.
- Desastres naturales.
- Desastres causados por el hombre.
- Disturbios civiles.
- Actos de guerra y/o;
- Cualquier disrupción significativa de la operación.

El ERP tiene en cuenta la dimensión, sitio, hora de ocurrencia o cualquier otra característica de la emergencia, así como todos los procedimientos para producir los mejores resultados sin confusión o pérdida de tiempo e incorpora todos los aspectos potenciales de un evento incluyendo víctimas o fallecidos.

En los casos en donde un evento de emergencia o crisis sea asumido por la autoridad del país afectado, el ERP se enfocará en la interacción y/o participación en la respuesta gubernamental a una emergencia o crisis.

Considerando que el ERP es un plan corporativo, su alcance abarca toda la respuesta por parte de la aerolínea y de las estaciones donde opera; por tal razón, no se tienen planes de respuesta de emergencia por departamentos individuales o de estación dentro de la organización.

La aerolínea tiene procedimientos publicados y responsabilidades asignadas a través de las actividades de cada cargo para asegurar la ejecución coordinada del ERP corporativo; dichas responsabilidades y procedimientos pueden incluir:

- Reunir al personal requerido.
- Realizar arreglos de viaje, si son requeridos.
- Proveer facilidades, equipos y otros recursos.

- Asistencia humanitaria y de otro tipo para las personas envueltas en el evento, si es requerido.
- Administración de la continuación de la operación normal.
- Control de áreas impactadas en el evento.
- Coordinación con las autoridades relevantes y otras entidades externas (si aplica).

Aerogal como aerolínea miembro de **Star Alliance** se compromete a cumplir, ejecutar y responder de la políticas y procedimientos descritos en el "*Manual de Políticas y Procedimientos de Respuesta a Emergencias de Star Alliance* y los *Contactos de Emergencia Star Alliance" (ver Anexo 2 y 3* de este manual).

Además, contactos y arreglos que se realizan normalmente con ciertos socios de comerciales operativos, incluidos los operadores de código compartido, operadores Wet Lease o membresías como Star Alliance.

1.2. RESPONSABLES

La aerolínea dentro de su ERP ha definido los siguientes responsables para el desarrollo, implementación y ejecución del ERP:

ROL	RESPONSABILIDADES
Director de la emergencia	• Responsable por la administración de la emergencia en caso de activación del ERP. • Conducir pruebas periódicas para la verificación de la efectividad del ERP. • Apoyar, gestionar y servir de persona de **contacto con las autoridades, en especial con** las autoridades aeronáuticas civiles • Mantener contacto permanente con las autoridades aeronáuticas civiles con el fin de gestionar cualquier requerimiento de tipo documental oficial. • Coordinar la ejecución adecuada del ERP en el momento que se active. • Activar el ERP de acuerdo con lo descrito en el documento PE_GE0209_01. • Verificar el traslado en el corto tiempo de grupos humanitarios al sitio del evento para atender a las personas que necesiten asistencia. • Verificar el correcto funcionamiento de los medios de comunicación, equipos e instalaciones relacionadas con el ERP. • Mantener estrecha coordinación y comunicación con las entidades externas (gubernamentales y privadas) que estén involucradas en el desarrollo del ERP.
Líder del ERP	Responder ante la autoridad aeronáutica de su país por el de desarrollo, actualización, adecuación y administración del ERP de la aerolínea, lo cual incluye: •Estar familiarizado con los procedimientos y regulaciones de Seguridad aérea locales de acuerdo con el plan de cada aeropuerto o país (y su respectiva autoridad aeronáutica). •Mantener informado y solicitar cambios o revisiones al ERP a la Dirección de Evaluación Interna y Gestión de Riesgos en caso de ser requeridos. •Responder las auditorias internas y externas del ERP que se realicen en la aerolínea. •Liderar los procesos para asegurar que todo el personal con responsabilidades bajo el ERP esté debidamente entrenado para ejecutar los procedimientos aplicables •Liderar los procesos para coordinar las acciones necesarias con las entidades externas para que sean notificadas y trabajar en conjunto en caso de un accidente o cualquier otro incidente que lo amerite. •En caso de activación del ERP, apoyará, gestionará y servirá de persona de contacto con las autoridades aeronáuticas civiles para solucionar cualquier requerimiento que se presente en el lugar de la emergencia. la ocurrencia reportable de emergencia.

CARGO	FUNCIONES
Coordinador ERP	Responsable ante la organización/aerolínea por el desarrollo, actualización, adecuación, disposición y administración del ERP, lo cual incluye: • Aplicar dentro del ERP los procedimientos y regulaciones de Seguridad aérea locales de acuerdo con el plan de cada aeropuerto o país (y su respectiva autoridad aeronáutica) • Gestionar los cambios o modificaciones al manual cada vez sea requerido. • Apoyar las auditorias internas y externas del ERP que se realicen en la aerolínea. • Asegurar que todo el personal con responsabilidades bajo el ERP esté debidamente entrenado para ejecutar los procedimientos aplicables • Coordinar las acciones necesarias entre la organización y las entidades externas para que sean notificadas y trabajar en conjunto en caso de un accidente o cualquier otro incidente que lo amerite. • Realizar pruebas periódicas para la verificación de la efectividad del ERP. • Administrar y mantener el grupo de voluntarios en Asistencia a familiares en caso de respuesta a emergencias.
Líder del Go-Team Seguridad Operacional	• Trasladarse al lugar de evento de la emergencia para asumir lo que le corresponda. • Soportar a las entidades aeronáuticas encargadas de la investigación del accidente y en lo posible recopilar la información factual inicial para luego ser investigado y analizado internamente con el fin de establecer las causas y factores contribuyentes del mismo.
Coordinador de Respuesta a Emergencias en la Estación	• Activar **ERP Local o de la estación.** • Actualizar los formatos 6.2, 6.4 y 6.5 del Anexo 6 en el sistema definido para esté, mínimo tres veces al año (enero/mayo/octubre) y enviar los datos a la Gerencia de Gestión de riesgos y continuidad de negocio. • Conducir pruebas periódicas con el personal administrativo y operativo de los aeropuertos para la verificación de la efectividad del plan de respuesta a emergencias en las estaciones. • Realizar reuniones de coordinación con los responsables/administrador del aeropuerto, dejar constancia de estas completando el formato 6.3 del Anexo 6 y realizar seguimiento de la tareas dejadas en el acta. Nota: Este rol es asumido por el Gerente/Jefe de aeropuertos.

Todos los otros responsables dentro de la emergencia con sus roles y listas de chequeo se encuentran descritos en el numeral **VII. Comités de emergencia (pág. I-5)**.

1.3. EMERGENCIAS U OCURRENCIAS REPORTABLES DE EMERGENCIA

Las emergencias u ocurrencias reportables de emergencia contempladas en el ERP son:

- Accidente/desastre aéreo.
- Avión retrasado/extraviado.
- Interferencia ilícita: secuestro y amenaza de bomba.
- Incidente (incluyendo eventos con mercancías peligrosas).
- Turbulencia severa en aire.
- Desastres naturales.
- Desastres causados por el hombre,
- Disturbios civiles.
- Actos de guerra; y/o
- Cualquier disrupción significativa de la operación.

Estas ocurrencias reportables de emergencia están incluidas y respetan la definición de acuerdo con lo establecido en la OACI, así:

- **Emergencia**, es una situación en la cual existen motivos justificados para creer que una aeronave y/o sus ocupantes están amenazados de un peligro grave e inminente y necesitan auxilio inmediato.
- **Estado de emergencia**, una aeronave será declarada en este estado, cuando:

  1. Los informes de la tripulación, la autoridad ATC (Control de Tráfico Aéreo), o la tripulación de otra aeronave que vuele cerca, indique que la eficiencia operativa de una aeronave se ha deteriorado en forma tal que un aterrizaje forzoso es inminente.
  2. Se ha informado que una aeronave ha tenido que hacer un aterrizaje forzoso o está a punto de hacerlo.
  3. Se informa que la tripulación ha abandonado la aeronave o está a punto de hacerlo.

  El **Estado de Emergencia** comprende desde el momento en que se presume que la aeronave ha consumido el combustible abordo, hasta que sea localizada su posición. Será declarado por las autoridades de Control de Tránsito Aéreo (ATC).

1.4. FASES DE ACCIDENTE O INCIDENTE

A continuación se definen las fases de accidente aéreo y/o un incidente con el fin de establecer las acciones que deben tomar las personas involucradas en este ERP, Plan de respuesta a la emergencia, en conjunto con la Dirección General de Aviación Civil DGAC o con las autoridades aeronáuticas locales.

A. FASE DE BÚSQUEDA Y RESCATE

Las acciones de Búsqueda y Rescate serán coordinadas por la División de Seguridad Operacional con el Gerente del aeropuerto, Agente General o Gerente Regional de ventas y con las entidades gubernamentales y privadas que presten ese servicio. Los gastos por concepto de Búsqueda y Rescate serán asumidos por Aerogal, según lo establecido por la Dirección General de Aviación Civil DGAC (Aerogal obtendrá los recursos de los aseguradores).

B. FASE DE INVESTIGACIÓN

Comienza inmediatamente se tiene conocimiento del accidente o incidente. La investigación es realizada por Junta Investigadora de Accidentes (JIA) de la Dirección General de Aviación Civil DGAC de Ecuador o por el equipo oficial de las autoridades aeronáuticas civil locales y por el equipo investigador de la aerolínea (Coordinado por la División de Seguridad Operacional). Según lo establecido por las autoridades aeronáuticas civiles los gastos por concepto de la investigación de un Accidente Aéreo y/o Incidente serán asumidos por Aerogal.

C. FASE DE RECUPERACIÓN

Comienza cuando ambos grupos investigadores han dado su autorización para ello y se cuenta con los medios humanos y materiales disponibles para dar inicio al trabajo de reparación o recuperación de partes utilizables de la aeronave (esta fase debe coordinarse con el representante de Seguros). Según lo establecido por la autoridad aeronáutica civil, los gastos por concepto de la recuperación de la aeronave serán asumidos por Aerogal, para esto la aerolínea cuenta con un Aircraft Recovery kits (A/R kits) que es una kit específico para cada tipo/ modelo de avión diseñado por los respectivos fabricantes para eventos de salida u obstrucciones de pista en los cuales la aeronave queda inhabilitada para movimientos con paymover o por propios medios.

1.5. PROCEDIMIENTOS DE BÚSQUEDA Y SALVAMENTO AÉREO

A. PREPARACIÓN

Mientras se establece la localización de una aeronave que ha sido declarada en emergencia, la aerolínea deberá contactar, colaborar y coordinar con la Dirección General de Aviación Civil DGAC o la autoridad aeronáutica civil, por intermedio del Ejecutivo responsable o el Gerente de operaciones, a las organizaciones de Búsqueda y Rescate, quienes conducirán de manera centralizada las labores de Búsqueda y Rescate, y puede tener disponible lo siguiente:

- Personal necesario para la operación de búsqueda y salvamento, tales como:
  - Sanidad aeroportuaria, que presta apoyo al personal médico o para-médico.
  - Personal de apoyo para movilizar las víctimas del lugar del infortunio hasta el sitio de embarque.
  - Empleados de la autoridad aeronáutica civil más cercanos al sitio del embarque.
- El material y elementos que requieren la operación de búsqueda y salvamento, tales como:
  - Transporte apropiado para el sitio
  - Equipo de provisiones lanzables: Las circunstancias que rodean el accidente o incidente, deben ser tenidas en cuenta para recoger los abastecimientos que se han de lanzar y dicho lanzamiento se hará siempre y cuando las circunstancias lo permitan y se justifique la acción.
  - Equipo para la comisión de salvamento y rescate: Las circunstancias que rodeen el accidente o incidente determinarán las necesidades del equipo que ha de llevar la comisión.

B. ORGANIZACIÓN DE LA COMISIÓN O UNIDAD DE BÚSQUEDA Y SALVAMENTO

Las unidades de Búsqueda, salvamento y rescate locales al tomarse la decisión de iniciar la operación de búsqueda y salvamento, designará un coordinador a quien le corresponderá:

- Determinar el número máximo de miembros integrantes de la(s) comisión (es) o unidad(es) de búsqueda y salvamento, evitando congestiones y entorpecimiento de las labores.
- Disponer el reconocimiento del área y sus vías de acceso.
- Instruir a los integrantes de la(s) brigada(s) o unidad(es) acerca de cómo se efectuará la marcha y dará las instrucciones previas.

1.6. INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE O INCIDENTE

La investigación de estos hechos es de competencia de la autoridad aeronáutica civil de la zona geográfica del país donde ocurra el suceso, pero en los casos en que estas entidades lo permitan o requieran, la aerolínea (División de Seguridad Operacional) designará un investigador delegado para que forme parte del equipo de investigación, con su respectivo Go-Team para el desplazamiento para el lugar indicado.

En las situaciones en las que no sea necesaria o reglamentaria la participación de la autoridad aeronáutica civil en la investigación de uno de estos hechos, de todas maneras, la División de Seguridad Operacional designará ya sea un Investigador o un Equipo de investigación para el esclarecimiento del hecho con fines preventivos.

Aerogal se compromete a seguir los lineamientos establecidos por las Regulaciones Técnicas de la Dirección General de Aviación Civil (RDAC) y el Reglamento de la Junta Investigadora de Accidentes (JIA) de Ecuador.

1.7. COMITÉS DE EMERGENCIAS

La aerolínea cuenta con un **COMITÉ DE EMERGENCIAS DE LA AEROLÍNEA** (Comité de la aerolínea operadora) cuyos integrantes tienen como objetivo, la administración de un accidente/ desastre aéreo o cualquier otra ocurrencia reportable de emergencia y mantiene contacto, coordinación con el Comité de emergencias Corporativo (es el comité de Avianca Holdings siendo ésta el conglomerado de las aerolíneas).

El Comité de emergencias de la aerolínea se encarga la ejecución de toda la gestión de la emergencia y se apoyarán en el Comité de emergencias Corporativo para la toma de decisiones estratégicas.

A. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS CORPORATIVO

ROL	FUNCIONES EN CASO DE SER ACTIVADO EL ERP
Presidente Ejecutivo, CEO	*Vocero único ante los medios de comunicación, familiares, autoridades un otros relevantes*
Vicepresidente Ejecutivo de Experiencia al Cliente	*Apoyar y coordinar los procesos necesario para la respuesta local en las estaciones afectadas, activación del Call Center y otros requerimientos de tipo documental.* *En coordinación con la Vicepresidencia de Relaciones estratégicas activar el Dark Site.*
Vicepresidente Senior de Ventas, Mercadeo e Ingreso	*Desarrollar acciones comerciales para mantener la operación de la aerolínea*
Vicepresidente Senior de Finanzas	*Apoyar la toma de Decisiones para proveer los recursos financieros para atender la emergencia, provee recursos necesarios para gastos hospitalarios, funerarios y logística de transportes.*
Vicepresidente Senior de Relaciones Estratégicas	*Coordinar, gestionar y controlar la estrategia global de comunicaciones a: familiares, medios de comunicación y entidades gubernamentales*
Vicepresidente Senior de Talento Humano	*Toma de decisiones para facilitar de un equipo de recursos humanos, documentos y otros para la atención de la emergencia*
Vicepresidente Senior General Counsel	*Apoya en lo toma de decisiones de tipo legal y apoyar para dar asistencia en temas jurídicos y legales.*
Director de Administración de Recursos Internos	*Proveer recursos necesarios para gastos hospitalarios, funerarios y logística de transportes.*
Director General Carga	*Toma de decisiones frente a las labores de manejo y transporte de carga, transporte y re-patriación de los cuerpos.*
Director de Sistemas de Gestión de Riesgos Security	*Apoyar en la toma de decisiones para garantizar la seguridad de los personas y sitios establecidos para la atención de la emergencias.*
Director de Seguridad Operacional	*Coordinar la acciones requeridas para las labores de investigación de evento.*
Director Seguridad Industrial, Salud y Medio Ambiente SSMA	*Apoyar la toma de decisiones para dar asistir médica a las personas afectadas.*
Gerente de Seguridad Operacional	*Líder del Go- Team, coordina actividades en el sitio del accidente.*

B. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS DE LA AEROLÍNEA

ROL	FUNCIONES EN CASO DE SER ACTIVADO EL ERP
Director de la Emergencia	• Apoyar, gestionar y servir de persona de contacto con las autoridades. • Coordinación y realización en el proceso de transición de la operación normal a emergencia y retorno a operación normal. • Confirmar que se informé a las autoridades aeronáuticas y demás internacionales del evento. • Asegurar confidencialidad de pasajeros a bordo de la aeronave afectada • Apoyar para que se realice el traslado del equipo de asistencia y soporte en sitio.
Líder de Operaciones de Vuelo	• Coordinación y realización del proceso de transición de la operación normal a emergencia y retorno a operación normal. • Consolidación de toda la información del vuelo afectado • Confirmar que se envíe un piloto para ayudar en el sitio con la investigación oficial • Asegurar la continuidad de la operación
Líder de Seguridad Operacional	• Iniciar investigación interna • Solicitud de información de la aeronave para investigación • colaborar para llamar a personas involucradas para la investigación • Apoyo a definición del grupo de investigación

ROL	FUNCIONES EN CASO DE SER ACTIVADO
Líder de Seguros	• Notificar y realizar la activación de seguros • Asegurar que los derechos de la aerolínea se mantengan dentro de los términos y condiciones de la póliza de seguros y otros aspectos legales.
Líder de Asuntos Legales	• Contactar a encargado legal más cercano • Coordinar con seguros para reclamos y compensaciones • Iniciar archivos por familias
Líder de Tripulantes De Cabina	• Proveer los récords o reportes de entrenamientos • Proveer historial medico • Notificación a las familias • Retiro de personal que se encuentre indispuesto
Líder de Talento Humano	• Proveer hojas de vida de tripulaciones • Facilitar el grupo de voluntarios de la aerolínea que van a ir al sitio de la emergencia y dejan sus sitios de trabajo. • Coordinar los permisos para permisos del Go-team que van a ir al sitio de la emergencia • Coordinar el grupo de Psicólogos en desastres que van que van a ir al sitio de la emergencia • Facilitar las personas requeridas para continuidad de operaciones.
Líder de Comunicaciones	• Activar, gestionar y coordinar el mensaje estratégico que se distribuirá en medios masivos, sitio web, redes sociales y público interno • Monitorear los medios de comunicación locales. • Leer y entregar los boletines de prensa a los familiares, victimas, empleados y medios de comunicación local de acuerdo con la estrategia de comunicaciones de la aerolínea. • Apoyar la logística requerida para dar conferencias de prensa local. • Recordar a su equipo y compañeros que existe un voceros autorizados para dar información a los medios de prensa, pasajeros y familiares. • Distribuir los mensajes de comunicaciones a los empleados sobre la situación de emergencia y las políticas de comunicaciones a seguir.
Líder Técnico o de Mantenimiento	• Coordinar con el encargado de mantenimiento de las aeronaves en la estación afectada • Activar el procedimiento de recuperación • Recolectar información del avión siniestrado para la investigación
Líder de Carga	• Dar información sobre la carga abordo de la aeronave afectada e información de carga peligrosa • Recuperar la carga dentro de la aeronave afectada • Realizar inventario de la carga recolectada • Almacenar y proteger de la carga recuperada • Suministrar toda la documentación relacionada con el correo, carga u otro material a bordo de la aeronave. • En caso de ser requerido disponer de un empleado del área para apoyar en la investigación
Líder Recursos Financieros	• Facilitar y coordinar todas las actividades para proveer los fondos financieros requeridos en el sitio de la emergencia • Proveer un centro de costos para llevar control de todos los gastos financieros • Coordinar con el responsables en en sitio para dar todo el apoyo con las necesidades financieras. • apoyar las solicitudes de compras o alquileres • Mantener comunicación con los seguros
Líder Entrega de Servicio	• Responsable por la ejecución del Plan de respuesta a emergencias Local o de estación, además del transporte aéreo y terrestre, alimentación, acomodación y otros requerimientos. • Proveer asistencia a victimas y familiares y brindar información del estado de estos al comité de emergencia, • Coordinar transporte hospedaje, alimentación, comunicaciones y otros. • Asegurar la continuación de la operación aérea.
Responsable Centro de Control de operaciones despacho	• Activar el proceso de notificación inicial interno • Verificación de las acciones y medidas tomadas por el SOC durante la emergencia. • Ser el centro de enlace de información de las entidades involucradas. • Entregar manifiestos de tripulantes • Verificar que el Despachador a a cargo de la aeronave tenga toda la información del evento, para ser entregado al Comité de emergencias. • Verificar las acciones realizadas por el despachador en el momento de la emergencia y retirar al despachador
Líder de Ventas	• Desarrollar acciones comerciales para mantener la operación de la aerolínea • Proveer recursos de comunicación para colaboradores que apoyan la emergencia. • Supervisar el direccionamiento de las llamadas al Call Center de comunicaciones • Apoyar con el control del estado de familiares y victimas en el sitio de la emergencia

ROL	FUNCIONES EN CASO DE SER ACTIVADO
Representante de Salud en el trabajo	• Responsable de proporcionar asesoramiento médico en todas las emergencias y la coordinación en el sitio de la emergencia con el proveedor de servicios médicos • Coordinar y mantener contacto con todas las autoridades médicas y sanitarias para atención de los pasajeros afectados. • Verificar que se de la atención medica necesaria a los familiares y víctimas de la emergencia.
Responsable de Seguridad de la Aviación	• Supervisar que el responsable de seguridad de la estación garantice la seguridad de los colaboradores, familias afectadas y áreas afectadas • Garantizar la seguridad de todos los afectados.
Responsable de Manifiesto	• Activación del procedimiento de bloqueo de la información del vuelo • Generar manifiesto de pasajeros y su actualización • Enviar al Comité información de la operación normal. • Buscar minimizar el impacto a la operación buscando la re-acomodación de los pasajeros de los vuelos afectados por la emergencia • Informar sobre todos los cambios que se realicen en las operaciones que ayuden a minimizar el impacto de la emergencia.
Responsable de IT	• Persona encargada de adecuar las salas de crisis para el Comité y velar por el funcionamiento de equipos, plataformas y programas para el desarrollo de la emergencia
Líder de Call Center emergencias	• En caso de activarse el ERP activar la llamada telefónica a los miembros del comité de emergencias. • Activar el Centro de llamadas de emergencias • Comunicar al equipo en sitio la información que se les puede dar a las familias y publico en general • Apoyo en la coordinación de transporte para familiares y personal de apoyo • Apoyo en la atención de pasajeros, familiares, personal de apoyo, etc. • Luego de recibir el manifiesto de pasajeros y los datos de contacto de emergencia notificar sobre lo acontecido a las familias u otros escogidos por el pasajero. • Apoyar la gestión de viajes de los voluntarios de la aerolínea, psicólogos en desastres y equipo de asistencia en sitio (go team).
Coordinador ERP	• Apoyar al Director de la emergencias validando que las actividades de los miembros del Comité se realicen • Llevar el control de las actividades realizadas por el Comité y su desarrollo durante la emergencia, asegurando que los soportes de estas estén a disposición de todos los miembros de los Comités activados. • Tener contacto permanente con el encargado de la asistencia de las familias en el sitio del accidente para ayudar a dar respuesta oportuna a las necesidades de las victimas y personas de apoyo. • Apoyar en la coordinación con Centro de viajes la logística de viajes y necesidades de los pasajeros del vuelo afectado y sus familias.

Los datos de contacto de los titulares y suplentes están disponibles en el grupo de Office 0365 del Comité de emergencias de la aerolínea para facilitar la comunicación inmediata con ellos. **La actualización de la información de datos personales en Office 365 es responsabilidad de cada miembro del comité**.

C. ACCIONES DE LOS COMITÉS DE EMERGENCIAS

- Hacer presenciar de forma física o virtual, en la sala de crisis que le corresponda. En caso de no poder hacerlo, las acciones correspondientes deben ser asumidas por su suplente respectivo o un delegado debidamente calificado.
- Evaluar la información que hasta el momento se tenga del suceso.
- Decidir en cabeza del Ejecutivo Responsable (Director de la emergencia) y teniendo el mayor conocimiento posible sobre lo sucedido, las acciones que consideren relevantes al momento.
- Informar del accidente a la Dirección General de Aviación Civil de Ecuador o Local.
- Contactar las autoridades civiles, eclesiásticas, embajadas, consulados o cualquier otra que se requiera.
- Hacer presencia diariamente y hasta que se considere necesario, a primera hora del día y en la tarde para retroalimentar al comité sobre lo ocurrido hasta el momento.
- Concluir labores como miembro de comité de emergencias cuando todas las acciones inmediatas y subsiguientes hayan sido adoptadas y la situación indique que no se requieren reuniones posteriores.

- Elaborar un informe para el Presidente Ejecutivo CEO, el Ejecutivo Responsable (Director de la emergencia) y para el Comité de Seguridad operacional de Aerogal, exponiendo cómo fue la atención a la crisis.

1.8. CENTROS DE COMANDO DE EMERGENCIA O SALAS DE CRISIS

Aerogal tiene la disponibilidad inmediata de facilitar el uso de **Centros de comando de emergencia** con suficiente espacio, inmobiliario y equipos para el exitoso manejo de la ejecución del ERP corporativo, así:

- **SALA DE CRISIS CORPORATIVIA**: será activada para el Comité de emergencias Corporativo y está establecida en el Centro Administrativo Avenida Calle 26 # 59-15 Piso 10, Sala SCADTA; Bogotá, Colombia. Se activará en caso de accidente aéreo u otra ocurrencia reportable de emergencia que lo amerite. Desde este lugar y con estos cargos/posiciones se dirigirá toda la intervención del evento.
- **SALA DE CRISIS DE LA AEROLÍNEA**: Será activada para el **COMITÉ DE EMERGENCIAS DE LA AEROLÍNEA** en caso de accidente aéreo u otra ocurrencia reportable de emergencia que lo amerite. Está Sala se encuentra ubicada en la Av. República de El Salvador N34-107 y Suiza Ed. Bressia 1, Sala La Española, Quito, Ecuador.

El equipamiento y recursos de estas salas es chequeado con regularidad (ver *Formato 2. Dotación de la Sala de crisis de Reunión del Comité de emergencias*, Anexo 4, pág. AIV-1).

A. EQUIPAMIENTO DE LA SALA DE CRISIS

- Una mesa central con suficientes sillas alrededor para los integrantes de los Comités de emergencias.
- Cada integrante deberá tener un sobre con las responsabilidades asignadas en el Manual ERP, copia de los nombres y datos de contacto de los Miembros del Comité de emergencias Corporativo y de la aerolínea, Gerentes de estaciones, hojas blancas para anotaciones y un lapicero.
- Rotafolio con suficiente papel y marcadores alrededor de la mesa central.
- Pizarra con marcadores y borrador, alrededor de la mesa central.
- Tres relojes configurados con los siguientes husos horarios: hora local de la Sala de crisis activada, hora local del sitio del evento de emergencia y hora UTC.
- Televisor, el cual permanecerá encendido todo el tiempo y sin volumen, a no ser que los medios de comunicación emitan declaraciones que deban ser conocidas por los integrantes del Comité.
- La mesa central debe contar con conexión para teléfono y para computador.
- Las Salas de crisis contarán con facilidades de agua, bebidas o cocina accesible.

1.9. RECURSOS DISPONIBLES EN EL EVENTO DE UNA EMERGENCIA

En caso de un evento de emergencia se cuentan con recursos inmediatamente disponibles bajo el ERP Corporativo que proveen:

1. El establecimiento de **CENTROS LOCALES DE COMANDO DE EMERGENCIAS** en todas las estaciones y locaciones remotas donde tiene operación, el cual debe ser establecido y definido con anterioridad por el Gerente/jefe de aeropuerto para asistir cualquier emergencia en ese lugar, puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP del aeropuerto o cualquier otro lugar que se considere adecuado.

Además, el Gerente del aeropuerto debe apoyar en todo lo que pueda requerir el Jefe de Seguridad Operacional quien es el Investigador por parte de la División de Seguridad Operacional en el Centro Local de Emergencias (CLE) sitio del evento, pues esto le facilitará la consecución del equipo y material necesarios para la ejecución exitosa del ERP.

2. Un **CALL CENTER DE EMERGENCIAS** con suficiente capacidad de manejar el potencia volumen de llamadas esperadas con un evento de emergencia.
   Aerogal utilizará en primera instancia su propio Call center de emergencias para luego activar el de la compañía asistente contratada para este objetivo.
3. **EQUIPOS Y MATERIALES DEDICADO** necesarios para la ejecución exitosa del ERP Corporativo.
4. **El ENVÍO** en el corto tiempo de grupos humanitarios al sitio del evento o la locación requerida para atender a las personas que necesiten asistencia en corto tiempo o más pronto posible después de conocer la noticia.

1.10. TRANSICIÓN DE LA OPERACIÓN NORMAL A LA EMERGENCIA Y RETORNO A LA OPERACIÓN NORMAL, COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES EXTERNAS

Aerogal dentro de su ERP tiene provisiones para la apropiada coordinación con planes de respuesta de otras Entidades relevantes para el particular evento de una crisis, lo que incluye un procedimiento o escenario para la transición de la operación normal a la emergencia/emergencia a la operación normal y la recolección de datos de contacto de Entidades externas relevantes para su coordinación. El procedimiento o escenario es:

A. TRANSICIÓN DE LA OPERACIÓN NORMAL A LA OPERACIÓN DE EMERGENCIA:

El Ejecutivo Responsable (Director de la emergencia) junto con el Comité Evaluador, después de haber recibido del Centro de control operacional SOC la notificación telefónica de Ocurrencias reportables de emergencias y bajo su criterio analítico (lo crítico de una emergencia está en el tamaño del daño de la aeronave, número de personas a bordo y afectadas fuera de la aeronave, estimado de fallecidos, heridos e ilesos, impacto y daño sobre el terreno, zona rural o urbana afectada, incendio, jurisdicción de ocurrencia, recursos humanos y logísticos, entre otros) enviará un mensaje de correo electrónico a los miembros del **COMITÉ DE EMERGENCIAS CORPORATIVO** y a los miembros del **COMITÉ DE EMERGENCIAS DE LA AEROLÍNEA,** de igual forma se comunicará con el Call Center para que se active la llamada telefónica a todos los miembros e indicarles que están siendo convocados a la sala de crisis que le corresponda (ver *Centros de comando de emergencia o salas de crisis*, Introducción pág.I-9).

Los miembros de los comités de emergencias, se apoyarán para responder a una emergencia en las Listas de chequeo y responsabilidades asignadas dentro del ERP (capítulo accidente/desastre aéreo, por ejemplo) y/o en la descripción de las acciones y responsabilidades de las otras ocurrencias reportables, siendo flexibles y oportunos en la adaptación a la situación específica. Verificarán con el Director de aeropuertos de las zonas afectadas, la activación y desarrollo de la respuesta local de la emergencia.

Estos miembros coordinarán la logística, recursos físicos y humanos necesarios para la búsqueda, rescate, investigación, recobro de la aeronave y cualquier otro procedimiento que considere necesario.

B. COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES EXTERNAS RELEVANTES DURANTE EL CURSO DE LA EJECUCIÓN DEL ERP:

El Ejecutivo Responsable (Director de la emergencia) junto con el Comité de emergencias coordinarán (telefónicamente, correo electrónico u cualquier otro medio) con todas las Entidades externas relevantes durante el curso de la activación ERP, las acciones de búsqueda, rescate,

asistencia a familiares o cualquier otra requerida de acuerdo a la situación. Las Entidades externas con las que se debe participar en caso de accidente se encuentran listadas y sus datos disponibles en el Anexo de cada estación donde opera Aerogal correspondiente al Plan de respuesta local o de la estación.

C. RETORNO A LAS OPERACIONES NORMALES:

Cuando esté controlado el riesgo de los factores que se consideraron críticos en la emergencia (y de acuerdo a su criterio, el Ejecutivo Responsable (Director de la emergencia) enviara un correo electrónico a los miembros del **COMITÉ DE EMERGENCIAS CORPORATIVO** y al **COMITÉ DE EMERGENCIAS DE LA AEROLÍNEA**, informando la terminación de la operación de emergencia y el retorno a la operación normal.

D. NOTIFICACIÓN INICIAL DE OCURRENCIAS REPORTABLES DE EMERGENCIA

- **A LA AUTORIDAD AERONÁUTICA:**

  El Ejecutivo Responsable (Director de la emergencia) será quien a través del Jefe de Seguridad Operacional de Aerogal notifique o informe a la Dirección General de Aviación Civil DGAC de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta

- **AL COMITÉ DE EMERGENCIAS CORPORATIVO Y AL COMITÉ DE EMERGENCIAS DE LA AEROLÍNEA**

  El procedimiento de notificación a los miembros del comité se encuentra descrito en el documentos ***PR_GE0209_01***.

1.11. COMUNICACIONES EN CRISIS

El ERP se apoya en la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégicas para la central coordinación y control de todas las comunicaciones con entidades externas, no tiene procedimientos definidos en el ERP.

El manejo de los Medios de Comunicación será **exclusivo** de la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégicas y con la aprobación del CEO.

Esta Vicepresidencia cuenta con su propio Manual de Comunicaciones en crisis, el cual no está incluido en el Manual ERP y que sigue los lineamientos corporativos, IATA y de Star Alliance definidos para el tema.

La Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégicas establecerá un Centro de prensa en cualquiera de los lugares donde tiene operación, para el manejo centralizado de la información a cargo de esta Vicepresidencia. Así mismo, se realizará el manejo de los Medios de comunicación y la emisión de comunicados o boletines internos y/o externos escritos en Inglés, Español o cualquier otro idioma que sea requerido. También estará a su cargo, la publicación en los medios de comunicación necesarios (Internet, prensa escrita, entre otras) de los números de acceso gratuitos para familiares, afectados, periodistas u otros. También, el Coordinador de Comunicaciones o a quien éste delegue (después de haber recibido la notificación de transición normal a la emergencia), informará a e-commerce la necesidad de activar dentro de la página corporativa de Aerogal en internet el “sitio oscuro” (Dark site), que es aquel que permitirá que se lean por los interesados los boletines de prensa emitidos, números telefónicos gratuitos y datos del vuelo, entre otros.

1.12. PLAN DE ASISTENCIA A FAMILIARES

Aerogal en el ERP y en el Anexo 1, presenta un resumen del Plan de Asistencia a Familiares de la aerolínea, con el fin de llevar a cabo todos los esfuerzos posibles para la atención de las víctimas en caso de un accidente de aeronave, sean estos, pasajeros, familiares de las personas que viajen

a bordo de un avión accidentado, lesionadas en tierra, sobrevivientes ilesos, fallecidos, empleados o cualquier otro involucrado.

Igualmente se puede activar para incidentes severos o cualquier otro evento o situación reportable de emergencia, aplicándose en su necesidad para sobrevivientes ilesos, heridos y/o fallecidos y el despacho lo más pronto posible después de conocer la noticia, de equipos humanitarios a las locaciones apropiadas para atender a los individuos que necesitan asistencia

1.13. ENTRENAMIENTOS

Aerogal asegura que todo el personal con responsabilidades en el ERP es apropiadamente entrenado y calificado para ejecutar los procedimientos aplicables requeridos. El público al cual va dirigido, contenidos, recurrencia y demás, se encuentran definidos en el documento ***IN_GE0209_01 Entrenamientos del Plan de Respuesta a la Emergencia ERP***.

1.14. PRUEBAS Y SIMULACROS

La aerolínea dentro de su ERP cuenta con un proceso para ensayar el ERP regularmente, al menos una vez al año para familiarizar al personal con responsabilidades y procedimientos y asegurar la preparación, lista y dispuesta funcionalidad de todos los equipos y facilidades, exponer deficiencias del plan y su ejecución y asegurar que dichas deficiencias son mencionadas.

Dentro del entrenamiento ERP este proceso es activado cuando se realiza un simulacro funcional o completo, simulacro de escritorio; dicho proceso se encuentra descrito en el documento ***PR_GE0209_02 Procedimiento Simulacro de emergencias***.

En las estaciones donde opera la aerolínea el Gerente o responsable de la estación deberá realizar al menos una vez al año un simulacro de escritorio con preferencia para su ejercicio: accidente/desastre aéreo, secuestro de aeronave y/o amenaza de bomba.

1.15. MANIFIESTOS

La aerolínea tiene procesos y responsables en el ERP que proveen precisos manifiestos a las autoridades apropiadas en el evento de un accidente aéreo, dicho manifiesto incluye la lista de tripulantes, pasajeros y carga, incluyendo mercancías peligrosas, los responsables de la edición de estos manifiestos y los requerimientos se encuentran definidos en las listas de chequeo del Responsable Centro de Control de operaciones despacho y Responsable de Manifiesto en el Capítulo 2. Accidente/desastre aéreo.

1.16. COORDINACIÓN CON OTRAS ENTIDADES

Las siguientes áreas normalmente son consideradas en el desarrollo de planes de enlace con Entidades externas y asociadas a cualquier evento dentro o fuera de un aeropuerto:

- Bomberos
- Policía.
- Ambulancias.
- Guardacostas y otras agencias de rescate.
- Médicos especialistas.
- Aeronáutica civil.
- Servicios de transito aéreo.
- Agencias de defensa.
- Centros de control de tóxicos, especialistas en radiación o químicos.
- Agencias ambientales y/o compañías de seguros.

La información de estas entidades en cada estación donde opera la aerolínea se recolecta de

forma digital en los formatos del Anexo 6. Plan de respuesta local o de la estación y se envían periódicamente a la Dirección de Evaluación Interna y Gestión de Riesgos los datos de contacto de estas entidades (cargos, nombres y apellidos, números de teléfono, entre otros).

Adicionalmente contactos o arreglos son típicamente hechos con precisos socios de negocios operacionales, incluyendo códigos compartidos, operadores wet lease o membresías como Star Alliance.

1.17. FUENTES DE REGLAMENTACIÓN Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

El ERP da cumplimiento a los siguientes requerimientos:

En Ecuador,

- Regulaciones técnicas de la Dirección General de Aviación Civil (RDAC)
- El Reglamento y la Norma Técnica de la JIA de Ecuador
- Regulación Técnica RDAC Parte 121, Requisitos de Operación: Operaciones Domesticas e Internacionales Regulares y No Regulares, Numeral 121.110 literal b) 1) v) y el Apéndice K Estructura del sistema de Gestión de la Seguridad Operacional
- Programas de Respuesta Aeroportuaria (Aeropuertos Ecuador: UIO, GYE, MEC, SCY, GPS, OCC).

Internacionales,

- OACI:
  - Guía de Asistencia a las víctimas de accidentes de aeronaves y sus familias CIRCULAR 285-AN/166,1999
  - Política sobre asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y sus familiares, Doc. 9998, AN/499, 2013
- Federal Family Assistance Plan For Aviation Disasters, Prepared by The National Transportation Safety Board, 2008
- Civil Aviation Instruction IAC 200-1001 Assistance Plan for accident victims and support to theirfamilies, 2055, Federative Republic of Brazil
- IOSA ORG 4 Emergency Response, Vigente.
- Real Decreto 632/2013, de asistencia a las víctimas de accidentes de la Aviación Civil y sus familiares del 2 de Agosto de 2013
- Políticas y Procedimientos de respuesta de emergencia Star Alliance, Vigente
- FAA National Policy 4040_9D_CHG_19,chapter 5, section 3 Family Assistance Responsibilities, 2008.

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

2. NOTIFICACIÓN DE EVENTOS DE EMERGENCIA, ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN DEL ERP

2.1. PRIMERA PERSONA ALERTADA

- Si un **COLABORADOR DE LA AEROLÍNEA CONOCE** la ocurrencia de:
  - Accidente/desastre aéreo
  - avión retrasado/extraviado,
  - interferencia ilícita (secuestro y/o amenaza de bomba),
  - Incidente (incluyendo mercancías peligrosas),
  - Turbulencia severa en aire,
  - Desastres naturales,
  - Desastres causados por el hombre,
  - Disturbios civiles,
  - Actos de guerra y/o;
  - Disrupción significativa de la operación.
- Deberá utilizar **LA SIGUIENTE LISTA DE CHEQUEO**:

PRIMERA PERSONA ALERTADA	HORA	SE REALIZO SI O NO	ANOTACIONES
1. **Pregunte detalles de la información de quien avisa a la Aerolínea:** nombre y apellido, número telefónico móvil y fijo, hora local aproximada de la emergencia, localización del sitio de la emergencia (distancia y dirección del aeropuerto, latitud y longitud), estado de pasajeros, estado de tripulantes, estado del avión, hora en la cual avisa, otros datos importantes.			
2. **Si usted labora en un aeropuerto** dar alarma inmediata al Gerente/ Supervisor/Líder de su aeropuerto para que éste lo comunique inmediatamente con el SOC en Quito, Ecuador. **Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520** **Móvil 593-99-6275806** **Móvil 593-99-6135262**			
3. **Si usted no labora en un aeropuerto pero sí en la Aerolínea** comuníquese inmediatamente al SOC en Quito, Ecuador. **Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520** **Móvil 593-99-6275806** **Móvil 593-99-6135262**			
4. **Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación** y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de La erolínea Móvil: 593-99-6080841			
5. Escriba un resumen de las actividades y observaciones importantes.			
6. Cualquier otra actividad que le sea asignada.			

2.2. ACTIVACIÓN DEL ERP

Si la División SOC (system operation control) recibe información de la Primera persona alertada, autoridades, tripulantes, otras áreas corporativas o de Avianca, personas ajenas a la aerolínea u otras, deberá en forma inmediata activar El procedimiento de notificación a los miembros del comité se encuentra descrito en el documentos ***PR_GE0209_01***.

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

3. ACCIDENTE/DESASTRE AÉREO

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación al área de comunicaciones.

Se activará en aquellas situaciones de acuerdo a la definición de la OACI, retomada por la autoridad de aviación civil local, que considera accidente:

Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que ocurre dentro del período comprendido entre el momento en que una persona entra a bordo de la aeronave, con intención de realizar un vuelo y el momento en que todas las personas han desembarcado, durante el cual:

a. Cualquier persona sufre lesiones mortales o graves a consecuencia de:

- Hallarse en la aeronave, o
- por contacto directo con cualquier parte de la aeronave, incluso las partes que se hayan desprendido de la aeronave, o
- por exposición directa al chorro de un reactor,
  excepto cuando las lesiones obedezcan a causas naturales, se las haya causado una persona a sí misma o hayan sido causadas por otras personas o se trate de lesiones sufridas por pasajeros clandestinos escondidos fuera de las áreas destinadas normalmente a los pasajeros y la tripulación; o

b. La aeronave sufre daños o roturas estructurales que:

- Afectan adversamente su resistencia estructural, su performance o sus características de vuelo; y
- Que normalmente exigen una reparación importante o el recambio del componente afectado,
  excepto por falla o daños del motor, cuando el daño se limita a un solo motor (incluido su capó o sus accesorios); hélices, extremos de ala, antenas, sondas, álabes, neumáticos, frenos, ruedas, carenas, paneles, puertas del tren de aterrizaje, parabrisas, revestimiento de la aeronave (como pequeñas abolladuras o perforaciones), o por daños menores a palas del rotor principal, palas del rotor compensador, tren de aterrizaje y a los que resulten de granizo o choques con aves (incluyendo perforaciones en el radomo); o

c. La aeronave desaparece o es totalmente inaccesible.

NOTA

Para uniformidad estadística únicamente, las lesiones que ocasionen la muerte dentro de los 30 días contados a partir de la fecha en que ocurrió el accidente, están clasificadas por la OACI como lesiones mortales.

Se sugiere la interacción y comunicación, para un óptimo resultado en la administración de la emergencia, entre todas las personas y dependencias involucradas, pero manteniendo el concepto de flexibilidad adecuado a las circunstancias, pues cada accidente tiene características individuales.

3.1. ADMINISTRACIÓN DE ACCIDENTE/DESASTRE AÉREO

La aerolínea cuenta con un **COMITÉ DE EMERGENCIAS DE LA AEROLÍNEA** (Comité de la aerolínea operadora) cuyos integrantes tienen como objetivo, la administración de un accidente/ desastre aéreo o cualquier otra ocurrencia reportable de emergencia y mantiene contacto, coordinación y compartida toma de decisiones con el Comité de emergencias Corporativo (es el comité de Avianca Holdings siendo ésta el conglomerado de las aerolíneas).

