

**CAPITULO V**

**PLAN DE ACCION  
EN EMERGENCIA**

**TABLA DE CONTENIDO**

**TABLA DE CONTENIDO..... 2**

**5.1 Objetivo..... 3**

**5.2 Organización del Plan de Acción en Emergencia ..... 4**

**5.3 Comité de Gestión en Emergencias (CGE) ..... 5**  
 Estructura del Comité de Gestión de Emergencias.....6

**5.3.1 Funciones y Responsabilidades del Comité de Gestión de Emergencias ..... 7**

**5.4 Respuesta ante Emergencias..... 13**

**Incidente (Alerta Ambar) ..... 13**  
 Flujo General de atención de una emergencia (ALERTA AMBAR) .....15

**Incidente Grave o Accidente (Alerta Roja). ..... 16**  
 Flujo General de atención de una emergencia (ALERTA ROJA) .....19

**Esfuerzos para enfrentar a la Emergencia. .... 20**

**Clasificación de las Emergencias..... 21**  
 Alerta Ambar (Incidente) .....21  
 ALERTA ROJA (Incidente grave o Accidente).....23

**5.5 Continuidad y regreso a la normalidad de las operaciones de mantenimiento ..... 24**

**5.6 Declaraciones a la prensa y a familiares de las personas involucradas en el accidente o incidente ..... 25**

**1. Manejo de los medios de comunicación ..... 25**

2. Información que no puede entregarse por estar reservada para efectos de la investigación:.....25

3. Instrucciones relacionadas con la respuesta inmediata a las preguntas de la prensa. ....25

4. Tiempo y contenido mínimo que deberá contener el primer comunicado de prensa. ....26

**5. Notificación a Familiares..... 26**

**5.7 Apoyo psicológico a los empleados involucrados en la Respuesta a la Emergencia..... 28**

**5.8 Simulacros. .... 29**

**5.9 Capacitación respecto al Plan de Acción en Emergencia..... 30**

**5.10 Información hacia la Autoridad Aeronáutica. .... 32**

El Plan de Acción en Emergencia es un documento que establece políticas y responsabilidades definidas, para que el personal de Mexicana MRO conozca y disponga de información concisa al momento de presentarse una emergencia.

## **5.1 Objetivo**

Garantizar una respuesta coordinada y comunicación efectiva de los integrantes del Comité de Gestión de Emergencia (CGE) en caso de un incidente / accidente o cualquier situación derivada del mantenimiento a las aeronaves, así como fenómenos naturales y actos de interferencia ilícita que represente una amenaza para la vida de personas, daños en aeronaves o instalaciones de Mexicana MRO.

El presente documento describe la organización que se tendrá que llevar en caso de suscitarse una emergencia, describe la estrategia general de dicha respuesta y brinda una guía de los pasos iniciales que se requieren para activar a los elementos necesarios para administrar y ejecutar dicha estrategia. Las acciones de respuesta a accidentes estarán alineadas con las prioridades de la empresa que a continuación se enlistan:

- Dar asistencia a los colaboradores de la compañía y a sus familias
- Colaborar con las autoridades para brindar soporte a los afectados
- Responder proactivamente con suficientes recursos para brindar apoyo profesional a las partes afectadas
- La administración profesional para proteger los recursos de la compañía
- Determinar las causas del accidente y modificar los procedimientos necesarios para prevenir la recurrencia, en los casos posibles.

## **Alcance**

Este documento solamente contiene información abreviada, de referencia rápida e instrucciones que cubrirán las posibles situaciones de emergencia, por lo que deberá ser considerado una guía para actuar; en ningún caso, intenta limitar el uso de su buen juicio.

El Plan de Respuesta a la Emergencia está enfocado a la atención de:

- Incidentes o Accidentes producto de las operaciones de mantenimiento a las aeronaves

Capítulo V	Revisión: Reedición	Fecha: 06-Oct-17	Pág: V - 3
------------	---------------------	------------------	------------

## **5.2 Organización del Plan de Acción en Emergencia**

Para hacer frente a las contingencias que se pudieran presentar durante las operaciones de mantenimiento, Mexicana MRO ha designado a personal específico de la organización para la atención y toma de decisiones que aseguren una transición ordenada y eficiente de un estado de operación normal a uno de emergencia. Asimismo, dicho personal será encargado de realizar las actividades correspondientes para asegurar que la emergencia sea atendida de la mejor manera.