3.2. LISTAS DE CHEQUEO DE LAS FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS EN CASO DE ACCIDENTE AÉREO Y/O CUALQUIER OTRO EVENTO DE EMERGENCIA SEVERO QUE JUSTIFIQUE SU ACTIVACIÓN

A continuación se encuentran las listas de chequeo de los integrantes de los comités de emergencias de la aerolínea y corporativo de acuerdo con su rol descritos en el *Capítulo 1. Introducción ERP, titulo VII. Comités de Emergencias. página 5*.

PRESIDENTE EJECUTIVO, CEO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____
Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificará al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Recibir de los integrantes del Comité de emergencias el mayor número de datos posibles sobre la situación.			
3. Ser el Vocero Autorizado ante los medios de comunicación, familias afectadas, autoridades u otra que considere relevante.			
4. Delegar la función de Vocero Autorizado, ante la imposibilidad de hacerlo o si lo considera conveniente, en el cargo y persona que considere.			
5. Autorizar la divulgación a los medios de comunicación por parte de la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégica de la lista de viajeros a bordo, tripulantes y/u otros que se encontrasen en el avión afectado. Esta divulgación solo debe hacerse cuando las familias o las personas contacto de los afectados, hayan sido notificados por la aerolínea.			
6. Estar presente y ante la imposibilidad de hacerlo delegar en otro a quien considere, la asistencia a cualquier acto fúnebre, religioso o cualquier otro tipo que le sea sugerido por la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégica.			
7. Verificar que los contenidos de los comunicados, información de la página de Internet o de cualquier otro tipo que sea emitido por la empresa, este de acuerdo con los conceptos y las políticas de la aerolínea para casos de emergencia.			
8. Recibir del Comité de emergencias un informe sobre el estado de la emergencia y acciones implementadas o cualquier otro asunto que sea relevante, a primera hora de la mañana y al finalizar la tarde, durante todos los días que dure la crisis.			
9. Definir y vigilar la participación de la aerolínea en la investigación oficial del accidente, a cargo de la autoridad aeronáutica del país que corresponda.			
10.Solicitar a los investigadores de la aerolínea, un informe diario, verbal o escrito, del proceso de investigación del accidente.			
11.Designar personas, entidades o cualquier otra que considere relevante en funciones que sean necesarias durante la emergencia y que no estén definidas en el Comité de emergencias.			
12.Definir acciones y manejo de situaciones para minimizar el impacto de lo sucedido sobre el futuro de aerolínea.			
13.Recibir asesoría con las áreas Jurídicas y de Seguros de la aerolínea para realizar los reportes que se entreguen a las autoridades aeronáuticas.			
14.Notificar a la Junta Directiva acerca del acontecimiento.			
15.Enfatizar en la confidencialidad, obligatoriedad y responsabilidad de cada una de las áreas por las tareas asignadas, los elementos y equipos de la aeronave afectada.			
16. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-1

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DE EXPERIENCIA AL CLIENTE

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la Sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace			
2. Delegar la función de Vocero Autorizado, ante la imposibilidad de hacerlo o si lo considera conveniente, en el cargo y persona que considere.			
3. Apoyar y coordinar en los procesos necesarios al Director Centros de Contacto para la activación y funcionalidad del Call Center de Emergencia (CCE).			
4. Mantener contacto permanente con el Responsable del SOC y el Líder de Entrega de Servicio.			
5. Si el Comité de emergencias decide activar al Call Center de la compañía asistente, deberá proveer inmediatamente todos los recursos disponibles para activar y mantener un centro de llamadas con capacidad de manejar el volumen potencial de llamadas esperadas en un evento de emergencia.			
6. Apoyar cualquier requerimiento de las personas del sitio del accidente.			
7. Solicitar a las áreas a su cargo un reporte sobre el estado de la emergencia y acciones implementadas o cualquier otro asunto que sea relevante, a primera hora de la mañana y al finalizar la tarde, durante todos los días que dure la crisis.			
8. Mantener contacto permanente con el Coordinador del ERP para enterarse de la situación y solucionar las necesidades requeridas.			
9. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones.			

Tabla 2-2

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO DE VENTAS, MERCADEO E INGRESO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Después de ser notificado de la emergencia por parte del SOC o el Director de la emergencia informar a su equipo Directivo sobre lo ocurrido.			
2. En caso de NO poder asumir su rol ante el Comité de Emergencias, informar a su suplente para que se presente en la Sala de Crisis			
3. Informar a su suplente para la continuidad del negocio que debe asumir sus tareas mientras da respuesta a la emergencia			
4. Presentarse de forma física o virtual en la Sala de crisis predefinida			
5. Recibir y remitir a su Directores el comunicado de prensa enviado por el área de comunicaciones internas comunicacionesinternas@avianca.com y recordar a todos que se tiene Voceros Autorizados ante las familias y medios de comunicación			
6. Solicitar a su equipo que sean canceladas todas las campañas o pautas de publicidad que se tengan en los medios de comunicación.			
7. Establecer y mantener contactos con los gerentes de ventas de las estaciones afectadas ofreciendo apoyo, recursos u otros			
8. Solicitar a los gerentes de ventas de las estaciones afectadas que sean retiradas todas las imágenes y pautas comerciales en los aeropuertos			
9. Solicitar a sus reportes directores información actualizada sobre el estado de la emergencia, acciones implementadas entre otras (mínimo dos veces al día mientras dure la crisis).			
10.Designar personas de su equipo para que se puedan apoyar actividades necesarias durante la emergencia y que no estén definidas en el comité de emergencias			
11.Enfatizar que la información sobre el evento, acciones y personas involucradas deben mantenerse de forma confidencial y será entregado solo por personal autorizado para hacerlo			
12.Definir en conjunto con su equipo de trabajo y directivos de la aerolínea acciones y manejo de situaciones para minimizar el impacto comercial luego del siniestro y recuperar la confianza de los clientes			
13.Coordinar con su equipo y directivos estrategias comerciales para sostener e incrementar las ventas.			

Tabla 2-3

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

VICEPRESIDENTE SENIOR DE FINANZAS

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Disponer y apoyar al Líder de Recursos Financieros en las asignaciones presupuestaria que demanden la búsqueda, rescate y proceso investigativo.			
3. Disponer la compra o alquiler inmediato de cualquier equipo necesario para la situación de emergencia de acuerdo con lo requerido por el Director de la Emergencia, y el Coordinador del ERP.			
4. Informar a las áreas que generen gastos por el evento, el número específico de un Centro de Costos, como registro especial de todos los gastos relacionados con el accidente.			
5. Apoyar con los gastos y a través de la Líder de Recursos Financieros todos los miembros del Comité de Emergencia y en especial a los encargados de la Asistencia a familiares y Centro Local de Emergencia (CLE) que se encuentra en el sitio del accidente.			
6. Coordinar con su equipo las tareas de notificación y activación de los seguros de la aerolínea.			
7. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-4

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

VICEPRESIDENTE DE RELACIONES ESTRATÉGICAS

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda, con un asistente para el apoyo de las funciones.			
2. Después de ser notificado de la emergencia por parte de SOC, informar a la Dirección de Comunicaciones Externas, de Estrategia y Contenido			
3. En caso de NO poder asumir su rol ante el Comité de Emergencias, informar a su suplente para que se presente en la Sala de Crisis			
4. Informar a su suplente número dos (2) para que asuma el control de los mensajes y tareas que aseguren la continuidad del negocio			
5. Presentarse de forma física o virtual en la Sala de Crisis predeterminada			
6. Definir conjuntamente con la Dirección de Comunicaciones Externas la estrategia global de comunicaciones			
7. Definir en conjunto con el Director de Comunicación Externa, la estrategia para los Voceros Autorizados autorizado sostenga una sesión con los representantes de los medios de comunicación locales e internacionales entre las doce (12) y (diez y ocho) 18 horas después de ser confirmado del evento			
8. Validar que el primer comunicado de prensa esté preparado para ser publicado dentro de los primeros treinta (30) minutos, después que aparezca el primer mensaje en redes sociales) y que esté confirmado el hecho.			
9. En caso de activarse el Go-team, informar a la persona del equipo de comunicaciones asignada para que se contacte con el líder del Go-team y se desplace al sitio del siniestro o al sitio asignado para el lugar de la emergencia			
10. Establecer en conjunto con el Ejecutivo Responsable contacto con los funcionarios en consulados y embajadas de las nacionalidades de los pasajeros a bordo o que estén cercanos al lugar del accidente para solicitar apoyo e informar las acciones a realizar por parte de la aerolínea			
11. Establecer en conjunto con el Ejecutivo Responsable contacto con las autoridades gubernamentales del lugar más cercano al accidente, para coordinar conjuntamente acciones que puedan requerirse			
12. Reportar al Comité de Emergencias, dos horas después del hecho, las noticias publicadas en medios y redes sociales			
13. Solicitar a los integrantes de la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégica documentar con especial cuidado las actividades durante la crisis.			

Tabla 2-5

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

VICEPRESIDENTE DE TALENTO HUMANO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABIIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Luego de recibir el manifiesto de pasajeros por parte de la Líder de Manifiesto solicitar y apoyar al Líder de Talento Humano en la entrega al Comité de emergencias de las hojas de vida del piloto, copiloto, tripulantes de cabina de pasajeros y/ o cualquier otro empleado que estuviese en la aeronave afectada.			
3. Con la ayuda del Líder de Talento humano compartidos definir cuáles son las (2) secretarias designadas para atender las llamadas telefónicas y el registro de todas las acciones y decisiones que se tomen en el comité de emergencias. Se llevarán actas de todas las reuniones.			
4. Autorizar junto con el Líder de Talento Humano al grupo de empleados que forman parte del grupo de Voluntarios en Asistencia a familiares de la compañía y que han recibido en el entrenamiento requerido, puedan ausentarse de su puesto de trabajo, puedan apoyar, reunirse con los demás integrantes y ser trasladados al lugar del accidente.			
5. Enviar en conjunto con el Líder de Talento Humano la notificación a los jefes o reporte directo de los voluntarios de la aerolínea, go-team y otras personas de la aerolínea que se desplazaran al sitio de la emergencia, que éstas personas se ausentaran de sus puestos y designar un suplente de las personas que apoyan la emergencia para que puedan continuar con las operaciones normales de la aerolínea.			
6. Activar en conjunto con el Líder de Talento Humano a los psicólogos que darán asistencia a la tripulación y a las personas que laboran para la aerolínea			
7. Facilitar cualquier apoyo requerido que le corresponda a los Gerentes o responsables de los aeropuertos afectados.			
8. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-6

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

VICEPRESIDENTE SENIOR GENERAL COUNSEL

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABIIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Apoyar al Director de Asuntos Legales para contactar al representante legal de la aerolínea más cercano al lugar del accidente.			
3. Coordinar con el representante de la aseguradora de la aerolínea lo relacionado a políticas de reclamos de pasajeros y la compensación a las familias afectadas.			
4. Apoyar al Director de Asuntos Legales para abrir un archivo para cada uno de los ocupantes de la aeronave afectada.			
5. Trabajar con el Líder de Seguros, el Director de la emergencia y el Coordinador ERP en los procedimientos que se requieran.			
6. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-7

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

DIRECTOR ADMINISTRATIVO DE RECURSOS INTERNOS

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABIIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Notificar inmediatamente del accidente a la firma aseguradora para desarrollar una estrategia adecuada de intervención. La notificación se realiza vía email y telefónicamente con la mayor cantidad de detalles del accidente. Se solicita nombramiento del ajustador tanto para casco como para RC.			
3. Coordinar la llegada al sitio del accidente de las firmas de Seguros que correspondan. En caso de que el transporte se encuentre restringido por el accidente, se debe tener en cuenta las personas de seguros para la programación de vuelos por parte de la Líder de Entrega del Servicio a aeropuerto alternos cercanos al lugar.			
4. Facilitar los documentos, trámites u otros que sean necesarios para obtener los primeros desembolsos de dinero para el manejo de la crisis por el accidente. Este manejo se realiza a través del anticipo que se solicita, el cual se legaliza a medida que se vaya resolviendo la emergencia, con los soportes de los gastos incurridos.			
5. Coordinar los procedimientos de compensación para los pasajeros y familias definiendo un acuerdo entre el consejero legal de la aerolínea, las agencias demandantes de las familias y las aseguradoras sobre: gastos o pagos incurridos en las familias y el no reembolso de tarifas. Una vez nombrados los ajustadores por el corredor de reaseguro estos acompañan el proceso desde el inicio hasta el cierre dando respuesta a las reclamaciones de las familias afectadas y definiendo acuerdos.			
6. Proveer los recursos necesarios para los gastos funerarios (de acuerdo a la dimensión del accidente). Estos se manejan con el anticipo entregado por el corredor de reaseguro.			
7. Proveer los recursos necesarios para los gastos de hospitalización y médicos (de acuerdo a la dimensión del accidente). Estos se manejan con el anticipo entregado por el corredor de reaseguro.			
8. Proveer los recursos necesarios para los gastos de transporte aéreo, terrestre u otros (de acuerdo a la dimensión del accidente). Estos se manejan con el anticipo entregado por el corredor de reaseguro.			
9. Facilitar los documentos, trámites u otros que sean necesarios para obtener los primeros desembolsos de dinero para el manejo de la crisis por el accidente.			
10.Planear la asistencia para ajustadores de seguros o especialistas en manejo de demandas y/o reclamos y para dotar los equipos que deben trasladarse al sitio del accidente. Es responsabilidad de la autoridad local, la autoridad aeronáutica Civil y del área de AVSEC de la aerolínea (no de la Dirección Administrativa de Recursos Internos).			
11.Proveer los recursos necesarios para establecer un Centro de recolección de Efectos personales en el sitio. Es responsabilidad de la autoridad local, la autoridad aeronáutica Civil y del área de AVSEC de la aerolínea (no de la Dirección Administrativa de Recursos Internos).			
12.Proveer los recursos necesarios para establecer procedimientos de seguridad en el sitio del accidente. Es responsabilidad de la autoridad local, la autoridad aeronáutica Civil y del área de AVSEC de la aerolínea (no de la Dirección Administrativa de Recursos Internos).			

RESPONSABIIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
13.Proveer los recursos necesarios para establecer control sobre la propiedad dañada en el sitio del accidente. Es responsabilidad de la autoridad local, la autoridad aeronáutica Civil y del área de AVSEC de la aerolínea (no de la Dirección Administrativa de Recursos Internos).			
14. Recibir los cupones originales de vuelo y toda la documentación necesaria para las reclamaciones ante el seguro. Todas las áreas involucradas en la emergencia remitir al área de Seguros los soportes de los gastos incurridos durante la misma.			
15.Manejar los reclamos y/o demandas con las familias. Los reclamos o demandas deben ser redirigidos a l al área de Seguros para designar un abogado o ajustador por parte del corredor de reaseguro.			
16. Proveer información en cuanto el manejo de los reclamos y/o demandas al área de Seguros debe mantener actualizado el Status de cada uno de los casos que se encuentre gestionando debido a la emergencia.			
17. Manejar los valores de los reclamos y/o demandas con los abogados. El manejo de los reclamos y/o demandas estará en manos del abogado designado por el corredor de reaseguros junto con el área legal la aerolínea.			
18. Recoger la información preliminar sobre el evento y en lo posible al Centro Local de la Emergencia en el sitio del accidente formando parte del grupo con el Investigador y Soporte en el sitio del accidente Centro Local de Emergencia, el representantes del Carga, los representantes de Mantenimiento, la compañía que la aerolínea tiene contratada para el recobre de los efectos personales, partes del avión o cualquier otra responsabilidad.			
19.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-8

DIRECTOR GENERAL CARGA

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificará al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Toma de decisiones para autorizar el traslado al sitio del accidente a quien considere idóneo para que trabaje en conjunto con el Investigador y Soporte en el sitio de la emergencia.			
3. Apoyar al Líder de Carga al Comité de emergencias y a los investigadores responsables por parte de la aerolínea la documentación relacionada de la carga a bordo de la aeronave, ésta documentación debe contener el manifiesto de carga incluidas mercancías peligrosas.			
4. Gestionar la recopilación de toda la carga y correo de la aeronave afectada después de que las autoridades de búsqueda y rescate hayan realizado su labor y éstas hayan sido entregadas al Investigador y Soporte en el sitio de la emergencia.			
5. Apoyar para que se lleve inventario y documentación, verificando que daño, degradación o contaminación puedan estar presentes en éste.			
6. Apoyar y Coordinar su labor en el lugar con el Líder de Seguros que se encuentra en el Sitio del accidente.			
7. Gestionar que sea almacenado lo recuperado tratando de buscar en el sitio los siguientes criterios: seguridad, cubrimiento bajo techo, aireación, libre de olores penetrantes, con espacio para que puedan ubicarse y reunir las personas de la aerolínea, seguros, investigadores y autoridades. Además donde se puedan recibir adecuadamente las personas dueñas de lo transportado.			
8. Apoyar al Líder de Carga con la documentación y procedimientos necesarios para la repatriación de los cuerpos en caso de ser requerido.			
9. Recordar que se cuenta con el apoyo de una compañía contratada por la aerolínea para coordinar cualquier acción de apoyo de la situación y trabajar conjuntamente.			
10.Hacer seguimiento para fotografiar y listar los documentos de los dueños para asistir el retorno de los reclamos. Realizar un catálogo de fotos lo más completo posible.			
11.Informe al personal de lo que está sucediendo y recuérdeles la política de Voceros Autorizados del CEO y la prohibición de dar declaraciones a cualquier persona.			
12.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-9

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

DIRECTOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGO SECURITY

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Apoyar al Responsable de Seguridad de la aviación para definir las acciones necesarias para prevenir y garantizar la seguridad de los intereses humanos y materiales de la aerolínea, garantizando el control de las áreas impactadas en el evento.			
3. Apoyar al Responsable de Seguridad de la aviación para que las acciones de su área estén dirigidas hacia las **Personas** afectadas o relacionadas con la emergencia tales como pasajeros, familiares de pasajeros, empleados, grupos de apoyo y demás necesarios.			
4. Apoyar al Responsable de Seguridad de la aviación para garantizar las seguridad en el **área inmediata alrededor de la aeronave**. Respetando los delineamientos de las autoridades-Oficinas de aeropuertos-Área del hotel o sitio de alojamiento de tripulantes-área del hotel o sitio de alojamiento donde está el Centro de Asistencia a familiares (en USA en el Joint Family Support Team)-Área de alojamiento de los go teams o equipos móviles de Asistencia a familiares y del Centro Local de la Emergencia y/o cualquier otro personal de la aerolínea que se haga presente como apoyo			
5. Según las directrices acordadas, dirigir las acciones hacia las **Gerencias comerciales**, oficinas de ventas, Edificio corporativo u otro inmueble.			
6. Según las directrices acordadas, Apoyar al Gerente de Seguridad para garantizar las seguridad en los **Hangares de Mantenimiento.**			
7. Establecer filtros de seguridad al CEO de la aerolínea quien es los Voceros Autorizados o su delegado y a la Vicepresidencia de Relaciones Estratégicas en conferencias de prensa y/o cualquier contacto con la prensa.			
8. Apoyar al Responsable de Seguridad de la aviación para mantener contacto con las autoridades locales de la zona afectada, incluyendo la Policía, Militares, autoridades civiles o cualquier otra que lo represente, respetando el control de éstas y ofreciendo su apoyo en donde sea requerido.			
9. Garantizar el acompañamiento al Investigador y soporte en el Centro local de emergencias (CLE) y a todo el equipo que lo respalda, al lugar requerido, sin interferir con las autoridades establecidas.			
10.Garantizar el acompañamiento al equipo móvil de Asistencia a familiares.			
11.Garantizar el acompañamiento en el control del manejo de partes de la aeronave afectada, seguridad del material clasificado por el equipo investigador y salvaguardia de los bienes en general, sin interferir con las autoridades legalmente establecidas.			
12.Garantizar el acompañamiento y custodia de las pertenencias de pasajeros, tripulantes, carga, correo y mensajería, en concordancia con las autoridades y hasta que se siga el procedimiento establecido por la aerolínea para el retorno a los dueños, acudientes u otro.			
13.Garantizar el acompañamiento en el traslado desde el sitio del evento y hasta que se considere necesario de todos los elementos humanos y físicos que resultaren de la eventualidad.			
14.Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación y/o cualquier representante de estos al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-10

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

DIRECTOR DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo.			
2. Citar a cualquier otra persona o área que considere importante para resolver el evento.			
3. Coordinar con el Investigador y soporte en el Centro Local de la Emergencia (CLE), Sitio del accidente, las tareas requeridas y de acuerdo al Procedimiento de investigación de accidentes de la aerolínea PN_NE0801_1E (se encuentra disponible en la red interna de la aerolínea)			
4. Apoyar al Director de la emergencia para coordinar e informar a las autoridades aeronáuticas civiles locales u otras correspondientes en sitio de la emergencia			
5. Apoyar y hacer seguimiento para que se realicen las respectivas notificaciones oficiales requeridas a: Autoridad de Aviación Civil local, FAA, otros requeridos.			
6. Apoyar Director de la emergencia para establecer comunicación de inmediato con las autoridades de rescate correspondientes, para unir esfuerzos y conocimientos en las labores de búsqueda.			
7. Garantizar que todos los registros concernientes al accidente incluyendo grabaciones de audio, datos (Voice Recorder, Flight Data Recorder) y video sean recuperados y pasen al autoridad competente que lo requiere para la investigación.			
8. Establecer contacto con la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégica para brindar los datos necesarios para los boletines de Prensa emitidos por la aerolínea.			
9. Solicitar al Líder técnico o de mantenimiento los récords técnicos de la aeronave accidentada para realizar el informe preliminar de investigación o cualquier otro procedimiento interno.			
10.Apoyar al Director de la emergencia para citar a cualquier otra persona o área que considere importante para resolver el evento.			
11. Asignar los miembros de la Dirección de Seguridad Operacional, para que como asesores formen parte de la Junta Investigadora.			
12.Apoyar Director de la Emergencia para coordinar con el Investigador y soporte en el Centro Local de la Emergencia (CLE), sitio del accidente, las tareas requeridas y de acuerdo al Manual de Investigación de Accidentes de la aerolínea.			
13.Apoyar la recolección de la información inicial que deberá se enviada en el informe PRELIMINAR del evento a los Comités de emergencias, la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégica y al Líder de Seguros.			
14.Coordinar con el Investigador y soporte en el Centro Local de Emergencia (CLE) y de acuerdo a las directrices del Director de Seguridad Operacional (Director de la Emergencia), las acciones para realizar el desplazamiento del equipo investigador			
15.Realizar el acompañamiento técnico al Investigador y soporte al Centro Local de Emergencia (CLE).			
16.Realizar los informes preliminares de la investigación para las autoridades aeronáuticas e investigadoras como la NTSB u otras requeridas.			
17.Participar en las audiencias públicas durante el proceso de investigación.			
18.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-11

DEJADA EN BLANCO INTECIONALMENTE

DIRECTOR DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SSMA

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace			
2. Apoyar al Líder de Salud en el trabajo para contactar y verificar con el Gerente /Líder responsable del aeropuerto origen y destino del vuelo afectado que los familiares de los pasajeros, de tripulantes u otros reciban atención médica por parte de la autoridad del mismo. En caso de que no se tenga este servicio disponible debe buscarse fuera del aeropuerto			
3. Apoyar al Líder de Salud en el trabajo para contactar a las clínicas, hospitales y servicios médicos o similares que han sido previamente seleccionados donde realiza vuelos la aerolínea, para que estén preparados para la atención de los afectados.			
4. Apoyar al Líder de Salud en el trabajo en el trabajo para el envio de las autorizaciones y documentos requeridos para que las personas afectadas sean recibidas y atendidas sin restricción (igualmente los familiares de esos afectados quienes podrán permanecer con el afectado si la institución lo autoriza), solicitando que se le brinden todos y cada uno de los servicios que requieran (médicos, ropa, elementos de aseo, enfermeras, sillas de ruedas o cualquier otro) y especificando que la aerolínea y a través de quien corresponda, se responsabilizará del pago de los gastos generados.			
5. Recibir partes médicos detallados y por escrito de la entidad que haya sido seleccionada de aquellas personas abordo que hayan salido ilesas del accidente, antes de ser dadas de alta.			
6. Coordinar y verificar el estado de las personas abordo que hayan resultado heridas y que se encuentren hospitalizadas o bajo custodia, hasta que estas hayan sido dadas de alta.			
7. Suministrar un delegado de soporte médico para que forme parte del equipo móvil de asistencia a familiares.			
8. Suministrar un delegado de riesgos biológicos para que forme parte del equipo móvil que se hará presente en el Centro local de emergencia en el sitio del accidente.			
9. Suministrar un delegado para la morgue que forme parte del equipo móvil que se hará presente en el Centro local de emergencia en el sitio del accidente y que trabajará en conjunto con las autoridades y la compañía que la aerolínea tiene contratada para estos servicios.			
10.Trabajar en coordinación con la compañía asistente que la aerolínea tiene contratada para el manejo relativo a la identificación y repatriación de los restos humanos.			
11.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-12

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

GERENTE DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Mantener el contacto permanente con las autoridades civiles de aviación con el fín de gestionar cualquier requerimiento de tipo documental oficial.			
3. En caso de la activación del ERP por una ocurrencia reportable de emergencia apoyará, gestionará y servirá de persona de contacto para solucionar cualquier requerimiento que se presente en el lugar de la ocurrencia reportable de la emergencia.			
4. Activar las acciones y responsabilidades definidas en el Manual de Investigación de Accidentes de la aerolínea.			
5. Recoger toda la información disponible y necesaria sobre el evento ocurrido para trasladarse hacia el sitio o zona geográfica donde ocurrió el evento y hacerse cargo del Centro Local de Emergencia (CLE).			
6. Activar el Centro Local de Emergencia (CLE), proveyéndolo de seguridad y privacidad como el sitio desde donde se coordina la operación a nivel local y las demás tareas del investigador. Se apoyará en el Gerente/ Líder del aeropuerto quien debe facilitar la consecución del equipo y material necesarios para la ejecución exitosa del ERP.			
7. Dotar con equipos suficientes y todas las facilidades de comunicación y otros recursos al Centro Local de Emergencia (CLE) para tener contacto permanente con el Comité de emergencias y con el sitio del accidente. Designar a personal idóneo, por lo menos dos personas, para que faciliten la labor.			
8. Mantener contacto permanente con el Director de Seguridad Operacional quien a su vez le asesora y resuelve necesidades que aparecen como parte de la crisis. Considerar las condiciones de los reglamentos aeronáuticos locales.			
9. Coordinar con quien corresponda como autoridad establecida o de la aerolínea, la seguridad y orden en la escena del accidente con el fin de prevenir saqueos y preservar las evidencias para la investigación del hecho.			
10.Tomar las medidas del caso para preservar las marcas del impacto, mantener alejados del sitio a curiosos, vecinos del lugar, cazadores de recuerdos, saqueadores para preservar cualquier evidencia que pueda ayudar a la investigación.			
11.Coordinar con quién corresponda todo lo necesario para evitar cualquier riesgo biológico utilizando los implementos que la industria se consiguen para ello.			
12.Alertar y prevenir a las entidades de rescate sobre la perturbación innecesaria de los restos del avión.			
13.Colaborar con las autoridades aeronáuticas en el desarrollo de la investigación oficial pues es responsabilidad y competencia de ésta, pero si en el momento de arribar al sito del evento no está presente aún se deberán ejecutar de todas maneras las acciones mínimas para preservar la evidencia.			
14.Alertar a las comisiones, después de establecida la seguridad en el área, de los riesgos potenciales como sustancias tóxicas o inflamables (Mercancías Peligrosas u otras) y definir la necesidad de herramientas o equipos especiales.			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
15.Conocer en lo posible el estado físico y relación de las personas a bordo (ilesos, heridos o fallecidos) e igualmente del estado de la carga, correo y equipajes y darlo a conocer al responsable para su manejo.			
16.Coordinar con respecto al manejo de la tripulación: enviar de inmediato a exámenes médicos y de laboratorio, asegurarse de que se abstengan de hacer declaraciones a extraños o medios de comunicación, tratar de obtener una versión informal de los hechos, comprometer a las autoridades para que la protección de la seguridad evitando que sean retenidos por ningún motivo y coordinar con el SOC para que sean relevados de asignaciones de vuelo hasta que la Gerencia de Operaciones de vuelo y la División de Seguridad Operacional así lo determinen.			
17.Priorizar el Rescate de la aeronave asegurando el sitio para los investigadores y socorristas con relación a: la extinción de fuego, neutralización de derrames de líquidos inflamables, ubicación y aislamiento de Mercancías Peligrosas, conocimiento de los peligros que presente el terreno y así mismo darlos a conocer al personal que se encuentre en el área y acordonamiento del sitio del evento para evitar saqueos y pérdida de evidencia solicitando ayuda a las autoridades armadas del lugar.			
18.Realizar caminata inicial del avión dentro del proceso de Rescate, teniendo en cuenta: Ubicación de las partes mayores de la aeronave (fuselaje, planos, empenaje, motores, tren de aterrizaje); tomar nota si se encuentra algo extra (algo que no debería estar ahí); tomar nota de los componentes movidos durante las labores de rescate, si no se han movido pero deben serlo deben ser fotografiados y localizados en la gráfica primera. Determinar el patrón de dispersión de los restos del avión, señales en el terreno y vegetación circundante. Buscar evidencias de fuego en vuelo o postimpacto. Recolectar y preservar evidencias perecederas, tomar muestras de todos los fluidos del avión. Localizar y asegurar el Cockpit Voice Recorder (CVR) y el Flight Data Recorder (FDR) o Digital Flight Data Recorder (DFDR). Localizar y asegurar los libros de Vuelo y Mantenimiento. Buscar el plan de vuelo, peso, balance y oblea. Localizar testigos.			
19.Considerar en el Rescate la protección personal y la de sus colaboradores por: Condiciones climáticas, presencia de fuego y elementos tóxicos y posibles infecciones (aplicar vacunas en caso de riesgo).			
20.Revisar en el rescate el equipo de investigación incluyendo el morral respectivo y disponer de este de acuerdo a lo requerido haciendo un INVENTARIO para su control positivo, ver procedimiento de salvamento y rescate, en la Introducción de este manual.			
21. Contactar durante el Rescate a los Gerente/Líder de las estaciones afectadas, para hacer arreglos concernientes a la llegada del grupo investigador.			
22.Llevar al lugar del rescate considerando el clima del lugar: ropa apropiada y para por lo menos para una semana (considerar si es necesario chaqueta y botas impermeables y máscaras), gorro y gafas para el sol, guantes, carnets de identificación como empleado de la aerolínea, libreta o cuaderno de apuntes cuadriculado, dinero en efectivo y tarjetas de crédito, repelente de insectos, reservas de agua, navaja multiusos y tapa oídos entre otros.			
23.Diagramar el lugar del accidente para que sirva de guía dentro de las acciones iniciales en el sitio, de acuerdo al patrón de dispersión. Estos diagramas pueden ser: Polar o Circular, Grid o Lineal.			
24.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-13

LÍDER DE ALIANZAS

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABIIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Para casos de Código compartido, la aerolínea operadora y la aerolínea no-operadora deberán seguir los procedimientos de respuesta de emergencia definidos al momento de haber establecido el contrato entre ambas. Dichos procedimientos incluyen el cumplimiento con las leyes nacionales e internacionales aplicables, responsabilidades y procedimientos.			
3. Apoyar, contactar y vigilar que las Políticas y Procedimientos de Respuesta a la Emergencia de Star Alliance sean cumplidas en caso de una ocurrencia reportable de emergencia que lo amerite.			
4. Cualquier otra tarea que le sea asignada.			
5. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-14

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

DIRECTOR DE LA EMERGENCIA

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Coordinar y realizar el proceso de Transición de la operación normal a la operación de emergencia: - El Ejecutivo Responsable (Director de la emergencia) junto con el Comité Evaluador, después de haber recibido del Centro de control operacional SOC la notificación telefónica de Ocurrencias reportables de emergencias y bajo su criterio analítico (lo crítico de una emergencia está en el tamaño del daño de la aeronave, número de personas abordo y afectadas fuera de la aeronave, estimado de fallecidos, heridos e ilesos, impacto y daño sobre el terreno, zona rural o urbana afectada, incendio, jurisdicción de ocurrencia, recursos humanos y logísticos, entre otros) enviará un mensaje de correo electrónico a los miembros de los comités de emergencias, de igual forma se comunicará con el Call Center para que se active la llamada telefónica a todos los miembros e indicarles que están siendo convocados a la sala de crisis que le corresponda.			
3. Como Director de la emergencia coordinará con el Comité de emergencias (telefónicamente, por correo electrónico u cualquier otro medio que a bien consideren) con todas las Entidades externas relevantes durante el curso de la activación ERP, las acciones de búsqueda, rescate, asistencia a familiares o cualquier otra requerida de acuerdo a la situación para establecer comunicación lo mas pronto posible con las autoridades de rescate correspondientes, para unir esfuerzos y conocimientos en las labores de búsqueda			
4. Coordinar y asegurar que las autoridades aeronáuticas civiles u otras correspondientes al país donde ocurre el evento estén informadas de acuerdo al evento de emergencia utilizando los canales establecidos por dichas autoridades. Asegurar que sean entregados los formatos oficiales de Notificación requeridos por: Autoridad de Aviación Civil local, NTSB, FAA, Star Alliance u otros requeridos.			
5. Asegurar la recepción y consolidación de toda la información que se considere esté relacionada con la emergencia activada, para manejo del Comité de emergencias de la aerolínea o envío a las autoridades o cualquier solicitud oficial, la cual puede incluir mas no exclusivamente, la siguiente: • Número del vuelo, tipo y matrícula del avión y la ruta de la aeronave. • Manifiesto de carga, incluyendo mercancías peligrosas. • Información acerca de la hora de despegue, hora estimada de aterrizaje y hora estimada al punto no reportado. • Información de las condiciones meteorológicas de la ruta y el área en donde se perdió el contacto. • Ubicar en cartas topográficas del área el posible lugar del accidente. • Información de reportes de mantenimiento. • Manifiesto de pasajeros, el cual se actualizará con número de copias cuantas veces sea necesario hasta editarlo sin ningún error (ver requisitos en la lista de chequeo del Responsable de manifiesto). • Manifiesto de tripulantes abordo de la aeronave afectada. • Hojas de vida, registros de entrenamiento, historias médicas de cada uno de los pilotos y tripulantes de cabina abordo de la aeronave.			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
6. Recolectar información inicial que deberá se enviada en el informe PRELIMINAR del evento a los Comités de emergencias, la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégica y al Director de Administración de Recursos Internos (Seguros).			
7. Asegurar la confidencialidad de las personas que se encontraban abordo del avión siniestrado y ésta podrá ser publicada únicamente bajo la autorización del CEO de la compañía, siempre y cuando las familias afectadas ya hayan sido notificadas.			
8. Citar a cualquier otra persona o área que considere importante para resolver el evento.			
9. Coordinar con el Investigador y soporte en el Centro Local de la Emergencia (CLE), sitio del accidente, las tareas requeridas y de acuerdo al Manual de Investigación de Accidentes de la aerolínea.			
10.Apoyar al Líder Técnico o de mantenimiento y a la Director de Seguridad Operacional en el control, dirección, coordinación y despacho de aeronaves, comisiones de personas y equipos para localizar o servir en el sitio del accidente.			
11.Obtener de la autoridad aeronáutica los permisos y planes de vuelo al lugar del suceso y así mismo, la prohibición del sobrevuelo sobre este sitio por aeronaves particulares.			
12.Coordinar con Responsable Centro de Control de operaciones despacho SOC y el Gerente de Operaciones las acciones necesarias para que la operación aérea continúe en forma segura.			
13.Cuando esté controlado el riesgo de los factores que se consideraron críticos en la emergencia (y de acuerdo a su criterio, el Ejecutivo Responsable (Director de la emergencia) enviara un correo electrónico a los miembros del COMITÉ DE EMERGENCIAS CORPORATIVO y al COMITÉ DE EMERGENCIAS DE LA AEROLÍNEA, informando la terminación de la operación de emergencia y el retorno a la operación normal.			
14.Remitir cualquier solicitud de los Medios de Comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-15

LÍDER DE OPERACIONES DE VUELO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la Sala de Crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Apoyar Director de la emergencia y al Coordinador ERP o en quienes se apoyen, la coordinación con las organizaciones externas relevantes durante el curso de la ejecución del ERP (telefónicamente, por correo electrónico o cualquier otro medio que bien consideren) y las acciones de búsqueda, rescate, asistencia a familiares o cualquier otra requerida de acuerdo a la situación.			
3. Apoyar Director de la emergencia de la aerolínea en la recepción y consolidación de toda la información que se considere está relacionada con la emergencia activada, la cuál puede incluir más no exclusivamente, la siguiente: a. Información acerca del número del vuelo, tipo y matrícula del avión y la ruta de la aeronave. b. Información acerca de la hora de despegue, hora estimada de aterrizaje y hora estimada al punto no reportado. c. Información de las condiciones meteorológicas de la ruta y el área en donde se perdió el contacto. d. Ubicar en cartas topográficas del área el posible lugar del accidente. e. Información de reportes de mantenimiento. f. Los manifiestos actualizados en caso de accidente de aeronave, de los miembros de la tripulación y pasajeros. g. Hojas de vida, registros de entrenamiento, historias médicas de cada uno de los pilotos y tripulantes de cabina abordo de la aeronave.			
4. Apoyar Director de la emergencia para establecer comunicación de inmediato con las autoridades de rescate correspondientes, para unir esfuerzos y conocimientos en las labores de búsqueda.			
5. Apoyar Director de la emergencia para asegurar la confidencialidad de las personas que se encontraban a bordo del avión siniestrado y ésta podrá ser publicada únicamente bajo la autorización del CEO de la compañía, siempre y cuando las familias afectadas ya hayan sido notificadas.			
6. Apoyar Director de la emergencia para disponer para entregar a las autoridades y/o investigadores del accidente de los siguientes manuales actualizados: Airplane Flight Manual, Airplane Operation Manual, Quick Reference Handbook y cualquier otro que pueda ser solicitado.			
7. Apoyar Director de la emergencia para citar a cualquier otra persona o área que considere importante para resolver el evento.			
8. Apoyar Director de la emergencia para coordinar con el Investigador y soporte en el Centro Local de la Emergencia (CLE), sitio del accidente, las tareas requeridas y de acuerdo al Manual de Investigación de Accidentes de la aerolínea.			
9. Apoyar la recolección de la información inicial que deberá se enviada en el informe PRELIMINAR del evento a los Comités de Emergencias, al Líder de Comunicaciones y al Líder de Seguros.			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
10.Asistir y ayudar al Líder Técnico o de mantenimiento y a la División de Seguridad Operacional en el control, dirección, coordinación y despacho de aeronaves, comisiones de personas y equipos para localizar o servir en el sitio del accidente.			
11.Asignar un piloto capacitado previamente en Investigación de Accidentes, para que forme parte del equipo investigador en coordinación con la División de Seguridad Operacional			
12.Asignar un piloto experimentado en el equipo siniestrado para que asesore las labores de investigación.			
13.Obtener de la autoridad aeronáutica civil los permisos y planes de vuelo al lugar del suceso y así mismo, la prohibición del sobrevuelo sobre este sitio por aeronaves particulares.			
14.Apoyar la coordinación con el Responsable del Centro de Control de Operaciones Despacho SOC y los Jefes de Pilotos las acciones necesarias para que la operación aérea continúe en forma segura.			
15. Retirar tripulantes considerados de alto riesgo para el vuelo, dadas las condiciones físicas y psicológicas que presenten debido al siniestro.			
16.Remitir cualquier solicitud de los Medios de Comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-16

LÍDER DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Mantener el contacto permanente con las autoridades civiles de aviación con el fin de gestionar cualquier requerimiento de tipo documental oficial.			
3. En caso de la activación del ERP por una ocurrencia reportable de emergencia apoyará, gestionará y servirá de persona de contacto para solucionar cualquier requerimiento que se presente en el lugar de la ocurrencia reportable de la emergencia.			
4. Ser Investigador oficial por parte de la aerolínea.			
5. Activar las acciones y responsabilidades definidas en el Manual de Investigación de Accidentes de la aerolínea.			
6. Mantener contacto permanente con el Director de la Emergencia, el Coordinador ERP y/o Líder del Go-Team quien a su vez le asesora y resuelve necesidades que aparecen como parte de la crisis. Considerar las condiciones de los reglamentos aeronáuticos locales.			
7. Apoyar Director de la emergencia para coordinar e informar a las autoridades aeronáuticas u otras correspondientes en Ecuador y fuera de Ecuador lo que considere adecuado informar de acuerdo al evento de emergencia utilizando los canales establecidos por dichas autoridades.			
8. Realizar las respectivas notificaciones oficiales requeridas a: Autoridad de Aviación Civil local, FAA u otros requeridos.			
9. Apoyar Director de la emergencia para establecer comunicación de inmediato con las autoridades de rescate correspondientes, para unir esfuerzos y conocimientos en las labores de búsqueda.			
10.Garantizar que todos los registros concernientes al accidente incluyendo grabaciones de audio, datos (Voice Recorder, Flight Data Recorder) y video sean recuperados y pasen al autoridad competente que lo requiere para la investigación.			
11.Solicitar al Líder Técnico o de mantenimiento los récords técnicos de la aeronave accidentada para realizar el informe preliminar de investigación o cualquier otro procedimiento interno.			
12.Apoyar al Director de la emergencia para citar a cualquier otra persona o área que considere importante para resolver el evento.			
13.Apoyar al Director de Seguridad Operacional para asignar los miembros de la Dirección de Seguridad Operacional, para que como asesores formen parte de la Junta Investigadora.			
14.Colaborar con las autoridades aeronáuticas civiles en el desarrollo de la investigación oficial pues es responsabilidad y competencia de ésta, pero si en el momento de arribar al sito del evento no está presente aún se deberán ejecutar de todas maneras las acciones mínimas para preservar la evidencia.			
15. Apoyar la notificación a las comisiones, después de establecida la seguridad en el área, de los riesgos potenciales como sustancias tóxicas o inflamables (Mercancías Peligrosas u otras) y definir la necesidad de herramientas o equipos especiales.			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
16. Apoyar la coordinación con respecto al manejo de la tripulación: enviar de inmediato a exámenes médicos y de laboratorio, asegurarse de que se abstengan de hacer declaraciones a extraños o medios de comunicación, tratar de obtener una versión informal de los hechos, comprometer a las autoridades para que la protección de la seguridad evitando que sean retenidos por ningún motivo y coordinar con Responsable Centro de Control de operaciones despacho para que sean relevados de asignaciones de vuelo hasta que la Gerencia de Operaciones de vuelo y la División de Seguridad Operacional así lo determinen.			
17.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-17

LÍDER DE SEGUROS

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Informar a la aerolínea y Aseguradores lo que considere relevante para el tema de Seguros, investigación, pagos y demás.			
3. Servir de enlace con los Aseguradores que la aerolínea tiene contratados en todo lo que estos requieran.			
4. Trasladarse al lugar de la emergencia para apoyar a la División de Seguridad Operacional en lo necesario y conseguir le evidencia requerida de acuerdo a lo definido por la compañía aseguradora.			
5. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-18

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

LÍDER DE ASUNTOS LEGALES

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Contactar al representante legal de la aerolínea más cercano al lugar del accidente.			
3. Coordinar con el representante de la aseguradora de la aerolínea lo relacionado a políticas de reclamos de pasajeros y la compensación a las familias afectadas.			
4. Abrir un archivo para cada uno de los ocupantes de la aeronave afectada.			
5. Trabajar con el Líder de Seguros, el Director de la emergencia y el Coordinador ERP en los procedimientos que se requieran.			
6. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-19

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

LÍDER DE TRIPULANTES DE CABINA

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Recopilar y suministrar al Director de la Emergencia los récords entrenamiento de los tripulantes de cabina.			
3. Recopilar y suministrar al Director de la Emergencia la historia médica de cada uno de los tripulantes de cabina.			
4. Facilitar un grupo de Tripulantes de cabina de Pasajeros que en coordinación con el equipo de Asistencia a familiares, apoyen las labores directas con las familias de los tripulantes.			
5. Asegurar la notificación por el medio que considere más adecuado, a las familias de los Tripulantes de cabina afectado, que éstos están dentro de la lista programada para el vuelo.			
6. Retirar Tripulantes de cabina considerados de alto riesgo para volar dadas las condiciones físicas y Psicológicas que presenten debido al siniestro.			
7. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-20

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

LÍDER DE TALENTO HUMANO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Luego de recibir el manifiesto de pasajeros por parte del Responsable del manifiesto, hacer llegar al Comité de emergencias las hojas de vida del piloto, copiloto, tripulantes de cabina de pasajeros y/o cualquier otro empleado que estuviese en la aeronave afectada.			
3. Notificar a las dos (2) secretarias designadas permanentes para que colaboren con la atención de llamadas telefónicas y el registro de todas las acciones y decisiones que se tomen en el comité de emergencias. Se llevarán actas de todas las reuniones.			
4. Luego de recibir el el listado de voluntarios, facilitar la disponibilidad de los empleados que forman parte del grupo de Voluntarios en Asistencia a familiares de la compañía para que se ausenten de su puesto de trabajo, puedan ser reunidos con los demás integrantes y se trasladen al lugar del accidente.			
5. Enviar notificación a los jefes o reporte directo de los voluntarios de la aerolínea, go-team y otras personas de la aerolínea que se desplazaran al sitio de la emergencia, que éstas personas se ausentaran de sus puestos y designar un suplente de las personas que apoyan la emergencia para que puedan continuar con las operaciones normales de la aerolínea.			
6. Activar y apoyar su movilización a sitio de la emergencia a los psicólogos que darán asistencia a la tripulación y a las personas que laboran para la aerolínea.			
7. Facilitar cualquier apoyo requerido que le corresponda a los Gerentes/ Líder de los aeropuertos afectados			
8. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-21

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

LÍDER DE COMUNICACIONES

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda, con un asistente para el apoyo de las funciones.			
2. Dirigir las acciones de acuerdo a los parámetros definidos en el Manual de comunicaciones en situaciones de crisis, disponible en dicha división.			
3. Acordar con la VP de Relaciones Estratégicas de la aerolínea el sitio de trabajo, de acuerdo con el lugar y las características de la emergencia, para definir las prioridades informativas.			
4. Dirigir la estrategia global de Comunicaciones externas e internas			
5. Comunicar las prioridades informativas al equipo de Comunicaciones y dar las instrucciones que sean pertinentes.			
6. Coordinar con e-commerce los contenidos a publicar en el Dark Site de la página web de la aerolínea y direccionar a esta página los boletines emitidos para familiares y periodistas.			
7. Recordar a los integrantes del Comité de emergencias la importancia modular del suministro de información cierta y oportuna para un adecuado manejo de las comunicaciones integrales en la crisis.			
8. Divulgar los números telefónicos de emergencia y el acceso al website de la aerolínea donde los interesados pueden informarse sobre el hecho.			
9. Facilitar un delegado perteneciente al área de comunicaciones de la aerolínea, que se traslade con el equipo móvil de Asistencia a familiares y otro con el equipo móvil del Sitio del accidente.			
10. Disponer las acciones necesarias para garantizar que los Voceros Autorizados autorizado, el CEO, sostenga una sesión con los representantes de los medios de comunicación entre las doce (12) y (diez y ocho) 18 horas después del evento.			
11.Confirmar que es la fuente autorizada y confiable de información precisa para los empleados, los medios masivos de comunicación, las autoridades y el público en general.			
12.Emitir el primer comunicado de prensa dentro de la primera hora, después de haber sido notificados del evento.			
13.Aprobar los comunicados de prensa o cualquier información que se entregue a los públicos.			
14.Evitar entregar a los medios de prensa, copias de documentos, nombres de tripulantes o pasajeros sin la autorización del Comité de Emergencia y previa notificación a las familias afectadas.			
15.Resaltar en los comunicados emitidos las consideraciones humanitarias y morales para con los pasajeros, tripulantes y familias.			
16.Verificar si el vuelo afectado pertenece a un Código compartido con otra aerolínea para activar el manejo requerido en ese caso.			
17.Coordinar ruedas de prensa con los medios de comunicación.			
18.Verificar que los medios que se empleen para la difusión de la información guarden relación con los requerimientos informativos de cada público.			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
19.Recibir las demandas de los medios de comunicación y demás públicos involucrados e impactados por los hechos.			
20.Facilitar el trabajo de los representantes de los medios de comunicación y de las autoridades competentes a través de la entrega de información clara, oportuna y confirmada.			
21.Ayudar a los medios de comunicación a centrarse en los hechos y en el comportamiento positivo de la aerolínea.			
22.Mantener la confianza de la opinión pública en la seguridad de la aerolínea y el transporte aéreo.			
23.Informar oportuna y eficazmente a los empleados de la aerolínea lo acontecido.			
24.Establecer contacto con los consulados y embajadas relacionadas con la nacionalidad de pasajeros abordo y que estén más cercanos al lugar del accidente, para facilitar documentos requeridos o cualquier otro requerimiento.			
25.Establecer contacto con las autoridades civiles, militares y policiales del lugar más cercano al accidente, para coordinar conjuntamente acciones que puedan requerirse.			
26.Solicitar a los integrantes de la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégica documentar con especial cuidado las actividades durante la crisis.			

Tabla 2-22

LÍDER TÉCNICO O DE MANTENIMIENTO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. En la(s) estación(es) afectadas o locaciones remotas, el representante de Mantenimiento o Técnico se presentará en el CLE, que ha sido previamente definido por Gerente del aeropuerto, y se responsabilizará de las acciones correspondientes y el seguimiento de las instrucciones generadas por el titular del cargo.			
3. Coordinar con el Director de la Emergencia y el Líder de Seguridad Operacional el despacho de comisiones para localizar y atender el Centro Local de la emergencia.			
4. Si la situación lo requiere, solicitar y coordinar con entidades foráneas las operaciones de búsqueda y localización de la aeronave accidentada.			
5. Notificar al fabricante de la aeronave y motores o a sus representantes la ocurrencia del evento.			
6. Activar el procedimiento de Recuperación de la aeronave afectada (Aircraft Recovery) y si es requerido, activar el mismo procedimiento para otras aerolíneas con quienes se tenga convenios comerciales como Códigos compartidos o membresías como Star Alliance y en las áreas geográficas primarias y secundarias de respuesta de emergencia que le corresponden.			
7. Si es requerido, en caso de activación del Aircraft Recovery, se pondrá a disposición del Comité de emergencias, un Go-Kit (ver contenido del Go-Kit *Manual de Investigación de accidentes PR_NE0801_1E* Cap. 9 pág. 26) de recobro o recuperación de aeronave que contenga materiales esenciales para la recuperación de las partes de la aeronave accidentada que contenga materiales esenciales para la recuperación de las partes del avión accidentado, órdenes técnicas e instrucciones de operación, manuales de mantenimiento y catálogo de partes, tarjetas de identificación de componentes. Se hará efectivo por medio del AOG Desk de la División de Materiales de la aerolínea (previo aviso de Gerentes de aeropuerto y/o MCC) con la activación del acceso garantizado como miembro de la asociación IATP "International Airline Technical Pool" al KIT designado para zona geográfica específica, asegurando que contenga las respectivas órdenes técnicas e instrucciones de operación, manuales de mantenimiento, catálogo de partes y tarjetas de identificación de componentes: La administración y coordinación de este recurso y las personas necesarias estará a cargo de un Ingeniero de la Vicepresidencia Operaciones y Técnica o quien que ha sido previamente designado.			
8. Facilitar y recolectar la documentación técnica del avión para las autoridades que lo soliciten y la investigación interna de la aerolínea, tener en cuenta entre otras: • Fabricante y número de serie tipo. • Fecha de fabricación y despacho, • Fecha de la última reparación y último servicio, Records de reportes, • Tiempo total del vuelo del fuselaje, motores, etc.			
9. Designar, instruir y convocar cuando sea necesario y en coordinación con la División de Seguridad Operacional, grupos de investigación para tareas especializadas en: sistemas y estructuras, plantas motrices, grabadoras de datos y voces del vuelo. (ver perfil de los integrantes del grupo de investigadores en el *Manual de Investigación de accidentes PR_NE0801_1E* Cap. 7 pág. 10)			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
10.Coordinar con el Investigador Jefe, la autoridad correspondiente y el Director de la Emergencia y el Líder de Seguridad Operacional el área de "reconstrucción", la recuperación y liberación del material accidentado para ser transportado a dicha área (en coordinación con el representante de los re-aseguradores).			
11.Ayudar en la recuperación y en la identificación de las partes o despojos de la aeronave accidentada. También en la condición de Operabilidad de algunas partes en el momento del accidente.			
12.Asignar un Gerente, partes del avión y recobre o recuperación de la aeronave que forme parte del equipo del sitio del accidente.			
13.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-23

LÍDER DE CARGA

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificará al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Autorizar el traslado al sitio del accidente a quien considere idóneo para que trabaje en conjunto con el Investigador y Soporte en el sitio de la emergencia.			
3. Suministrar al Comité de emergencias y a los investigadores responsables por parte de la aerolínea la documentación relacionada de la carga a bordo de la aeronave, ésta documentación debe contener el manifiesto de carga incluidas mercancías peligrosas.			
4. Recopilar toda la carga y correo de la aeronave afectada después de que las autoridades de búsqueda y rescate hayan realizado su labor y éstas hayan sido entregadas al Investigador y Soporte en el sitio de la emergencia.			
5. Para la adecuada disposición y manejo de carga, se recomienda realizar inventario y documentación, verificando que daño, degradación o contaminación puedan estar presentes en éste.			
6. Coordinar su labor en el lugar con el Líder de Seguros que se encuentra en el Sitio del accidente.			
7. Almacenar lo recuperado tratando de buscar en el sitio los siguientes criterios: seguridad, cubrimiento bajo techo, aireación, libre de olores penetrantes, con espacio para que puedan ubicarse y reunir las personas de la aerolínea, seguros, investigadores y autoridades. Además donde se puedan recibir adecuadamente las personas dueñas de lo transportado.			
8. Apoyar con la documentación y procedimientos necesarios para la repatriación de los cuerpos en caso de ser requerido.			
9. Recordar que se cuenta con el apoyo de una compañía contratada por la aerolínea para coordinar cualquier acción de apoyo de la situación y trabajar conjuntamente.			
10. Fotografiar y listar los documentos de los dueños para asistir el retorno de los reclamos. Realizar un catálogo de fotos lo más completo posible.			
11. Informe al personal de lo que está sucediendo y recuérdeles la política de Voceros Autorizados del CEO y la prohibición de dar declaraciones a cualquier persona.			
12. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-24

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

LÍDER RECURSOS FINANCIEROS

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace. En la o las estaciones afectadas y/o locaciones remotas **Y DE CONTAR CON UN REPRESENTANTE** se presentará al Centro Local de emergencias que ha sido previamente definido por cada uno de los Gerente/Líder del aeropuerto y que puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, o el lugar que se haya escogido para este fin y se responsabilizará de las acciones correspondientes y el seguimiento de las instrucciones generadas por el titular del cargo.			
2. Solicitar al VP de Finanzas para disponer las asignaciones presupuestaria que demanden la búsqueda, rescate y proceso investigativo.			
3. Activar los cupos en las tarjetas de crédito para el equipo que a dar soporte a la emergencia			
4. Solicitar al VP de Finanzas para disponer la compra o alquiler inmediato de cualquier equipo necesario para la situación de emergencia de acuerdo con lo requerido por el Director de la Emergencia y el Coordinador ERP.			
5. Informar a las áreas que generen gastos por el evento, el número específico de un Centro de Costos, como registro especial de todos los gastos relacionados con el accidente.			
6. Apoyar con los gastos al Comité de Emergencia y en especial a los encargados de la Asistencia a familiares y Centro Local de Emergencia (CLE) que se encuentra en el sitio del accidente.			
7. Coordinar con la División administrativa las diligencias de notificación y activación de los seguros de la aerolínea.			
8. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-25

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

LÍDER ENTREGA DE SERVICIO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Contactar de inmediato al/los Gerente/Líderes de los aeropuertos afectados para apoyar, enviar y ofrecer recursos, personas o cualquier otro requerimiento.			
3. Recordar a los empleados que los Voceros Autorizados autorizado por la compañía ante las familias y medios de comunicación es el CEO.			
4. Apoyar la gestión de los Gerente/Líder de los aeropuertos origen, destino y/o zona geográfica afectada por el accidente, eventos o situaciones reportables de emergencia en lo que tiene que ver con pasajeros y tripulantes ilesos, heridos o fallecidos, lo mismo que a familiares que se presenten a estos aeropuertos o afectados en tierra (ver Formato 12). Dar prioridad especial además, a las conexiones, continuación de vuelos o transporte aéreo para los afectados.			
5. Acordar con el Director de la emergencia y el Coordinador ERP lo referente a traslados, transporte aéreo y terrestre, hospedaje, alimentación, comunicaciones u otras que sean requeridas por las personas afectadas (ver Formato 13).			
6. Controlar y vigilar que la operación aérea continúe de la manera más normal posible después de sucedido el evento.			
7. Facilitar las personas que formarán parte del equipo móvil de asistencia a familiares.			
8. Mantener contacto con el Gerente/Líder de los aeropuertos afectados para hacer seguimiento sobre la evolución de la emergencia y conocer el desarrollo de la emergencia y el estado de los pasajeros, familiares, empleados, instalaciones de la aerolínea y otros.			
9. Mantener contacto permanente con el Director de la emergencia y el Coordinador ERP para enterarse de la situación y solucionar las necesidades requeridas.			
10.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-26

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Verificar que el SOC activó y/o inició los dos (2) procedimientos de Notificación de ocurrencias reportables de emergencia: 1) Plantilla de Notificación por correo electrónico 2) Cadena de llamadas, descritos en el capítulo 1 de este manual.			
3. Verificar que las acciones, decisiones o variaciones tomadas no hayan sido incompatibles o hayan entrado en conflicto con los procedimientos establecidos por el Control de Tráfico Aéreo -ATC-, el servicio meteorológico, el servicio de comunicaciones o el servicio de información aeronáutica.			
4. Si es requerida asistencia de cualquier tipo, proceder a establecer los contactos o procedimientos necesarios.			
5. Editar y entregar el Manifiesto de Pilotos y Auxiliares de vuelo, de la aeronave afectada al Comité de emergencias o a la autoridad respectiva.			
6. Verificar que el Despachador del vuelo afectado haya suministrado al piloto al mando de la aeronave afectada por la emergencia y por cualquier medio disponible, toda la información relevante que éste necesite para la realización del vuelo con seguridad, incluyendo cualquier cambio necesario al Plan de vuelo operacional original.			
7. Brindar al Comité de emergencias la mayor cantidad de información posible de la situación abordo, lugar, hora y minutos y cualquier otro dato que se considere relevante, si se tiene comunicación con la aeronave, delegando la recolección de ésta al Despachador del vuelo afectado o quien considere.			
8. Verificar que el Despachador del vuelo afectado haya evitado tomar cualquier acción, decisión o variación que haya sido o pueda ser incompatible o entrar en conflicto con los procedimientos establecidos con el Control de Tráfico Aéreo-ATC-, el servicio meteorológico, el servicio de comunicaciones o el servicio de información.			
9. Suministrar al Comité de emergencias, a los investigadores responsables por parte de la aerolínea y las autoridades aeronáuticas: • Manifiesto carga y mercancías peligrosas (incluye pesos de pasajeros, equipaje, carga, correo y combustible). • Reportes meteorológicos de origen, destino y aeropuertos alterno. • NOTAMS de origen, destino y alternos. • Notificación de Mercancías peligrosas, y/o cargas especiales abordadas. • Plan de Vuelo Operacional y ATC, delegando la recolección de estos documentos al Despachador que manejó el vuelo afectado o a quien sea responsable en el momento.			
10. Retirar de la operación al despachador que manejo el vuelo afectado.			
11. Servir como centro de enlace para recolectar detalles del accidente entre las entidades involucradas en la ejecución del plan.			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
12.Mantener la operación aérea de la compañía de la manera más normal posible, apoyando plenamente la respuesta a la situación de emergencia presentada, coordinando los cambios requeridos en la programación de aeronaves y tripulantes.			
13.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-27

LÍDER DE VENTAS

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Después de ser notificado de la emergencia por parte de SOC o del Ejecutivo Responsable informar a su equipo Directivo sobre lo ocurrido			
2. En caso de NO poder asumir su rol informar a su suplente en la emergencia para que se haga presente en la sala de crisis de forma física o virtual.			
3. Informar a su suplente para la continuidad del negocio que debe asumir sus tareas mientras da respuesta a la emergencia			
4. Presentarse de forma física o virtual en la Sala de Crisis predeterminada			
5. Organice a su equipo de trabajo de acuerdo con la magnitud del evento y si es requerido asigne funciones para la atención de la emergencia y para la continuidad de la operación			
6. Comunicarse con el Vicepresidente Ejecutivo de Ventas, Mercadeo e ingreso para recibir instrucciones e informar sobre la situación a su equipo y las representantes comerciales en las estaciones			
7. Recordar a su equipo de trabajo direccionar las llamadas hacia el Centro de llamadas al Call Center que haya sigo activado de acuerdo a la dimensión de la emergencia			
8. Recibir y remitir a los Gerentes de ventas, personal de la aerolínea en puntos de ventas y aeropuertos el comunicado de prensa enviado por el área de comunicaciones internas comunicacionesinternas@avianca.com y recordar a todos que exiten Voceros Autorizados ante las familias y medios de comunicación.			
9. Solicitar apoyo o refuerzo para la continuación del negocio en las estaciones afectadas y en las otras estaciones en caso de ser requerido			
10. Apoyar para que sean eliminadas y canceladas todas las pautas o compañas publicitarias en las estaciones afectadas			
11. Apoyar al Vicepresidente Ejecutivo de Ventas, Mercadeo e ingreso en definir acciones y manejo de situaciones para minimizar el impacto de lo ocurrido			
12. Coordinar con los Gerentes Comerciales de las estaciones afectadas o con quién corresponda la continuidad de las operaciones			
13. Apoyar al Vicepresidente Ejecutivo de Ventas, Mercadeo e ingreso para desarrollar acciones, pautas publicitarias o lo que considere sea de utilidad para recuperar la confianza de los clientes			

Tabla 2-28

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace			
2. Contactar y verificar con el Gerente /Líder responsable del aeropuerto origen y destino del vuelo afectado que los familiares de los pasajeros, de tripulantes u otros reciban atención médica por parte de la autoridad del mismo. En caso de que no se tenga este servicio disponible debe buscarse fuera del aeropuerto			
3. Contactar a las clínicas, hospitales y servicios médicos o similares que han sido previamente seleccionados donde realiza vuelos la aerolínea, para que estén preparados para la atención de los afectados. Podrá apoyarse para este fin, en los datos escritos en el Anexo 6 del Manual ERP, de la estación afectada. Si la emergencia ocurre en un lugar donde no se tenga operación aérea regular, contactar con quien corresponda, como autoridades locales, entidades de emergencia y/o Gerente/Líder de aeropuertos cercanos y en el lugar indicado, la misma atención			
4. Enviar a estas instituciones o cualquier otra que sea necesario, las autorizaciones y documentos requeridos para que las personas afectadas sean recibidas y atendidas sin restricción (igualmente los familiares de esos afectados quienes podrán permanecer con el afectado si la institución lo autoriza), solicitando que se le brinden todos y cada uno de los servicios que requieran (médicos, ropa, elementos de aseo, enfermeras, sillas de ruedas o cualquier otro) y especificando que la aerolínea y a través de quien corresponda, se responsabilizará del pago de los gastos generados.			
5. Solicitar a las entidades de rescate y con actualizaciones frecuentes el estado de las personas abordo, especificando el número de personas ilesas, heridas y fallecidas, para su propio manejo y conocimiento del Comité de emergencias.			
6. Recibir partes médicos detallados y por escrito de la entidad que haya sido seleccionada de aquellas personas abordo que hayan salido ilesas del accidente, antes de ser dadas de alta.			
7. Coordinar y verificar el estado de las personas a bordo que hayan resultado heridas y que se encuentren hospitalizadas o bajo custodia, hasta que estas hayan sido dadas de alta.			
8. Suministrar un delegado de soporte médico para que forme parte del equipo móvil de asistencia a familiares.			
9. Suministrar un delegado de soporte religioso que para que forme parte del equipo móvil de asistencia a familiares llevando representantes de cada una de las religiones que son practicadas por los familiares y/o pasajeros de la aeronave siniestrada.			
10.Suministrar un delegado de riesgos biológicos para que forme parte del equipo móvil que se hará presente en el Centro local de emergencia en el sitio del accidente.			
11.Trabajar en coordinación con la compañía asistente que la aerolínea tiene contratada para el manejo relativo a la identificación y repatriación de los restos humanos.			
12.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-29

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

RESPONSABLE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. A través del Gerente/Jefe de Seguridad (AVSEC) de las estaciones afectadas por un evento de emergencia o en su defecto a través del Gerente contratista de seguridad, definirá las acciones necesarias para prevenir y garantizar la seguridad de los intereses humanos y materiales de la aerolínea, garantizando el control de las áreas impactadas en el evento.			
3. Según las directrices acordadas, dirigir las acciones hacia las **Personas** afectadas o relacionadas con la emergencia tales como pasajeros, familiares de pasajeros, empleados, grupos de apoyo y demás necesarios.			
4. Según las directrices acordadas dirigir las acciones hacia el **Área inmediata alrededor de la aeronave**. Respetando los delineamientos de las autoridades-Oficinas de aeropuertos-Área del hotel o sitio de alojamiento de tripulantes-área del hotel o sitio de alojamiento donde está el Centro de Asistencia a familiares (en USA en el Joint Family Support Team)-Área de alojamiento de los go teams o equipos móviles de Asistencia a familiares y del Centro Local de la Emergencia y/o cualquier otro personal de la aerolínea que se haga presente como apoyo			
5. Según las directrices acordadas, dirigir las acciones hacia las **Gerencias comerciales**, oficinas de ventas, Edificio corporativo u otro inmueble.			
6. Según las directrices acordadas, dirigir las acciones hacia los **Hangares de Mantenimiento.**			
7. Evitar ingreso a las instalaciones de la aerolínea, sitios de reuniones con afectados a personas ajenas o no relacionadas como periodistas, espectadores u otros. Controlar el ingreso de personas autorizadas a hoteles, salones, eventos u otros, mediante "pases especiales" o escarapelas			
8. Establecer filtros de seguridad al CEO de la aerolínea quien y otros Voceros Autorizados o sus delegado y al área de Comunicaciones en conferencias de prensa y/o cualquier contacto con la prensa.			
9. Mantener contacto con las autoridades locales de la zona afectada, incluyendo la Policía, Militares, autoridades civiles o cualquier otra que lo represente, respetando el control de éstas y ofreciendo su apoyo en donde sea requerido.			
10.Garantizar el acompañamiento al Investigador y soporte en el Centro local de emergencias (CLE) y a todo el equipo que lo respalda, al lugar requerido, sin interferir con las autoridades establecidas.			
11.Garantizar el acompañamiento al equipo móvil de Asistencia a familiares.			
12.Garantizar el acompañamiento en el control del manejo de partes de la aeronave afectada, seguridad del material clasificado por el equipo investigador y salvaguardia de los bienes en general, sin interferir con las autoridades legalmente establecidas.			
13.Garantizar el acompañamiento y custodia de las pertenencias de pasajeros, tripulantes, carga, correo y mensajería, en concordancia con las autoridades y hasta que se siga el procedimiento establecido por la aerolínea para el retorno a los dueños, acudientes u otro.			

RESPONSABILIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
14.Garantizar el acompañamiento en el traslado desde el sitio del evento y hasta que se considere necesario de todos los elementos humanos y físicos que resultaren de la eventualidad.			
15.Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación y/o cualquier representante de estos al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-30

RESPONSABLE DEL MANIFIESTO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Activar el Emergency Lock en el sistema para bloquear la información de los pasajeros del vuelo afectado.			
3. Desarrollar las acciones y procesos internos necesarios para editar con exactitud y en el menor tiempo posible, **el Manifiesto de pasajeros** abordo de la aeronave afectada, el cual obligatoriamente debe incluir**:** • Primero y segundo nombre, apellidos • Fecha de nacimiento (DDMMAA). • Edad, si es posible • Ciudadanía. • Número de silla del pasajero. • Número total de pasajeros abordo. • Número de niños cargados (Lap children). • Número de infantes. • Contacto inicial e información a miembros de las familias. • Número de pasaporte y/o identificación y lugar de expedición. • Género. • Pasajeros non-revenue. • Dirección, si está disponible. • Nombre de contacto de emergencia. • Número de teléfono de contacto de emergencia. • PNR. • Si aplica: número de visa a Estados Unidos o “resident alien card number”. Mantener el manifiesto de pasajeros en estricta confidencialidad pues únicamente previa autorización de las familias afectadas, el Comité de emergencias lo podrá dar a conocer mediante boletines y/o través de los Voceros Autorizados.			
4. Desarrollar las acciones y procesos internos para editar el listado de: • Pasajeros “no show” (reservados y no abordados). • Pasajeros “Go show”: no habían reservado, se presentaron al aeropuerto y fueron embarcados o viene cambiados de otro vuelo donde tenían la reserva.			
5. Garantizar que el Líder de Entrega de Servicio, Gerente/ Líder de aeropuertos, Líder de Call Center de emergencias tengan información de situaciones como: vuelos afectados, número de viajeros afectados, decisiones y manejos dados al resto de la operación.			
6. Teniendo en cuenta la reserva de los vuelos, analizar y revisar la disponibilidad de cupos en conjunto con las áreas de Revenue, Centros de contacto, Call Center de emergencia y aeropuertos de acuerdo a los vuelos afectados, buscando la reacomodación de viajeros para minimizar el impacto a la operación, manteniendo una comunicación permanente.			
7. Mantener contacto con la Vicepresidencia de Experiencia del Cliente, sobre el manejo de la situación y planes de acción a seguir en los aeropuertos involucrados en la emergencia para el manejo de la continuidad de la operación.			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
8. Mantener contacto con el Vicepresidencia de Experiencia del Cliente, informando sobre los cambios de equipo, cancelaciones, o cualquier otra modificación necesaria para minimizar el impacto en la operación.			
9. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación y/o cualquier representante de estos al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-31

RESPONSABLE DE IT

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABIIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Recordar a las personas a su cargo que los Voceros Autorizados autorizado por la compañía ante las familias y medios de comunicación es el CEO.			
3. Realizar la apertura de la sala virtual y conexión con las demás salas de crisis.			
4. Asegurar que todos los equipos de la sala de crisis se encuentren activos y funcionando para el Comité de emergencias.			
5. En caso de ser activado el Centro de asistencia Humanitaria, proveer con de equipos tecnológicos para su funcionamiento.			
6. Asegurar el funcionamiento de los equipos en el sitio de la emergencia.			
7. Cualquier otro requerimiento por parte del Director de la emergencia o el Coordinador ERP			
8. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-32

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

LÍDER CALL CENTER DE EMERGENCIAS

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABIIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Recordar a las personas a su cargo que los Voceros Autorizados autorizado por la compañía ante las familias y medios de comunicación es el CEO.			
3. Asegurar la Activación por teléfono a los miembros a los comités de emergencia de acuerdo con el ***PR_GE0209_01***.			
4. Si el Comité de emergencias decide activar y mantener un centro de llamadas con capacidad de manejar el volumen potencial de llamadas esperadas en un evento de emergencia o Call Center de Emergencia (CCE), se apoyará de ser necesario, en el Vicepresidente de Experiencia del Cliente quién podrá proveer todos los recursos disponibles para su funcionamiento.			
5. Si el Comité de emergencias decide activar al Call Center de la compañía asistente, coordinará con su representante, lo relacionado con las tareas, procedimientos o cualquier otro necesario para su funcionamiento.			
6. Recibirá del Líder de Manifiesto, los números de Contacto de Emergencia facilitados por los pasajeros previamente al vuelo y que serán indispensables para poder notificar a ese Contacto la presencia del pasajero en la aeronave accidentada; evitando que los afectados sean conocedores de la situación por medios diferentes a la aerolínea. Con estos datos y previa concertación con el Comité de emergencias y/o el Call Center de la compañía asistente se dará paso a la Notificación.			
7. En coordinación con la Vicepresidencia de Experiencia del Cliente y la activación del Dark Site (Sitio oscuro en internet) se procederá a publicar inmediatamente las líneas telefónicas "Gratuitas" para conocimiento de afectados, familiares y periodistas.			
8. Comunicar al grupo de trabajo encargado de la crisis, la información que puede darse a conocer a las familias, personas afectadas y en general al público.			
9. Mantener contacto con el Director de la emergencia y el Coordinador ERP si este fue activado, para atender los requerimientos de llamadas, transportes y otros que se necesiten.			
10.Asegurar que el Call Center de emergencias (CCE) este en operación las veinticuatro (24) horas del día.			
11.Mantener contacto permanente con el Líder asignado el desarrollo del proceso de Llamadas de entrada y salida.			
12.Mantener contacto permanente con el Líder asignado el desarrollo del proceso de Coordinación del transporte aéreo desde y hacia el aeropuerto más cercano al lugar del accidente, para las familias afectadas, empleados y otros.			
13.Contactarse con la Director SSMA para verificar la activación de la compañía de Seguros Médicos contratada para la atención de pasajeros, heridos y fallecidos. Recibir de esta Gerencia los números de teléfonos, nombres completos de contactos en todos los países afectados por la emergencia, siguiendo las indicaciones y recomendaciones pertinentes.			

RESPONSABIIDADES	HORA	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
14.Contactar y verificar con los Gerente/Líder de los aeropuertos origen, destino o zona geográfica del vuelo afectado que los familiares de los pasajeros u otras víctimas estén recibiendo asistencia médica por parte de la autoridad del mismo, hasta que la compañía de Servicios Médicos contratada lo asuma.			
15.En coordinación con el o los Gerente/Líder de los aeropuertos origen, destino o zona geográfica del vuelo afectado contactar a las clínicas, hospitales y servicios médicos o similares que han sido previamente seleccionados donde realiza vuelos la aerolínea, para que estén preparados para la atención de los afectados. Podrá apoyarse para este fin, en los datos escritos en el Anexo 6 del Manual ERP, de la estación afectada. Si la emergencia ocurre en un lugar donde no se tenga operación aérea regular, contactar con quien corresponda, como autoridades locales, entidades de emergencia y/o Gerente/Líder de estaciones cercanos y en el lugar indicado, la misma atención.			
16.Previa coordinación con la compañía de Seguros Médicos contratada, servir de canal si es necesario, para enviar a cualquier clínica, hospital, institución médica o cualquier otro que sea necesario, las autorizaciones y documentos requeridos para que las personas afectadas sean recibidas y atendidas sin restricción. Solicitar que se dé la misma atención a los familiares de los afectados, haciendo los esfuerzos para que se brinden todos y cada uno de los servicios que se requieran (médicos, ropa, elementos de aseo, enfermeras, sillas de ruedas o cualquier otro).			
17. En coordinación con el o los Gerente/Líder de los aeropuertos origen, destino o zona geográfica del vuelo afectado, recibir información de las Entidades de rescate u otras, el estado de las personas abordo, especificando el número de personas ilesas, heridas y fallecidas, para su manejo y conocimiento del Comité de emergencias.			
18.Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-33

COORDINADOR ERP

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia inmediata a la sala de crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Apoyar y coordinar con el Director de la Emergencia y el proceso de Transición de la Operación normal a la emergencia a través de el envío de un mensaje de correo electrónico a los miembros de comité de emergencia, de igual forma para que comunique con el Call Center para que se active la llamada telefónica a todos los miembros e indicarles que están siendo convocados a la sala de crisis que le corresponda.			
3. Verificar que todos los miembros del Comité de emergencias o sus suplentes estén presentes y de no serlo así, contactar al que no haya respondido al mensaje para que se haga presente en la sala de crisis.			
4. Apoyar y coordinar con el Director de la emergencia el Retorno a las operaciones normales: Cuando esté controlado el riesgo de los factores que se consideraron críticos en la emergencia y de acuerdo a su criterio, enviará un correo electrónico a los miembros del Comités de emergencias, informándoles la terminación de la operación de emergencia y el retorno a la operación normal.			
5. Apoyar y coordinar con Director de la emergencia o en quienes se apoyen, la coordinación con las Entidades externas relevantes durante el curso de la ejecución del ERP (telefónicamente, por correo electrónico o cualquier otro medio que bien consideren) y las acciones de búsqueda, rescate, asistencia a familiares o cualquier otra requerida de acuerdo a la situación.			
6. Recibir por parte del Líder de Manifiesto, una copia del manifiesto de pasajeros abordo del avión afectado (ver requisitos en la lista de chequeo del Líder de Manifiesto). Si se requiere, también, podría solicitar al Gerente del aeropuerto del vuelo afectado, el nombre completo y teléfono de la persona(s) contacto en caso de emergencia. Si el accidente o evento de emergencia ocurrió en una ruta desde y/o hacia Estados Unidos hacer las notificaciones requeridas por las autoridades de ese país e incluirlas en el Plan de Asistencia a familiares en caso de desastre aéreo. Una vez se ha consolidado y verificado la información remitida por el origen del vuelo, ésta se debe remitir a las autoridades, instituciones u otras que estén incluidas en la legislación mencionada.			
7. En la sala de crisis, registrar la información recibida y las órdenes emanadas en los tableros dispuestos para ello.			
8. Contactar y coordinar con otras aerolíneas la ayuda necesaria para los traslados requeridos si el accidente o evento de emergencia ocurre fuera de la jurisdicción que cubren las rutas de la aerolínea.			
9. Coordinar con el Centro de Administración de documentos el o los mensajeros necesarios durante el tiempo que sean requeridos para el Comité de emergencias. Se encargarán de recopilar y almacenar la información, de recibir e enviar correspondencia y cualquier otro requerimiento de la crisis.			
10.Verificar la notificación inicial a los familiares de las víctimas envueltas en el accidente aéreo basados en los documentos del manifiesto y otra información accesible.			
11.Monitorear búsqueda y operaciones de rescate conducidas por la jurisdicción local y ofrecer asistencia si fuese necesario, para poder estar informando a las familias o personas afectadas.			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
12.Apoyar al Director de la emergencia en la recepción y consolidación de toda la información que se considere esté relacionada con la emergencia activada, para manejo del Comité de emergencias de la aerolínea o envío a las autoridades o cualquier solicitud oficial, la cual puede incluir más no exclusivamente, la siguiente: • Número del vuelo, tipo y matrícula del avión y la ruta de la aeronave. • Manifiesto de carga, incluyendo mercancías peligrosas. • Información acerca de la hora de despegue, hora estimada de aterrizaje y hora estimada al punto no reportado. • Información de las condiciones meteorológicas de la ruta y el área en donde se perdió el contacto. • Ubicar en cartas topográficas del área el posible lugar del accidente. • Información de reportes de mantenimiento. • El manifiesto de tripulantes abordo de la aeronave afectada. • Hojas de vida, registros de entrenamiento, historias médicas de cada uno de los pilotos y tripulantes de cabina abordo de la aeronave.			
13.Asegurar que sean entregados los formatos oficiales de Notificación requeridos por: Autoridad de Aviación Civil Local, NTSB, FAA, Star Alliance u otros requeridos.			
14.Citar a cualquier otra persona o área que considere importante para resolver el evento.			
15.Apoyar la recolección de la información inicial que deberá ser enviada en el informe PRELIMINAR del evento a los Comités de emergencias, la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégica y al Líder de Seguros.			
16.Mantener estrecha relación con todas las áreas involucradas en el ERP con el fin de garantizar la eficiencia del mismo.			
17.Gestionar con el Vicepresidente Senior de Finanzas, las asignaciones presupuestales del caso para cubrir los gastos que demanden el proceso investigativo y la ejecución de este plan.			
18.Mantener contacto permanente con el Investigador y soporte en el sitio del accidente Centro Local de Emergencia (CLE) u otro que sea requerido, apoyando y facilitando las tareas.			
19.Mantener contacto permanente con el Director de la emergencia considerando la evolución de la asistencia a familiares y personas afectadas y el apoyo en tareas específicas.			
20.Coordinar con todos los integrantes del Comité de emergencias el desarrollo de las funciones respectivas, asumiendo la Dirección de Asistencia Humanitaria y delegando al Director de la emergencia la Dirección de la emergencia, parte operativa.			
21.Decidir en un acto grupal con el Comité de emergencias y de acuerdo a las características y dimensión de la emergencia, la activación de los servicios de emergencia que se tienen contratados con la compañía asistente			
22.Establecer comunicación de inmediato con las autoridades de rescate correspondientes, para unir esfuerzos y conocimientos en las labores de rescate (ver Anexo 6).			
23.Contactar a los Gerentes de todos los aeropuertos afectados para obtener información sobre el estado de personas, aeronaves y otros.			
24.Mantener la confidencialidad de las personas que se encontraban abordo del avión siniestrado y que podrá ser publicada únicamente bajo la autorización del CEO de la compañía siempre y cuando las familias afectadas ya hayan sido notificadas.			
25.Activar el Plan de Asistencia a Familiares en coordinación con la compañía asistente (ver resumen en el Anexo 1).			
26.Establecer el Centro de Asistencia a Familiares (CAF) en el hotel o su equivalente más adecuado de acuerdo al del lugar del evento.			

RESPONSABILIDADES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
27.Durante todo el tiempo requerido el Centro de Asistencia a Familiares (CAF) debe proveer soporte logístico, médico-psicológico y servicios a las víctimas y los miembros de sus familias y que incluyen: información permanentemente actualizada, llamadas telefónicas, transporte aéreo y terrestre entre aeropuertos y el sitio del evento de la emergencia, alojamiento, alimentación, recolección de elementos de identificación para personas que han fallecido, identificación y entrega de restos humanos, servicios funerarios, reconocimiento y entrega de efectos personales, visita al lugar del accidente aéreo, acompañamiento en oficios religiosos, preparación de Monumento escogido por las familias en caso de accidente aéreo (ver Formatos Anexo 1).			
28.Determinar el estatus y localización de las víctimas.			
29.Obtener aprobación del examinador médico local para proveer asistencia del gobierno.			
30.Acompañar al examinador médico local en la identificación de las fatalidades y la notificación a sus familias.			
31.Suministrar líderes de Voluntarios en asistencia a familiares o quienes considere para asumir las funciones necesarias en la morgue y que forme parte del equipo móvil que se hará presente en el Centro local de emergencia en el sitio del accidente y que trabajará en conjunto con las autoridades y la compañía que la aerolínea tiene contratada para estos servicios.			
32.Trabajar en coordinación con la compañía asistente contratada para el manejo relativo a la identificación y repatriación de restos humanos.			
33.Mantener contacto con las víctimas y sus familias para brindarles actualización en el progreso de la investigación y otros aspectos relacionados que se presenten.			
34.Cualquier otra acción, responsabilidad o tarea que sea requerida de acuerdo al sitio y magnitud de la emergencia.			
35.Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de comunicaciones de la aerolínea.			

Tabla 2-34

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

4. AVIÓN EXTRAVIADO/RETRASADO

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicaciones al área de comunicaciones de la aerolínea.

4.1. NOTIFICACIÓN

La información hacia la aerolínea de que una aeronave está extraviada o retrasada en su reporte de vuelo puede recibirse por el Control de Tráfico Aéreo (ATC) o por una de las estaciones origen/ destino y se presenta en tres fases:

FASE DE INCERFA (INCERTIDUMBRE)

Situación en la cual existe duda acerca de la seguridad de una aeronave y de sus ocupantes. Se declara una fase de Incertidumbre (Incerfa) cuando:

1. Cuando no se haya recibido ninguna comunicación dentro de un período de 30 (treinta) minutos a partir del momento en que ha debido recibirse o a partir de la hora en que se intentó por primera vez sin éxito, establecer comunicación con la aeronave.
2. Cuando la aeronave no llega a su destino en un plazo de 30 minutos a partir del último reporte notificado o estimado.
3. Cuando el Centro Coordinador de Rescate determine que por circunstancias especiales que hayan sido en lo posible demora en la comunicación con los Centros de Control se haga aconsejable declarar la fase de incertidumbre.

FASE DE ALERFA (ALERTA)

Situación en la cual se abriga temor por la seguridad de una aeronave y de sus ocupantes. Se declara una fase de Alerta (Alerfa) cuando:

1. Los intentos realizados durante la fase de Incertidumbre para obtener y establecer contacto con la aeronave o para obtener noticias de otras fuentes, no han tenido éxito y cuando es evidente que la aeronave tiene una demora excesiva en la llegada a su destino.
2. Una aeronave que ha sido autorizada para aterrizar, no lo ha hecho transcurridos 5 (cinco) minutos después de la hora prevista del aterrizaje y no se han podido reanudar las comunicaciones con la aeronave.
3. Cuando se ha recibido la información que indique que la eficiencia de funcionamiento de la aeronave, respecto a la cual se declaró la fase de incertidumbre, se ha puesto en peligro.

FASE DE DETRESFA (PELIGRO)

Situación en la cual existen motivos justificados para creer que una aeronave y sus ocupantes están amenazados por un peligro grave e inminente. Se declara una fase de Peligro (Detresfa) cuando:

1. Cuando han fallado los intentos hechos durante la fase de Alerta para establecer contacto con la aeronave.
2. Cuando se considera y calcula que el combustible abordo de la aeronave se ha consumido o es insuficiente para la seguridad de ella.
3. Cuando se recibe la información que indique que la eficiencia de funcionamiento de la aeronave se ha deteriorado hasta el punto que sea probable un aterrizaje forzoso.
4. Cuando se recibe la información o se tiene un grado razonable de certeza de que la aeronave va a efectuar o ha efectuado un aterrizaje forzoso, ha amarizado o se ha estrellado.

El ATC deberá comunicar inmediatamente al Centro Coordinador de Salvamento de la Aeronáutica Civil y a la Aerolínea afectada.

4.2 RESPONSABLES CON FUNCIONES EN CASO DE CONFIRMACIÓN DE AVIÓN EXTRAVIADO O RETRASADO

RESPONSABLE DEL CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DE DESPACHO

Cuando esté sea notificado por el ATC o por alguna estación donde opera la aerolínea de que una aeronave está en cualquiera de las tres fases anteriores, deberá proceder a activar el sistema de Notificación de emergencias de acuerdo con lo descrito en el documento PR_GE0209_01.

DIRECTOR DE LA EMERGENCIA

1. Hacer presencia inmediata a la Sala de Crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.

   Si de acuerdo a su juicio y severidad de la emergencia lo considera necesario, podrá realizar el procedimiento de Transición de la operación normal a la Operación de la emergencia.

   - Conocer los detalles de:
     - Ruta de la aeronave.
     - Hora de despegue, hora estimada de aterrizaje y hora estimada al punto no reportado.
     - Lista de pasajeros.
     - Carga, correo y mercancías peligrosas a bordo.
     - Condiciones meteorológicas en la ruta.
     - Área en donde se perdió el contacto, última notificación con hora, minuto y segundos, aproximación al sitio geográfico de esta notificación.
     - Reportes de mantenimiento referentes a problemas de comunicaciones de la aeronave.
   - Cartas topográficas del área.
2. Establecer comunicación de inmediato con las autoridades de rescate correspondientes, para unir esfuerzos y conocimientos en las labores de búsqueda.
3. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal.

4.3. SI SE CONFIRMA ACCIDENTE/DESASTRE AÉREO:

Los Miembros del Comité de emergencia responderán de acuerdo a lo indicado en el capítulo 03.00.00 de esté manual.

5. ACTOS DE INTERFERENCIA ILÍCITA

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación a la comunicaciones al área de comunicaciones de la aerolínea

Actos de Interferencia Ilícita son actos o tentativas, destinados a comprometer la seguridad de la aviación civil y el transporte aéreo. Pueden incluir:

1. Secuestro o apoderamiento ilícito de aeronaves en vuelo.
2. Secuestro o apoderamiento ilícito de aeronaves en tierra.
3. Toma de rehenes abordo de aeronaves o en los aeródromos.
4. Intrusión por la fuerza abordo de una aeronave o en un aeropuerto o en el recinto de una instalación aeronáutica.
5. Introducción abordo de una aeronave o en un aeropuerto de armas o de artefactos (o substancias) peligrosos con fines criminales.
6. Comunicación de información falsa que compromete la seguridad de una aeronave en vuelo o en tierra, o la seguridad de los pasajeros, tripulantes, personal de tierra y público en un aeropuerto o en el recinto de una instalación de aviación civil.

Dentro de este capítulo se incluyen procedimientos de emergencia para dos de estos actos:

- Secuestro
- Amenaza de bomba.