### **Centro de Atención de Emergencias (CAE)**

Con la finalidad de poder dar una adecuada y eficiente respuesta a emergencias, Mexicana MRO cuenta con un Centro de Atención de Emergencias (CAE) que se utilizará para llevar a cabo las sesiones del Comité de Gestión a la Emergencia (CGE).

El CAE se ubica en la sala de juntas denominada “Winglet” ubicada en el tercer piso de las oficinas administrativas de las instalaciones de Mexicana MRO en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (Av. 602, No. 161A Zona Federal Aeropuerto Internacional Ciudad de México, CP 15620, Del. Venustiano Carranza, Ciudad de México).

El Centro de Atención de Emergencias (CAE) cuenta con suficiente espacio, mobiliario y equipo para manejar apropiadamente la ejecución del Plan de Acción en Emergencia.

Al momento de activarse el Centro de Atención de Emergencias, el representante de Sistemas e Infraestructura deberá asegurarse que se cuenta con lo siguiente:

- Suficientes líneas telefónicas para los miembros
- Conectividad a Internet alámbrica e inalámbrica
- Un número adecuado de computadoras, fijas o portátiles para los miembros
- Impresora, escáner y fax dentro del CAE
- Acceso a medios de comunicación (Televisión y radio)
- Copias del Plan de Acción en Emergencia
- Papelería general (Cuadernos, plumas, rotafolios, etc.)
- Pizarrón y plumones
- Reloj de pared

Adicionalmente a la infraestructura del CAE, continuamente se deberá estar suministrando líquidos y alimentos a los miembros del CGE, así como retirar la basura generada durante las sesiones del comité.

Si por alguna situación extrema quedan inhabilitadas las instalaciones de Mexicana MRO y es imposible sesionar para atender una emergencia, se contará con 2 sedes alternas mencionadas

Capítulo V	Revisión: Rev 02/18	Fecha: 22-Ago-18	Pág: V - 4
------------	---------------------	------------------	------------

a continuación:

LUGAR	TELEFONO	REPRESENTANTE	SERVICIOS
<i>Camino Real Aeropuerto</i>	(55)3003 0033	Gerente Responsable del hotel en turno	Hospedaje, Alimentos Salones
<i>Fiesta Inn Aeropuerto</i>	(55)51336600	Gerente Responsable del hotel en turno	Hospedaje, Alimentos Salones

### 5.3 Comité de Gestión en Emergencias (CGE)

El Comité de Gestión de Emergencias (CGE) está conformado por personal con la potestad de toma de decisiones (Personal Directivo o Gerencial) con responsabilidades dentro de Mexicana MRO; así mismo cada Coordinador de Gestión de Emergencias será responsable de seleccionar a su suplente de acuerdo a la naturaleza de sus funciones en la organización y que cuente con las facultades de tomar decisiones a nombre del Coordinador que representa. Los integrantes del CGE son:

- A. Coordinador de la Emergencia
- B. Coordinador de Investigación y Autoridades
- C. Coordinador de Finanzas
- D. Coordinador de Atención a Colaboradores y sus Familiares
- E. Coordinador de Continuidad Operativa

**Nota:** Los nombres y datos de localización de los titulares del CGE se encuentran al final de este documento en la sección “Directorios” Capítulo VII “Anexos”.

El objetivo del CGE es la toma de decisiones estratégicas y la utilización de los recursos disponibles para responder a las necesidades internas y externas derivadas de la emergencia.

El CGE se reunirá en el Centro de Atención de Emergencias (CAE), que estará ubicado en la sala de juntas denominada “Winglet” situada en el tercer piso de las oficinas administrativas de las instalaciones de Mexicana MRO en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México (Av. 602, No. 161A Zona Federal Aeropuerto Internacional Ciudad de México, CP 15620, Del. Venustiano Carranza, Ciudad de México).

El CGE estará presidido por el Director General (Coordinador de la Emergencia), o en caso de ausencia por el Director Técnico (Suplente de Coordinador de la Emergencia).

El CGE será convocado por el Director General, Director Técnico o por el Gerente de SMS y Respuesta a la Emergencia, los integrantes convocados podrán variar de acuerdo a la naturaleza o severidad de la emergencia.