5.1. SECUESTRO

5.1.1 ALERTA DE SECUESTRO

La alerta, amenaza o información de secuestro puede ser conocida por cualquier empleado, un extraño a la aerolínea o por cualquier fuente oficial pero en cualquier caso y con prioridad se debe:

1. Alertar e informar a la tripulación del vuelo afectado.
2. Alertar e informar al Control de Tráfico Aéreo (ATC) quien recibirá por parte de aerolínea la información inicial de esta amenaza (¿qué se escuchó? ¿sabe quién hizo la amenaza? ¿algún otro dato?).
3. Alertar e informar en forma de alarma inmediata al SOC EN QUITO Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520, Móvil 593-99-6275806 o 593-99-6135262.

5.1.2 PROCEDIMIENTO PARA SECUESTRO DE AERONAVE

En caso de un secuestro de aeronave se tiene definido un procedimiento y responsables para secuestro de aeronave, dicho procedimiento se encuentra en ***Formato 4. Procedimiento para secuestro de Aeronave,*** Anexo 4 Pág. AIV-11

5.1.3 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INTERFERENCIA ILÍCITA, SECUESTRO

TRIPULANTES, EN CASO SECUESTRO DE AERONAVE EN TIERRA

Si la aeronave se encuentra en plataforma o carreteo, se emitirán las indicaciones para evitar el decolaje de la misma y para que el avión regrese a plataforma. Estas son:

- **USO DEL TRANSPONDER**

  Las transmisiones hechas desde la aeronave en el modo 3 A/7500 indicarán que una acción de secuestro se encuentra en proceso. Cuando ya constituye un peligro inminente real y se

requiere asistencia prioritaria, esto se transmitirá desde la aeronave activando el modo 3A/ 7700. Se notificará inmediatamente al Control de Tráfico Aéreo ATC del área geográfica que corresponda de acuerdo al trayecto del vuelo, para que éste notifique a las autoridades competentes.

- **USO DE FLAPS**

  Si los flaps permanecen en la posición todo bajo (full flaps), indicará que la situación es desesperada y que el piloto al mando no puede hacer uso de la radio o del transponder y que desea que se impida el despegue de la aeronave.

RESPONSABLE DEL CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DE DESPACHO

Dada la importancia del combustible de despacho, mercancías peligrosas y carga de la aeronave afectada, el Responsable de Centro Control de Operaciones de Despacho es parte activa de la respuesta de emergencia. y es convocado a la Sala de crisis utilizada.

1. Verificar que sea activado el sistema de Notificación de emergencias de acuerdo con lo descrito en el documento PR_GE0209_01.
2. .Enfatizar en las instrucciones locales la necesidad de ajustarse fielmente a las recomendaciones emanadas por el piloto al mando. Cualquier acción posterior al aterrizaje seguro de la aeronave, deberá ser coordinada con el piloto al mando (si es posible), las Autoridades locales y si se estima necesario, con la Representación Diplomática del país sobrevolado.
3. En cuanto el piloto al mando recibe la notificación de una amenaza de secuestro de la aeronave, ejecutará los procedimientos establecidos en el Manual de Operaciones de Vuelo y aterrizará en el lugar más próximo recomendado. Las transmisiones echas desde la aeronave en el modo 3A/7500 indicaran que una acción de secuestro se encuentra en proceso.

   Si el secuestro es real la tripulación informará al ATC usando el código de transponder 3A/ 7700 o por medio de las frecuencias VHF o HF.
4. Tratar de obtener la mayor cantidad de información posible de la situación a bordo, si se tiene comunicación con la aeronave por las frecuencias de la compañía, siendo muy cuidadosos con lo que se exprese, pues existe la posibilidad de que los secuestradores estén escuchando todas las transmisiones de radio de la aeronave.
5. Monitorear permanentemente la posición del avión interferido, llevando un registro detallado del punto y hora, estimados, intenciones y otros aspectos que se consideren relevantes.
6. Suministrar al Comité de emergencias, a los investigadores responsables por parte de Avianca y las autoridades aeronáuticas, el manifiesto carga, incluyendo mercancías peligrosas.
7. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal

Si la situación lo amerita por su gravedad se deberá coordinar con el Ejecutivo Responsables las acciones a seguir.

DIRECTOR DE LA EMERGENCIA

1. Hacer presencia inmediata a la Sala de Crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo.
2. Notificar las autoridades aeronáuticas.
3. Enfatizar al grupo la necesidad de ajustarse fielmente a las recomendaciones emanadas por el piloto al mando. Cualquier acción posterior al aterrizaje seguro de la aeronave, deberá ser coordinada con el piloto al mando (si es posible), las autoridades locales y si se estima necesario, con la Representación Diplomática del país sobrevolado

4. Asegurar la recepción y consolidación de toda la información que se considere está relacionada con la emergencia activada, la cual puede incluir más no exclusivamente, la siguiente: información acerca del número del vuelo, tipo y matrícula del avión y la ruta de la aeronave, manifiesto de carga, incluyendo mercancías peligrosas, información acerca de la hora de despegue, hora estimada de aterrizaje y hora estimada al punto no reportado, información de las condiciones meteorológicas de la ruta y el área en donde se perdió el contacto, ubicar en cartas topográficas del área el posible lugar del accidente, información de reportes de mantenimiento, Los manifiestos de tripulantes y pasajeros, hojas de vida, registros de entrenamiento, historias médicas de cada uno de los pilotos y tripulantes de cabina abordo de la aeronave.
5. Notificar al piloto al mando de la aeronave si se determina que viaja una persona sospechosa.
6. Informar al Director de aeropuertos involucrado de acuerdo con el plan de vuelo, para que se adopten las medidas de seguridad que correspondan si la amenaza de secuestro contra una altamente probable.
7. Verificar el alcance de la aeronave y las rutas alternas con las cuales puede cumplir de acuerdo con el Despacho de Operaciones.
8. Supervisar el monitoreo permanente de la posición del avión que debe estar haciendo el SOC.
9. Utilizar el formato 4. del Anexo 4 para ayudar a determinar el curso a seguir según se desarrolle la situación.
10. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal.

RESPONSABLES DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

1. Hacer presencia inmediata a la Sala de Crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo.
2. Determinar las acciones iniciales inmediatas de seguridad a seguir en el caso, en un consenso grupal entre el Director de la emergencia, Líder de Seguridad Operacional, el Jefe del aeropuerto afectado y la Policía Nacional o cualquier otra autoridad relacionada con la situación.
3. Notificar a las Autoridades terrestres que deban estar involucradas en el evento.
4. Referir las acciones a lo publicado en los Manuales y Anexos de la OACI para este caso.
5. Solicitar una vez la aeronave se encuentre en tierra a los pasajeros el desembarque con sus objetos personales que se someterán a una inspección pasando por el detector de metales y requisa manual completa.
6. Revisar las áreas accesibles a los pasajeros abordo de la aeronave cuidadosamente.
7. Utilizar el Formato 4. Procedimiento para secuestro de Aeronave, Anexo 4 Pág. AIV-11 para ayudar a determinar el curso a seguir según se desarrolle la situación.
8. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal.

GERENTE/JEFE DE ESTACIÓN AEROPUERTO AFECTADO

Si el Gerente/Jefe del aeropuerto afectado es EL PRIMERO QUE CONOCE SOBRE EL SECUESTRO:

1. Contactar de inmediato al Responsable de Seguridad de la aviación (AVSEC), al Líder de Seguridad Operacional y al Responsable del centro de control de operaciones de despacho.
2. Trabajar en conjunto con Responsable del centro de control de operaciones de despacho o su representante que tenga comunicación con la aeronave, para estar pendientes sobre el progreso del vuelo.

3. El Gerente/Jefe de aeropuerto / Responsable del centro de control de operaciones de despacho alertarán sobre la situación a los Gerentes/Jefes de los aeropuertos en la ruta terminal.
4. Informar y mantener actualizado al Representante Comercial del área geográfica en donde ocurren los hechos.
5. Coordinar y recibir del Líder de Manifiesto y cualquier otra información que a su área corresponda.
6. Revisar los cupones de vuelo de los tiquetes abordados y de pasajeros en tránsito buscando posibles sospechas del acto de interferencia ilícita.
7. Mantener un registro cronológico de los hechos conforme van sucediendo, gastos generados, eventos de seguridad y cualquier otro aspecto que se considere relevante para ser enviado al Líder de Seguridad Operacional.
8. Solicitar ayuda a otras compañías nacionales e internacionales que operan en el lugar en caso que la compañía no tenga representantes en el aeropuerto al que se dirige el avión secuestrado.
9. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal.

LÍDER DE MANIFIESTO

1. Hacer presencia inmediata a la Sala de Crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.
2. Desarrollar las acciones y procesos internos necesarios para editar con exactitud y en el menor tiempo posible, el manifiesto de pasajeros abordo de la aeronave afectada, el cual obligatoriamente debe incluir: primero y segundo nombre, apellidos, fecha de nacimiento (DDMMAA), edad, si es posible, ciudadanía, número de silla del pasajero, número total de pasajeros abordo, número de niños cargados (Lap children), número de infantes, contacto inicial e información a miembros de las familias, número de pasaporte y/o identificación y lugar de expedición, género, pasajeros non-revenue, dirección, si está disponible, nombre de contacto de emergencia, número de teléfono de contacto de emergencia, PNR, si aplica: número de visa a Estados Unidos o “resident alien card number”. Mantener el manifiesto de pasajeros en estricta confidencialidad pues únicamente previa autorización de las familias afectadas, el Comité de emergencias lo podrá dar a conocer mediante boletines y/o través de los voceros autorizados.
3. Desarrollar las acciones y procesos internos para editar el listado de: pasajeros “no show” (reservados y no abordados), pasajeros “Go show”: no habían reservado, se presentaron al aeropuerto y fueron embarcados o viene cambiados de otro vuelo donde tenían la reserva.
4. Garantizar que el Director de Entrega de Servicio de la zona geográfica afectada, los Gerentes/supervisor/líderes de aeropuertos afectados, el Líder del Call Center tengan información de situaciones como: vuelos afectados, número de viajeros afectados, decisiones y manejos dados al resto de la operación.
5. Teniendo en cuenta las reservas de los vuelos, analizar y revisar la disponibilidad de cupos en conjunto con las áreas de Revenue, Líder del Call Center y Gerencias de aeropuertos de acuerdo a los vuelos afectados, buscando la reacomodación de viajeros para minimizar el impacto a la operación, manteniendo una comunicación permanente.
6. Mantener contacto con la Vicepresidencia Ventas, Mercadeo e Ingreso y Gerencias bajo su cargo, sobre el manejo de la situación y planes de acción a seguir en los aeropuertos involucrados en la emergencia para el manejo de la continuidad de la operación.
7. Mantener contacto con la Vicepresidencia de Carga informando sobre los cambios de equipo, cancelaciones, o cualquier otra modificación necesaria para minimizar el impacto en la operación

8. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

5.2. AMENAZA DE BOMBA

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación a la comunicaciones al área de comunicaciones de la aerolínea

5.2.1 ALERTA DE AMENAZA DE BOMBA

La información de amenaza de bomba puede ser transmitida por la tripulación, el ATC o cualquier otra fuente, utilizando el código estándar **"Bravo-Whisky",** palabras utilizadas en aviación para transmitirle oralmente al Control de Tráfico Aéreo o a la tripulación de una aeronave, que existe una situación de Amenaza de Bomba. Siempre que se tenga esta información se deberá alertar a la tripulación y al ATC (en caso en que la aeronave no se encuentre en la posición de parqueo). Si la tripulación no recuerda el significado del código **Bravo-Whisky**, se les dice que se encuentra en el Manual de Operaciones, Capítulo 3, sección 7, B4 y 5, Código de Llamadas.

Si la amenaza no es a un avión o vuelo en especial sino a varios vuelos o a todos, se debe evaluar la situación y responder adaptando los procedimientos de este manual, de acuerdo por lo dispuesto por el Director de la Emergencia, Líder de Seguridad (AVSEC) o sus representantes.

5.2.2 PROCEDIMIENTO DE AMENAZA BOMBA

En caso de una amenaza de bomba se cuenta con el flujo-grama ***Formato 5. Procedimiento para Amenaza de bomba,*** Anexo 4 Pág. AIV-12, el comprende la revisión del avión (con la ayuda de la Vicepresidencia de Operaciones y Técnica y Policía si es posible), la revisión de equipaje, carga y correo por rayos X o manualmente, lo mismo que una identificación positiva del tiquete de cada pasajero con cédula o pasaporte del portador. Adicionalmente, si un pasajero no se presenta o se baja del avión, su equipaje debe ser bajado (sin excepción), y se verificará que no haya dejado ningún objeto en el puesto asignado dentro del avión.

5.2.3 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INTERFERENCIA ILÍCITA, AMENAZA DE BOMBA

PILOTO AL MANDO DE AERONAVE EN VUELO

Si un Piloto al Mando de una aeronave recibe la notificación de una amenaza específica de Interferencia Ilícita de la aeronave, ejecutará los procedimientos establecidos en el Manual General de Operaciones.

RESPONSABLE DEL CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DE DESPACHO

1. Verificar que sea activado el sistema de Notificación de emergencias de acuerdo con lo descrito en el documento PR_GE0209_01.
2. Si a amenaza es telefónica, quien reciba la información inicial deberá orientarse por la guía adjunta para tratar de recoger la mayor información posible al respecto.
3. Seguir las instrucciones sobre Amenaza de Bomba.
4. Monitorear permanentemente la posición del avión amenazado, si este se encuentra en vuelo, llevando un registro detallado (punto y hora estimados, intenciones, etc).

5. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal

LÍDER DE SEGURIDAD OPERACIONAL

Las siguientes asignaciones tendrán un orden prioritario de acuerdo a la situación presentada:

1. Tareas en coordinación con el Piloto al mando de la aeronave,
   a. Notificará de la amenaza si ésta le es desconocida y se le informarán las medidas de Seguridad que se han adoptado inmediatamente para el caso en particular.
   b. Si es necesario, establecer la veracidad de la amenaza, la peligrosidad del artefacto y la posibilidad de trasladar el artefacto al sitio del avión en donde cause menos daño en caso de activarse.
   c. Tratar de evitar el decolaje del avión afectado.
   d. Si la aeronave se encuentra en el muelle o rodando hacia la cabecera el piloto deberá acatar las instrucciones emitidas por la Torre de control para su parqueo.
   e. Desembarco de viajeros y carga
   f. La tripulación será la encargada de ordenar el desembarco, según lo amerite la situación. Se realizará en la forma habitual y se solicitará a los pasajeros que lleven sus objetos personales.
   g. Si la aeronave se encuentra con los motores prendidos, se dirigirá al lugar que disponga el ATC. Una vez en el sitio señalado se procederá a evacuar la aeronave y se abrirán todas las salidas (pasajeros/carga) del avión.
   h. Con la coordinación de la autoridad del aeropuerto, se ubicará a los pasajeros en un lugar apartado de la aeronave, en donde se tenga control sobre ellos para evitar que se dispersen. Este lugar debe ser elegido pensando en la comodidad y confort de los viajeros.
   i. Si producto de la amenaza, la aeronave fué evacuada, los pasajeros deben ser dirigidos, con la coordinación de las autoridades en el sitio, a un salón o lugar del aeropuerto alejados del sol y la lluvia.
   j. Previo un período prudente de enfriamiento de la situación, el personal especializado con los medios adecuados procederá a la búsqueda del material explosivo. Hasta que este personal no indique que no hay explosivos a bordo, los empleados de Aerogal **NO MANIPULARÁN** carga o equipaje.
   k. Si el equipaje y la carga son desabordados para su inspección, no se dejarán cerca de la aeronave. De existir una bomba, la explosión de la misma afectaría las personas y equipos a su alrededor.
   l. Superada la emergencia y agotadas las indagaciones, podrá continuarse con las operaciones en forma normal.
   m. Valorar la forma y el contenido de la información que se va a dar a los pasajeros, si ésta se va a realizar.
2. Notificar de inmediato a (si aplica):
   - Aeronáutica Civil y Seguridad Aeroportuaria locales.
   - Verificar si el Gerente de Seguridad ya está informado sobre la situación.
3. Verificar que se haya llevado a cabo lo estipulado en el ***Formato 5. Procedimiento para Amenaza de bomba,*** Anexo 4 Pág. AIV-12.
4. Obtener la lista de pasajeros de parte del Líder de Manifiesto y/o Líder de aeropuerto origen del vuelo, para averiguar si alguien sospechoso se encuentra abordo.
5. Verificar si es necesaria la comunicación con los representantes de la Aeronáutica Civil local, Gerente de Seguridad, Gerente de Operaciones y Gerente/supervisor/líder del Aeropuerto del vuelo afectado, Gerente Comercial de la zona afectada o cualquier otro que sea necesario, para establecer:

- Veracidad de la amenaza.
- Peligrosidad del artefacto.
- Posibilidad de mover el artefacto al sitio del avión en donde cause menor daño en caso de activarse.
- Comunicaciones con la tripulación y curso aconsejado a seguir.
- Si la aeronave se encuentra en tierra, organizar el desembarque ordenado de pasajeros y trasladar el avión a una zona aislada del aeropuerto.

6. Utilizar el Formato 5 incluido en éste capítulo para ayudar en la toma de decisiones.
7. Recibir informe completo del acto de Interferencia Ilícita por parte del Gerente/supervisor/líder del aeropuerto indicando un registro cronológico de los hechos a medida que sucedieron o van sucediendo, los costos incurridos debido a la amenaza y así mismo las sus acciones posteriores de resolución de la situación.
8. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal

DIRECTOR DE LA EMERGENCIA

1. Hacer presencia inmediata a la Sala de Crisis que le corresponda. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo.
2. Verificar que los Comités de Emergencias hayan sido notificados de acuerdo al protocolo definido para el evento (ver capítulo 1) y en caso de que alguno de sus miembros no se haya presentado, informarlo sobre el evento por el medio de comunicación más adecuado.
3. Tratar de obtener la mayor cantidad de información posible de la situación a bordo, si se tiene comunicación con la aeronave por las frecuencias de la compañía, siendo muy cuidadosos con lo que se exprese, pues existe la posibilidad de que los secuestradores estén escuchando todas las transmisiones de radio de la aeronave.
4. Monitorear permanentemente la posición del avión interferido, llevando un registro detallado (punto y hora estimada, intenciones, etc.).
5. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de aerogal

LÍDER TÉCNICO O DE MANTENIMIENTO

1. Cualquier instrucción recibida del Vicepresidente Técnico la realizará el representante de éste en la estación amenazada o a quien este delegue.
2. El traslado o movimiento del avión hasta una posición de parqueo aislada es generalmente un procedimiento estándar de operación para evitar la necesidad de evacuar el terminal del aeropuerto y de detener todas las operaciones de tierra. Sin embargo, puede haber casos donde la agencia que aplica la ley en el aeropuerto afectado determine que es mejor intervenir el gate para evitar la detonación durante el movimiento del avión hasta la posición de parqueo aislada.
3. El traslado y movimiento de la Aeronave afectada deberá realizarse bajo estrictas normas de seguridad y si fuera solicitado a Aerogal podría realizarlo después de que las autoridades y la Jefatura de Seguridad (AVSEC) garanticen la ausencia de la posibilidad de explosión de la bomba y la autorización de la Vicepresidencia Técnica.

RESPONSABLE DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

La amenaza debe ser analizada en primera instancia por la persona responsable y representante de esta División. Si la amenaza de la bomba es confirmada o de seriedad, la agencia responsable de la aplicación de la ley, antiexplosivos, debe ser contactada para intervenir conjuntamente con Aerogal según los procedimientos locales de cada aeropuerto.

Igualmente

1. Asegurarse de que se haya llevado a cabo lo estipulado en el diagrama del presente capítulo Interferencia Ilícita, amenaza de bomba.

2. Contactar al Director de la emergencia y al Líder de Seguridad Operacional para coordinar los pasos a seguir.
3. Hacer uso de las guías que se encuentran en los anexos de la OACI al respecto.
4. Obtener la lista de pasajeros del vuelo para analizar si alguien sospechoso de secuestro se encuentra a bordo o alguien que podría ser secuestrado.
5. Verificar si es necesaria la comunicación con los representantes de la Aeronáutica Civil, Gerencia de Operaciones y Gerente/Jefe del Aeropuerto del vuelo afectado, Líder de Ventas, para verificar los siguientes aspectos:
   - Veracidad de la amenaza.
   - Peligrosidad del artefacto.
   - Posibilidad de mover el artefacto al sitio del avión en donde cause menor daño en caso de activarse.
   - Comunicaciones con la tripulación y curso aconsejado a seguir.
6. Si la aeronave se encuentra en tierra, organizar el desembarque ordenado de pasajeros y trasladar el avión a una zona aislada del aeropuerto.
7. Todos los pasajeros y su equipaje de mano deberán pasar por el detector de metales y si se estima conveniente, se repetirá el procedimiento al momento de abordar la aeronave mediante detección manual.
8. A bordo de la aeronave, las áreas accesibles a los pasajeros serán cuidadosamente chequeadas.
9. Utilizar el formato 5 incluido en éste capítulo para ayudar en la toma de decisiones.
10. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal

GERENTE/JEFE DEL AEROPUERTO ORIGEN DEL VUELO

1. Coordinar y recibir del Líder de Manifiesto el manifiesto de Pasajeros y cualquier otra información que a su área corresponda.
2. Revisará los cupones de embarque (pasabordos), tanto de aquellos que han abordado la aeronave en dicha estación aérea, como los de los pasajeros en conexión y se asesorará por las Autoridades Locales de la Policía, para determinar alguna persona sospechosa. Esto podría ser notificado al Piloto al mando y al Gerente/jefe del Aeropuerto del próximo lugar de aterrizaje de acuerdo con el plan de vuelo..

GERENTE/JEFE DE ESTACIÓN DEL AEROPUERTO DONDE SUCEDE EL EVENTO

1. Coordinar y recibir del Líder de Manifiesto el Manifiesto de Pasajeros y cualquier otra información que a su área corresponda.
2. Si la amenaza es a una aeronave que realizará escalas en su operación, no debe excluirse la posibilidad de que se cumpla en alguno de dichos tramos. Los Gerentes/jefes de los Aeropuertos involucrados seguirán las instrucciones del Gerente de Operaciones (Director de la Emergencia) y adoptarán las medidas de seguridad que correspondan.
3. Desembarco de viajeros:
   a. La tripulación será la encargada de ordenar el desembarco, según la situación y se realizará en la forma establecida por la compañía.
   b. Si la aeronave se encuentra con los motores prendidos, se dirigirá al lugar que disponga en ATC. Una vez en el sitio señalado se procederá a evacuar la aeronave y se abrirán todas las salidas (pasajero/carga) del avión.
   c. Con la coordinación de la autoridad del aeropuerto, se ubicará a los pasajeros en un lugar apartado de la aeronave, en donde se tenga control sobre ellos para evitar que se

dispersen. Este lugar debe ser elegido pensando en la comodidad y confort de los pasajeros.

d. Si producto de la amenaza, la aeronave fué evacuada, los pasajeros deben ser dirigidos, con la coordinación de las autoridades en el sitio, a un salón o lugar del aeropuerto alejados del sol y la lluvia.

e. Previo un período prudente de enfriamiento de la situación, el personal especializado con los medios adecuados procederá a la búsqueda del material explosivo. Hasta que este personal no indique que no hay explosivos a bordo, los empleados de la aerolínea **NO MANIPULARÁN** carga o equipaje.

f. Después del desembarco de pasajeros las autoridades podrían de acuerdo a su criterio, someter a interrogatorios a los pasajeros.

g. Una vez se vaya a reanudar la operación: El Director de la Emergencia, el Líder de Seguridad Operacional y Responsable de Seguridad (AVSEC) recomendarán al Gerente/ jefe de Aeropuerto los procedimientos a seguir en coordinación con las autoridades locales

4. Obtener la ubicación de la carga en la aeronave y la procedencia de ésta.
5. Si la aeronave se encuentra en tierra, organizar el desembarque ordenado de pasajeros.
6. Utilizar el formato 5 incluído en éste capítulo para la toma de decisiones.
7. Mantener contacto con el Líder de Ventas de la zona afectada y el Líder de Comunicaciones.
8. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

DEJADA EN BLANCO INTECIONALMENTE

5.2.4¿QUÉ HACER EN CASO DE UNA LLAMADA DE AMENAZA DE BOMBA?

INSTRUCCIONES

Si algún empleado de Aerogal responde una llamada telefónica y es una Amenaza de bomba a una aeronave, las siguientes son las preguntas básicas que deben hacerse a la persona que llama con amenaza de bomba para establecer la **realidad del riesgo de bomba** en una aeronave y así mismo ayudar a las autoridades competentes a seguir la acción necesaria.

Se trata de un interrogatorio (tratar de permanecer calmado, ser cortés y avisar de inmediato con señas a otra persona para que escuche también la conversación) y que deberá desarrollarse de acuerdo a como lo permita la situación:

1. Cuándo va a explotar la bomba?
2. Dónde está la bomba ?
3. Qué clase de bomba es ?
4. A qué se parece la bomba ?
5. Dónde puso la bomba ?
6. De dónde está llamando usted ?
7. Por qué razón puso la bomba ?
8. Qué pretende obtener con la bomba ?
9. Qué se debe hacer para desactivar la bomba ?
10. Cómo me puedo comunicar con usted.

Mientras se sostiene la conversación, tratar de definir los aspectos de la siguiente guía y si ya hay otra persona que también esté escuchando se le podrá encargar esta labor y el que recibió la llamada puede hacer las preguntas.

LA RESPUESTA A ESTAS PREGUNTAS Y EL SIGUIENTE FORMATO INFORME SOBRE LA LLAMADA, DEBERÁN ENVIARSE AL SOC

INFORME SOBRE LLAMADA

Lugar y Fecha: _____

Hora local inicio de la llamada: _____

Hora que terminó la llamada: _____

No. de vuelo: _____

Trayecto: _____

RECOMENDACIONES

-Trate, dentro de lo posible, que el terrorista hable lo suficiente para conocerlo mejor y escuchar sonidos de fondo.

-Escriba las palabras exactas que él le diga, durante la llamada o antes de colgar.

-Ponga atención a cualquier ruido que se escuche de fondo.

-Determine si tiene alguna particularidad en el habla.

Identificación del que llama:

Hombre	☐	Mujer	☐
Adulto	☐	Joven	☐

Edad aprox.

Origen de la llamada:

Local	☐	Larga Distancia	☐
Indeterminado	☐		

Características de la Voz:

Fuerte	☐	Profunda	☐
Local	☐	Aguda	☐
Complacida	☐	Extranjero	☐
Carrasposa	☐	Suave	☐
Raza	☐	Embriagada	☐
Otra	☐	No de la región	☐

Conversación:

Rápida	☐	Lenta	☐
Calmada	☐	Amenazante	☐
Distinguida	☐	Nasal	☐
Racional	☐	Irracional	☐
Vacilante	☐	Siseante	☐
Coherente	☐	Incoherente	☐
Plana	☐	Risueña	☐
Distorsionada	☐	Emocional	☐

Ruidos de Fondo:

Fábrica	☐	Música	☐
Animales	☐	Voces	☐
Silencio	☐	Aviones	☐
Máquinas	☐	Confusión	☐
Mezclada	☐	Oficina	☐
Tráfico	☐	Fenómeno atmosférico	☐

Lenguaje:

Excelente	☐	Moderado	☐
Bueno	☐	Pobre	☐
Otro	☐	_____	

Alguna característica diferente a las mencionadas arriba: _____

Palabras que se repiten con frecuencia: _____

Descripción de la persona que llama:

Serio	☐	Broma	☐
Tensa	☐	Segura	☐
Insegura	☐	Ansiedad	☐
Acento	☐	Militar	☐
Estereotipadas	☐	Groserías	☐
Vulgaridades	☐	Expresiones peyorativas	☐
Modismos o localismos	☐		

Defectos de Dicción:

Errores de Dicción	☐	Errores de pronunciación	☐
Ceceaba	☐	Extranjero	☐
Pronunciación V-B-P	☐	Pronunciación LL-Y	☐
Voz Familiar	☐		

A quién se le parece: _____

Acción tomada: _____

Palabras exactas de la persona que llamó: _____

Llamada recibida por:(nombre) _____

Dependencia: _____

Nombre completo y apellidos del colaborador que diligencia el reporte: _____

Identificación: _____

Entregado, a Nombre completo y apellidos: _____

Cargo a quien se entrega: _____

Hora: _____ Lugar y Fecha: _____

6. INCIDENTE

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicaciones al área de comunicaciones de la aerolínea.

6.1 INCIDENTE GRAVE

Un incidente en el que intervienen circunstancias que indican que hubo una alta probabilidad de que ocurriera un accidente, que está relacionado con la utilización de una aeronave y que, ocurre entre el momento en que una persona entra a bordo de la aeronave, con la intención de realizar un vuelo, y el momento en que todas las personas han desembarcado.

6.2 LISTADO DE INCIDENTES NOTIFICABLES

Los incidentes que se enumeran a continuación constituyen ejemplos característicos de incidentes que podían ser graves y/o podrían ocasionar una disrupción significativa de la operación:

- Lesiones o muerte de personas a bordo de un avión, que no sean atribuidas a un Accidente Aéreo.
- Impacto contra el suelo que se evitó al último momento.
- Despegues en los que la aeronave casi impacto algún obstáculo.
- Excesivas deficiencias en el rendimiento de la aeronave durante el despegue o el ascenso inicial.
- Fuego o humo en la cabina de pasajeros, en compartimientos de carga o fuego en motores, aún cuando dicho fuego se haya apagado utilizando extinguidores adecuados.
- Eventos que requieran el uso de oxígeno de emergencia por parte de los pasajeros.
- Cuando se desintegre un motor y no ocurre un accidente.
- Fallas múltiples de uno o más sistemas de la aeronave los cuales afecten seriamente la operación de la aeronave.
- Cantidad de combustible lo suficientemente baja como para que el piloto declare la emergencia.
- Incidentes en despegues y/o aterrizajes. Aterrizar antes o después de la pista, salirse del final de la pista o a un lado de esta.
- Fallas en más de un sistema necesario para la navegación o la dirección del vuelo.
- Incidentes en tierra que genere una disrupción operacional significativa.
- Impacto con ave(s)
- Escape de fluido inflamable (Combustible, Liquido Hidráulico)
- Escape de combustible en vuelo
- Falla/defecto estructural.
- Pérdida de algún sistema eléctrico, hidráulico, despresurización, etc.
- Falla o corte de motor en vuelo.
- Falla de instrumentos primarios de vuelo y/o equipos de navegación.
- Daño a aeronave o motores por objetos extraños (FOD).
- Interferencia electromagnética abordo.
- Alarma de pérdida (Stall).
- Falla de comunicaciones en la aeronave.
- Sobrepeso o problemas en el cargue o peso y balance.

- Separación inadecuada entre aeronaves.
- Aterrizaje demasiado fuerte (hard landing) el cual genere una disrupción operacional significativa.
- Tripulante o viajes enfermo, lesionado o incapacitado.
- Evacuación de la aeronave en la cual se han empleado las salidas de emergencia.
- Viajero violento partir del nivel 2 de acuerdo con los Niveles de viajero problemáticos definidos en el Manual General de Operaciones MGO de Aerogal.
- Falla de seguridad aeroportuaria.
- Cualquier otra situación que ponga en peligro la seguridad de la tripulación, viajes y aeronaves.
- **Incidente con mercancías peligrosas**

  1.)Dada la gravedad del incidente y en caso necesario, buscar para que asista a la escena a la persona de turno encargada de Mercancías peligrosas adscrita al área de Carga.

  2.)El Líder de rampa, que tenga a cargo la operación debe seguir los procedimientos que están descritos en el Manual de Mercancías peligrosas de Aerogal y en el Manual del Plan de acción de emergencias tierra, PAET, para el control, manejo y protección de incidentes con Mercancías peligrosas (definidas por IATA).

  3.)Los incidentes con Mercancías peligrosas dentro de cualquier aeronave en vuelo, en el cargue o descargue de ésta, deben ser reportados por la tripulación de la aeronave, a la Jefatura de Seguridad Operacional.

  4.)Remitir cualquier afectado a Sanidad Aeroportuaria del aeropuerto y/o al Jefe de Seguridad y Salud Ocupacional de Aerogal para la atención médica/psicológica pertinente.

6.3 ACCIONES CORRECTIVAS PARA EL INCIDENTE

De acuerdo al Incidente ocurrido, el área responsable de la corrección o reparación, se encargará de realizar las acciones o tareas pertinentes, por ejemplo, si es un incidente por daño hidráulico, la acción correctiva corresponderá a Líder Técnico o de Mantenimiento; si es un incidente por un pasajero violento, la acción correctiva corresponderá a Responsable de Seguridad (AVSEC).

La mayor posibilidad, no exclusiva, de afectación según la frecuencia de Incidentes en Aerogal, está en la Gerencia/Jefatura de aeropuerto, representante de Mercancías peligrosas, Líder Técnico o de Mantenimiento.

6.4 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INCIDENTE

RESPONSABLE DEL CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DE DESPACHO

1. Verificar que se ha enviado un mensaje de Notificación de Ocurrencia Reportable de Emergencia a los miembros del Comité de Emergencias de acuerdo al protocolo definido para el evento (ver capítulo 1).

DIRECTOR DE LA EMERGENCIA

1. Después de recibir la Notificación por parte de la responsable del Centro de Control de Operaciones de Despacho, verificar que los organismos de rescate hayan acudido a la escena del Incidente, en caso de que esto haya sido necesario, o en caso contrario, activarlos.
2. Si lo considera necesario a la tripulación a evaluación médico-psicológica.

3. Notificar a las Autoridades aeronáuticas según los requerimientos definidos en la regulación correspondiente y/o incluidos en el Manual General de Operaciones de Aerogal o cuando éstas así lo soliciten.
4. Iniciar proceso interno de reporte e investigación.
5. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal.

GERENTE/JEFE O SIMILAR DEL AEROPUERTO DE LA ZONA GEOGRÁFICA DONDE OCURRIÓ EL INCIDENTE

1. Dar alarma inmediata al responsable del Centro de Control de Operaciones de Despacho SOC Teléfono Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520, Móvil 593-99-6080841 o 593-99-6135262
2. Si el incidente requirió o requiere evacuación de personas abordo de la aeronave, asegurarse que los Líderes de rampa, que tienen a cargo la operación, ya fueron informados por quien corresponda para que sigan los procedimientos que están descritos en su área.
3. Verificar en el Manual ERP de su estación, el lugar designado para recibir a las personas afectadas (Ver Anexo 3).
4. Coordinar para cada una de las personas afectadas todas aquellas acciones necesarias como transporte aéreo o terrestre, alimentación, hospedaje, llamadas telefónicas, servicios religiosos y/o cualquier otra que sea necesaria (Ver formato 12).
5. Apoyarse y coordinar con Sanidad Aeroportuaria de su estación y el Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional de Aerogal la atención médica/psicológica requerida.
6. Apoyarse y coordinar con los Responsables de Seguridad (AVSEC), lo requerido para asegurar las condiciones de seguridad de personas, equipajes chequeados, objetos de mano, carga, correo u otro.
7. Asegurar en lo posible que la operación normal de los vuelos sea mantenida hasta que la emergencia haya terminado.
8. Recuerde a todos los colaboradores a su cargo el mantener la privacidad de la información y la política corporativa de voceros autorizados.
9. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal.

REPRESENTANTE DEL GERENTE DE MANTENIMIENTO DEL AEROPUERTO AFECTADO

1. Al recibir la notificación respectiva por parte de MMC Mantenimiento, notifique y manténgase informado con el Líder técnico o de Mantenimiento.
2. Reciba el reporte escrito del piloto de la aeronave, si no es posible escrito, infórmese verbalmente.
3. Coordinar su equipo humano y técnico de reparación.
4. Mantener informado del estado técnico de la aeronave y la posible reanudación del vuelo al al Centro de Control de Operaciones de Despacho SOC, Gerente/Jefe de la estación y al Director de la Emergencia.
5. Realizar el informe completo de lo ocurrido, encontrado e intervenido para anexarlo a la investigación.
6. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área de Comunicaciones de Aerogal.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

7. TURBULENCIA SEVERA EN AIRE

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación al área de Comunicaciones de Aerogal.

Es una condición de ráfagas ascendentes y descendentes en la que la aeronave pueda quedar momentáneamente fuera de control. Los ocupantes son lanzados violentamente contra el cinturón y el asiento. Los objetos sin asegurar en la aeronave son lanzados por todas partes.

La Turbulencia severa en aire puede pasar a turbulencia extrema cuando la aeronave es lanzada violentamente y es prácticamente imposible de controlar. Puede causar daños estructurales en la aeronave. Hay fluctuaciones de velocidad mayores a 25 nudos.

7.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE TURBULENCIA DE AIRE SEVERA

TRIPULANTES AERONAVE AFECTADA

Es responsabilidad de la tripulación de vuelo evitar áreas de turbulencia siempre y cuando le sea posible. Aun cuando cierta porción del vuelo tenga que ser realizada en aire turbulento, los efectos de este pueden ser minimizados seleccionando cuidadosamente la ruta y actitud del vuelo.

Además, la tripulación debe evitar volar en o cerca de tormentas, a través de nubes cumuliformes, a altitudes bajas especialmente cerca de cordilleras y si se cree que hay turbulencia a niveles bajos, demorar el descenso lo máximo posible antes de iniciar la aproximación.

La reacción de los ocupantes de la aeronave es sentirse forzados contra los cinturones de seguridad. Objetos sueltos suelen ser lanzados de un lado a otro y el caminar y el servicio de abordo se tornan imposibles.

Se hará una reducción de velocidad hasta la de penetración de aire turbulento o de maniobra, cuando existan condiciones de vuelo con turbulencia de intensidad moderada o superior. Esto se hará de acuerdo al Manual de Operación del avión.

Cuando el vuelo haya penetrado condiciones de turbulencia extrema esto se deberá reportar en el libro de mantenimiento. Al llegar a una estación principal se deberá notificar al jefe de la base.

El Piloto al mando de la aeronave también se asegurará que los pasajeros sean notificados lo antes posible si se espera encontrar condiciones de aire turbulento y el tiempo de duración de éstas. También se le hará un anuncio a los pasajeros indicando que deben permanecer sentados con los cinturones de seguridad firmemente asegurados.

TRIPULANTES DE CABINA

Se deben observar las siguientes precauciones para evitar lesiones graves a los ocupantes del avión durante todos los vuelos y con especialidad en casos de turbulencia de aire severo. Estas son:

Cuando se enciendan los avisos de “Abrochen el Cinturón de seguridad” se debe dar el anuncio abordo correspondiente, suspender inmediatamente el servicio de alimentos y bebidas y proceder a guardar todos los elementos y carros de servicio, asegurándolos; el Tripulante de cabina debe sentarse en su jumpseat y si no le da tiempo de hacer lo anterior debe tomar la silla disponible más cercana, ajustando el cinturón de seguridad; permanecer en estas posiciones hasta que los avisos de cinturones así lo indiquen.

Ya superada la turbulencia, se debe asistir a las personas que puedan haber resultado lesionadas, aplicando los primeros auxilios de acuerdo al manual correspondiente y solicitando por el alta voz la presencia del médico, enfermeras o personal paramédico.

La sola presencia en actitud de ayuda con seguridad y serenidad tranquiliza a los viajeros, y si alguno de estos persiste en manifestaciones de mucho nerviosismo se le debe hablar de manera tranquila y manifestarle que la situación está bajo control. El Supervisor de cabina le debe informar al Piloto al mando de la aeronave sobre las novedades de los viajeros.

Los Tripulantes de cabina disponibles se deben hacer presentes en la cabina de viajeros atendiendo a los heridos de acuerdo al Manual de Primeros Auxilios a los pasajeros que lo necesiten, tranquilizándolos y preparando la cabina y los pasajeros para el aterrizaje. No se deben abrir compartimentos que contengan vidrio o bebidas gasificadas en envase de vidrio, porque al menor movimiento pueden explotar. Mantenga informado al Piloto al mando de todas las novedades para que el decida si continua o aterriza.

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

Cuando está sea notificada por el Piloto al mando de la aeronave afectada, el ATC o cualquier otra fuente de información, deberá proceder a:

1. Activar el sistema de Notificación de ocurrencias reportables de emergencias a los miembros del Comité de Emergencias de acuerdo al protocolo definido para el evento (ver Capítulo 1).
2. Informar a Sanidad Aeroportuaria del aeropuerto donde aterrizará la aeronave afectada sobre la necesaria revisión y atención médica de los ocupantes de la aeronave.

LÍDER DE SEGURIDAD OPERACIONAL

1. Recibir el informe respectivo por parte del Piloto al mando de la aeronave afectada. y Tripulantes de cabina.
2. Dirigir y verificar la correcta investigación del evento de acuerdo a los estándares definidos por Aerogal para este tipo de situaciones.
3. Recibir y entrevistar a los tripulantes, si a su criterio lo considera.
4. Emitir recomendaciones preventivas, si a su criterio lo considera.
5. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, a la **área** de Comunicaciones de Aerogal.

SANIDAD AEROPORTUARIA

El equipo médico del aeropuerto hará el triage primario para valorar a todos los pasajeros y tripulantes. Los que presenten síntomas o signos de alteración médica son remitidos a atención especializada y posteriormente el Líder Salud en el trabajo se responsabilizará de los mismos. Los que parezcan ilesos se dejarán en vigilancia médica preventiva hasta verificar su estado.

REPRESENTANTE DEL GERENTE DE MANTENIMIENTO

1. Realizará la inspección y valoración respectivos de la aeronave afectada para atender la reparación necesaria y anexarlo al reporte final de la investigación del evento.
2. Rresguardo de información de la aeronave CVR/FDR

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Su representante se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

8. DESASTRES NATURALES

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación área de Comunicaciones de Aerogal

Para efectos de este manual ERP se tomarán en cuenta aquellos eventos naturales que puedan amenazar la vida de pasajeros, empleados de Aerogal o que puedan causar daños a las aeronaves o instalaciones de esta. Se incluyen entonces procedimientos para:

- Sismos, Vendaval y Hurancán
- Inundaciones, Tormentas con Rayos, Granizada (Lluvia con Hielo)
- Tsunami y Erupciones Volcánicas
- Pandemias

EN CUALQUIER EMERGENCIA DE ESTE TIPO SE DEBERÁN TENER EN CUENTA LAS SIGUIENTES CONDICIONES O ASPECTOS A EVALUAR:

- Número de personas en el centro de trabajo
- Día y hora del evento
- Intensidad y magnitud del evento
- Disponibilidad de recursos (internos, externos)

RECURSOS PARA EL CONTROL DE LOS RIESGOS ASOCIADOS

Equipos y elementos para el control de incendios:

- Extintores portátiles
- Detectores de Humo
- Detectores de Calor
- Sistemas automáticos de extinción.
- Sistemas hidráulicos contra incendios (Gabinetes, Regaderas, conexiones para Bomberos)

Equipos para atención de primeros auxilios:

- Botiquines (fijos o portátiles)
- Camillas
- Inmovilizadores

RECURSOS PARA EMERGENCIAS QUÍMICAS O DERRAMES DE HIDROCARBUROS:

- Hojas de seguridad
- Fichas de emergencia
- Ducha de emergencia
- Lava ojos
- Kit. de derrames aplicables según el derrame (Químicos o para hidrocarburos)
- Elementos de protección personal aplicables según el derrame (Químicos o para hidrocarburos)

RECURSOS PARA COMUNICACIONES:

- Teléfonos fijos
- Avanteles

- Celulares
- Radios
- Megáfono
- Altavoz
- Pitos

RECURSOS PARA EVACUACIÓN:

- Señalización de rutas
- Señalización de punto de encuentro
- Alarma (estaciones manuales y panel)
- Planos de evacuación
- Iluminación de emergencia

8.1 SISMO, VENDAVAL Y HURACÁN

8.1.1 RESPONSABLES DE AEROGAL EN CASO DE DESASTRES NATURALES SISMO, VENDAVAL Y HURACÁN

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

1. Activar el sistema de Notificación de Ocurrencias reportables de emergencia para los miembros de los Comités de emergencias y de acuerdo al protocolo definido (capítulo 1).
2. Informar a Sanidad Aeroportuaria si estos eventos tienen lugar en el aeropuerto sobre la necesaria revisión y atención médica de ocupantes de aeronaves o personas afectadas en las instalaciones físicas de este.

COLABORADORES O EMPLEADOS DE AEROGAL

Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento del sitio donde se encuentran, exceptuando si se está en riesgo. Ubíquese en un lugar seguro (cerca de columnas), retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.

Después de la emergencia si escucha la alarma de evacuación, abandone el edificio (si es que está en alguno), por las rutas de evacuación establecidas y llegue al punto de encuentro.

COORDINADOR LOCAL DE EMERGENCIA (PAET)

Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento del sitio donde se encuentran, exceptuando si se está en riesgo. Ubíquese en un lugar seguro (cerca de columnas), retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.

Finalizado el sismo, evaluar las condiciones del edificio y los riesgos asociados y decidir si se requiere evacuar el edificio. En caso positivo, activar la alarma de evacuación. Al evacuar diríjase al puesto de Comando de emergencia. Escuchar noticias a través de la radio, sobre intensidad y magnitud del sismo y decida si ordena el reingreso a las instalaciones.

LIDER DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento del sitio donde se encuentra, exceptuando si se encuentra en riesgo. Ubíquese en un lugar seguro (cerca de columnas), retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.

Después de la emergencia al escuchar la alarma abrir la puerta y dejarla en esa posición. Ubicarse en un lugar seguro y coordinar con el supervisor respectivo todas las tareas de seguridad requeridas para personas, instalaciones, valores u otros que sean necesarios.

COORDINADORES DE EVACUACIÓN (PAET)

Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento del sitio donde se encuentra, exceptuando si se encuentra en riesgo. Ubíquese en un lugar seguro (cerca de columnas), retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.

Después de la emergencia coordinar la evacuación del personal de su área. Informe novedades al Coordinador local. Permanezca en el punto de encuentro con los colaboradores o empleados o empleados esperando instrucciones del Coordinador local de emergencia.

BRIGADISTAS SISO (PAET)

Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento del sitio donde se encuentra, exceptuando si se encuentra en riesgo. Ubíquese en un lugar seguro (cerca de columnas), retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.

Después de la emergencia iniciar atención de lesionados o control de incendios en caso necesario. Evacuar y llegar al punto de encuentro.

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

8.2. INUNDACIONES, TORMENTAS CON RAYOS, GRANIZADA (LLUVIA CON HIELO)

8.2.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INUNDACIONES, TORMENTAS CON RAYOS, GRANIZADA (LLUVIA CON HIELO)

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

1. Activar el sistema de Notificación de Ocurrencias reportables de emergencia para los miembros del Comité de emergencias y de acuerdo al protocolo definido (capítulo 1).
2. Informar a Sanidad Aeroportuaria si estos eventos tienen lugar en el aeropuerto sobre la necesaria revisión y atención médica de ocupantes de aeronaves o personas afectadas en las instalaciones físicas de este.

COLABORADORES O EMPLEADOS DE AEROGAL

1. Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento. Seguir las instrucciones de los brigadistas y coordinadores de evacuación. Suspender la energía eléctrica del área. Cubrir y/o retirar equipos y documentos (cuando aplique).
2. Después de la emergencia si escucha la alarma de evacuación, abandonar el edificio, por las rutas de evacuación establecidas y llegar al punto de encuentro.

COORDINADOR LOCAL DE EMERGENCIA (PAET)

1. Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento. Seguir las instrucciones de los brigadistas y coordinadores de evacuación. Suspender la energía eléctrica del área. Cubrir y/o retirar equipos y documentos (cuando aplique).
2. Finalizado el evento, evaluar las condiciones del edificio y los riesgos asociados y decida si se requiere evacuar el edificio. En caso positivo, activar la alarma de evacuación. Al evacuar diríjase al puesto de comando informe a planta física espere concepto para poder ordenar el reingreso a las instalaciones.

LIDER DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

1. Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento. Seguir las instrucciones de los brigadistas y coordinadores de evacuación. Suspender la energía eléctrica del área. Cubrir y/o retirar equipos y documentos (cuando aplique).
2. Después de la emergencia al escuchar la alarma abrir la puerta y dejarla en esa posición. Ubicarse en un lugar seguro y coordinar con el supervisor respectivo todas las tareas de seguridad requeridas para personas, instalaciones, valores u otros que sean necesarios

COORDINADORES DE EVACUACIÓN (PAET)

1. Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento. Seguir las instrucciones de los brigadistas y coordinadores de evacuación. Suspender la energía eléctrica del área. Cubrir y/o retirar equipos y documentos (cuando aplique).
2. Después de la emergencia coordinar la evacuación del personal de su área Informe novedades al Coordinador local. Permanecer en el punto de encuentro con los colaboradores o empleados esperando instrucciones del Coordinador local de emergencia.

BRIGADISTAS (PAET)

1. Durante la emergencia mantener la calma. No salir durante el evento. Seguir las instrucciones de los brigadistas y coordinadores de evacuación. Suspender la energía eléctrica del área. Cubrir y/o retirar equipos y documentos (cuando aplique).
2. Después de la emergencia verificar si la suspensión del fluido eléctrico ha sido realizada. Iniciar atención de lesionados o control de incendios en caso necesario. Colaborar en las labores de salvamento de bienes.

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

8.3.TSUNAMI Y ERUPCIONES VOLCÁNICAS

8.3.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE TSUNAMI Y ERUPCIONES VOLCÁNICAS

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

1. Activar el sistema de Notificación de Ocurrencias reportables de emergencia para los miembros del Comité de emergencias y de acuerdo al protocolo definido (capítulo 1).
2. Informar a Sanidad Aeroportuaria si estos eventos tienen lugar en el aeropuerto sobre la necesaria revisión y atención médica de ocupantes de aeronaves o personas afectadas en las instalaciones físicas de éste.

COLABORADORES O EMPLEADOS DE AEROGAL

1. Durante la emergencia mantener la calma. Evacuar al escuchar la alarma de la ciudad. Dirigirse al punto de encuentro definido por las autoridades locales.
2. Después de la emergencia esperar instrucciones de las autoridades locales y de los Comunicados de Prensa de Aerogal.

COORDINADOR LOCAL DE EMERGENCIA (PAET)

1. Durante la emergencia mantener la calma. Evacuar al escuchar la alarma de la ciudad. Dirigirse al punto de encuentro definido por las autoridades locales.
2. Después de la emergencia esperar instrucciones de las autoridades locales y de los Comunicados de Prensa de Aerogal.

LIDER DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

1. Durante la emergencia mantener la calma. Evacuar al escuchar la alarma de la ciudad. Dirigirse al punto de encuentro definido por las autoridades locales.
2. Después de la emergencia esperar instrucciones de las autoridades locales y de los Comunicados de Prensa de Aerogal.

COORDINADORES DE EVACUACIÓN (PAET)

1. Durante la emergencia mantener la calma. Evacuar al escuchar la alarma de la ciudad. Dirigirse al punto de encuentro definido por las autoridades locales.
2. Después de la emergencia esperar instrucciones de las autoridades locales y de los Comunicados de Prensa de Aerogal.

BRIGADISTAS (PAET)

1. Durante la emergencia mantener la calma. Evacuar al escuchar la alarma de la ciudad. Dirigirse al punto de encuentro definido por las autoridades locales.
2. Después de la emergencia esperar instrucciones de las autoridades locales y de los Comunicados de Prensa de Aerogal.

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Su representante se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

8.4. PANDEMIAS

Si la OMS (Organización Mundial de la Salud) declara que una enfermedad infecto contagiosa ha adquirido el estatus de pandemia, la actuación de Aerogal debe ser acorde al evento, siguiendo tanto los delineamientos de las autoridades y organismos nacionales como internacionales de salud, que permitan minimizar el impacto sobre la población de Colaboradores o empleados, clientes y comunidad en general.

DURANTE LA PANDEMIA

Boletines: Publicación de circulares para los Colaboradores o empleados en general sobre la epidemia y las medidas preventivas recomendadas. Estos boletines deben ser elaborados en coordinación con el área de Procesos y Procedimientos Operacionales y Comunicaciones. Deben ser enviados con la periodicidad necesaria de acuerdo a la evolución de la Pandemia. Para las tripulaciones, la Jefatura de Seguridad Operacional emitirá una alerta de seguridad que debe especificar los síntomas y signos de la enfermedad a vigilar para que el tripulante pueda cumplir con el procedimiento y las medidas de control específicas para la enfermedad. El contenido de este comunicado debe ser proporcionada por el Jefe de Seguridad Ocupacional.

En los Aeropuertos el comunicado será divulgado por los Gerentes/Jefes de Aeropuertos en los breafing diarios:

- Soporte médico a la operación.
- Apoyo del área médica de Aerogal a las inquietudes de los Colaboradores o empleados en las diferentes bases, vía telefónica o medios electrónicos.
- Dotación de elementos de protección personal a los Colaboradores o empleados de todas las áreas operativas y, especialmente, a quienes tienen contacto directo con clientes, equipaje y carga. Es importante tener presente que esta medida es preventiva.
- Informar la estadística de los posibles casos a las entidades de control que lo requieran de acuerdo a los requisitos de cada Aeropuerto.

CON LOS CLIENTES

- Si las autoridades de Salud Local lo solicitan, se deberá dar información con anuncios a bordo de la situación de emergencia acorde a los delineamientos de la OMS o autoridad sanitaria, las medidas tomadas en cada fase y apoyo a sus inquietudes.
- Seguimiento a todo caso sospechoso al interior de las aeronaves hasta su recibo por las autoridades sanitarias.
- Colaborar con la logística y aseguramiento del diligenciamiento de los formatos con carácter de declaratoria de salud y ofrecer los servicios de sanidad aeroportuaria cuando así se requieran.
- Mantener al día los teléfonos y contactos de los viajeros por fecha y vuelo, para facilitar su búsqueda activa en caso de requerimientos epidemiológicos, por las autoridades de salud.

CON LAS TRIPULACIONES

- Es obligación de Aerogal, informar frecuentemente sobre las medidas a tomar en cada fase de la Pandemía.
- Tramitar los permisos requeridos para asegurar bajo las normas de seguridad aeronáuticas que las tripulaciones reduzcan el nivel de riesgo a niveles controlados (ejemplo; la prestación

del servicio a bordo en nuestros vuelos internacionales con tapabocas y guantes desechables, no pernotar en los países de alto riesgo si es del caso, uso de geles antibacteriales).

- Seguimientos a los estados de salud de los tripulantes con énfasis en los signos y síntomas propios de la enfermedad que se está vigilando por parte del Líder Salud en el trabajo .

MANEJO DE LOS INSUMOS Y RESIDUOS

- Incineración de los residuos (alimentos, licores, basura, utensilios utilizados, etc.) de todos los vuelos de Aerogal provenientes del exterior, en situaciones de extremo riesgo. Para tal fin, el Líder Salud en el trabajo emitirá la disposición de ser necesario.
- Lavado insumos a bordo. Las cobijas y almohadas deben ser lavadas con productos químicos desinfectantes y temperaturas especiales:
  - El personal de recibo de vuelos, desplatado, ingreso y recibo de máquina y lavado de trolleys debe utilizar tapabocas y guantes desechables o cual otro elemento de protección personal específico para controlar la pandemia especifica que se encuentre en vigilancia.
  - El personal de Seguridad debe tomar las mismas medidas de protección personal.
  - Fundas Almohadas BC. Como paso adicional al lavado, las fundas se remojarán en una solución clorada suficiente para mitigar riesgos (Amonio Cuaternario). Los baches son tratados independientes. Fundas Desechables YC. Se enviarán a incineración.
  - Almohadas YC y BC. Se enviarán a incineración.
  - Cobijas YC y BC. Se lavarán a temperatura por encima de 70 C, con el riesgo a que se encojan.
  - Audífonos, para este vuelo solo se montan audífonos nuevos, los desabordados se enviarán a incineración.
  - Los elementos de Video serán higienizados a profundidad.
  - Insumos, Bebidas y Licores. El reciclaje de estos elementos no es factible bajo esta condición de Nivel 4. Todos serán enviados a incineración inclusive los que vengan sellados.

KIT DE RIESGO BIOLÓGICO EN LAS AERONAVES

El kit de riesgo biológico (BH biohazard) para la atención de posibles casos a bordo debe contener los siguientes elementos: guantes de nitrilo, mascarillas tipo N95, gafas transparentes, trajes Tyvet y bolsas rojas de Riesgo biológico (biohazard bags), toallas de material absorbente junto con el instructivo de uso. Definir Cantidades.

CON COLABORADORES O EMPLEADOS EN TIERRA

- Información permanente y entrega de Elementos de protección personal cuando el nivel de la pandemia lo requiera (mascarillas N5 y guantes).
- Seguimientos a los estados de salud de los Colaboradores o empleados en tierra con énfasis en los síntomas de la patología en vigilancia.

MEDIDAS A TENER EN CUENTA POR EL PERSONAL DE TÉCNICO

Durante labores de Mantenimiento dentro del avión, los colaboradores o empleados de mantenimiento que realicen actividades dentro de un avión con pasajeros sospechosos y/o en periodos de pandemia, deberán utilizar las mismas medidas de protección preventivas tales como uso de tapabocas y guantes desechables en todo caso y lavado de manos exhaustivo antes y después de ingresar a la aeronave.

MEDIDAS A TENER EN CUENTA POR EL PERSONAL DE RAMPA

Durante labores de limpieza del avión los colaboradores o empleados de rampa en caso de realizar actividades dentro de un avión con pasajeros sospechosos y/o en periodos de pandemia, deberá considerar las mismas precauciones que el personal de mantenimiento.

MEDIDAS A TENER EN CUENTA POR RELACIONES CON EL CLIENTE

El personal de Centros de Contactos/Call center de Aerogal NO deberá dar ningún tipo de información respecto a clientes y su estado de salud. Para esto las entidades de Salud de los diferentes países deberán atender las inquietudes de sus ciudadanos, para este fin de deberá re direccionar a estas entidades las dudas de los clientes. Las instrucciones deben ser coordinadas con el Coordinador del Centro de Información del CSE. Criterios establecidos por el CDC para definición del SPOC.

Los criterios para el SPOC establecidos por el CDC son las siguientes: "El SPOC actuará como punto de contacto con el que personal del CDC. Permite la comunicación directa en el caso de sospecha de la enfermedad contagiosa reportada por parte de la tripulación de vuelo".

El CDC solicita identificar en la organización la persona encargada como SPOC, los datos de localización del contacto, el número de teléfono y dirección de correo electrónico, con los cuales el CDC podrá dar la asesoría oportuna. El SPOC debe estar disponible para ser contactado por el CDC 24 horas al día, siete días a la semana, 365 días al año.

Así mismo se requiere que en estos casos Aerogal cuente con procedimientos internos establecidos para responder y proporcionar información al CDC sobre los pasajeros enfermos o miembro de la tripulación, según sea necesario. Por lo cual se ha diseñado este Instructivo para Pandemias.

NOTA

Para Aerogal se ha designado como SPOC al Líder Salud en el trabajo . Los teléfonos de contacto 24 horas y los 365 días del año están ubicados en la Jefatura CCO en Quito, Ecuador: Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520, Móvil 593-99-6080841 o 593-99-6135262.

RECURSOS DISPONIBLES Y RESPONSABILIDADES

- Aerogal, contempla un presupuesto para la atención de toda la emergencia, acorde a los delineamientos de la Líder Salud en el trabajo para casos de pandemia, solicitando adiciones presupuestales para la atención de la emergencia, La dotación y mantenimiento de los Kit de BH a bordo, es responsabilidad de el Gerente de Mantenimiento, el Gerente de Talento Humano, el Lider de Seguridad de la Aviación (AVSEC), Líder Salud en el trabajo , junto con el Líder de Comunicaciones promoverá un clima de seguridad y el desarrollo de políticas que faciliten la implementación de medidas para el control de la pandemia.
- Es responsabilidad de la Líder Salud en el trabajo brindar todo el apoyo científico en los temas de salud, conceptos, selección de elementos de protección personal y servir de enlace entre las autoridades sanitarias y la administración. Así mismo de la capacitación y seguimientos a casos médicos dentro de Aerogal:
  - Entrenamiento rápido en utilización de elementos de protección personal y medidas de bio-seguridad.
  - Sistema de vigilancia epidemiológica para síndromes febriles/respiratorios en Colaboradores o empleados.

- Verificación de incapacidades del personal por razones de enfermedad.
- Verificación de las redes de apoyo y personas dependientes de los Colaboradores o empleados de Aerogal a fin de prever mecanismos de soporte en caso de crisis.
- Anticipar las necesidades de salud de los Colaboradores o empleados mientras esté en el establecimiento (alimentación, descanso, aseo, bioseguridad, otros).

PLAN DE ACCIÓN PARA CONTINUAR CON LA OPERACIÓN ANTE UNA CRISIS

- El equipo de emergencia local debe colaborar con el gobierno local y los responsables de Sanidad (incluyendo los funcionarios afiliados con las instalaciones de cuidado médico importantes en las áreas afectadas) para compartir información que ellos requieran.
- Cualquier área en donde los colaboradores o empleados infectados pudieron haber trabajado, debe ser restringida o puesta bajo cuarentena hasta que se hayan realizado las medidas de limpieza apropiadas.
- Elimine todo acceso de visita a las instalaciones, a menos que sea absolutamente necesario.

Contacte al Centro de Soporte a la Emergencia de la empresa para discutir el cierre potencial de las instalaciones.

8.4.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE PANDEMIAS

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

1. Activar el sistema de Notificación de Ocurrencias reportables de emergencia para los miembros de los Comités de emergencias y de acuerdo al protocolo definido (capítulo 1).
2. Informar a Sanidad Aeroportuaria si estos eventos tienen lugar en el aeropuerto sobre la necesaria revisión y atención médica de ocupantes de aeronaves o personas afectadas en las instalaciones físicas de este.

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

9. DESASTRES CAUSADOS POR EL HOMBRE

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación al área de Comunicaciones de Aerogal.

Para efectos de este manual ERP se tomarán en cuenta aquellos desastres causados por el hombre que puedan amenazar la vida de pasajeros, empleados de Aerogal o que puedan causar daños a las aeronaves o instalaciones de ésta.

Los recursos para el Control de riesgos asociados dentro de cualquier aeropuerto afectado por un Desastre causado por el hombre, estarán a cargo del Gerente/Jefe de aeropuerto y para su eficiente resultado deberá siempre contar con la coordinación y soporte mutuo con Aerogal.

Si el Desastre causado por el hombre afecta a otras instalaciones o recursos diferentes a la localización del Aeropuerto, se coordinará con el plan de respuesta a la emergencia en tierra a cargo del Líder Salud en el trabajo.

Se incluyen entonces procedimientos para:

- **INCENDIO:** Asfixia por inhalación de humos y gases, quemaduras por contacto directo o radiación; propagación del incendio a otras áreas, colapso de elementos no estructurales (lámparas, cielo rasos, divisiones modulares, racks de almacenamiento).
- **FUGA DE GASES:** Asfixia por inhalación, intoxicación, quemaduras, incendios, explosión.
- **DERRAME DE COMBUSTIBLES, HIDROCARBUROS O COMPUESTOS DERIVADOS:** Contaminación ambiental, lesiones a los colaboradores o empleados según su magnitud.
- **EXPLOSIONES:** Lesiones o muerte a los colaboradores o empleados, incendios, inundaciones, fugas de gas, colapso de elementos estructurales y no estructurales.
- **EMERGENCIAS POR MATERIALES PELIGROSOS (DANGEROUS GOODS)**: Inhalación de gases, intoxicación, quemaduras, incendios y contaminación.
- Aspectos a Evaluar:
- Número de personas en el centro de trabajo
- Día y hora del evento
- Intensidad y magnitud del evento
- Disponibilidad de recursos (internos, externos)

RECURSOS PARA EL CONTROL DE LOS RIESGOS ASOCIADOS

- Equipos y elementos para el control de incendios
  Extintores portátiles
  Detectores de Humo
  Detectores de Calor
  Sistemas automáticos de extinción.
  Sistemas hidráulicos contraincendios (Gabinetes, Regaderas, conexiones para Bomberos)
- Equipos para atención de primeros auxilios
  Botiquines (fijos o portátiles)
  Camillas
  Inmovilizadores

RECURSOS PARA EMERGENCIAS QUÍMICAS O DERRAMES DE HIDROCARBUROS:

Hojas de seguridad

Fichas de emergencia

Ducha de emergencia

Lava ojos

Kit de derrames aplicables según el derrame (Químicos o para hidrocarburos)

Elementos de protección personal aplicables según el derrame (Químicos o para hidrocarburos)

RECURSOS PARA COMUNICACIONES:

Teléfonos fijos

Avanteles

Celulares

Radios

Megáfono

Altavoz

Pitos

RECURSOS PARA EVACUACIÓN:

Señalización de rutas

Señalización de punto de encuentro

Alarma (estaciones manuales y panel)

Planos de evacuación

Iluminación de emergencia

9.1. INCENDIO

9.1.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE INCENDIO

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

1. Activar el sistema de Notificación de Ocurrencias reportables de emergencia para los miembros del Comité de emergencias y de acuerdo al protocolo definido (capítulo 1).
2. Informar a Sanidad Aeroportuaria si estos eventos tienen lugar en el aeropuerto sobre la necesaria revisión y atención médica de ocupantes de aeronaves o personas afectadas en las instalaciones físicas de este.

COLABORADORES O EMPLEADOS DE AEROGAL

Informar al compañero que tenga más cercano, para que avise sobre el incendio personalmente al Brigadista del área, Vigilante y al Coordinador local de emergencia. Si no hay riesgo y ha recibido entrenamiento inicie control con el extintor más cercano. Si logra controlarlo, espere llegada de brigadista e informe novedades. Si no sabe utilizar el extintor o no es posible el control, abandone el área inmediatamente, dejando cerrada la puerta, sin seguro.

COORDINADOR LOCAL DE EMERGENCIA (PAET)

1. Llamar a los bomberos locales una vez haya sido notificado. Trasladarse al área del incendio. Evaluar la magnitud. Evacuar y reciba novedades sobre el personal evacuado. Permanecer atento a la llegada de bomberos e informarles novedades y las acciones realizadas. Estar atento a la información de bomberos sobre el control del incendio, para determinar acciones a seguir con el personal evacuado, si permanecen en el punto de encuentro o se desplazan para otras áreas de la compañía. Avisar al Coordinador Nacional de Emergencias de la Jurisdicción afectada o su suplente.
2. Una vez controlado el incendio, y siempre y cuando sea permitido, ingresar con colaboradores o empleados de planta física, para evaluar las condiciones del área, aislar la zona afectada y decidir retorno a las instalaciones. Realizar investigación e informe los resultados al Líder Salud en el trabajo, solicitando la reposición de los equipos y elementos utilizados en el control del incendio.

LIDER DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

1. Evitar ingreso de personas diferentes a ayuda externa. Ubicarse en un lugar seguro que le permita monitorear la seguridad de las instalaciones.
2. Después de la emergencia apoyar en la seguridad de personas, instalaciones y valores de Aerogal.

COORDINADORES DE EVACUACIÓN (PAET)

Coordinar la evacuación del personal de su área. Informar novedades al coordinador local. Permanezca en el punto de encuentro con los colaboradores o empleados esperando instrucciones del Coordinador local de emergencia.

BRIGADISTAS (PAET)

1. Llegar al sitio del incendio llevando extintor. Verificar el control del incendio. Si no está controlado ordene la evacuación del área, haciendo sonar el pito en forma continua. Intentar controlar el incendio con los extintores del área Si el incendio está controlado, informar la novedad al Coordinador local de emergencia y esperar sus instrucciones.
2. Después de la emergencia participar en la reunión de evaluación. Reportar al Coordinador local de emergencia, sobre los equipos y elementos utilizados para el control del incendio.

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

9.2. FUGA DE GASES

9.2.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE FUGA DE GASES

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

1. Activar el sistema de Notificación de Ocurrencias reportables de emergencia para los miembros del Comité de emergencias y de acuerdo al protocolo definido (capítulo 1).
2. Informar a Sandiad Aeroportuaria si estos eventos tienen lugar en el aeropuerto sobre la necesaria revisión y atención medica de ocupantes de aeronaves o personas afectadas en las instalaciones físicas de éste.

COLABORADORES O EMPLEADOS DE AEROGAL

Evitar toda fuente de ignición e informar al Brigadista más cercano.

COORDINADOR LOCAL DE EMERGENCIA

1. Esperar información o reporte de la administración del aeropuerto. Verifique magnitud de la fuga y posibilidades de control. llamar a los Bomberos y empresa de gas.
2. Después de la emergencia participar y/o realizar reunión de cierre de emergencia donde los entes externos le notifiquen lo sucedido en el evento.

LIDER DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

1. Espere instrucción de Coordinador local.
2. Después de la emergencia apoyar en la seguridad de personas, instalaciones y valores de Aerogal.

COORDINADORES DE EVACUACIÓN (PAET)

Espere instrucción del Coordinador local.

BRIGADISTAS (PAET)

1. Espere instrucción de Coordinador local.
2. Después de la emergencia participar en reunión de cierre.

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

9.3. DERRAME DE COMBUSTIBLE U OTRO EVENTO SIMILAR CON MERCANCÍA PELIGROSA

9.3.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE DERRAME DE COMBUSTIBLE U OTRO EVENTO SIMILAR CON MERCANCÍA PELIGROSA

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

Para las ocurrencias reportables de emergencia y riesgos asociados a Derrame de combustible u otro evento similar con mercancía peligrosa, el SOC se contactará con el personal asignado para la respuesta a la emergencia, por medio de un mensaje e-mail mediante el sistema de Notificación de emergencias, siguiendo el procedimiento establecido en el capítulo 1.

COLABORADORES O EMPLEADOS DE AEROGAL (PAET)

El procedimiento de Derrame de combustibles u otro Dangerous Goods, debe ser realizado por un colaborador entrenado por Aerogal, el cual debe localizar el sitio exacto del derrame y trasladar el kit de control más cercano al área del incidente. Utilizar los elementos de protección personal requeridos e iniciar la limpieza del derrame. Cubrir con el material absorbente sobre el perímetro del derrame para detener su avance. Rotular la bolsa con muestras. Almacenar los residuos peligrosos en el centro de acopio en correcto orden. Retirar la mancha de la plataforma, usando jabón desengrasante biodegradable y aislar en caso de derrame de hidrocarburos.

COORDINADOR LOCAL DE EMERGENCIA (PAET)

1. Verificar el nivel de emergencia, si es nivel 2 activar a los bomberos.
2. Después de la emergencia identificar la causa raíz que dió origen a la materialización del incidente. Proponer e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora en compañía de Salud ocupacional.

LIDER DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

1. Esperar instrucción de Coordinador local.
2. Después de la emergencia apoyar en la seguridad de personas, instalaciones y valores de Aerogal.

COORDINADORES DE EVACUACIÓN (PAET)

Esperar la instrucción de Coordinador local.

BRIGADISTAS (PAET)

Apoyar en la limpieza del derrame

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

9.4. EXPLOSIÓN

9.4.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE EXPLOSIÓN

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

Para las ocurrencias reportables de emergencia y riesgos asociados a Explosión, el CCO se contactará con el personal asignado para la respuesta a la emergencia, por medio de un mensaje e-mail mediante el sistema de Notificación de emergencias, siguiendo el procedimiento establecido en el capítulo 1.

COLABORADORES O EMPLEADOS DE AEROGAL

1. Mantener la calma. No salir durante el evento. Ubicarse en un lugar seguro, retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.
2. Después de la emergencia al escuchar la alarma de evacuación, abandone el edificio, por las rutas de evacuación establecidas y llegue al punto de encuentro.

COORDINADOR LOCAL DE EMERGENCIA (PAET)

1. Mantener la calma. No salir durante el evento. Ubicarse en un lugar seguro, retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.
2. Después de la emergencia evaluar las condiciones del edificio y los riesgos asociados y decida si se requiere evacuar el edificio. En caso positivo, activar la alarma de evacuación. Al evacuar diríjase al puesto de comando. Esperar llegada de bomberos y ambulancias para atención de lesionados. Recibir novedades de bomberos y de planta física sobre el estado del edificio para determinar el reingreso a las instalaciones.

LIDER DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

1. Mantener la calma. No salir durante el evento. Ubicarse en un lugar seguro, retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.
2. Después de la emergencia apoyar la seguridad de personas, instalaciones y valores de Aerogal.

COORDINADORES DE EVACUACIÓN (PAET)

1. Mantener la calma. No salir durante el evento. Ubicarse en un lugar seguro, retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.
2. Después de la emergencia coordinar la evacuación del personal de su área. Informar novedades al Coordinador local. Permanecer en el punto de encuentro con los colaboradores o empleados esperando instrucciones del Coordinador local de emergencia.

BRIGADISTAS (PAET)

1. Mantener la calma. No salir durante el evento. Ubicarse en un lugar seguro, retirado de ventanas y elementos que puedan caer. Seguir las instrucciones de los Brigadistas y Coordinadores de evacuación.
2. Después de la emergencia evacuar el lugar y dirigir a las personas hacia el punto de encuentro. Apoyar en el control de incendios. Iniciar la atención de lesionados.

LÍDER SALUD EN EL TRABAJO

Se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

10. DISTURBIO CIVIL

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación al área de Comunicaciones de Aerogal.

Los actos de disturbio civil son aquellos en los cuales cualquier miembro de los pasajeros, empleados de la compañía, la aeronave o sus elementos son amenazados en contra de la ley y el orden.

10.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE DISTURBIO CIVIL

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

1. Activar el sistema de Notificación de Ocurrencias reportables de emergencia para los miembros del Comité de emergencias y de acuerdo al protocolo definido (capítulo 1).
2. Informar a Sanidad Aeroportuaria si estos eventos tienen lugar en el aeropuerto sobre la necesaria revisión y atención médica de ocupantes de aeronaves o personas afectadas en las instalaciones físicas de éste

EMPLEADOS DE AEROGAL, COORDINADOR LOCAL DE EMERGENCIA, COORDINADORES DE EVACUACIÓN, BRIGADISTAS

1. Seguir las instrucciones del personal de AVSEC y entes de apoyo externo asignados a este tipo de eventos.
2. Después de la emergencia seguir la orden impartida que garantice la seguridad de los colaboradores o empleados evacuar el lugar.

RESPONSABLE DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

La alerta estará antes, durante y un (1) día después del evento en todos los vuelos.

Se deberán cumplir todos los procedimientos de Seguridad establecidos por la Jefatura de Seguridad (AVSEC) y acatar todas las disposiciones que para tal evento establezcan las autoridades regionales y locales.

En los vuelos cuyo origen o destino sea la ciudad donde tenga lugar el evento, se incrementarán los controles de seguridad en los filtros de seguridad en el ingreso a las salas, la revisión de los equipajes y en coordinación con la Gerencia del Aeropuerto correspondiente se establecerán los controles del caso para o relacionado con el envío de piezas de equipaje no acompañado.

Seguir del procedimiento establecido para AVSEC en el capítulo correspondiente a Accidente/ Desastre aéreo lo que sea aplicable en cuanto a personas, sitios, pertenencias de Aerogal u otra y siempre y cuando sea necesario.

LÍDER DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El Jefe o su representante se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

11. ACTO DE GUERRA

No proporcionar información a la prensa. Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación al área de Comunicaciones de Aerogal.

Los actos de guerra se refieren a cuando una acción militar o acto terrorista ha amenazado a miembros de los pasajeros, personal de Aerogal, la aeronave o sus pertenencias.

11.1 RESPONSABLES DE AEROGAL CON FUNCIONES EN CASO DE ACTO DE GUERRA

RESPONSABLE CENTRO DE CONTROL DE OPERACIONES DESPACHO SOC

1. Activar el sistema de Notificación de Ocurrencias reportables de emergencia para los miembros del Comité de emergencias y de acuerdo al protocolo definido (capítulo 1).
2. Informar a Sanidad Aeroportuaria si estos eventos tienen lugar en el aeropuerto sobre la necesaria revisión y atención médica de ocupantes de aeronaves o personas afectadas en las instalaciones físicas de éste.

COLABORADORES O EMPLEADOS - COORDINADOR LOCAL DE EMERGENCIA - COORDINADORES DE EVACUACIÓN - BRIGADISTAS

1. Seguir las instrucciones del personal de AVSEC y entes de apoyo externo asignados a este tipo de eventos.
2. Después de la emergencia seguir la orden impartida que garantice la seguridad de los colaboradores o empleados evacuar el lugar.

RESPONSABLE DE SEGURIDAD DE LA AVIACIÓN (AVSEC)

La alerta estará antes, durante y un (1) día después del evento en todos los vuelos.

Se deberán cumplir todos los procedimientos de Seguridad establecidos por la Jefatura de Seguridad (AVSEC) y acatar todas las disposiciones que para tal evento establezcan las autoridades regionales y locales.

En los vuelos cuyo origen o destino sea la ciudad donde tenga lugar el evento, se incrementarán los controles de seguridad en los filtros de seguridad en el ingreso a las salas, la revisión de los equipajes y en coordinación con la Gerencia del Aeropuerto correspondiente se establecerán los controles del caso para o relacionado con el envío de piezas de equipaje no acompañado.

Seguir del procedimiento establecido para AVSEC en el capítulo correspondiente a Accidente aéreo lo que sea aplicable en cuanto a personas, sitios, pertenencias de Aerogal u otra y siempre y cuando sea necesario.

LÍDER DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO

El Jefe o su representante se trasladará a las instalaciones de Sanidad Aeroportuaria para recibir de manera oficial el reporte de afectados y su condición clínica. Si se considera necesario de acuerdo al reporte recibido, gestionará el traslado, atención y seguimiento a las instituciones hospitalarias.

LÍDER DE COMUNICACIONES

Realizará las tareas que considere necesarias y a su criterio con relación al público y medios de comunicación.

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

ANEXO 1- PLAN DE ASISTENCIA A FAMILIARES EN CASO DE ACCIDENTE/DESASTRE SEVERO, O CUALQUIER OCURRENCIA REPORTABLE DE EMERGENCIA DONDE SE CONSIDERE ACTIVAR

Aerogal en el ERP y en el Anexo 1, presenta un resumen del Plan de Asistencia a Familiares de la Aerolínea , con el fin de llevar a cabo todos los esfuerzos posibles para la atención de las víctimas en caso de una accidente de aeronave, sean estos, pasajeros, familiares de las personas que viajen a bordo de un avión accidentado, lesionadas en tierra, sobrevivientes ilesos, fallecidos, empleados o cualquier otro involucrado.

Igualmente se puede activar para Incidentes severos o cualquier otro evento o situación reportable de emergencia, aplicándose en su necesidad para sobrevivientes ilesos, heridos y/o fallecidos y el despacho lo más pronto posible después de conocer la noticia, de equipos humanitarios a la locaciónes) apropiadas para atender a los individuos que necesitan asistencia

Da cumplimiento a los siguientes requerimientos:

- Regulaciones técnicas de la Dirección General de Aviación Civil (RDAC)
- Circular OACI 285-AN/166,1999
- Federal Family Assistance Plan For Aviation Disasters, Prepared by The National Transportation Safety Board, 2008
- Civil Aviation Instruction IAC 200-1001 Assistance Plan for accident victims and support to their families, 2055, Federative Republic of Brazil
- IOSA ORG 4 Emergency Response, Julio 2014
- Real Decreto 623/2013,del 2 de Agosto
- Políticas y Procedimientos de respuesta de emergencia Star Alliance de Julio de 2014

U.S. Department of Transportation Federal Aviation Administration FAA de Febrero de 2008.

En la biblioteca de la Gerencia ERP se encuentran los manual complementarios sobre Asistencia a familiares, Voluntarios y entrenamiento.

Asistencia a familiares es la ayuda provista a las familias, sobrevivientes y cualquier tipo de víctima de un accidente aéreo o incidente mayor. (Incluye a los empleados de la aerolínea por ejemplo: Representantes de la Gerencia de Mantenimiento)

Una víctima es un ocupante de la aeronave o cualquier persona fuera de ésta, quien sin intención fué envuelta en el accidente. Incluye tripulantes, pasajeros pagos, pasajeros no pagos y terceros afectados. Un sobreviviente es una víctima que no fué fatalmente lesionada.

MODALIDADES O TIPOS DE ASISTENCIA A FAMILIARES

Lo principal es dirigir lo más ampliamente posible la asistencia a familiares hacia las necesidades de las víctimas y sus familias.

A continuación se mencionan las diferentes modalidades:

- Reconocer que entre las familias y sobrevivientes hay diversidad de culturas y considerar así los procesos de duelo, servicios religiosos y disposición y tratamiento de restos humanos y diseño del monumento conmemorativo.
- Confirmación o no de la presencia de un miembro familiar dentro de la aeronave afectada.
- Idealmente, debe ser el pariente más cercano a quien debe ser notificado del accidente.

- Asesoramiento y consejería, la cual puede variar desde el sentido común hasta el aporte profesional en salud mental.
- Privacidad y tranquilidad en los sitios comunes de reunión.
- Inmediata asistencia financiera.
- Apoyo en cualquier trámite de inmigración o aduana.
- Visita al lugar del accidente.
- Identificación, custodia y retorno de restos humanos.
- Protección y retorno de efectos personales.
- Brindar continua información sobre acomodaciones, transporte, pago de necesidades inmediatas y cualquier otra necesidad requerida.

Además, información periódica por parte de un representante de la aerolínea, investigadores, autoridades u otros.

- Informar a las víctimas sobre los roles de las diferentes agencias que pueden asistirlos, tales como las de servicios humanitarios y contratistas privados.
- Asegurarse que las familias participan en el diseño y estructura del monumento en memoria de aquellos fallecidos en el accidente.
- Asesoramiento legal, como por ejemplo asistencia financiera inmediata.
- Acceso a las grabaciones de las voces de la cabina de la aeronave(Cockpit voice recorder).
- Apoyar en la formación de Asociaciones de familiares afectados por el accidente.

IMPLEMENTACIÓN

Todo el personal envuelto en proveer servicios para asistir las víctimas y a los miembros de sus familias, deben ser entrenadas en respuesta a la crisis y deben mostrar compasión, condolencia, conocimiento técnico y profesionalismo.

La información que se da a los familiares y víctimas por medio de discusiones, entrevistas, abogados o de cualquier otra forma de intercambiar información personal, debe mantenerse en forma confidencial y deberá ser usada sólo para el propósito señalado. Combinando sentido común y trabajo en grupo, el esfuerzo de cada uno al final, va a ser gratamente apreciado por aquellos a que se sirvió.

TAREAS DE LA AEROLÍNEA EN LAS CUALES DEBEN ESTAR PRESENTES LAS PERSONAS ENTRENADAS EN CRISIS Y SOPORTE PSICOLÓGICO

El Gerente ERP es la persona que dirige el Centro de Atención a Familiares y debe participar personal o telefónicamente en las reuniones diarias del Centro Ejecutivo de Emergencias (CEE) para revisar las actividades del día, resolver problemas de áreas y sincronizar las futuras operaciones de apoyo familiar y las actividades necesarias.

Las tareas en la Asistencia a familiares en un accidente aéreo o cualquier otro evento de emergencia en que sean requeridas, son:

- Activar el Centro de Asistencia Humanitaria a Familiares (CAF) en el hotel o su equivalente más adecuado, de acuerdo al tipo de evento de emergencia y siguiendo el documento: Organización y Listas de Chequeo del Personal en el Centro de Asistencia Humanitaria para Afectados.
- Realizar la notificación inicial a los miembros de las familias de las víctimas envueltas en un choque o accidente aéreo basados en el documento de manifiesto y otra información accesible.

- Monitorear la búsqueda y operaciones de recuperación conducentes por la jurisdicción local y ofrecer asistencia donde se necesite.
- Determinar el status y localización de las víctimas
- Obtener aprobación del examinador médico local para proveerle asistencia Gubernamental.
- Asistir al examinador médico local en la identificación de fatalidades y la notificación a sus familias.
- Proveer soporte logístico (llamadas, alimentación, alojamiento, transporte, etcétera) y apoyo médico-psicológico y servicios a las víctimas y los miembros de sus familias.
- Proveer briefings o reuniones cortas diariamente a las familias sobre el progreso de los esfuerzos de recuperación, identificación de víctimas, la investigación y otras áreas concernientes.
- Arreglar los servicios para el monumento para las fatalidades y sus familias.
- Proveer el retorno de los efectos personales.
- Mantener contacto con las víctimas y sus familias para proveerles actualización del progreso de la investigación y otros temas relacionados.
- Facilitar y coordinar con quien corresponda, las labores relacionadas con el traslado y/o repatriación de fallecidos.

Es importante para una mejor asistencia y cubrimiento los siguientes aspectos:

Coordinar con la compañía de asistencia todas y cada uno de los servicios que se tienen contratados.

Preguntar al momento de la notificación, si los familiares se deciden por un miembro de la ARC (Cruz Roja Americana) en asistencia en crisis o por una persona únicamente para hablar. Si están indecisos o dicen no, dejarles saber que si cambian de parecer se lo informen a un representante de la Aerolínea. Se debe pasar por los requisitos de asistencia al oficial de la ARC en el sitio en que estén los familiares.

Mantener el contacto diario con las familias que no viajaron hasta el sitio del accidente, proveyéndoles contacto con una persona de la Aerolínea. Esa persona es responsable de asistir a la familia hasta que lo requieran.

Proveer el mismo soporte y tratamiento de los pasajeros pagos como a las familias de pasajeros no pagos u otra víctima de accidente.

El siguiente es el procedimiento a seguir en caso que se requiera atención médica a sobrevivientes o familiares de las víctimas en caso de desastre aéreo:

En las ciudades donde la Aerolínea tiene rutas, existe un listado de clínicas u hospitales para atención de urgencias. Este listado será enviado a los responsables de la coordinación del ERP en cada una de las ciudades para su actualización anual o cuando la base lo considere. En caso de presentarse un evento que requiera atención médica, los gastos que generen deberán ser facturados a nombre de la Aerolínea, quién cancelara el servicio y procederá a recobrar al respectivo seguro existente, como se maneja actualmente los eventos de salud que se presentan con los tripulantes o pasajeros. El médico designado por la empresa deberá viajar al sitio del desastre para cooperar con las entidades gubernamentales (Cruz Roja, Aerocivil, Medicina Legal) en los aspectos que ellos consideren necesario. Además de puente entre estas entidades y la compañía en lo relacionado con los aspectos netamente médicos.

Informar a los familiares sobre los requerimientos médico-legales. Los encargados de la notificación deben indicarle al familiar que resulta preciso conseguir, cuando menos, los siguientes instrumentos: carta dental, radiografías, fotografías y cualquier otro medio que consideren útil para tal identificación (v.g. descripción del vestuario o elementos de joyería que traía la víctima).En el lugar de atención del desastre se deberá proveer al equipo encargado de la identificación de

cuerpos para un espacio para efectos de interrogar a los familiares de las víctimas según lo consideren necesario. Acompañar el traslado de los familiares al lugar en el cual se encuentra el cadáver (morgue, hospital, oficina federal, etc.).Los familiares de las víctimas serán notificados personalmente y en privado sobre el reconocimiento de su familiar y – si así lo desea la familia – el estado en que se encuentre (completo, desmembrado, parcializado).

UBICACIÓN DE LAS PERSONAS ENTRENADAS EN RESPUESTA A LA CRISIS

- Cumplirán las tareas asignadas en la ciudad de origen del vuelo y en el sitio que la compañía designe para los familiares.
- Cumplirán las tareas asignadas en la ciudad de destino del vuelo y en el sitio que la compañía designe para los familiares.
- Cumplirán las tareas asignadas en un lugar cercano al sitio del accidente, si este es diferente al lugar de origen y destino del vuelo y en el sitio que la compañía designe para los familiares.
- En el caso de que haya sobrevivientes cumplirán las tareas asignadas en las clínicas y hospitales a las cuales sean remitidos.
- Cumplirán las tareas asignadas y de ser necesario en algunos de los hoteles en los cuales estén alojados los familiares de las víctimas del accidente.
- Cumplirán las tareas asignadas en los Centros de llamadas activados para el manejo telefónico de los afectados.
- Cumplirán cualquier otra tarea en el lugar y tiempo que sean requeridos de acuerdo a la emergencia.