**Estructura del Comité de Gestión de Emergencias**

Con el propósito de garantizar una respuesta coordinada y efectiva antes, durante y después en caso de un accidente y/o incidente o cualquier situación derivada del mantenimiento de las aeronaves, que represente una amenaza para la vida de personas, daños en aeronaves o instalaciones de Mexicana MRO, se cuenta con la siguiente estructura del personal involucrado en la atención de emergencias, con el fin de que exista una transición ordenada a operaciones de normales.



### **5.3.1 Funciones y Responsabilidades del Comité de Gestión de Emergencias Encargado de Turno (E.T)**

- ✓ Validar la información recibida sobre la notificación de alguna emergencia.
- ✓ Enviar la alerta correspondiente al Coordinador de la Emergencia.
- ✓ Colaborar durante la emergencia como lo requiera el Coordinador de la Emergencia.

#### **1. Coordinador de Emergencias (CE)**

- ✓ Disponibilidad ante emergencia (24/7)
- ✓ Presidir el Comité de Gestión de Emergencias
- ✓ Coordinar la activación del Comité de Gestión de Emergencias (CGE)
- ✓ Solicitar información inicial de la emergencia al E.T.
- ✓ Comunicar que en caso de accidente de aviación que cause daños significativos a inmuebles y/o aeronaves, se mantenga notificado al consejo de administración.
- ✓ Establecer dirección y control de nivel táctico a la respuesta a la emergencia
- ✓ Mantener la conformación del CGE y el flujo de información como se requiera para la atención de la emergencia.
- ✓ Activar a la Dirección de Jurídica en caso de ser necesario, para garantizar:
  - Dar seguimiento y apoyo legal a los responsables de la operación respecto a su situación legal ante las autoridades civiles y penales
  - Monitorear las solicitudes legales resultantes del Grupo de Atención a Colaboradores y Familiares.
  - Establecer acciones para garantizar la presencia de abogados de la empresa en el levantamiento de actas y otros asuntos legales
  - Asegurar que en caso de accidente que cause daños significativos a inmuebles, se notifique oportunamente por escrito al propietario.
- ✓ Asegurar que en caso de accidente que cause daños significativos a aeronaves, se notifique oportunamente al cliente.
- ✓ Asegurar que se notifique y gestione lo necesario respecto a las compañías aseguradoras a través del Coordinador de Finanzas.
  - Apoyar en temas logísticos a los representantes de las compañías aseguradoras.
  - Mantener informado al CGE de la situación general de las compañías aseguradoras.
- ✓ Coordinar las acciones con las Gerencias de MMRO
- ✓ Documentar las acciones y decisiones personales

Capítulo V	Revisión: Rev 01/20	Fecha: 03-Ago-20	Pág: V - 7
------------	---------------------	------------------	------------

## 2. Coordinador de Atención a Colaboradores y sus Familiares (CACyF)

- ✓ Disponibilidad ante emergencia (24/7).
- ✓ Recabar la información inicial de la emergencia por parte del CE.
- ✓ Recabar y asegurar los datos y registros de los empleados involucrados.
- ✓ Recabar lo antes posible los datos (nombre, sexo, edad estado de salud, ubicación actual) de las personas externas que pudieran haber estado en el sitio de la emergencia.
- ✓ Recabar y asegurar los registros médicos del personal de mantenimiento involucrado en el evento.
- ✓ Coordinar la activación de la brigada de primeros auxilios.
- ✓ Coordinar la activación la Comunicación hacia la Organización en caso de ser necesario.
- ✓ Establecer la información que se comunicará dentro de la organización y a la prensa.
- ✓ Coordinar la activación de la brigada de evacuación
- ✓ Coordinar la activación de la brigada de búsqueda y rescate
- ✓ Coordinar la activación de la brigada contra incendios.
- ✓ Coordinar la notificación y solicitud del apoyo externo “Protección Civil”
- ✓ Asegurar la notificación a familiares, que sea personalizada y se realice tan pronto como sea posible después de haber confirmado la identidad de las personas involucradas.
- ✓ Asegurar la notificación al sindicato tan pronto como sea posible después de haber confirmado la identidad de las personas involucradas.
- ✓ **NO** divulgar la identidad de las víctimas o lesionados derivado de un accidente y/o incidente.
- ✓ Activar a Grupos de Atención a Colaboradores y Familiares.
  - Atención de personal, Desarrollo Organizacional, Factores Humanos, Ecología Higiene y Seguridad (EHS) y Seguridad Patrimonial (SP)
  - Desarrollo Organizacional y Factores Humanos
    - Brindar asistencia post-evento (psicológica, stress, etc.)
    - Mantener informado al Coordinador de Atención a Colaboradores y Familiares de la situación general del grupo.
  - Atención de personal
    - Gerente de atención de personal asegura la notificación a familiares, que sea personalizada y se realice tan pronto como sea posible después de haber confirmado la identidad de las personas involucradas.
    - Gerente de atención de personal asegura la notificación al sindicato tan pronto como sea posible después de haber confirmado la identidad de los colaboradores involucrados.