PERSONAL A CAPACITAR EN RESPUESTA A CRISIS

Deben ser entrenadas en el ERP, todas y cada una de las personas que ocupen los cargos mencionados como integrantes del Comité de Emergencia, Corporativo y Secundario, es decir, que por su labor, tengan acciones y responsabilidades dentro del ERP. Igualmente, la aerolínea para conformar un Grupo humanitario que se despachará con prioridad después de conocerse la noticia de una emergencia que lo amerite, es responsable por la convocatoria, instrucción y mantenimiento de aquellos colaboradores que voluntariamente se hayan inscrito, denominados Voluntarios en asistencia a familiares

SELECCIÓN VOLUNTARIOS PARA LA ASISTENCIA A FAMILIARES

- Los voluntarios son empleados o colaboradores de la aerolínea cuyas características personales facilitan su inclusión dentro del Grupo móvil que se desplaza al sitio del evento de emergencia. Para su selección generalmente se sigue el siguiente proceso:
- Publicación de avisos en las carteleras convocando a las personas interesadas en participar en el programa.
- Explicar la naturaleza del programa a las personas que se inscriban y luego pasar a un proceso de selección con los candidatos que desean continuar.
- Se seleccionarán teniendo en cuenta variables psicológicas (estabilidad emocional, relaciones interpersonales, liderazgo e iniciativa entre otras), el nivel académico que presenten los candidatos y cargo que desempeñen.

CRONOGRAMA PARA IMPLEMENTAR LA CAPACITACIÓN

- Los entrenamientos tienen una recurrencia anual

RECURSOS

- Seminario - taller con conceptos teóricos y prácticos sobre lo que le sucede a los familiares de las víctimas de un accidente, su comprensión, y manejo adecuado (ver anexo 5).
- Los Voluntarios recibirán un instructivo con los conceptos básicos sobre seminario- taller de Respuesta a la Crisis, lugares de atención recomendaciones para el trato con los familiares y organización de los grupos de apoyo, entre otros.
- Ejercicio práctico y juegos de roles serán realizados dentro del seminario taller, para que el personal responsable de las tareas que les son asignadas en las estaciones, realicen prácticas con casos hipotéticos que les permitan aplicar este manual. Al finalizar el ejercicio se hará retroalimentación para aclarar las dudas, analizar las dificultades, hacer las recomendaciones, e implementar las acciones correctivas o preventivas que fueron identificadas durante el evento del ejercicio.
- Se termina con Evaluación sobre el contenido de la instrucción y del instructor.

CONTENIDOS DEL SEMINARIO TALLER RESPUESTA A LA CRISIS

Los contenidos de los entrenamientos variarán de un año a otro, complementándose y en general deben incluir temas relacionados con especial asistencia a familiares, sensibilidad cultural, administración de llamadas telefónicas, disciplina en el lugar del accidente, retorno de pertenencias y legislaciones nacionales e internacionales para las aerolíneas.

Estos temas se reproducen como:

- Asistencia a familiares/especial asistencia
- Sensibilidad Cultural
- Ocurrencias reportables de emergencia.
- Centros de llamadas
- Grupo móvil y su ensamble y movilización
- Disciplina en el sitio del accidente o evento de emergencia
- Repatriación de efecto personales
- Definición de desastres, reacciones colectivas, tipos de desastres
- Reacciones psicológicas y psicosociales a las crisis
- Sobrevivientes
- Crisis psicológica
- Voluntarios:generalidades, definición, lugar de trabajo, asignaciones, disciplina y Manual del Voluntario, entre otras.

FORMATOS A SER USADOS EN CASO DE ACTIVACIÓN DEL PLAN DE ASISTENCIA A FAMILIARES

En el Anexo 4 se encuentran definidos los formatos necesarios para ser usados en caso de activación del ERP y que deberán ser diligenciados de la mejor manera posible y ajustados a la realidad de la situación. Si alguna otra información debe ser recogida, la persona encargada podrá hacerlo en papel en blanco o computador.

Los formatos definidos en este manual para este tema son:

- FORMATO .4 MANIFIESTO DE PASAJEROS
- FORMATO .5 MANIFIESTO DE TRIPULANTES
- FORMATO 6. NUMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO DE EMERGENCIA DE VIAJEROS
- FORMATO . LISTA DE SOBREVIVIENTES
- FORMATO 7 DATOS DEL VUELO AFECTADO
- FORMATO 8. DATOS DEL PASAJERO OBTENIDOS EN LA ESTACION DE ABORDAJE
- FORMATO . 9INFORMACION ESTADO DE PASAJEROS Y TRIPULANTES
- FORMATO .10 INFORMACIÓN DE FAMILIARES Y PERSONAS RELACIONADAS
- FORMATO 11. ARREGLOS DE VIAJE PARA FAMILIARES U OTROS RELACIONADOS
- FORMATO 12. DATOS DEL PASAJERO OBTENIDOS DE LOS FAMILIARES (A SER USADO EN EL CENTRO DE INFORMACION DE PASAJEROS)
- FORMATO 13. DEVOLUCIÓN/ENTREGA DE CARGA, EFECTOS PERSONALES, EQUIPAJES
-

ANEXO 2 - CONTACTOS Y POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA A LA EMERGENCIA STAR ALLIANCE

STAR ALLIANCE

Emergency Response Policies and Procedures

Adria Airways
Aegean Airlines
Air Canada
Air China
Air India
Air New Zealand
All Nippon Airways
Asiana Airlines
Austrian Airlines
AVIANCA
Brussels Airlines
Copa Airlines
Croatia Airlines
EGYPTAIR
ETHIOPIAN AIRLINES
EVA Air
LOT Polish Airlines
Lufthansa German Airlines
Scandinavian Airlines System
Shenzhen Airlines
Singapore Airlines
South African Airways
SWISS International Air Lines
TAP Portugal
THAI
Turkish Airlines
United Airlines

CONTACTOS DE EMERGENCIA STAR ALLIANCE

STAR ALLIANCE

Emergency Response Contact Information

Adria Airways
Aegean Airlines
Air Canada
Air China
Air India
Air New Zealand
All Nippon Airways
Asiana Airlines
Austrian Airlines
Avianca
Brussels Airlines
Copa Airlines
Croatia Airlines
EGYPTAIR
Ethiopian Airlines
EVA Air
LOT Polish Airlines
Lufthansa German Airlines
Scandinavian Airlines System
Shenzhen Airlines
Singapore Airlines
South African Airways
Swiss International Air Lines
TAP Portugal
Thai Airways International
Turkish Airlines
United Airlines

Contacts shown in **bold digits and/or letters** shall strictly be used in case of emergency only
Contacts are shown in a standard format: +11 (222) 3333333 x4444 - country code (area code) local number extension

Notification Contact Information

Notification of STAR ALLIANCE members will be performed using following contact points:

Member		Primary	Alternate
Adria Airways	Telephone	+386 4 281 40 00	+386 4 259 42 12
	Facsimile	+386 4 281 40 09	NIL
	SITA	LJUOCJP	LJUOOJP
	Email	jp.occ@adria.si	
Aegean Airlines	Telephone	+30 210 3550146	+30-6932571419
	Facsimile	+30-210-3550177	
	SITA	ATHOMA3	
	Email	A3crisis.OCC@AEGEANAIR.COM	
Air Canada	Telephone	+1 (905) 6762281	+1 (905) 6762278
	Facsimile	+1 (905) 6764241	
	SITA	YYZDKAC	YYZDQAC
	Email	ac.occ@aircanada.ca	
Air China	Telephone	+86 10 64599995	+86 10 64599996
	Facsimile	+86 10 64597093	+86 10 64537022
	SITA	PEKUOCA	PEKUDCA
	Email	caer@airchina.com	
AIR INDIA	Telephone	+91 (22) 2626 3497	+91 (22) 2626 3055
	Facsimile	+91 (22) 2615 8115	+91 (22) 2615 7335
	SITA		
	Email	Hade.singh@airindia.in	Sg.amin@airindia.in
Air New Zealand	Telephone	+64 (9) 255 8699	+64 (9) 255 8600
	Facsimile	+64 (9) 255 8612	+64 (9) 255 8605
	SITA	AKLWWNZ	
	Email	nz.occ@airnz.co.nz	

Contacts shown in **bold digits and/or letters** shall strictly be used in case of emergency only
Contacts are shown in a standard format: +11 (222) 3333333 x4444 - country code (area code) local number extension

Member		Primary	Alternate
All Nippon Airways	Telephone	+81 (3) 57575815	+81 (3) 57573222
	Facsimile	+81 (3) 57573848	+81 (3) 57573425
	SITA	TYOOWNH	TYOOWNH
	Email	nh.occ@ana.co.jp	
Asiana Airlines	Telephone	+82 (2) 2669 3973	+82 (2) 2669 3720
	Facsimile	+82 (2) 2669 3704	
	SITA	SELOCOZ	
	Email	ozocc@flyasiana.com	
Austrian Airlines	Telephone	+43 (1) 707 72 68	+43 (5) 1766 x66000
	Facsimile	+43 (5) 1766 x566000	
	SITA	VIEOOOS	
	Email	vo.occ@tyrolean.at	occ@tyrolean.at
Avianca	Telephone	+57 1 414 78 83	+57 1 413 86 75
	Facsimile	+57 1 413 87 13	+57 1 413 80 14
	SITA	BOGFSAV	
	Email	AVOCC@avianca.com	
Brussels Airlines	Telephone	+32 (2) 723 88 33	
	Facsimile	+32 (2) 723 88 05	
	SITA	BRUKKSN	BRUOUSN
	Email	DATOCC@brusselsairlines.com	
COPA	Telephone	+507 304-2650	+507 6612-6062
	Facsimile	+507 304-2866	
	SITA	NA	
	Email	cm.occ@copaair.com	
Croatia Airlines	Telephone	+385 (1) 6164 520	+385 (1) 6164 523
	Facsimile	+385 (1) 6608 190	
	SITA	ZAGOWOU	
	Email	Ou.occ@croatiaairlines.hr	ops.control@croatiaairlines.hr

Contacts shown in **bold digits and/or letters** shall strictly be used in case of emergency only
Contacts are shown in a standard format: +11 (222) 3333333 x4444 - country code (area code) local number extension

Member		Primary	Alternate
EGYPTAIR	Telephone	+20 (2) 2418 1900	+20 (2) 2418 3714
	Facsimile	+20 (2) 2418 3719	+20 (2) 2267 7619
	SITA	CAIXQMS	CAIACMS CAIXGMS
	Email	ms.occ@egyptair.com	crisiscenter@egyptair.com
ETHIOPIAN AIRLINES	Telephone	+251 (11) 6 63 1212	+251 (11) 517 8107
	Facsimile	+251 (11) 661 1474	
	SITA	ADDODET	NIL
	Email	planner@ethiopianairlines.com	
EVA Air	Telephone	+886 (3) 3516079	+886 (3) 3516073
	Facsimile	+886 (3) 3510024	
	SITA	TPEOWBR	TPEOCBR
	Email	brocc@evaair.com	
LOT Polish Airlines	Telephone	+48 (22) 606 6612	+48 (22) 606 7774
	Facsimile	+48 (22) 8461185	+48 (22) 606 7032 during ER
	SITA	WAWOOLO	
	Email	lo.occ@lot.pl	
Lufthansa	Telephone	+49 (69) 696 2628	+49 (69) 696 2620
	Facsimile	+49 (69) 696 4334	
	SITA	FRAOOLH	
	Email	lh.occ@dlh.de	
Scandinavian	Telephone	+46 8 797 3030	
	Facsimile	+46 8 593 60133	
	SITA	STOOPSK	
	Email	sk.occ@sas.se	cphop@sas.dk
Shenzhen Airlines	Telephone	+86 755 27777352	
	Facsimile	+86 755 27777353	
	SITA	SZXUOZH	
	Email	ZHOCC@shenzhenair.com	AOC@shenzhenair.com

Contacts shown in **bold digits and/or letters** shall strictly be used in case of emergency only
Contacts are shown in a standard format: +11 (222) 3333333 x4444 - country code (area code) local number extension

Member		Primary	Alternate
Singapore Airlines	Telephone	+65 64133388	+65 65453386
	Facsimile	+65 65429957	+65 65430655
	SITA	SIN99SQ	SINOCSQ
	Email	siaocc_moc@singaporeair.com.sg	
South African Airways	Telephone	+27 (11) 9783316	+27 (11) 9785074
	Facsimile	+27 (11) 9704387	+27 (11) 9704387
	SITA	JNBWWSA	JNBWMSA
	Email	SAA-OCCManagement@flysaa.com	
Swiss International Air Lines	Telephone	+41 (44) 564 x4500	+41 (44) 564 x4559
	Facsimile	+41 (44) 564 x4555	
	SITA	ZRHOOLX	
	Email	lx.occ@swiss.com	ELS@swiss.com
TAP Portugal	Telephone	+351 (21) 841 51 26	+351 (21) 841 67 99
	Facsimile	+351 (21) 841 56 21	+351 (21) 843 68 37
	SITA	LISWWTP	LISWZTP
	Email	tp.occ@tap.pt	
Thai Airways International	Telephone	+66 (2) 1371222	+66 (2) 1771201 (-1204)
	Facsimile	+66 (2) 1371224	+66 (2) 1771224
	SITA	BKKOPTG	
	Email	tgocc@thaiairways.com	ops.center@thaiairways.com
Turkish Airlines	Telephone	+90 212 465 24 63	+90 530 780 04 16
	Facsimile	+90 212 465 22 35	
	SITA	ISTOCTK	
	Email	tkocc@thy.com	
United Airlines	Telephone	+1 (847) 4372474	+1 (847) 7004190
	Facsimile	+1(872) 8250980	+1 (872) 8250985
	SITA	HDQCCUA	
	Email	UA.OCC@united.com	

Esté anexo resumen las Políticas y Procedimientos de Respuesta a Emergencias de Star Alliance (Emergency Response Policies and Procedures) Revisión 2 de septiembre de 2014, que deben ser conocidas para su manejo **pero no activadas** por el Gerente/Jefe/Líder o similar de cada estación donde la aerolínea opera.

Para efecto de todo lo relacionado con las Políticas y Procedimientos de Star Alliance se consideran dos términos:

- **Aerolínea Asistente (Assisting Carrier):** Se refiere a un transportista aéreo (aerolínea) que está proporcionando asistencia a la Aerolínea Operadora, es decir, a la aerolínea que está operando. La aerolínea asistente puede ser un código compartido o aerolínea Alliance o aerolínea operando bajo un contrato o acuerdo.
- **Aerolínea Operadora (Operating Carrier):** es la transportista o aerolínea(s) que: operaba la aeronave involucrada, ha arrendado o fleteado (vuelo chárter) la aeronave involucrada, es directamente afectada por un desastre natural o causado por el hombre, disturbio civil o acto de guerra.

La aerolínea como miembro Star Alliance y en situaciones reportables de emergencia, tiene un área geográfica primaria y un área geográfica secundaria de respuesta de emergencias y que han sido previamente designadas para responder de acuerdo las Políticas y Procedimientos de Respuesta a Emergencias de Star Alliance, como sigue:

- **Área Primaria de Cobertura de Respuesta**
  Es el área en la cual la aerolínea asistente está preparada para proveer una respuesta inicial hasta un máximo de cuarenta y ocho (48) horas después de la notificación y le corresponden: Colombia, Perú, Ecuador, Costa Rica, El Salvador y Guatemala
- **Área Secundaria de Cobertura de Respuesta**
  Es el área donde la aerolínea asistente proveerá una respuesta inicial, sin embargo la respuesta o el tiempo de respuesta podrá ser impedida por condiciones políticas, locaciones y topográficas y le corresponden: Brazil, Bolivia, Guyana Francesa, Surinam, Chile y Uruguay.
  Nota: Surinam, Guyana Francesa, Bolivia, Chile y Uruguay son respuesta conjunta con la aerolínea Copa, liderado por Aerogal. Tambien Aerogal soportará a Copa en respuesta en: Argentina, Guyana, Paraguay y Venezuela. Si una aerolínea operadora requiere asistencia en estos mercados deberá siempre contactar a la aerolínea Copa.
  Copa soportará a Aerogal en respuesta conjunta en: Bolivia, Chile, Guyana Francesa y Uruguay.Si una aerolínea operadora requiere asistencia en estos mercados deberá siempre contactar a Aerogal.

SECCIÓN 3 - NOTIFICACIÓN Y SOPORTE DE LA EMERGENCIA

La fortaleza de Star Alliance está en su habilidad para aplicar de forma colectiva los recursos considerables, en soporte a una Aerolínea Operadora, ayudando así a garantizar una respuesta a tiempo y eficaz a una emergencia cuando está ocurra.

3.1 OCURRENCIA REPORTABLE

Las siguientes son las ocurrencias donde Star Alliance realizará una respuesta conjunta:

- Desastre/accidente aéreo
- Turbulencia severa en aire
- Acto de interferencia ilícita

Las siguientes son las ocurrencias donde, si el evento afecta la operación de la aerolínea, un miembro podrá considerar notificar a otro miembro de Star Alliance:

- Desastres naturales o causados por el hombre
- Disturbio civil
- Actos de guerra

La intención global es proveer asistencia siempre que sea requerido por un miembro para responder a una emergencia.

3.2 NOTIFICACIÓN DE OCURRENCIAS REPORTABLES DE EMERGENCIA

- La Aerolínea Operadora deberá notificar a los miembros de Star Alliance dentro de los sesenta (60) minutos de confirmación de la ocurrencia, utilizando los puntos de contacto de las páginas 1 y 2 del Manual de Información de Contacto de Respuesta a Emergencia; ó
- La Aerolínea Operadora podrá verbalmente notificar a un miembro de Star Alliance quien será el responsable de notificar a otros miembros de Star Alliance dentro de los sesenta (60) minutos de confirmación de la ocurrencia.
- El reporte de notificación debe contener la información descrita en la sección 3.2.1.
- En el evento de una ocurrencia que involucre a una aerolínea afiliada, la aerolínea patrocinadora deberá notificar a los miembros de Star Alliance dentro de los sesenta (60) minutos de la confirmación.
- En el evento de una ocurrencia involucre a una aerolínea miembro de Star Alliance que tiene un acuerdo con código compartido, el miembro de Star Alliance involucrado en el código compartido enviará un reporte de notificación, por fax dentro de los ciento veinte (120) minutos de confirmación de la ocurrencia
  - La notificación de una ocurrencia que involucra una aerolínea de código compartido, es solo para fines informativos.
- Cuando un miembro, diferente a la Aerolínea Operadora tenga conocimiento de una ocurrencia es responsabilidad de ese miembro asesorar al Aerolínea Operadora tan pronto como sea posible.

3.2.1 REPORTE DE NOTIFICACIÓN

Si bien se prevé que un miembro usará su propia forma para proporcionar información a otros miembros, también podrá usar el reporte de notificación de Star Alliance

Se espera que la Aerolínea Operadora a cargo de la operación provea información actualizada, así como nueva información cuando la tenga disponible.

3.3 ROLES Y RESPONSABILIDADES

En el evento de un desastre/accidente aéreo, es responsabilidad de cada uno de los miembros de Star Alliance proveer soporte y asistencia a la Aerolínea Operadora.

Las siguientes son los roles de los miembros:

- La Aerolínea Operadora tiene total responsabilidad para responder al desastre/accidente aéreo.
- El miembro en donde cuya zona de cobertura geográfica se ha producido el accidente, es, y por requerimiento, responsable de proporcionar y gestionar la respuesta inicial en el lugar hasta que la respuesta corporativa de la Aerolínea Operadora llegue, o por un período que no deberá exceder de cuarenta y ocho horas
- La Aerolínea Asistente trabajará con la Aerolínea Operadora para satisfacer sus necesidades, donde estas necesidades son fundamentales para la respuesta del manejo total de la Aerolínea Operadora
- Las otras aerolíneas ayudarán y asistirán a la Aerolínea Operadora y al miembro, proporcionando la respuesta inicial.
- La Aerolínea Asistente, a petición de la Aerolínea Operadora, podrá aplicar sus mejores esfuerzos para asegurar alojamiento, equipo de comunicaciones y transporte, de acuerdo con las especificaciones de la Aerolínea Operadora.

3.4 ACTIVACIÓN DEL CENTRO DE CRISIS

En el evento de una emergencia, es esencial que todos los miembros de Star Alliance abran su centro de crisis, con el fin de facilitar el intercambio de información y rápido despliegue de la asistencia.

Los siguientes lineamientos rigen la activación del Centro de Crisis de un miembro de Star Alliance siempre que un miembro de Star Alliance ha declarado una emergencia.

3.4.1 AEROLÍNEA OPERADORA

El miembro o lo miembros directamente involucrados en la emergencia activarán inmediatamente sus Centros de Crisis.

3.4.2 AEROLÍNEA ASISTENTE

En el evento de una ocurrencia dentro de un área de respuesta regional del miembro, el miembro deberá activar inmediatamente su centro de crisis.

Donde esta ocurra:

- El centro de crisis de la Aerolínea Asistente estará abierto, disponible, listo para proveer asistencia, durante seis (6) horas a menos que reciban otra instrucción.
- El centro de crisis del operador asistente debe, como mínimo contar con personal con las siguientes calificaciones
  - Un coordinador de incidente
  - Un representante de comunicaciones corporativo
  - Una persona completamente dedicada al uso del sistema de reservaciones del miembro.
  - Un coordinador representante del Centro de Consulta Telefónica

3.4.3 OTROS MIEMBROS DE STAR ALLIANCE

Cuando una emergencia ocurre fuera del área regional de un miembro de Star Alliance, y el miembro no está involucrado en la respuesta, el miembro desarrollará una inmediata limitada activación de su Centro de Crisis, según la notificación de la ocurrencia.

Cuando esto ocurra el Centro de Crisis del miembro Star Alliance, abrirá y se mantendrá en standby, dotado con un Coordinador de Incidentes quien está listo para proveer asistencia, por seis (6) horas a menos que reciban otra instrucción.

3.5 RESPUESTA A LA EMERGENCIA

3.5.1 RESPUESTA CORPORATIVA

La Aerolínea Operadora será responsable de enviar a su Equipo de Respuesta de Emergencia hacia el sitio de la emergencia dentro de las tres (3) horas siguientes a la notificación. El equipo de Respuesta a Emergencias de la Aerolínea Operadora, una vez llegue al sitio, asumirá el control de la respuesta.

La Aerolínea Asistente y la estación van a instruir completamente a la Aerolínea Operadora y conducir a una transición ordenada por el equipo de Respuesta a Emergencias de la Aerolínea Operadora.

3.5.2 REPUESTA DE LA AEROLÍNEA ASISTENTE

La Aerolínea Asistente, a petición, de la Aerolínea Operadora, deberá proporcionar asistencia de la siguiente manera:

- Junto con la estación más cercana al lugar, proporcionar una respuesta inicial y continua a la emergencia, hasta que el equipo de Respuesta a Emergencias de la Aerolínea Operadora, llegue al lugar.
- Cuando la Aerolínea Asistente que presta asistencia no tiene suficiente personal, y/o equipos para acceder al terreno en la vecindad del sitio del lugar del accidente, la Aerolínea Asistente va requerir el envío de una aeronave, con personal y equipo a bordo, al sitio del accidente. La Aerolínea Asistente está obligada a enviar esta respuesta dentro de las tres (3) horas después de que el desastre aéreo sea confirmado. La respuesta variará dependiendo del tamaño de la aeronave y el lugar del accidente.

Se entiende que hay circunstancias como el clima o la falta de una aeronave servible, que impiden a la Aerolínea Asistente presentar una respuesta inmediata. Si esto ocurre, la Aerolínea Asistente es responsable de informar a la Aerolínea Operadora, las circunstancias que lo impiden, y deberá presentar una respuesta dentro del marco de tiempo requerido, y dará el estimado para que una respuesta sea presentada. Además, donde las condiciones políticas ponen en peligro a la Aerolínea Asistente o no permiten la respuesta de la Aerolínea Asistente, la Aerolínea Asistente debe informar inmediatamente a la Aerolínea Operadora de las limitaciones de la respuesta.

Donde la respuesta de la Aerolínea Operadora llegará dentro de las dos (2) horas de respuesta de la Aerolínea Asistente, la Aerolínea Asistente no requerirá iniciar una respuesta. Además, cuando el desastre aéreo se haya producido en el área de cobertura de otro miembro, la Aerolínea Operadora tiene la opción de relevar a la Aerolínea Asistente de su obligación de responder. Sin embargo, se espera que el personal de la Aerolínea Asistente, en la vecindad del accidente, proveerá soporte y asistencia al Staff de la Aerolínea Operadora, hasta que su equipo de respuesta de emergencia llegue.

3.5.2.1 ACTIVACIÓN DE LA AEROLÍNEA ASISTENTE

Cuando la Aerolínea Operadora necesite la ayuda de una Aerolínea Asistente, la Aerolínea Operadora notificará a la Aerolínea Asistente, utilizando la información de contacto que figura en la contraportada del Documento de Información de Contactos en Caso de Emergencia de Star Alliance.

3.5.2.2 REQUERIMIENTO DE LA RESPUESTA INICIAL

La respuesta inicial no deberá exceder de cuarenta y ocho horas. Cuando la respuesta excede las cuarenta y ocho (48) horas, la respuesta estará sujeta a la disponibilidad del Staff de la Aerolínea Asistente. Además, si la respuesta excede las cuarenta y ocho horas, la Aerolínea Asistente tiene la opción de limitar de forma continua su respuesta para la prestación de asistencia para cualquier consulta solamente.

3.5.2.2.1 AERONAVES

Cuando se requiera una aeronave, es responsabilidad de la Aerolínea Asistente, determinar el tamaño de la aeronave que se usará para la respuesta inicial. La decisión de utilizar un tipo de aeronave determinado estará basado en:

- limitaciones operacionales del aeropuerto
- longitud del escenario para el sitio
- la capacidad de asientos y carga de la aeronave
- la disponibilidad de la aeronave

Se espera que la Aerolínea Asistente, debido a la naturaleza crítica de un accidente aéreo, utilice la primera aeronave disponible.

3.5.2.2.2 REQUISITOS DE STAFF

La siguiente tabla tiene como objetivo proporcionar una guía sobre el número de Personal de Staff de soporte logístico y Staff de soporte que se requiere en el lugar del accidente:

Almas a bordo	50	100	150	200	250	300+
Personal Staff de Soporte Logístico	3	3	5	7	7	10

La siguiente tabla tiene como objetivo proporcionar una guía sobre el número de miembros del equipo de asistencia especial que se requiere en el lugar del accidente:

Almas a bordo	0	100	150	200	250	300+
Miembros del equipo de Asistencia Especial	20	20	30	40	50	60

3.5.2.2.3 EQUIPO DE SOPORTE

La Aerolínea Asistente, proveerá la respuesta inicial, desplegará su dotación estándar de los equipos de soporte al sitio para una emergencia.

Otra(s) aerolínea(s) asistente(s), si es posible, proveerán material de soporte para añadir cualquier requerimientos adicional de la aerolínea respondiente.

3.5.2.2.4 SERVICIOS DE SOPORTE

En el área de cobertura primaria, donde los siguientes servicios no son proporcionados por las autoridades locales, la Aerolínea Asistente, de acuerdo con su plan de respuesta de emergencia, asistirá en la prestación de los siguientes servicios:

- Asistencia en arreglos de acomodaciones, transportación, servicios de seguridad, equipos de comunicación tales como teléfonos celulares y satelitales, computadoras, máquinas de fax, fotocopiadoras e impresoras.
- Asistencia a los familiares, los pasajeros lesionados y no lesionados y miembros de la tripulación.
- Facilitar la gestión de los fallecidos a través de la organización de la morgue temporal y las unidades de refrigeración.
- Asistencia para localizar a las autoridades locales como las autoridades de aviación civil, policía y las autoridades de búsqueda y rescate.
- Desplegar un equipo de Asistencia Especial.

3.5.3 ASISTENCIA TELEFÓNICA

En el evento de un desastre/accidente aéreo, el Centro de Consulta Telefónica de la aerolínea operadora es responsable por activar un número gratuito de llamadas (Toll Free) para manejar consultas concernientes a los pasajeros del vuelo.

Debido a la naturaleza de Star Alliance, hay circunstancias que pueden hacer que otros miembros abran sus Centros de Consulta Telefónica cuando:

- el vuelo involucrado en el desastre/accidente aéreo está operando bajo dos o más números de vuelo
- el desastre aéreo se ha producido en una región distinta a la región de origen de la Aerolínea Operadora
- la llegada o el punto de destino del vuelo involucrado en el desastre aéreo es otra a la región de origen de la Aerolínea Operadora

- hay un gran número de pasajeros del vuelo afectado que son de un país donde, la Aerolínea Operadora necesita ayuda en el manejo de llamadas del público en general

Cuando hay un requerimiento de otro miembro de Star para abrir su Centro de Consulta Telefónica, ellos se pondrán en contacto con la Aerolínea Operadora y revisarán los requisitos previos para la apertura de su centro. Cuando más de un miembro Star abre su Centro de Consulta Telefónica en respuesta a una emergencia, el Centro de Consulta Telefónica de la Aerolínea Operadora será considerado el principal Centro de Consulta Telefónica y será responsable de la coordinación de toda la información relativa a los pasajeros afectados.

3.5.3.1 ACTIVACIÓN DEL CENTRO DE CONSULTA TELEFÓNICA

3.5.3.1.1 AEROLÍNEA OPERADORA

En caso de un desastre aéreo, la Aerolínea Operadora requerirá activar su Centro de Consulta Telefónica.

3.5.3.1.2 AEROLÍNEA ASISTENTE

La Aerolínea Operadora puede requerir que otros miembros de Star Alliance activen su Centros de Información Telefónica, en orden de proveerle soporte y asistencia. Cuando al miembro se le pide que active su Centro de Información Telefónica, el miembro debe estar disponible para asistir a la Aerolínea Operadora, activando cincuenta (50) personal con igual número de líneas telefónicas.

Posteriormente, cuando los Centros de Llamada de los miembros se encuentren sin personal por venti-cuatro horas, se espera que el miembro, pueda activar completamente su centro dentro de las dos (2) horas de recibida la solicitud.

3.5.3.1.3 ÁREAS GEOGRAFICAS DE COBERTURA TELEFÓNICA

El área geográfica de cobertura telefónica, es el área dentro de la cual un miembro tiene disponibilidad para asistir a la Aerolínea Operadora en el manejo de llamadas del público en general, teniendo en cuenta las áreas geográficas de cobertura de cada miembro de Star Alliance, con el idioma(s) que los miembros puedan apoyar.

3.5.3.2 RECOPILACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Cuando a una Aerolínea Asistente se le solicita activar su Centro de Consulta Telefónica en soporte a la Aerolínea Operadora, la Aerolínea Asistente solamente tomara llamadas relacionadas a los pasajeros que se encuentran en el manifiesto o de personas que realizan llamadas de entrada que insisten en que el pasajero se encontraba en el vuelo.

Cuando el manifiesto de pasajeros no esté disponible, la aerolínea asistente tomara solamente la información de las llamadas de quienes están solicitando información de pasajeros que pudieron haber estado en el vuelo.

El Centro de Consulta Telefónica recolectará como mínimo la siguiente información:

- Nombre del pasajero
- Nombre de la persona que llamo
- Dirección de la persona que llamo
- Número telefónico de la persona que llamo
- Relación con el pasajero

Para anticipar que un miembro utilice su propio formato para proveer la información a otro miembro, un formato de requerimiento de información de familiares se incluye en el apéndice 1.

3.5.3.3 TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN

La información colectada deberá enviarse al Centro de Consulta Telefónica de la Aerolínea

Operadora, por medio de fax, utilizando la información de contactos provista en el Manual de Información de Contactos de Respuesta de Star Alliance.

3.5.3.4 COORDINACIÓN DEL CENTRO DE CONSULTA TELEFÓNICA.

El Coordinador del Centro de Consulta Telefónica, será el responsable de colectar, organizar y enviar la información de contactos obtenidos de las llamadas hechas por los familiares y reportar está información al Coordinador del Centro de Consulta Telefónica del Aerolínea operadora.

Además, el coordinador del Centro de Consulta Telefónica será responsable de supervisar y evaluar el alcance y volumen de llamadas que se han recibidas por los Centros de Consulta Telefónica de las aerolíneas. Cuando el volumen de llamadas recibidas por la Aerolínea es tal que justifica la adhesión de un número de teléfono en los Medios del Centros de Consulta Telefónica, el Coordinador del Centro de Consulta Telefónica contactará a la Aerolínea Operadora y revisará los requerimientos con el Coordinador del Centro de Consulta Telefónica de la Aerolínea Operadora previó a tomar cualquier acción. Si se determina que existe un requisito para que la aerolínea pueda activar formalmente su Centro de Consulta Telefónica, la Aerolínea Operadora debe solicitar enviar el manifiesto de pasajeros de la aerolínea, en orden de asegurar que llamadas injustificada son desviadas, y sólo información de personas relacionadas cuando un nombre coincida con en el manifiesto, se remitirá a la Aerolínea Operadora.

3.5.4 RESPUESTA DE LA ESTACIÓN

Cuando un desastre aéreo ha ocurrido en las inmediaciones de una estación donde un miembro de Star Alliance está presente, la estación tendrá que responder a través de la activación de su plan local de respuesta a emergencias.

Se entiende que, con el fin de trabajar juntos en una respuesta a un accidente o incidente aéreo, los miembros de Star Alliance en cada estación están obligados a conocer y comprender las funciones y las responsabilidades de cada aerolínea. Además, los miembros de Star Alliance deben reunirse periódicamente y revisar estas funciones y responsabilidades.

Lo siguiente debe ser tomado en consideración al planear o responder a un accidente aéreo:

- El miembro Star Alliance responsable por el área de cobertura será requerido para conducir reuniones con los miembros operadores de Star Alliance en los aeropuertos de esa área geográfica en los cuales tiene presencia, para discutir requerimientos de respuesta de emergencia y procedimientos requeridos para encontrar requerimientos fundamentales de la aerolínea operadora.
- Los miembros Star Alliance que operan en la estación, deberán trabajar juntos para determinar las mejores facilidades para su funcionamiento cuando esten respondiendo a un accidente, y el mejor uso del personal de la estación.
- Siempre que sea posible, la respuesta de la estación del accidente será coordinada por el miembro de Star Alliance que es responsable de la zona en que el accidente se ha producido. Mientras que la respuesta de la estación es coordinada por la aerolínea asistente, personal de la aerolínea operadora será involicrado en el manejo del área.
- la Aerolínea Asistente trabajará con la Aerolínea Operadora para asegurar que las necesidades fundamentales de la gestión global de la Aerolínea Operadora de la respuesta sean atendidos.
- Otros miembros de Star Alliance en el aeropuerto, cuando sea necesario, prestarán soporte en la respuesta al accidente.
- La respuesta inicial al accidente se llevará a cabo usando el plan de respuesta de la Aerolínea Asistente.

3.5.5 SOPORTE DE INCIDENTE A LA AEROLÍNEA AFILIADA

Cuando un aerolínea afiliada ha estado involucrado en un accidente aéreo, el miembro de Star

Alliance en cuya área de cobertura se produjo el accidente, debe a petición de la aerolínea patrocinadora, proporcionar asistencia en los términos de esté acuerdo.

- La Aerolínea Afiliada se encargará de cumplir con las obligaciones de la Aerolínea Operadora, según se indica en las secciones dedicadas a la recuperación de aeronaves, y la respuesta de los medios de comunicación, y también se encargará de la investigación del accidente.
- La Aerolínea Patrocinadora será responsable de garantizar que a la Aerolínea Asistente le sean reembolsados los gastos incurridos.
- La Aerolínea Afiliado puede ser llamada a ayudar a otros miembros Star Alliance como parte del grupo de asistencia del equipo especial tal como se indica en la sección 3.5.7.2. Si la Aerolínea Afiliada no está disponible para cumplir con esta obligación la aerolínea patrocinadora se encargará de proporcionar la ayuda.

3.5.6 INFORMACIÓN DEL MANIFIESTO DE PASAJEROS

El manifiesto de pasajeros es un documento confidencial que es propiedad exclusiva de la Aerolínea Operadora. Cuando sea necesario para la Aerolínea Operadora compartir esta información con un miembro de Star Alliance, el miembro que recibe la información se esforzará por mantener la información segura. El manifiesto de pasajeros no puede ser divulgado al público en general o a una agencia del gobierno sin el permiso de la Aerolínea Operadora.

En el caso de un desastre aéreo, la Aerolínea Operadora dará a conocer la lista de pasajeros a los miembros Star Alliance bajo las siguientes circunstancias:

- Cuando un miembro está usando un Centro de Consulta Telefónica, de otro miembro para responder a las preguntas del público en general.
- Cuando los pasajeros de otro miembro se encuentran en los aviones de la Aerolínea Operadora.
  - Cuando los pasajeros de otro miembro se encuentran en la aeronave de la aerolínea operadora, solo se requiere que la aerolínea operadora proporcione información concerniente de esos pasajeros.

Cuando a un Aerolínea Asistente se le solicite abrir su Centro de Consulta Telefónica en soporte de la Aerolínea Operadora, es de la incumbencia de la Aerolínea Operadora proporcionar al asistente una copia del manifiesto de pasajeros reconciliado tan pronto como esté disponible.

3.5.7 ASISTENCIA A LOS PASAJEROS Y A SUS FAMILIAS

La función principal del equipo de asistencia especial, es prestar su asistencia inmediata a todos los pasajeros, sus familias, personas lesionadas o fallecidas en tierra. Además, el equipo de asistencia especial actuará como enlace entre la empresa y los sobrevivientes, los familiares de los pasajeros, personas lesionadas o fallecidas en tierra y sus familias.

Excepto, cuando los miembros del Equipo de Asistencia Especial proporcionan ayuda como parte de un grupo de miembros de asistencia a petición de la aerolínea operando, los miembros del Equipo de Asistencia Especial de la Aerolínea Asistente deben tener cuidado y a la vez asegurarse de que los representantes del Equipo de Asistencia Especial eviten, tanto como sea posible, la vinculación con la familia y los sobrevivientes. Esto es necesario para asegurar una transición suave de las familias y los supervivientes de la asistencia al Aerolínea Operadora.

3.5.7.1 RESPONSABILIDADES

Los miembros del Equipo de Asistencia Especial serán responsables de:

- Obtener información sobre los sobrevivientes y familiares de los pasajeros en el lugar y enviar la información a la Aerolínea Operadora

- Proveer cuidado inmediato y asistencia a sobrevivientes, personas lesionas en tierra y a los miembros de las familiares de pasajeros y personas lesionadas o fallecidas en la tierra terrestre
- Servir de enlace entre los sobrevivientes, los familiares de los pasajeros y la Aerolínea Operadora
- Reunirse con la familia después de haber sido reconocida, si es requerido
- Obtener información de identificación, si es requerido
- Proporcionar encuentros en el aeropuerto, conocer, saludar y asistir
- Dar seguimiento con el supervisor asignado y su familia, si es requerido

3.5.7.2 MIEMBROS DEL EQUIPO DE ASISTENCIA ESPECIAL

En orden de soportar a la Aerolínea Operadora con los requerimientos culturales y del idioma, cada miembro de Star Alliance se ha comprometido a asignar un máximo de sesenta (60) miembros del Equipo de Asistencia Especial para el grupo de miembros de Asistencia Especial, que estarán disponibles para uso de la aerolínea operadora por un período de hasta catorce (14) días.

Donde la Aerolínea Operadora solicita ayuda en un idioma específico, La aerolínea deberá remitirse al Anexo 6 del Manual de Políticas y Procedimientos de Respuesta de Emergencia de Star Alliance, para una lista de idiomas disponibles. Asistencia en otros idiomas puede ser solicitada a los miembros Star Alliance en el momento del accidente o incidente grave. Se entiende que, bajo ciertas circunstancias, un miembro Star Alliance no podrá proporcionar ayuda debido a la falta de las habilidades lingüísticas necesarias.

Donde Aerolínea Asistente está proporcionando asistencia como parte de la respuesta inicial al accidente, la Aerolínea Asistente no estará obligada a proporcionar ayuda adicional.

Cuando la Aerolínea Operadora solicita ayuda con la familia de un pasajero de otro miembro de Star Alliance, todos los costos asociados con el despliegue de miembros del equipo de asistencia especial serán sufragados por la Aerolínea Operadora.

3.5.7.3 DESPLIEGUE

En el evento de un desastre aéreo, La aerolínea operadora será responsable del cuidado y la atención de los sobrevivientes, los familiares de los pasajeros, personas lesionadas en tierra y las familias de personas fallecidas en tierra.

Donde la Aerolínea Operadora no tenga suficientes miembros de equipo de asistencia especial para cumplir con los requisitos, o cuando la Aerolínea Operadora requiera ayuda con el idioma o cultura, la Aerolínea Operadora puede comunicarse con otros miembros de Star Alliance y solicitar asistencia. Además, si la Aerolínea Operadora no tiene personal en el área donde habita la familia o el punto de partida, un Aerolínea Asistente con personal en el área, será llamado para asistir.

Cualquier despliegue de los miembros del equipo de asistencia especial en virtud de las disposiciones del equipo de asistencia especial estará limitado a catorce (14) días. Si los miembros del equipo de asistencia especial son requeridos para un período de tiempo más largo, una extensión, deberá ser negociada con la Aerolínea Asistente.

3.5.7.4 ASIGNACIONES DE TRABAJO

El personal debe estar entrenado y preparado para trabajar en las siguientes áreas:

- trabajar con sobrevivientes
- trabajar con la familia de los pasajeros
- trabajar con personas heridas en tierra
- trabajar con familias de personas lesionadas o fallecidas en tierra

3.6 TRANSPORTE DE PERSONAL

Donde, durante el curso de una emergencia, la Aerolínea Operadora tiene la obligación de desplegar más personal para el área, las aerolíneas asistentes serán requeridos de asistir con el transporte dentro de sus sistemas.

3.7 TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MIEMBROS DE SU FAMILIA

La Aerolínea Operadora es responsable de organizar el transporte de los miembros de la familia, desde y hasta el lugar del desastre aéreo.

Cuando la Aerolínea Operadora no tiene un vuelo desde el punto de origen de las familias, hasta el lugar del desastre aéreo, la Aerolínea Operadora puede pedir ayuda a un miembro para que proporcione el transporte a la puerta de enlace más cercana. A la llegada de las familias en la puerta de entrada, la Aerolínea Operadora se hará cargo de los miembros de la familia.

En los casos, en donde un miembro ha proporcionado a las familias el transporte, se espera que la Aerolínea Operadora reembolse al miembro por el transporte.

3.8 RECUPERACIÓN DE LA AERONAVE

La aerolínea operadora es responsable de la recuperación de la aeronave involucrada en el accidente.

Donde el lugar del accidente es tal, que la Aerolínea Operadora no puede llegar fácilmente al lugar del accidente, el equipo de recuperación de aeronaves, de la aerolínea más cercana al accidente, puede ser llamado para ayudar en la planificación inicial y la adquisición de equipo.

La solicitud de asistencia en la recuperación de aviones se realiza a través del equipo de recuperación de aeronaves de la aerolínea.

3.9 RESPUESTA A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.

La aerolínea operadora se encargará de todos los comunicados de prensa sobre el accidente aéreo. La Aerolínea Operadora enviará los comunicados de los medios de comunicación, al centro de crisis de los miembros de Star Alliance, antes de enviarlos a los medios de comunicación.

Donde uno de los miembros Star Alliance es requerido para facilitar información a los medios, está facilitación será hecha en consulta con la aerolínea operadora.

3.10 LOS OBSERVADORES

Como la observación de la respuesta a una emergencia puede proporcionar valiosa información y experiencia, se ha acordado que un miembro del Grupo Asesor de Respuesta a Emergencias de Star Alliance podrá, por invitación de Aerolínea Operadora, asistir a la zona de un accidente con la intención de observar la respuesta. Mientras en el área, el observador no este interfiriendo u obstaculizando la respuesta de ninguna manera. Se entiende que la Aerolínea Operadora podrá solicitar que el observador abandone el área del accidente sin aviso o explicación.

Además, se entiende que el observador será responsable de sus propios arreglos de viaje, alojamiento y gastos

3.11 INTERCAMBIO DE REPRESENTANTES DE ENLACE

La comunicación eficaz entre la Aerolínea Operadora y la Aerolínea Asistente en cualquier emergencia juega un papel importante, para una eficiente respuesta. Los representantes de Enlace a través del conocimiento detallado de la estructura y procedimientos de sus propias aerolíneas, pueden mejorar el flujo de información y reducir los potenciales malos entendidos. Tales representantes pueden por lo tanto contribuir positivamente a la respuesta de la Aerolínea Operadora y de dar la asistencia a tiempo por la Aerolínea Asistente.

La intención es que el representante de enlace actué como un recurso durante la emergencia y pueda proveer aviso, información y asistencia, en ambas direcciones, a favor de su aerolínea.

La Aerolínea Operadora y/o Asistente podrá requerir la presencia del representante de enlace en su Centro de Crisis.

El representante debe ser identificado y proveerle familiarización previa a sus acciones como enlace entre los miembros.

3.12 INTERFACE CON LAS AGENCIAS DE GOBIERNO

Mientras que la Aerolínea Operadora tenga toda la responsabilidad por la respuesta, ellos podrán no tener la habilidad o información, necesaria para iniciar y mantener un enlace con las agencias de Gobierno en la región en donde la emergencia ha ocurrido. Donde sea posible, las Aerolínea Asistente, en cuya región la emergencia ha ocurrido, proveerá enlace y asistencia con las agencias gubernamentales concernientes.

3.13 COSTO DE LA RESPUESTA

Todos los costos incurridos durante la respuesta, deberán ser cargados a la Aerolínea Operadora.

ANEXO 3 - PLAN DE RESPUESTA LOCAL O DE LA ESTACIÓN

3.1. PRIMERA PERSONA ALERTADA

SI UN COLABORADOR DE LA AEROLÍNEA CONOCE la ocurrencia de un Accidente/Desastre aéreo, Avión retrasado/extraviado, Interferencia ilícita (secuestro y/o amenaza de bomba), Incidente (incluyendo mercancías peligrosas), Turbulencia severa en aire, Desastres naturales, Desastres causados por el hombre, Disturbio civil, Actos de guerra y/o Disrupción significativa de la operación, deberá utilizar LA SIGUIENTE LISTA DE CHEQUEO

PRIMERA PERSONA ALERTADA	NOMBRE	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. **Pregunte detalles de la información de quien avisa a la Aerolínea:** nombre y apellido , número telefónico móvil y fijo, hora local aproximada de la emergencia, localización del sitio de la emergencia (distancia y dirección del aeropuerto, latitud y longitud), estado de pasajeros, estado de tripulantes, estado del avión, hora en la cual avisa, otros datos importantes.				
2. **Si usted labora en un aeropuerto** dar alarma inmediata al Jefe/Supervisor de su aeropuerto, para que este lo comunique inmediatamente al Centro de Control Operacional Despacho SOC, en Quito. Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520 Móvil 593-99-6275806 Móvil 593-99-6135262				
3. **Si usted no labora en un aeropuerto pero sí en la Aerolínea** comuníquese inmediatamente con el Centro de Control Operacional Despacho SOC, en Quito, Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520 Móvil 593-99-6275806 Móvil 593-99-6135262				
4. **Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación** y/o cualquier representante de estos, a la Líder de Comunicaciones de La Aerolínea Móvil: 593-996080841				
5. Escriba un resumen de las actividades y observaciones importantes.				
6. Cualquier otra actividad que le sea asignada.				

Tabla AVI-1

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

3.2. ORGANIZACIONES EXTERNAS IMPORTANTES/ RELEVANTES PARA LA COORDINACIÓN EN LA EJECUCIÓN DEL ERP

Las siguientes organizaciones, autoridades, entidades y demás, deben ser consideradas para la ejecución del ERP en curso, local o de la estación.

El Gerente de cada estación y el Despachador de Vuelos, son los responsables de:

Diligenciar y mantener actualizada la información solicitada en cada uno de los numerales establecidos en este anexo y en forma escrita.

Diligenciar esta información en el sistema electrónico de recolección implementado para este fin y enviarla a Analistas ERP en los meses de Enero/Mayo/Octubre de cada año o antes si se realiza un cambio.

1. FEDERAL AVIATION ADMINISTRATION (FAA)
   - Nombre:
   - Cargo:
   - Teléfonos:
   - Fax:
   - Otra información importante:
2. AUTORIDAD DE AVIACIÓN CIVIL LOCAL:
   - Nombre:
   - Cargo:
   - Teléfonos:
   - Fax:
   - Otra información importante:
3. CENTRO COORDINADOR DE OPERACIONES CCO (estos datos se consiguen con la DGAC o el equivalente administrador del aeropuerto):
   - Nombre:
   - Cargo:
   - Teléfonos:
   - Fax:
   - Otra información importante:
4. OPERACIONES AEROPUERTO (estos datos se consiguen con la DGAC o el equivalente administrador del aeropuerto):
   - Nombre:
   - Cargo:
   - Teléfonos:
   - Fax:
   - Otra información importante:

5. SANIDAD AEROPORTUARIA (estos datos se consiguen con la DGAC o el equivalente administrador del aeropuerto):
   - Nombre:
   - Cargo:
   - Teléfonos:
   - Fax:
   - Otra información importante:
6. SALVAMENTO Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS SEI (estos datos se consiguen con la DGAC o el equivalente administrador del aeropuerto):
   - Nombre:
   - Cargo:
   - Teléfonos:
   - Fax:
   - Otra información importante:
7. SEGURIDAD AEROPORTUARIA (estos datos se consiguen con la DGAC o el equivalente administrador del aeropuerto):
   - Nombre:
   - Cargo:
   - Teléfonos:
   - Fax:
   - Otra información importante:
8. BOMBEROS (estos datos se consiguen con la DGAC o el equivalente administrador del aeropuerto):
   - Nombre:
   - Cargo:
   - Teléfonos:
   - Fax:
   - Otra información importante:
9. SECRETARÍA DE SALUD:
   - Nombre:
   - Cargo:
   - Teléfonos:
   - Fax:
   - Otra información importante:

10.SERVICIO DE AMBULANCIAS:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

11.HOSPITALES Y OTRAS FACILIDADES MÉDICAS:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

12.MÉDICOS ESPECIALISTAS: Urgencias

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

13.MÉDICOS ESPECIALISTAS: Ortopédicos

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

14.MÉDICOS ESPECIALISTAS: Quemados

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

15.MÉDICOS ESPECIALISTAS: Anestesiólogos:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

16.MÉDICOS ESPECIALISTAS: Neurocirujanos

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

17.MÉDICOS ESPECIALISTAS: Cardiólogos

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

18.MÉDICOS ESPECIALISTAS: OTROS

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

19.CRUZ ROJA APH:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

20.DEFENSA CIVIL LOCAL

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

21.AVIACIÓN CIVIL:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

22.LIGA DE RADIO AFICIONADOS A NIVEL LOCAL:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

23.BASE AEREA MÁS CERCANA DE LA FUERZA AEREA ECUATORIANA:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

24.GUARDA COSTAS/BASE NAVAL MÁS CERCANA DE LA ARMADA NACIONAL:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

25.CUARTEL MÁS CERCANO DEL EJÉRCITO NACIONAL

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

26.POLICIA NACIONAL LOCAL:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

27.CENTROS DE CONTROL DE TÓXICOS Y VENENOS:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

28.ESPECIALISTAS EN RADIACIÓN O ESPECIALISTAS EN QUÍMICOS:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

29.AGENCIAS AMBIENTALES:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:
- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

30.ANTITERRORISTAS:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

31.OTRAS ENTIDADES DE AYUDA, BUSQUEDA Y RESCATE LOCALES:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

32.COMPAÑIAS DE SEGUROS:

- Nombre:
- Cargo:
- Teléfonos:
- Fax:
- Otra información importante:

3.3 ACUERDO ENTRE LA GERENCIA/JEFATURA/LÍDER O SIMILAR DE CADA AEROPUERTO DONDE OPERA LA AEROLÍNEA Y LA ADMINISTRACIÓN O AUTORIDAD AEROPORTUARIA, PARA LA COORDINACIÓN EXITOSA DE LA RESPUESTA A LA EMERGENCIA

El Gerente/ jefe o similar del aeropuerto es el responsable de:

- Convocar y reunir a los representantes de las autoridades del Aeropuerto con el objetivo de socializar el ERP de la aerolínea y conocer el Plan de Respuesta a la Emergencia del aeropuerto.
- Garantizar la coordinación del ERP de la aerolínea con el Plan de Respuesta a la Emergencia del aeropuerto en el cual labora.
- Identificar primeros en responder, siguiendo una secuencia coordinada, evitando conflictos.
- Compartir los procedimientos de alerta de emergencia, la notificación de está y de los protocolos de ambos participantes.
- Identificar los sitios de ubicación para heridos, afectados, familiares, sanidad aeroportuaria, COE o cualquier otro lugar necesario para la ejecución conjunta de la respuesta.
- Verificar con la autoridad Aeronáutica la actualización de los datos consignados en el Anexo 3 - Plan de Respuesta Local o de La Estación y recibir su similar de parte de la autoridad o cualquier otro sugerido.
- Dejar constancia de la socialización de los planes de emergencia diligenciando la siguiente acta contenida en este acuerdo (ver tabla AIII-2).

ACTA DE COMPROMISO #		
Nombre del Aeropuerto:		**Fecha:**
País:		**Ciudad:**
ASISTENTES		
REPRESENTANTE DE LA AUTORIDAD Y/O ADMINISTRACIÓN AERONÁUTICA		
Nombres y Apellidos:	**Cargo:**	**Firma:**
REPRESENTANTE DE LA AEROLÍNEA GERENTE / JEFE/ LÍDER O SIMILAR:		
Nombres y Apellidos:	**Cargo:**	**Firma:**
TEMAS TRATADOS		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
ACUERDOS/COMPROMISOS		
Descripción:	**Responsable (s):**	**Fecha Seguimiento:**
1.		
2.		
3.		
4.		

Tabla AVI-2

3.4 LISTA DE FUNCIONARIOS DE LA AEROLÍNEA RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL ERP LOCAL O DE LA ESTACIÓN

El Gerente/líder de cada estación y el Despachador de Vuelos, son los responsables de:

1. Diligenciar y mantener actualizada la información solicitada en cada uno de los numerales establecidos en este anexo y en forma escrita.
2. Diligenciar esta información en el sistema de recolección implementado para este fin y enviarla a en los meses de Enero/Mayo/Octubre de cada año a la Analistas ERP o antes si se realiza un cambio.

LISTA DE FUNCIONARIOS DE LA AEROLÍNEA RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL ERP LOCAL O DE LA ESTACIÓN
Nombre de la estación:
Fecha:
Número de integrantes de la estación:
Gerente de la estación
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Jefe/Líder de la estación
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Jefe/Líder de la estación
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Director de Aeropuertos (Si aplica)
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Responsable Centro de Control Operacional Despacho SOC
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:

LISTA DE FUNCIONARIOS DE LA AEROLÍNEA RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL ERP EN CURSO, LOCAL Y CORPORATIVO
Responsable Centro de Control Operacional Despacho SOC
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Representante Gerente de Mantenimiento
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Representante Gerente de Mantenimiento
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Representante del Seguridad (AVSEC)
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Representante de Seguridad (AVSEC)
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Representante del Jefe de Carga
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Representante de Ventas
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:

LISTA DE FUNCIONARIOS DE LA AEROLÍNEA RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL ERP LOCAL O DE LA ESTACIÓN
Representante de Equipajes
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente salón de familiares en aeropuerto
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente salón de familiares en aeropuerto
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente salón de familiares en aeropuerto
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente salón de familiares en aeropuerto
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de los familiares en los hospitales
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de los familiares en los hospitales
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:

LISTA DE FUNCIONARIOS DE LA AEROLÍNEA RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL ERP LOCAL O DE LA ESTACIÓN
Asistente de los familiares en los hospitales
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de los familiares en los hospitales
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de familias en hoteles
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de familias en hoteles
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de familias en hoteles
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de familias en hoteles
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de sobrevivientes
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de sobrevivientes
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Número de teléfono celular:

LISTA DE FUNCIONARIOS DE LA AEROLÍNEA RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL ERP LOCAL O DE LA ESTACIÓN
Asistente de sobrevivientes
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de sobrevivientes
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Asistente de pilotos y auxiliares de vuelo
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de pilotos y auxiliares de vuelo
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de pilotos y auxiliares de vuelo
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistente de pilotos y auxiliares de vuelo
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Representante al Centro de Control de Emergencias del aeropuerto
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Representante al Centro de Control de Emergencias del aeropuerto
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:

LISTA DE FUNCIONARIOS DE LA AEROLÍNEA RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL ERP LOCAL O DE LA ESTACIÓN
Recepción de llamadas
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Recepción de llamadas
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistencia a heridos/ilesos/servicios funerarios (Representante Seguridad Industrial y Salud Ocupacional)
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistencia a heridos/ilesos/servicios funerarios (Representante de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional)
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistencia a heridos/ilesos/servicios funerarios (Representante de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional)
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:
Asistencia a heridos/ilesos/servicios funerarios (Representante de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional)
Apellidos:
Nombres:
Cargo:
Número de teléfono celular:

Tabla AVI-3

3.5. DATOS PARA LA ASISTENCIA A FAMILIARES EN CASO DE EMERGENCIA

Las siguientes organizaciones, autoridades, entidades y demás, deben ser consideradas para la ejecución del ERP en curso, local y corporativo.

El Gerente/Líder de cada estación y el Despachador de Vuelos, son los responsables de:

1. Diligenciar y mantener actualizada la información solicitada en cada uno de los numerales establecidos en este anexo y en forma escrita.
2. Diligenciar esta información en el sistema electrónico de recolección implementado para este fin y enviarla a las Analistas ERP cada en los meses de Enero/Mayo/Octubre de cada año o antes si se realiza un cambio.

FECHA DE ACTUALIZACIÓN			
PAÍS		CIUDAD:	
NOMBRE AEROPUERTO		INDICATIVO DEL PAÍS Y/O CIUDADES	
NO.	**SERVICIOS REQUERIDOS**	**UBICACIÓN**	**TELÉFONOS**
1	Centro de Comando Local de emergencias		
2	Atención médica a heridos en el aeropuerto		
3	Centro de Atención a pasajeros ilesos en el Aeropuerto		
4	Centro de Atención a familiares en el Aeropuerto		
5	Salón para la prensa en el Aeropuerto		
6	Representantes Religiosos	Nombre Completo	Número de teléfono
7	Hoteles	Persona de contacto	Número de teléfono
8	Empresas de transporte terrestre	Persona de contacto	Número de teléfono

NO.	SERVICIOS REQUERIDOS	UBICACIÓN	TELÉFONOS
9	Psicólogos	Persona de contacto	Número de teléfono
10	Consulados de: (Correspondientes a la Estación que llena este anexo)	Persona de contacto	Número de teléfono
	Ecuador		
	Colombia		
	Estados Unidos		
	Brasil		
	Otros		
11	Lugar para instalar la morgue cercano al sitio accidentado	Persona de contacto	Número de teléfono
12	Funerarias		
GERENTE/JEFE DE LA AEROLÍNEA			
NOMBRE			
TELÉFONOS OFICINA			
TELÉFONOS CASA			
TELÉFONO CELULAR			
AVANTEL (si aplica)			

Tabla AVI-4

3.~~9~~. LISTAS DE CHEQUEO DE LOS REPRESENTANTES DE LOS COMITÉS DE EMERGENCIAS EN CASO DE ACTIVACIÓN DEL ERP LOCAL O DE ESTACIÓN

A continuación se encuentran las listas de chequeo con las funciones de los representantes de los miembros de los comités de emergencias en las estaciones afectadas en caso de activación del ERP local o de estación.

- Gerente/líder de aeropuerto de la zona geográfica del vuelo afectado
- Gerente/líder de aeropuerto origen del vuelo afectado
- Gerente/líder de aeropuerto destino del vuelo afectado
- Asistente en Salón de familiares en el aeropuerto
- Asistente de familiares en hospitales
- Asistente de familiares en hoteles
- Asistente de atención a sobrevivientes
- Asistente de Pilotos y Tripulantes de Cabina
- Representante al Centro de Operaciones de emergencias (COE) del aeropuerto
- Representante del Centro de Control Operacional Despacho SOC
- Representante de Equipajes
- Representante de Cargo
- Representante de Técnico o Mantenimiento
- Representante Comercial
- Representante de Security
- Representante de Seguridad Industrial, Salud Y Medio Ambiente SSMA

DEJADADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO DE LA ZONA GEOGRÁFICA DEL VUELO AFECTADO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO DE LA ZONA GEOGRÁFICA DEL VUELO AFECTADO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Tener a disposición el ERP Manual para utilizar los datos del Anexo 3 (que deben estar actualizados bajo su responsabilidad y a la fecha) y las Listas de chequeo propias y de sus asistentes para familiares y afectados y cualquier otra ayuda que requiera.			
2. Avisar de inmediato SOC en Quito, Ecuador. Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520 Móvil 593-99-6275806 Móvil 593-99-6135262 Proporcionando la mayor información que se tenga disponible y si aún no se ha hecho para que la División SOC active el sistema de Notificación al Comité de emergencias.			
3. **Activar el Centro Local de Comando emergencias de su estación** (en cada una de las estaciones donde la aerolíena tiene operación, las estaciones afectadas y/o locaciones remotas, el Gerente/Líder de aeropuerto, previamente a cualquier evento de emergencia, debe haber definido este sitio de reunión) y puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP o el lugar que se haya escogido para este fin y se responsabilizará de las acciones correspondientes y el seguimiento de cualquier instrucción que le sea referida por sus superiores.			
4. Apoyar al Gerente/Administrador de Seguridad Operacional/Investigador y soporte en el Centro Local de emergencias (CLE) sitio del evento de emergencias en la consecución del equipo y material necesarios para la ejecución exitosa del ERP.			
5. Recibir y mantener contacto permanente con el Director General de Entrega de Servicio como enlace con el Comité de emergencias para el manejo de la crisis.			
6. Avisar y mantener contacto con las autoridades del aeropuerto, sus servicios médicos y demás, según procedimientos del aeropuerto y país, para proceder según lo establecido por éstas.			
7. Comunicarse con el Gerente Comercial y/o Gerente/Líder General de su Aeropuerto para enterarlo y/o actualizarlo de la emergencia y solicitar su apoyo en lo requerido.			
8. Reunir a los empleados del aeropuerto en el Centro Local de Comando de emergencias para que mediante briefing sean notificados del evento y recordar que el Voceros autorizados por de la aerolínea ante las familias y medio de comunicación es el CEO.			
9. Recordar a las personas que respondan las llamadas telefónicas que estas deben hacerse al Centro de Contactos/Call Center de De La Aerolínea y que está prohibido dar cualquier información sobre el evento.			
10.ACTIVAR Y/O ASIGNAR A LOS EMPLEADOS DEL AEROPUERTO (si no habían sido asignadas previamente), todas las siguientes listas de chequeo sin excepción: • **ASISTENTES EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO,** • **ASISTENTES DE FAMILIARES EN, HOSPITALES,** • **ASISTENTES DE FAMILIARES EN HOTELES,** • **ASISTENTES PARA ATENCIÓN DE SOBREVIVIENTES** • **REPRESENTANTE AL CENTRO DE CONTROL DE EMERGENCIAS DEL AEROPUERTO.**			

GERENTE /LÍDER DE AEROPUERTO DE LA ZONA GEOGRÁFICA DEL VUELO AFECTADO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
11. Asignar personas idóneas para asistir a los TRIPULANTES ILESOS Y/O HERIDOS Y A FAMILIARES DE TRIPULANTES ILESOS, HERIDOS Y/ O FALLECIDOS, utilizando y adecuando para esta responsabilidad las listas de: • **ASISTENTES EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO,** • **ASISTENTES DE FAMILIARES EN HOSPITALES** • **ASISTENTES DE FAMILIARES EN HOTELES** • **ASISTENTES PARA ATENCIÓN DE ILESOS.**			
12.Recibir instrucciones del Comité de emergencias y de acuerdo al Manifiesto de pasajeros de cuáles y en qué Embajadas, Consulados o Delegaciones internacionales de su zona geográfica es requerido su apoyo para con los afectados y los familiares respectivos.			
13.Activar con las autoridades del aeropuerto o de la misma De La Aerolínea la seguridad en tierra suficiente para preservar la integridad humana y física de los afectados, instalaciones o pertenencias de De La Aerolínea.			
14. Notificar a todos los representantes de las religiones profesadas por los afectados y definidos en el Anexo 3 de este manual, para que asistan en el término de la distancia, a prestar los servicios requeridos.			
15.Coordinar en conjunto con el Centro de Contactos/Call Center de emergencias el transporte aéreo y/o terrestre de cualquier persona de De La Aerolínea, familiar afectado, autoridades o para quien sea requerido.			
16.Mantener contacto permanente con el Director de Evaluación Interna y Gestión de Riesgos, asistentes de familiares y compañía asistente para recibir su apoyo y facilitarles todas las comodidades y logística para poder activar las responsabilidades descritas en el Plan de Asistencia a Familiares de este manual.			
17.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La Aerolínea.			
18.Cualquier otra que le sea asignada.			

Tabla AVI-5

GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO ORIGEN DEL VUELO AFECTADO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

GERENTE /LÍDER DE AEROPUERTO ORIGEN DEL VUELO AFECTADO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Tener a la mano y disposición el ERP Manual para utilizar los datos del Anexo 3 (que deben estar actualizados bajo su responsabilidad y a la fecha) y las Listas de chequeo propias y de sus asistentes para familiares y afectados y cualquier otra ayuda que requiera.			
2. Avisar de inmediato SOC en Quito, Ecuador. Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520 Móvil 593-99-6275806 Móvil 593-99-6135262 Proporcionando la mayor información que se tenga disponible y si aún no se ha hecho para que la División SOC active el sistema de Notificación al Comité de emergencias			
3. **Activar el Centro Local de Comando de emergencias de su estación** (en cada una de las estaciones donde De La Aerolínea tiene operación, las estaciones afectadas y/o locaciones remotas, el Gerente/Líder de Aeropuerto, previamente a cualquier evento de emergencia, debe haber definido este sitio de reunión) y puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP o el lugar que se haya escogido para este fin y se responsabilizará de las acciones correspondientes y el seguimiento de cualquier instrucción que le sea referida por sus superiores.			
4. Apoyar al Investigador y soporte en el Centro Local de emergencias (CLE) sitio del evento de emergencias en la consecución del equipo y material necesarios para la ejecución exitosa del ERP.			
5. Recibir y mantener contacto permanente con el Director de Aeropuertos y/o con el Líder de Entrega de Servicio como enlace con el Comité de emergencias para el manejo de la crisis.			
6. Avisar y mantener contacto con las autoridades del aeropuerto, sus servicios médicos y demás, según procedimientos del aeropuerto y país, para proceder según lo establecido por ésta.			
7. Comunicarse con el Líder de Ventas y/o Gerente/Líder General de su aeropuerto para enterarlo y/o actualizarlo de la emergencia y solicitar su apoyo en lo requerido.			
8. Reunir a los empleados del aeropuerto en el Centro Local de emergencias para que mediante briefing sean notificados del evento y recordar que existen voceros autorizados por De La Aerolínea ante las familias y medio de comunicación es el CEO.			
9. Recordar a las personas que respondan las llamadas telefónicas que estas deben hacerse al Call Center de De La Aerolínea y que está prohibido dar cualquier información sobre el evento.			
10.ACTIVAR Y/O ASIGNAR A LOS EMPLEADOS DEL AEROPUERTO (si no habían sido asignadas previamente), TODAS Y CADA UNA DE LAS SIGUIENTES LISTAS DE CHEQUEO: • **ASISTENTES EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO,** • **ASISTENTES DE FAMILIARES EN, HOSPITALES,** • **ASISTENTES DE FAMILIARES EN HOTELES,** • **ASISTENTES PARA ATENCIÓN DE ILESOS** • **REPRESENTANTE AL CENTRO DE CONTROL DE EMERGENCIAS DEL AEROPUERTO**			
11.Asignar personas idóneas para asistir a los TRIPULANTES ILESOS Y/O HERIDOS Y A FAMILIARES DE TRIPULANTES ILESOS, HERIDOS Y/O FALLECIDOS, utilizando y adecuando para esta responsabilidad las listas de ASISTENTES EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO, ASISTENTES DE FAMILIARES EN HOSPITALES, ASISTENTES DE FAMILIARES EN HOTELES y ASISTENTES PARA ATENCIÓN DE ILESOS.			

GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO ORIGEN DEL VUELO AFECTADO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
12.Apoyar al Líder de Manifiesto o cualquier otra área que participe en el proceso, para emitir con exactitud y en el menor tiempo posible, el Manifiesto de pasajeros/ personas abordo de la aeronave afectada. Mantenerlo en estricta confidencialidad pues únicamente el Comité de emergencias lo podrá dar a conocer a través de Comunicados oficiales y el CEO de De La Aerolínea que es el Vocero autorizado. Si autoridades, medios periodísticos u otros lo solicitan, estos requerimientos deben hacerse por escrito y trasladados al Comité de emergencias para ser completado.			
13.Hacer la lista y enviar la al Líder del Call Center de emergencias de "Personas contacto de emergencia" con su número telefónico y ciudad de ubicación y que fueron provistos por la persona abordo y en el respaldo de su pase de abordar o pasabordo, antes de iniciar el vuelo afectado. Estos números de contacto de emergencia serán indispensables para que el Centro de contactos/Call center de emergencias, ueda notificar sobre lo sucedido al familiar u otro escogido por el pasajero, evitando que los afectados sean conocedores de la situación por medios diferentes a De La Aerolínea.			
14.Recibir instrucciones del Comité de emergencias y de acuerdo al Manifiesto de pasajeros de cuáles y en qué Embajadas, Consulados o Delegaciones internacionales de su zona geográfica es requerido su apoyo para con los afectados y los familiares respectivos.			
15. Notificar a todos los representantes de las religiones profesadas por los afectados y definidos en el Anexo 3 de este manual, para que asistan en el término de la distancia, a prestar los servicios requeridos.			
16.Activar con las autoridades del aeropuerto o de la misma aerolínea la seguridad en tierra suficiente para preservar la integridad humana y física de los afectados, instalaciones o pertenencias de De La Aerolínea.			
17.Coordinar en conjunto con el Centro de contactos/Call Center de emergencias el transporte aéreo y/o terrestre de cualquier persona de De La Aerolínea, familiar afectado, autoridades o para quien sea requerido.			
18.Mantener contacto permanente con el Director de Evaluación Interna y Gestión de Riesgos y de Asistencia a familiares, los asistentes/voluntarios de familiares y compañía asistente para recibir apoyo y facilitarles todas las comodidades y logística para poder activar las responsabilidades descritas en el Plan de Asistencia a Familiares (ver formato 12) de este manual.			
19.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			
20.Cualquier otra que le sea asignada.			

Tabla AVI-6

GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO DESTINO DEL VUELO AFECTADO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO DESTINO DEL VUELO AFECTADO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Una vez su superior le notifique de la emergencia, tener a la mano y disposición el Manual ERP para utilizar los datos del Anexo 3 (que deben estar actualizados bajo su responsabilidad y a la fecha) y las Listas de chequeo propias y de sus asistentes para familiares y afectados y cualquier otra ayuda que requiera.			
2. Avisar de inmediato SOC en Quito, Ecuador. Fijo: 593- 2-2943100 Ext: 2519-2520 Móvil 593-99-6275806 Móvil 593-99-6135262 Proporcionando la mayor información que se tenga disponible y si aún no se ha hecho para que la División SOC active el sistema de Notificación al Comité de emergencias			
3. **Activar el Centro Local de Comando de emergencias de su estación** (en cada una de las estaciones donde De La Aerolínea tiene operación, las estaciones afectadas y/ o locaciones remotas el Gerente/Líder de Aeropuerto, previamente a cualquier evento de emergencia, debe haber definido este sitio de reunión) y puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP o el lugar que se haya escogido para este fin y se responsabilizará de las acciones correspondientes y el seguimiento de cualquier instrucción que le sea referida por sus superiores.			
4. Apoyar al Gerente/Administrador de Seguridad operacional/Investigador y soporte en el Centro Local de emergencias (CLE) sitio del evento de emergencias en la consecución del equipo y material necesarios para la ejecución exitosa del ERP.			
5. Recibir y mantener contacto permanente con el Director de Aeropuertos y/o con el Líder de Entrega de Servicio, como enlace con el Comité de emergencias para el manejo de la crisis.			
6. Avisar y mantener contacto con las autoridades del aeropuerto, sus servicios médicos y demás, según procedimientos del aeropuerto y país, para proceder según lo establecido por éstas.			
7. Comunicarse con el Gerente Comercial y/o Gerente/Líder General de su aeropuerto para enterarlo y/o actualizarlo de la emergencia y solicitar su apoyo en lo requerido.			
8. Reunir a los empleados del aeropuerto en el Centro Local de Comando de emergencias para que mediante briefing sean notificados del evento y recordarles que el VOCERO ÚNICO autorizado por De La Aerolínea ante las familias y medio de comunicación es el CEO.			
9. Recordar a las personas que respondan las llamadas telefónicas que estas deben hacerse al Call Center de De La Aerolínea y que está prohibido dar cualquier información sobre el evento.			
10. ACTIVAR Y/O ASIGNAR A LOS EMPLEADOS DEL AEROPUERTO (si no habían sido asignadas previamente), TODAS Y CADA UNA DE LAS SIGUIENTES LISTAS DE CHEQUEO: • **ASISTENTES EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO,** • **ASISTENTES DE FAMILIARES EN, HOSPITALES,** • **ASISTENTES DE FAMILIARES EN HOTELES,** • **ASISTENTES PARA ATENCIÓN DE ILESOS** • **REPRESENTANTE AL CENTRO DE CONTROL DE EMERGENCIAS DEL AEROPUERTO.**			

GERENTE/LÍDER DE AEROPUERTO DESTINO DEL VUELO AFECTADO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
11.Asignar personas idóneas para asistir a los TRIPULANTES ILESOS Y/O HERIDOS Y A FAMILIARES DE TRIPULANTES ILESOS, HERIDOS Y/ O FALLECIDOS, utilizando y adecuando para esta responsabilidad las listas de ASISTENTES EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO, ASISTENTES DE FAMILIARES EN HOSPITALES, ASISTENTES DE FAMILIARES EN HOTELES y ASISTENTES PARA ATENCIÓN DE ILESOS.			
12.Recibir instrucciones del Comité de emergencias y de acuerdo al Manifiesto de pasajeros de cuáles y en qué Embajadas, Consulados o Delegaciones internacionales de su zona geográfica es requerido su apoyo para con los afectados y los familiares respectivos.			
13.Activar con las autoridades del aeropuerto o de la misma aerolínea la seguridad en tierra suficiente para preservar la integridad humana y física de los afectados, instalaciones o pertenencias de De La Aerolínea.			
14.Notificar para que asistan en el término de la distancia, a los servicios religiosos de cada una de las religiones que practiquen las personas abordo			
15.Coordinar en conjunto con el Centro de contactos/Call Center de emergencias el transporte aéreo y/o terrestre de cualquier persona de De La Aerolínea, familiar afectado, autoridades o para quien sea requerido.			
16.Mantener contacto permanente con el Gerente de Asistencia a familiares, apoyadores de familiares y compañía asistente para recibir apoyo y facilitarles todas las comodidades y logística para poder activar las responsabilidades descritas en el Plan de Asistencia a Familiares (ver Anexo 3) de este manual.			
17.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			
18.Cualquier otra que le sea asignada.			

Tabla AVI-7

ASISTENTE EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

ASISTENTE EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Al enterarse del evento en la o las estaciones afectadas y/o locaciones remotas, el representante de este cargo se presentará al Centro Local de Comando de emergencias, que ha sido previamente definido por cada uno de los Gerente/Líder de las estaciones y que puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP o el lugar que se haya escogido para este fin, para enterarse de los detalles de la emergencia.			
2. Corrobore la disponibilidad de un salón de recepción (ver Anexo 3) donde poder llevar a los familiares y personas. Asegúrese que cuenta con sala de estar, sillas suficientes, mesas, teléfonos, baños.			
3. Solicite a servicios abordo local el abastecimiento de líquidos y alimentos en el salón de recepción.			
4. Antes de llegar al salón de recepción solicite la presencia de médicos, psicólogos, representantes religiosos para que se dirijan a ese salón y puedan brindar apoyo (ver Anexo 3).			
5. Apóyese con los demás compañeros de trabajo que le sea posible y asegúrese de llevar: identificación y pase de seguridad del aeropuerto, teléfono celular y radio, guía telefónica de la estación.			
6. Asegúrese de llevar papelería en blanco para obtener y describir información cuando llegue al sitio donde se encuentran los que esperan el vuelo afectado,			
7. Localice el sitio del aeropuerto (salida de aduanas, mostradores de De La Aerolínea u otros) donde se encuentran los familiares o personas que esperan a los ocupantes de la aeronave siniestrada.			
8. Cuando esté en el sitio del aeropuerto donde se encuentran los familiares o cualquier otra persona relacionada con el vuelo afectado, haga un anuncio discreto, prudente y tranquilo de la siguiente manera: LAS PERSONAS INTERESADAS EN LA LLEGADA Y/O SALIDA DEL VUELO NÚMERO..... POR FAVOR PROCEDAN A....			
9. Una vez en el salón trate de acomodarlos lo mejor posible y proceda a informarles lo que está sucediendo **(recuerde decir únicamente que es una emergencia y que el VOCERO ÚNICO CEO es el autorizado para dar la información oficial).** Es de esperar que los afectados reaccionen con incredulidad, llanto y angustia por lo que debe estar preparado con personal suficiente para proveer apoyo. Tan pronto le sea posible obtenga información como: nombre de familiar o amigo, dirección, teléfono y el nombre del pasajero para transmitirla al Líder del aeropuerto para ser enviada al Comité de emergencias.			
10.Brinde información, ayuda y soporte emocional. Ofrezca bebidas y alimentos. En el caso de reunión con pasajero ilesos coordine el lugar y la hora con el encargado de pasajero ilesos.			

ASISTENTE EN SALÓN DE FAMILIARES EN EL AEROPUERTO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
11.Escriba un resumen de las actividades y observaciones importantes.			
12.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			
13.Cualquier otra actividad que le sea asignada.			

Tabla AVI-8

ASISTENTE DE FAMILIARES EN HOSPITALES

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

ASISTENTE DE FAMILIARES EN HOSPITALES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Al enterarse del evento en la o las estaciones afectadas y/o locaciones remotas, el representante de este cargo se presentará al Centro Local de Comando de emergencias, que ha sido previamente definido por cada uno de los Gerentes de las estaciones y que puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP o el lugar que se haya escogido para este fin, para enterarse de los detalles de la emergencia.			
2. Verifique a cuáles hospitales están siendo enviados los pasajeros, tripulantes y otros afectados, por parte de las siguientes personas: representante en el Centro de Operaciones de emergencias (COE) del aeropuerto, representante en el Puesto de Mando en el sitio del accidente o incidente severo, Gerente/Líder del aeropuerto o su representante.			
3. Diríjase al o los hospitales (con personas que lo apoyen) con la siguiente información y equipos: teléfono celular y radio, guía telefónica de la estación, identificación personal y de De La Aerolínea, papel para listar a los sobrevivientes heridos e ilesos (Ver formato 8) y la información del estado de pasajero.			
4. Una vez que esté en el hospital contacte a la recepción e identifíquese como un representante de De La Aerolínea y explique su propósito: determinar las personas involucradas en el evento y que han sido internadas, su condición y demás.			
5. Visite y preséntese con los pasajeros, familiares y miembros de la tripulación como el representante de De La Aerolínea, exprese sus condolencias por la situación que están viviendo, posible reanudación del viaje, estado de equipajes y contacto con los familiares. Ofrezca apoyo incondicional y asegúrese que tanto ellos como los familiares que los visiten estén provistos de todos los artículos necesarios (aseo personal, ropa, dinero, etc.).			
6. Mantenga informado al Gerente/Líder del aeropuerto regularmente de todo lo que esté pasando.			
7. Escriba un resumen de las actividades y observaciones importantes.			
8. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			
9. Cualquier otra actividad que le sea asignada.			

Tabla AVI-9

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

ASISTENTE DE FAMILIARES EN HOTELES

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

ASISTENTE DE FAMILIARES EN HOTELES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Al enterarse del evento en la o las estaciones afectadas y/o locaciones remotas, el representante de este cargo se presentará al Centro Local de Comando de emergencias, que ha sido previamente definido por cada uno de los Gerente/Líder de los Aeropuertos y que puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP o el lugar que se haya escogido para este fin, para enterarse de los detalles de la emergencia.			
2. Corrobore con los hoteles cercanos al sitio del accidente y/o incidente severo la disponibilidad de habitaciones para alojar pasajeros, familiares y equipo de respuesta de emergencias que posteriormente arribarán al Aeropuerto (Ver Anexo 3).			
3. Los familiares de cualquier tripulante que esté ileso, herido o haya fallecido, deben ser hospedados en otro hotel alejado de los demás ocupantes del avión por seguridad y privacidad.			
4. Al determinar el o los hoteles con los que se puede contar, desplazarse a ellos con suficientes fondos o respaldo crediticio y solicitar las habitaciones disponibles para los siguientes grupos: pasajero ilesos, familiares de pasajero ilesos, hospitalizados y/o fallecidos, familiares de tripulantes ilesos, hospitalizados y/o fallecidos, personal de equipo de respuesta de emergencias			
5. Coordinar con el hotel la adecuación de salones de recepción y conferencias para familiares y amigos de las víctimas con: asientos suficientes, micrófonos y personal de apoyo para dar información. Coordinar servicios de cafetería y llamadas telefónicas por parte de pasajero y familiares. Otras habitaciones para capilla, cuidados infantiles y consejería en crisis deberán ser reservados en caso de usarse.			
6. Solicitar una habitación para ser usada como oficina de De La Aerolínea habilitada con mesa de reunión, pizarra, teléfonos, TV, computadores, impresoras, picador de papel y sillas para al menos 10 personas.			
7. Establecer un módulo de Seguridad, recepción y transporte.			
8. Llevar el control de ingresos y salidas de ocupantes, gastos y contabilidad de la operación.			
9. Mantenga informado al Líder de aeropuerto o Gerente Comercial.			
10.Escriba un resumen de las actividades y observaciones importantes.			
11.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			
12.Cualquier otra actividad que le sea asignada.			

Tabla AVI-10

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

ASISTENTE DE ATENCIÓN A SOBREVIVIENTES

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

ASISTENTE DE ATENCIÓN A SOBREVIVIENTES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Al enterarse del evento en la o las estaciones afectadas y/o locaciones remotas, el representante de este cargo se presentará al Centro Local de Comando de emergencias, que ha sido previamente definido por cada uno de los Gerente/Líder de las estaciones y que puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP o el lugar que se haya escogido para este fín, para enterarse de los detalles de la emergencia.			
2. Corroborar la disponibilidad de un salón de recepción dentro del aeropuerto o en el lugar que las autoridades aeroportuarias indiquen (ver Anexo 3), para poder llevar a las pasajeros o personas de tierra afectadas pero ilesas. Si las autoridades aeroportuarias no lo facilitan, consulte al Gerente/Líder de aeropuerto para definir el sitio. Si los Asistentes de atención a ilesos están encargados de tripulantes o empleados de De La Aerolínea, recuerden que deben reunirlos y atenderlos en otro lugar diferente al de pasajeros u otros afectados. Para los dos sitios de reunión, tenga en cuenta con que debe haber sillas suficientes, mesas, teléfonos, servicios sanitarios y los mismos requerimientos y etapas que se mencionan en esta guía o lista.			
3. Solicite a servicios abordo local el abastecimiento de líquidos, alimentos, toallas, almohadas y frazadas, pañuelos de papel o lo que requiera. Si en su estación no hay este servicio, debe buscar apoyo en el Gerente de Aeropuerto para comprarlos.			
4. Antes de llegar a los salones de recepción de ilesos solicite la presencia de los servicios médicos del aeropuerto. Si este no lo proporciona consúltelos al Director de Seguridad Industrial, Salud y Medio Ambiente SSMA. Posteriormente y cuando sean evaluados los ilesos y si necesitan remisión, contactarse con el Gerente mencionado y Director de Evaluación Interna y Gestión de Riesgos para asistencia a familiares y mantenerlos actualizados de los hechos. Si son dados de alta, igualmente comuníquese para informarlo con los anteriores. De todos y cada uno debe quedar una Historia clínica detallada del estado de salud del afectado.			
5. Antes de llegar a los salones de recepción de sobrevivientes ilesos, solicite asistencia psicológica y psiquiátrica por parte del aeropuerto, para impartir Primeros auxilios psicológicos, ya que el afectado ileso está o parece no lesionado físicamente pero emocionalmente ha estado expuesto al impacto de la situación de emergencia. Si el aeropuerto no lo proporciona consulte al Director SSMA. Posteriormente y cuando sean evaluados y si necesitan remisión, contactarse con el Gerente mencionado y el Director del Centro de asistencia a familiares para asistencia a familiares para informarlos. Si son dados de alta, igualmente comuníquese para informarlo con los anteriores. De todos y cada uno debe quedar una Historia clínica detallada del estado de emocional del afectado.			
6. Antes de llegar a los salones de recepción de ilesos, solicite soporte religioso (ver Anexo 3).			
7. Apóyese con los demás compañeros de trabajo que le sea posible y asegúrese de llevar: identificación y pase de seguridad del aeropuerto, teléfono celular, radio y guía telefónica de la estación.			
8. Activar con las autoridades del aeropuerto o de la misma aerolínea la seguridad en tierra suficiente para preservar la privacidad e integridad física de los ilesos afectados.			

ASISTENTE DE ATENCIÓN A SOBREVIVIENTES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
9. Asegúrese de obtener información de las personas interesadas en viajeros y cuando llegue al sitio donde se encuentran los que esperan el vuelo afectado (Ver formato 12).			
10. Una vez en el salón trate de acomodarlos lo mejor posible y proceda a informarles lo que está sucediendo (recuerde decir únicamente que es una emergencia y que el VOCERO ÚNICO CEO es el autorizado para dar la información oficial). Es de esperar que los afectados reaccionen con incredulidad, llanto y angustia por lo que debe estar preparado con personal suficiente para proveer apoyo.			
11. **DIRÍJASE A CADA PERSONA ILESA O SOBREVIVIENTE CUIDADÓSAMENTE TENIENDO EN CUENTA QUE ESA PERSONA PUEDE "PARECER BIEN" PERO HA SIDO VÍCTIMA DE UNA SITUACIÓN ANORMAL QUE TIENE CONSECUENCIAS NORMALES. OTRAS, PUEDEN ESTAR EN SHOCK O REACCIONANDO AL MIEDO CON EXPLOSIONES EMOCIONALES. PARA TODAS, CONSIDERE CUALQUIER TIPO DE NECESIDAD QUE UD OBSERVE O LA PERSONA LE SOLICITE: LLAMADAS, MEDICAMENTOS, TOALLAS, ROPA, PERSONAS QUE INFORMAR O CUALQUIER OTRA DEMANDA. HÁGALE SABER QUE UD TRATARÁ EN LO POSIBLE DE SATISFACER SU PETICIÓN. NO PROMETA NADA QUE NO PUEDA CUMPLIR YA QUE IRRITARÍA AÚN MÁS AL AFECTADO.**			
12. SI CUALQUIER ILESO ES DADO DE ALTA, COMUNÍQUESE CON EL ASISTENTE DE FAMILIARES EN HOTELES Y CON EL Gerente/Líder DE AEROPUERTO, PARA BRINDARLE COMPAÑÍA HASTA UN HOTEL Y SI SU FAMILIA SE PRESENTÓ, ASISTIRLOS IGUALMENTE MOSTRÁNDO LA PRESENCIA DE de la aerolínea ANTE ELLOS. UNA VEZ EN EL HOTEL Y CUANDO EL AFECTADO HAYA DESCANSADO SEGÚN LA RECOMENDACIÓN PROFESIONAL, PODRÁ REANUDAR SU VIAJE O SEGUIR SU DECISIÓN.			
13. Coordine lo necesario para la continuación del viaje para los ilesos, entre los que hay que considerar recuperación de pertenencias o su denuncia, tiquetes aéreos, consecución de documentos de identidad o pasaportes, ropa, medicamentos o cualquier otro requerimiento (Ver formato 13).			
14. Escriba un resumen de las actividades y observaciones importantes. Se debe consignar por escrito lo realizado con cada afectado y posteriormente entregarlo al Gerente/ Líder de Aeropuerto.			
15. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			
16. Cualquier otra actividad que le sea asignada.			

Tabla AVI-11

ASISTENTE DE PILOTOS Y TRIPULANTES DE CABINA

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

ASISTENTES DE PILOTOS Y TRIPULANTES DE CABINA	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Al enterarse del evento en la o las estaciones afectadas y/o locaciones remotas, el representante de este cargo se presentará al Centro Local de Comando de emergencias, que ha sido previamente definido por cada uno de los Gerente/Líder de aeropuertos y que puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP o el lugar que se haya escogido para este fin, para enterarse de los detalles de la emergencia.			
2. Obtenga y verifique con el SOC los nombres y apellidos completos de todos los tripulantes a bordo de la aeronave afectada, y a Gestión humana fotografías, nombre y número de sus familiares.			
3. Después de la reunión diríjase inmediatamente al puesto de mando en el sitio del accidente con la siguiente información y equipo: • Identificación y pase de seguridad del aeropuerto, • Casco, chaleco y linterna, • Teléfono celular y radio, • Guía telefónica de la estación, • Información del número y nombres de tripulantes a bordo, y toda la información de los expedientes si ya fueron recibidas (fotografías).			
4. Contacte a las autoridades a cargo y localice a los pilotos y auxiliares de vuelo tan pronto le sea posible (si están ilesos y/o heridos).			
5. Pilotos y tripulantes de cabina llesos: Aléjelos del lugar del accidente a un lugar seguro tan pronto le sea posible en coordinación con las autoridades. Llévelos a un hotel distinto al que se llevan a los pasajeros, mantenga la discreción del caso para garantizar su privacidad y bienestar. Deberá asegurarse que este no sea el hotel al que usualmente se envía la tripulación y que se pueda implementar seguridad para evitar que la prensa acose a la tripulación. Asegúrese que reciban atención y chequeo médico que confirme su estado de salud e infórmeles que será necesaria una prueba de antidopaje. No haga preguntas a la tripulación sobre lo que paso, ellos tienen como procedimiento no dar declaraciones a nadie. Cualquier declaración hecha por la tripulación no será válida si ellos no han sido certificados por el médico asignado y autorizados por la empresa. En algunos países la policía y las entidades investigadoras podrán pedir que la tripulación no salga de ciertas áreas hasta que la autoridad investigadora lo determine. Lo mejor es cooperar con la autoridad local, pero siempre tomando en cuenta el bienestar integral de la tripulación.			
6. Facilite las llamadas telefónicas necesarias para informar y tranquilizar a los familiares y a quienes el determine.			
7. Si los pilotos y tripulantes de cabina están lesionados: Asegúrese de que reciban un tratamiento médico adecuado por personal calificado y que sean llevados a un centro asistencial y asegúrese que no sea el mismo donde son atendidos los pasajeros. Contacte al Médico de la Compañía para que evalúe la situación. Visite a los miembros de la tripulación si están hospitalizados y ofrezca llamadas telefónicas, reemplazo de su vestimenta o artículos de aseo personal.			

ASISTENTES DE PILOTOS Y TRIPULANTES DE CABINA	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
8. Ya sea que estén heridos o ilesos la tripulación probablemente esté sufriendo de estrés físico y mental. Es muy importante darle continuidad al monitoreo de su salud, que no sean molestados y que reciban apropiado descanso y alimentación.			
9. Contactarse con el investigador y soporte en el centro local de emergencias para informarle el estado de los tripulantes y ponerlos a su disposición si así se requiere.			
10.En caso que las autoridades legales y aeronáuticas soliciten entrevistarse con los tripulantes, acuda al Director de Asistencia humanitaria y a Secretaría General.			
11.Si la tripulación ha fallecido: Contactarse con el Director de Asistencia humanitaria y el Director de Seguridad Industrial, Salud y Medio Ambiente SSMA quienes le darán las indicaciones respectivas legales.			
12.Coordine la provisión de transporte, alojamiento, alimentación y cualquier otro necesario con el Director de Asistencia humanitaria he igualmente para el retorno de los afectados a su estación.			
13.Remita cualquier solicitud de los medios de comunicación al área De Comunicaciones de La aerolínea.			
14. Cualquier otra actividad que le sea asignada.			

Tabla AVI-12

REPRESENTANTE AL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS (COE) DEL AEROPUERTO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

REPRESENTANTE AL CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIAS (COE) DEL AEROPUERTO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Al enterarse del evento en la o las estaciones afectadas y/o locaciones remotas, el representante de este cargo se presentará al Centro Local de Comando de emergencias, que ha sido previamente definido por cada uno de los Gerente/Líder de aeropuertos y que puede ser la sala de briefing de empleados del aeropuerto, sala de pasajeros VIP o el lugar que se haya escogido para este fin, para enterarse de los detalles de la emergencia.			
2. Después de la reunión informativa proceda inmediatamente al Centro de Operaciones de emergencias (COE) del aeropuerto (buscar en el Manual de emergencias del aeropuerto su localización) con el siguiente equipo y localización: Identificación de De La Aerolínea y pase del aeropuerto, teléfono celular y radio de comunicación, Manual de Procedimientos de emergencias del aeropuerto, directorio de emergencias de la estación, número de pasajero y tripulantes abordo, mercancías peligrosas (cuál, clase, riesgos, cantidad, ubicación), diagrama de características técnicas de la aeronave con salidas de emergencia, zonas de acceso, zonas peligrosas, líneas hidráulicas y/o combustibles.			
3. Establezca contacto con la persona encargada del Centro de Control y/o autoridades de Aviación Civil y provea toda la información autorizada por De La Aerolínea a entregar y sobre: número pasajero y tripulantes, combustible remanente, mercancías peligrosas y diagramas técnicos del avión.			
4. Obtenga información acerca del accidente y/o incidente severo y de la operación de rescate e informe periódicamente (cada 30 minutos) al Gerente del aeropuerto y Gerente comercial, incluyendo: ubicación del accidente (distancia y dirección del aeropuerto, latitud y longitud), descripción del área, estado de la aeronave y clima del sitio si se conocen, número estimado de sobrevivientes y gravedad de sus lesiones, lugar donde serán llevados los ilesos, lugar donde serán llevados los lesionados y/o hospitales, lugar de reunión de familiares afectados, lugar de atención a la prensa, cualquier otra información relevante.			
5. Escriba un resumen de las actividades y observaciones importantes.			
6. Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			
7. Cualquier otra actividad que le sea asignada.			

Tabla AVI-13

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

REPRESENTANTE DEL CENTRO DE CONTROL OPERACIONAL DESPACHO SOC

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

REPRESENTANTE DEL CENTRO DE CONTROL OPERACIONAL DESPACHO SOC	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia en Centro de Comando Local CLE de la estación. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Verificar que las acciones, decisiones o variaciones tomadas no hayan sido incompatibles o hayan entrado en conflicto con los procedimientos establecidos por el Control de Tráfico Aéreo -ATC-, el servicio meteorológico, el servicio de comunicaciones o el servicio de información aeronáutica.			
3. Si es requerida asistencia de cualquier tipo, proceder a establecer los contactos o procedimientos necesarios.			
4. Servir como centro de enlace para recolectar detalles del accidente entre las entidades involucradas en la ejecución del plan.			
5. Mantener la operación aérea de la compañía de la manera más normal posible, apoyando plenamente la respuesta a la situación de emergencia presentada, coordinando los cambios requeridos en la programación de aeronaves y tripulantes.			
6. Verificar que el Despachador del vuelo afectado haya suministrado al piloto al mando de la aeronave afectada por la emergencia y por cualquier medio disponible, toda la información relevante que éste necesite para la realización del vuelo con seguridad, incluyendo cualquier cambio necesario al Plan de vuelo operacional original.			
7. Brindar al Comité de emergencias la mayor cantidad de información posible de la situación abordo, lugar, hora y minutos y cualquier otro dato que se considere relevante, si se tiene comunicación con la aeronave, delegando la recolección de ésta al Despachador del vuelo afectado o quien considere.			
8. Verificar que el Despachador del vuelo afectado haya evitado tomar cualquier acción, decisión o variación que haya sido o pueda ser incompatible o entrar en conflicto con los procedimientos establecidos con el Control de Tráfico Aéreo-ATC-, el servicio meteorológico, el servicio de comunicaciones o el servicio de información.			
9. Suministrar al Gerente de Despacho, a los investigadores responsables por parte de De La Aerolínea y las autoridades aeronáuticas, el manifiesto carga y mercancías peligrosas.			
10.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			

Tabla AVI-14

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

REPRESENTANTE DE EQUIPAJES

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

REPRESENTANTE DE EQUIPAJES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia en Centro de Comando Local CLE de la estación. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Recopilar toda la información sobre número de piezas abordadas por cada persona de las que se encontraban abordo, peso de éstas, condiciones físicas en que se hallaron y cualquier otro dato que resulte relevante en el evento.			
3. Coordinar la información sobre los equipajes de acuerdo a los archivos del vuelo.			
4. Coordinar con el Centro de asistencia a familiares la información sobre reclamos de pasajeros y familiares.			
5. Manejar los reclamos de los pasajeros y familiares y sus pertenencias.			
6. Coordinar los envíos de reclamos con la Dirección General de De La Aerolínea Carga.			
7. Recopilar todos los efectos personales de la aeronave afectada después de que las autoridades de búsqueda y rescate hayan realizado su labor y éstas hayan sido entregadas al Administrador de Seguridad Operacional/ Investigador y Soporte en el Sitio del accidente Centro Local de emergencias (CLE).			
8. Realizar inventario y documentación de todas las piezas de equipaje y cosas personales para su adecuada disposición, estando preparado para el que daño, degradación o contaminación estén presentes en estos.			
9. Almacenar lo recuperado tratando de buscar en el sitio los siguientes criterios: seguridad, lugar bajo techo, aireación, libre de olores penetrantes y con espacio para que puedan ubicarse y reunir las personas de De La Aerolínea, seguros, investigadores y autoridades. Además donde se puedan recibir adecuadamente las personas dueñas de lo transportado.			
10.Recordar que se cuenta con el apoyo de una compañía contratada por De La Aerolínea para coordinar las acciones requeridas por la situación y trabajar conjuntamente.			
11.Fotografiar y listar los documentos de los dueños para asistir el retorno de los reclamos. Realizar un catálogo de fotos con la propiedad lo más correctamente posible.			
12.Considerar que los equipajes no deben ser regresados a los pasajeros o familiares antes de que esto sea oficialmente autorizado por el Investigador y Soporte en el sitio del accidente.			
13.Recopilar la siguiente información al entregar pertenencias: nombre y relación con la persona dueña del equipaje o carga, descripción y cantidades regresadas (en lo posible con un video), fecha, hora y localización de la entrega, firma y nombre de quien entrega y firma y nombre de quien recibe.			
14.Considerar que los equipajes y efectos personales recuperados son usualmente usados para ayudar en el proceso de identificación.			
15.Catalogar cada ítem encontrado, que la joyería averiada debe ser restaurada y que los billetes deteriorados deben ser devueltos por unos en buen estado o cheques por el valor correspondiente.			

REPRESENTANTE DE QUIPAJES	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
16.Dejar constancia por medio de recibos de lo regresado a los dueños o su representante y lo no reclamado deberá ser almacenado por lo menos 18 meses.			
17.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			

Tabla AVI-15

REPRESENTANTE DE CARGA

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

REPRESENTANTE CARGA	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia en Centro de Comando Local CLE de la estación. De no poder realizarlo personalmente, notificará al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. Suministrar al Comité de emergencias y a los investigadores responsables por parte de la aerolínea la documentación relacionada de la carga a bordo de la aeronave, ésta documentación debe contener el manifiesto de carga incluidas mercancías peligrosas.			
3. Recopilar toda la carga y correo de la aeronave afectada después de que las autoridades de búsqueda y rescate hayan realizado su labor y éstas hayan sido entregadas al Investigador y Soporte en el sitio de la emergencia.			
4. Para la adecuada disposición y manejo de carga, se recomienda realizar inventario y documentación, verificando que daño, degradación o contaminación puedan estar presentes en éste.			
5. Coordinar su labor en el lugar con el Gerente de Seguros que se encuentra en el Sitio del accidente.			
6. Almacenar lo recuperado tratando de buscar en el sitio los siguientes criterios: seguridad, cubrimiento bajo techo, aireación, libre de olores penetrantes, con espacio para que puedan ubicarse y reunir las personas de De La Aerolínea, seguros, investigadores y autoridades. Además donde se puedan recibir adecuadamente las personas dueñas de lo transportado.			
7. Apoyar con la documentación y procedimientos necesarios para la repatriación de los cuerpos en caso de ser requerido.			
8. Recordar que se cuenta con el apoyo de una compañía contratada por De La Aerolínea para coordinar cualquier acción de apoyo de la situación y trabajar conjuntamente.			
9. Fotografiar y listar los documentos de los dueños para asistir el retorno de los reclamos. Realizar un catálogo de fotos lo más completo posible.			
10.Informe al personal de lo que está sucediendo y recuérdeles la política de VOCERO ÚNICO del CEO y la prohibición de dar declaraciones a cualquier persona.			
11.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			

Tabla AVI-16

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

REPRESENTANTE DE TÉCNICO DE MANTENIMIENTO

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

REPRESENTANTE DE TÉCNICO O DE MANTENIMIENTO	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia en Centro de Comando Local CLE de la estación. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. En la(s) estación(es) afectadas o locaciones remotas, el representante de Mantenimiento o Técnico se presentará en el CLE, que ha sido previamente definido por Gerente del aeropuerto, y se responsabilizará de las acciones correspondientes y el seguimiento de las instrucciones generadas por el titular del cargo.			
3. Coordinar con el Director de la Emergencia y el Director de Seguridad Operacional el despacho de comisiones para localizar y atender el Centro Local de la emergencia.			
4. Si la situación lo requiere, solicitar y coordinar con entidades foráneas las operaciones de búsqueda y localización de la aeronave accidentada.			
5. Notificar al fabricante de la aeronave y motores o a sus representantes la ocurrencia del evento.			
6. Activar el procedimiento de Recuperación de la aeronave afectada (Aircraft Recovery) y si es requerido, activar el mismo procedimiento para otras aerolíneas con quienes se tenga convenios comerciales como Códigos compartidos o membresías como Star Alliance y en las áreas geográficas primarias y secundarias de respuesta de emergencia que le corresponden.			
7. Si es requerido, en caso de activación del Aircraft Recovery, se pondrá a disposición del Comité de emergencias, un Go-Kit (ver contenido del Go-Kit *Manual de Investigación de accidentes PR_NE0801_1E* Cap. 9 pág. 26) de recobro o recuperación de aeronave que contenga materiales esenciales para la recuperación de las partes de la aeronave accidentada que contenga materiales esenciales para la recuperación de las partes del avión accidentado, órdenes técnicas e instrucciones de operación, manuales de mantenimiento y catálogo de partes, tarjetas de identificación de componentes. Se hará efectivo por medio del AOG Desk de la División de Materiales de De La Aerolínea (previo aviso de Gerentes de aeropuerto y/o MCC) con la activación del acceso garantizado como miembro de la asociación IATP "International Airline Technical Pool" al KIT designado para zona geográfica específica, asegurando que contenga las respectivas órdenes técnicas e instrucciones de operación, manuales de mantenimiento, catálogo de partes y tarjetas de identificación de componentes: La administración y coordinación de este recurso y las personas necesarias estará a cargo de un Ingeniero de la Vicepresidencia Operaciones y Técnica o quien que ha sido previamente designado.			
8. Disponer de un grupo de personal de Mantenimiento, un Gerente de las partes del avión y recobre o recuperación de la aeronave para que se traslade al CLE ubicado en el sitio del accidente, para brindar el apoyo requerido con el avión.			
9. Autorizar a un Ingeniero de la vicepresidencia, que previamente ha sido entrenado, para que forme parte del Comité de la Investigación del accidente.			

REPRESENTANTE DE TÉCNICA	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
10.Facilitar y recolectar la documentación técnica del avión para las autoridades que lo soliciten y la investigación interna de la aerolínea, tener en cuenta entre otras: • Fabricante y número de serie tipo. • Fecha de fabricación y despacho, • Fecha de la última reparación y último servicio, Records de reportes, • Tiempo total del vuelo del fuselaje, motores, etc.			
11.Designar, instruir y convocar cuando sea necesario y en coordinación con la División de Seguridad Operacional, grupos de investigación para tareas especializadas en: sistemas y estructuras, plantas motrices, grabadoras de datos y voces del vuelo. (ver perfil de los integrantes del grupo de investigadores en el *Manual de Investigación de accidentes PR_NE0801_1E* Cap. 7 pág. 10)			
12.Coordinar con el Investigador Jefe, la autoridad correspondiente y el Director de la Emergencia y el Director de Seguridad Operacional el área de "reconstrucción", la recuperación y liberación del material accidentado para ser transportado a dicha área (en coordinación con el representante de los re-aseguradores).			
13.Ayudar en la recuperación y en la identificación de las partes o despojos de la aeronave accidentada. También en la condición de Operabilidad de algunas partes en el momento del accidente.			
14.Asignar un Gerente, partes del avión y recobre o recuperación de la aeronave que forme parte del equipo del sitio del accidente.			
15.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			

Tabla AVI-17

REPRESENTANTE COMERCIAL

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

REPRESENTANTE COMERCIAL	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Organice al personal de su oficina de acuerdo a la magnitud del evento y asignar funciones SI APLICA, para que apoyen al Gerente/Líder del aeropuerto con tareas relacionadas con pasajeros, familiares, tripulantes o cualquier otra persona ilesa, herida o fallecida en la aeronave o en tierra o que considere necesario.			
2. Establezca y asigne personal a los siguientes centros SI APLICA: Centro de coordinación del aeropuerto, Centro de recepción de familiares, Centro de asistencia en hoteles y hospitales y los que considere adecuados. Proporcionar teléfonos celulares y radios de comunicación o cualquier otro recurso para que lo mantengan informado en estos centros.			
3. Envíe representantes de De La Aerolínea, SI APLICA, a: Puesto de Mando en el sitio del accidente, Centro de Operaciones de emergencias (COE) en el aeropuerto u otros que considere.			
4. Llame al Comité de emergencias, específicamente al Vicepresidente Comercial, que se encuentra reunido en la sala de crisis para recibir instrucciones e informar la situación de su Gerencia.			
5. Recuerde al personal el direccionar las llamadas hacia el Centro de llamadas / Call Center que haya sigo activado de acuerdo a la dimensión de la emergencia.			
6. Solicite ayuda o refuerzos para continuar la operación aérea a otras estaciones u otras aerolíneas si fuese necesario.			
7. Junto con el Director de Evaluación Interna y Gestión de Riesgos lleve un control de todos los pasajeros y tripulación, su estado, ubicación y mantenga informado al Comité de emergencias y/o compañía asistente.			
8. Maneje a los medios de prensa hasta recibir instrucciones del CEO o la Vicepresidencia Senior de Relaciones Estratégica. Igualmente remita cualquier solicitud relacionada con los medios de prensa a ésta División.			
9. Escriba un resumen de las actividades y observaciones importantes.			
10.Cualquier otra actividad que le sea asignada.			
11.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			

Tabla AVI-18

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

REPRESENTANTE DE SECURITY

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

REPRESENTANTE DE SECURITY	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia en Centro de Comando Local CLE de la estación. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace.			
2. A través del Gerente de Seguridad (AVSEC) de las estaciones afectadas por un evento de emergencia o en su defecto a través del Gerente contratista de seguridad, definirá las acciones necesarias para prevenir y garantizar la seguridad de los intereses humanos y materiales de De La Aerolínea, garantizando el control de las áreas impactadas en el evento.			
3. Según las directrices acordadas, dirigir las acciones hacia las **Personas** afectadas o relacionadas con la emergencia tales como pasajeros, familiares de pasajeros, empleados, grupos de apoyo y demás necesarios.			
4. Según las directrices acordadas dirigir las acciones hacia el **Área inmediata alrededor de la aeronave**. Respetando los delineamientos de las autoridades-Oficinas de aeropuertos-Área del hotel o sitio de alojamiento de tripulantes-área del hotel o sitio de alojamiento donde está el Centro de Asistencia a familiares (en USA en el Joint Family Support Team)-Área de alojamiento de los go teams o equipos móviles de Asistencia a familiares y del Centro Local de la Emergencia y/o cualquier otro personal de De La Aerolínea que se haga presente como apoyo			
5. Según las directrices acordadas, dirigir las acciones hacia las **Gerencias comerciales**, oficinas de ventas, Edificio corporativo u otro inmueble.			
6. Según las directrices acordadas, dirigir las acciones hacia los **Hangares de Mantenimiento.**			
7. Evitar ingreso a las instalaciones de De La Aerolínea, sitios de reuniones con afectados a personas ajenas o no relacionadas como periodistas, espectadores u otros. Controlar el ingreso de personas autorizadas a hoteles, salones, eventos u otros, mediante "pases especiales" o escarapelas			
8. Establecer filtros de seguridad al CEO de De La Aerolínea quien es el VOCERO ÚNICO o su delegado y a la División de Comunicaciones en conferencias de prensa y/o cualquier contacto con la prensa.			
9. Mantener contacto con las autoridades locales de la zona afectada, incluyendo la Policía, Militares, autoridades civiles o cualquier otra que lo represente, respetando el control de éstas y ofreciendo su apoyo en donde sea requerido.			
10.Garantizar el acompañamiento al Investigador y soporte en el Centro local de emergencias (CLE) y a todo el equipo que lo respalda, al lugar requerido, sin interferir con las autoridades establecidas.			
11.Garantizar el acompañamiento al equipo móvil de Asistencia a familiares.			
12.Garantizar el acompañamiento en el control del manejo de partes de la aeronave afectada, seguridad del material clasificado por el equipo investigador y salvaguardia de los bienes en general, sin interferir con las autoridades legalmente establecidas.			
13.Garantizar el acompañamiento y custodia de las pertenencias de pasajeros, tripulantes, carga, correo y mensajería, en concordancia con las autoridades y hasta que se siga el procedimiento establecido por De La Aerolínea para el retorno a los dueños, acudientes u otro.			

REPRESENTANTE DE SECURITY	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
14.Garantizar el acompañamiento en el traslado desde el sitio del evento y hasta que se considere necesario de todos los elementos humanos y físicos que resultaren de la eventualidad.			
15.Remitir cualquier solicitud de los medios de comunicación y/o cualquier representante de estos al área De Comunicaciones de La aerolínea.			

Tabla AVI-19

REPRESENTANTE DE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SSMA

Nombre de la persona encargada: _____ Cargo:_____

Número de vuelo:_____ Fecha:_____

REPRESENTANTE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SSMA	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
1. Hacer presencia en Centro de Comando Local CLE de la estación. De no poder realizarlo personalmente, notificar al suplente de su cargo para que éste lo reemplace			
2. Contactar y verificar con el Gerente /Líder responsable del aeropuerto origen y destino del vuelo afectado que los familiares de los pasajeros, de tripulantes u otros reciban atención médica por parte de la autoridad del mismo. En caso de que no se tenga este servicio disponible debe buscarse fuera del aeropuerto			
3. Contactar a las clínicas, hospitales y servicios médicos o similares que han sido previamente seleccionados donde realiza vuelos De La Aerolínea, para que estén preparados para la atención de los afectados. Podrá apoyarse para este fin, en los datos escritos en el Anexo 3 del Manual ERP, de la estación afectada. Si la emergencia ocurre en un lugar donde no se tenga operación aérea regular, contactar con quien corresponda, como autoridades locales, entidades de emergencia y/o Gerente/Líder de aeropuertos cercanos y en el lugar indicado, la misma atención			
4. Enviar a estas instituciones o cualquier otra que sea necesario, las autorizaciones y documentos requeridos para que las personas afectadas sean recibidas y atendidas sin restricción (igualmente los familiares de esos afectados quienes podrán permanecer con el afectado si la institución lo autoriza), solicitando que se le brinden todos y cada uno de los servicios que requieran (médicos, ropa, elementos de aseo, enfermeras, sillas de ruedas o cualquier otro) y especificando que De La Aerolínea y a través de quien corresponda, se responsabilizará del pago de los gastos generados.			
5. Solicitar a las entidades de rescate y con actualizaciones frecuentes el estado de las personas abordo, especificando el número de personas ilesas, heridas y fallecidas, para su propio manejo y conocimiento del Comité de emergencias.			
6. Recibir partes médicos detallados y por escrito de la entidad que haya sido seleccionada de aquellas personas abordo que hayan salido ilesas del accidente, antes de ser dadas de alta.			
7. Coordinar y verificar el estado de las personas abordo que hayan resultado heridas y que se encuentren hospitalizadas o bajo custodia, hasta que estas hayan sido dadas de alta.			
8. Suministrar un delegado de soporte médico para que forme parte del equipo móvil de asistencia a familiares.			
9. Suministrar un delegado de soporte religioso que para que forme parte del equipo móvil de asistencia a familiares llevando representantes de cada una de las religiones que son practicadas por los familiares y/o pasajeros de la aeronave siniestrada.			
10. Suministrar un delegado de riesgos biológicos para que forme parte del equipo móvil que se hará presente en el Centro local de emergencia en el sitio del accidente.			
11. Suministrar un delegado para la morgue que forme parte del equipo móvil que se hará presente en el Centro local de emergencia en el sitio del accidente y que trabajará en conjunto con las autoridades y la compañía que De La Aerolínea tiene contratada para estos servicios.			

REPRESENTANTE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, SALUD Y MEDIO AMBIENTE SSMA	HORA LOCAL	REALIZADA SI O NO	ANOTACIONES
12.Trabajar en coordinación con la compañía asistente que de La Aerolínea tiene contratada para el manejo relativo a la identificación y repatriación de los restos humanos.			
13.Remitir cualquier solicitud de los Medios de comunicación y/o cualquier representante de estos, al área De Comunicaciones de La aerolínea.			

Tabla AVI-20

ANEXO 4- FORMATOS

FORMATO 1. DOTACIÓN DE LA SALA DE CRISIS DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS

DOTACIÓN DEL SITIO DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE EMERGENCIAS		
DOTACIÓN	Marque con "X" si se encuentra la dotación correcta	Fecha y Observaciones
ERP Manual (Manual del Plan de Respuesta a la Emergencia)		
Manual General de Mantenimiento.		
Manual de Operaciones de vuelo		
Croquis o diagrama de cada uno de los modelos de aeronaves que conforman la flota de la aerolínea.		
Anexo 13 de OACI.		
Manual RAC, Regulaciones aeronáuticas locales		
Mapas físicos o por internet que incluyan las rutas de la operación aérea de la aerolínea.		
Proyector/video beam.		
Multifuncional:impresora, fotocopiadora, escaneadora y fax.		
Teléfono para teleconferencias		
Cámara para teleconferencias		
Conexiones a internet o sistema de Internet inalámbrico.		
Teléfonos y Fax con líneas exclusivas ubicados en la Sala de Crisis.		
Radio-grabadora con alta voces de alta capacidad.		
Televisión con canales internacionales.		
Reproductor y grabador de cd, caja de cd sin grabar.		
Triturador eléctrico de papel		
Dos tableros borraseco o pizarra y marcadores de tres colores diferentes.		
Tres relojes grandes de pared.		

Tabla AIV-1

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

FORMATO 2. PROCEDIMIENTO PARA SECUESTRO DE AERONAVE

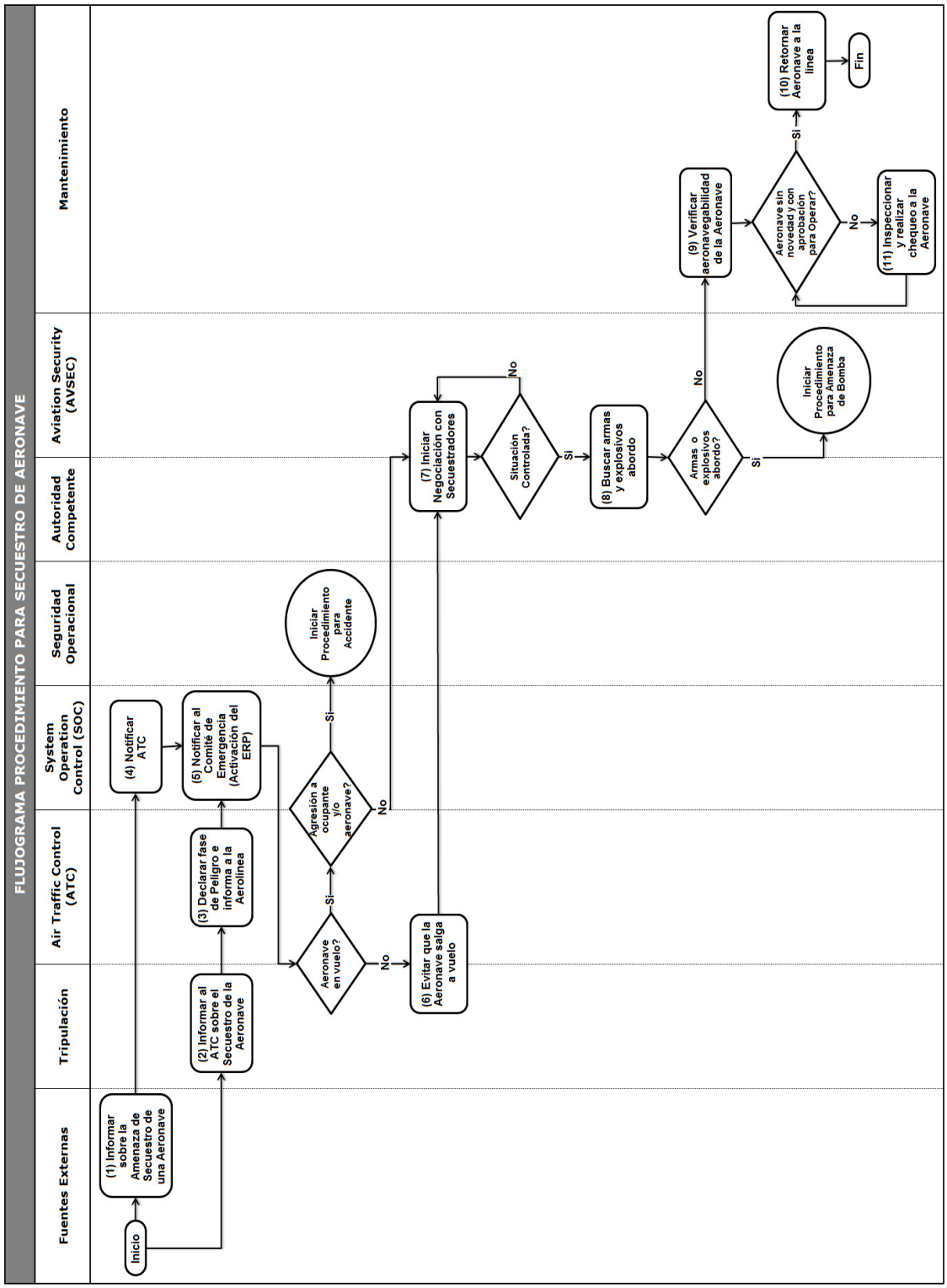


Figura AIV-1

FORMATO 3. PROCEDIMIENTO DE AERONAVE PARA AMENAZA DE BOMBA

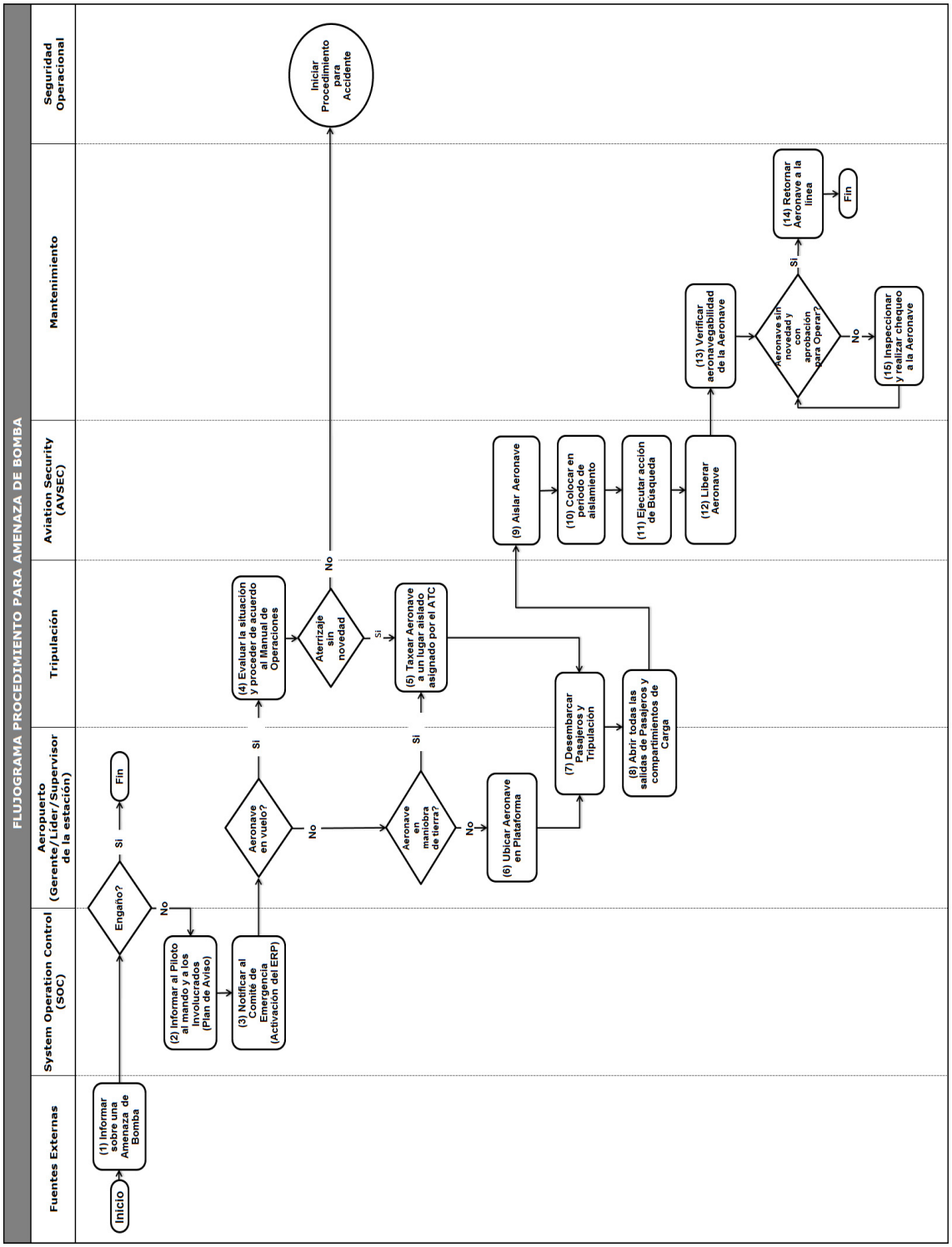


Figura AIV-2

FORMATO 4. MANIFIESTO DE PASAJEROS

MANIFIESTO DE PASAJEROS

Tipo de Manifiesto	No. De vuelo	Número total de pasajeros a bordo:	No. De niños cargados:	No. De infantes:	Información de Manifiesto		
Preliminar Confirmado					Fecha:	Hora:	Copia #:

Observaciones:

No.	Nombres y Apellidos completos del pasajero	Fecha de Nacimiento	Edad	Genero	N. de silla	N. de pasaporte y lugar de expedición	No. Visa o Resident Alien Car	Ciudadanía	Dirección	PNR	Pasajero non-revue	Nombre de contacto de emergencia	Teléfono de contacto de emergencia

Tabla AIV-2

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

FORMATO 5. MANIFIESTO DE TRIPULANTES

MANIFIESTO DE TRIPULANTES					
Tipo de Manifiesto Preliminar Preliminar		No total de tripulación:	**Información de Manifiesto**		
			Fecha:	Hora:	Copia #:
Observaciones:					
No.	Nombre y apellidos completos	Fecha de nacimiento:	Genero	No. De pasaporte	No de Visa o Resident Alien Car
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

Tabla AIV-3

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

FORMATO 6. LISTA DE SOBREVIVIENTES

LISTA DE SOBREVIVIENTES					
Lista número:		# Vuelo		Fecha:	Hora:
Observaciones:					
No.	Apellidos completos y Nombres completos	Género (M) (F)	Lugar donde se encuentra el sobreviviente	Estado	
				Lesionado	Ileso

Tabla AIV-4

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

FORMATO 7. DATOS DEL VUELO AFECTADO

DATOS DEL VUELO AFECTADO								
# pasajero	Código de reservación	# vuelo	Fecha del vuelo DD/MM/AAAA	Secuencia de número de registro	Tipo de registro	Indicador de pasajero actualizado	Número de referencia de viajero	Información de itinerario

Tabla AIV-5

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

FORMATO 8. DATOS DEL PASAJERO OBTENIDOS EN LA ESTACIÓN DE ABORDAJE

FORMATO DE INFORMACIÓN DE PASAJEROS. A SER USADO EN LA ESTACIÓN DE SALIDA (SERVICIO AL PASAJERO)	
Nombre del pasajero en el boleto:	Condición y ubicación del pasajero:
Apellido:	
Inicial:	
Nombre:	
Estación de abordaje:	Nombre y dirección del familiar:
Estación de abordaje (tránsito):	
Destino final:	
Información de contacto:	
Edad: Fecha de nacimiento:	Familiares notificados Si_____ No_____
Dirección de residencia (Calle, número, ciudad y país)	Arreglos hechos por:
Nota: envíe esta información al centro de información de pasajeros (Aerolínea)	

Tabla AIV-6

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

FORMATO 9. INFORMACIÓN ESTADO DE PASAJEROS Y TRIPULANTES

FORMULARIO DE INFORMACIÓN ESTADO DE PASAJEROS Y TRIPULACIÓN						
Número de vuelo:		Pasajero	Tripulante	Estación de embarque:		Estación destino:
Apellidos:			Nombres: Sr/Sra/Srita			Otro nombre o alias:
Fecha de nacimiento:	Edad:	Sexo: F_ M_	Nacionalidad:	Religión:	Número pasaporte:	Estado civil: en cierre en circulo Soltero Casado Divorciado
Dirección domicilio:				Dirección oficina:		
Teléfono domicilio: (código país)+(código área)+(teléfono)				Teléfono oficina: (código país)+(código área)+(teléfono)		
Nombre del pariente más cercano:			Nombre del cónyuge:		hijos: Si_____ No_____	
Parentesco:			Nombre de los hijos: 1.			Edad:
Teléfono:			2.			
			3.			
ESTADO Y CONDICIÓN DEL PASAJERO - TRIPULANTE / UBICACIÓN Y DISPOSICIONES						
ileso:	Hospedado en hotel:		Dirección y teléfono:			Habitación #:
Reserva para viajar en:				Vuelo Ruta:		
Lesionado	Descripción de lesiones: (cortaduras / Laceraciones / Fracturas / Quemaduras / Desfiguramiento / Desmembramiento)					
Hospitalizado	Admitido en hospital: Doctor:			Dirección y teléfono:		Habitación:
CADA PERSONA HOSPITALIZADA DEBERA DE SER VISITADA UNA VEZ AL DIA POR UN REPRESENTANTE DE LA AEROLÍNEA. CADA VISITA DEBERA SER ANOTADA						
Fecha de la visita:	Hora de la visita:	Visitante:		Observaciones:		

FORMULARIO DE INFORMACIÓN ESTADO DE PASAJEROS Y TRIPULACIÓN			
Fecha de la visita:	Hora de la visita:	Visitante:	Observaciones:
Fallecido:	Restos en morgue:	Funeraria:	Dirección y teléfono:
Artículos para identificación de pasajeros-tripulación (Joyas, Anillos, Grabados, Papeles o documentos, marcas de nacimiento, cicatrices, etc.) Cartas dentales entregadas: si___ No___ Historial médico entregado: si___ No___			
Requerimiento funerario de los familiares:			

Tabla AIV-7

FORMATO 10. INFORMACIÓN DE FAMILIARES Y PERSONAS RELACIONADAS

FORMULARIO DE INFORMACIÓN DE FAMILIARES/PERSONAS RELACIONADAS
FAMILIAR /AMIGO / PARIENTE MÁS CERCANO/ OTRO A ser usado en el Centro de Recepción de Familiares **1. FAMILIAR / AMIGO / PARIENTE MÁS CERCANO/ OTRO:** NOMBRE:
DIRECCION:
TELÉFONO:
OBSERVACIONES:
2. PASAJERO ABORDO DE LA AERONAVE: NOMBRE:
DIRECCION:
TELÉFONO:
3. PARIENTE MÁS CERCANO (PRIMARIO): NOMBRE:
DIRECCIÓN:
TELÉFONO:
OBSERVACIONES:
4. AMIGO: NOMBRE:
DIRECCION:
TELÉFONO:
OBSERVACIONES:
5. OTRO: NOMBRE:
DIRECCION:
TELÉFONO: RELACIÓN CON EL PASAJERO:
OBSERVACIONES:
Importante: Envíe esta información al Centro de Información de Pasajeros y Centro de Asistencia Familiar.

Tabla AIV-8

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE

FORMATO 11. ARREGLOS DE VIAJE PARA FAMILIARES U OTROS RELACIONADOS

FORMATO DE ARREGLOS DE VIAJE PARA FAMILIARES U OTROS RELACIONADOS				
Nombre del Pax a bordo del vuelo accidentado:				
1. Información del familiar:				
Apellidos:			Nombre:	
Relación con el pasajero:			Nacionalidad	Religión
Teléfono casa			Teléfono oficina	
#Vuelo	Grupo de:	Punto de embarque:		Destino
Hospedaje hotel:			Fecha:	
Dirección:			De:	Hacia:
Habitación #:			De:	Hacia:
Tel. #:			Observaciones	
Nombre del Pax a bordo del vuelo accidentado				
2. Información del familiar:				
Apellidos:			Nombre:	
Relación con el pasajero:			Nacionalidad	Religión
Teléfono casa			Teléfono oficina	
#Vuelo	Grupo de:	Punto de embarque:		Destino
Hospedaje hotel:			Fecha:	
Dirección:			De:	Hacia:

FORMATO DE ARREGLOS DE VIAJE PARA FAMILIARES U OTROS RELACIONADOS			
Habitación #:		De:	Hacia:
Tel. #:		Observaciones	
3. Información del familiar:			
Apellidos:		Nombre:	
Relación con el pasajero:		Nacionalidad	Religión
Teléfono casa		Teléfono oficina	
#Vuelo	Grupo de:	Punto de embarque:	Destino
Hospedaje hotel:		Fecha:	
Dirección:		De:	Hacia:
Habitación #:		De:	Hacia:
Tel. #:		Observaciones	
4. Información del familiar:			
Apellidos:		Nombre:	
Relación con el pasajero:		Nacionalidad	Religión
Teléfono casa		Teléfono oficina	
#Vuelo	Grupo de:	Punto de embarque:	Destino
Hospedaje hotel:		Fecha:	
Dirección:		De:	Hacia:
Habitación #:		De:	Hacia:
Tel. #:		Observaciones	

Tabla AIV-9

FORMATO 12. DATOS DEL PASAJERO OBTENIDOS DE LOS FAMILIARES (A SER USADO EN EL CENTRO DE INFORMACIÓN DE PASAJEROS)

DATOS DEL PASAJERO OBTENIDOS DE LOS FAMILIARES					
Nombre del pasajero			Teléfono del pasajero		
Dirección del pasajero			Nacionalidad del pasajero		
Estado civil del pasajero	Ocupación del pasajero	Color de piel	edad	altura	peso
Nombre del padre del pasajero			Teléfono del padre del pasajero		
Nombre de la madre del pasajero			Teléfono de la madre del pasajero		
Nombre del cónyuge del pasajero			Teléfono del cónyuge del pasajero		
Nombre de los hijos del pasajero			Teléfono de los hijos del pasajero		
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
Nota: envíe esta información al Centro de Asistencia Familiar					
Dé detalles de marcas o señas que nos puedan ayudar a identificar al pasajero (lunares, tatuajes, anillos).					

DATOS DEL PASAJERO OBTENIDOS DE LOS FAMILIARES	
nombre de la persona que proporcionó esta información	Cual es su relación con el pasajero.
Dirección de la persona que proporcionó esta información	Teléfono y fax donde podamos contactarlo

Tabla AIV-10

FORMATO 13. DEVOLUCIÓN/ENTREGA DE CARGA, EFECTOS PERSONALES, EQUIPAJES

Yo, _____(nombre de persona que recibe),

en representación de _____(nombre de la Compañía, Institución, Agencia o Autoridad), con # de Identificación_____, recibo de _____ (LA AEROLÍNEA), el siguiente manifiesto de carga, efectos personales y/o equipajes

FORMATO DE ENTREGA DE PROPIEDAD			
# Colilla	Objeto	Descripción	Cantidad

Fecha: _____ Hora:_____ Estación:_____

Dirección: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Firma (persona que recibe)_____

Testigo presente:_____

Nombre y apellidos del testigo_____

Firma y documento del testigo_____

Fecha de elaboración del reporte _____ Estación: _____

Elaborado por (Nombre/ID/Puesto): _____

_____

Departamento: _____ Teléfono:_____

Tabla AIV-11

DEJADA EN BLANCO INTENCIONALMENTE