Capítulo V	Revisión: Rev 01/20	Fecha: 03-Ago-20	Pág: V - 8
------------	---------------------	------------------	------------



- Gerente de atención de personal coordina la instalación del centro de asistencia a familiares en la base de operaciones (carpa en estacionamiento anexo, a un costado de la salida de vehículos).
- Mantener informado al Coordinador de Atención a Colaboradores y Familiares de la situación general del grupo.
- Ecología, Higiene y Seguridad (EHS)
  - Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS, es el coordinador de protección civil y es quien activa las brigadas.
  - Coadyuvar para la activación de la brigada multifuncional
  - Coadyuvar para la activación de la brigada de combate contra incendios
  - Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS, solicitar apoyo externo “Protección Civil” en caso de ser necesario
  - Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS, coordinar en conjunto con las autoridades como proceder con los cuerpos si los hubiera, estableciendo una morgue provisional.
  - Gerente de seguridad Patrimonial y EHS, solicitar el apoyo externo para manejo de materiales peligrosos en caso que se requiera.
  - Mantener informado al Coordinador de Atención a Colaboradores y Familiares de la situación general del grupo.
- Seguridad Patrimonial (SP)
  - Los guardias de seguridad contratada dan aviso al Jefe de Turno (JT) y este a su vez al Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS.
  - Los guardias de seguridad contratada recabaran la información inicial de la emergencia y asegurar los datos y registros de los empleados involucrados, nombre, número de empleado, edad área de trabajo (taller), horario de trabajo, otorgaran esta información al Gerente de Seguridad Patrimonial.
  - Los guardias de seguridad contratada acordonan el área y realizan despliegue de guardias en Mexicana MRO como se requiera.
  - Los guardias NO deben divulgar la identidad de las victimas o lesionados derivado de un accidente y/o incidente.
  - Los guardias de seguridad contratada deben evitar la toma de fotografías y/o videos en las instalaciones.
  - Los guardias de seguridad contratada recabaran lo antes posible los datos del suceso (donde ocurrió, nombre, sexo, edad, estado de salud, ubicación actual) de las personas externas que pudieran haber estado en el sitio de la emergencia, otorgaran esta información al Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS.
  - Los guardias de seguridad contratada reforzaran acceso a las instalaciones.

- Los guardias darán apoyo inmediato para ingreso de unidades de emergencia.
  - Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS, solicitar apoyo externo “policía judicial” y/o policía federal en caso de ser necesario.
  - Mantener informado al Coordinador de Atención a Colaboradores y Familiares de la situación general del grupo.
- ✓ Coordinar al Grupo de Atención a Colaboradores y Familiares.
  - ✓ Coordinar la instalación del Centro de Asistencia a Familiares en la base de operaciones.
  - ✓ Monitorear el funcionamiento del Grupo de Atención a Colaboradores y Familiares.
  - ✓ Mantener informado al Director General de la situación general del Grupo de Atención a Colaboradores y Familiares.
  - ✓ Coordinar la instalación del Centro de Asistencia Telefónica a Familiares.
  - ✓ Brindar asistencia post-evento (psicológica, stress, etc.) a las personas involucradas en el incidente o accidente como se requiera.
  - ✓ Monitorear los trámites de certificados de defunción y condiciones de transporte de restos humanos, de acuerdo a las solicitudes de los familiares.
  - ✓ Coordina en conjunto con las autoridades, como proceder con los cuerpos (si los hubiera), estableciendo una morgue provisional transfiriéndolo a una institución.
  - ✓ Coordinar activación del área de Servicio Médico de Mexicana MRO según se requiera.
  - ✓ Coordinar el traslado a unidad médica de colaborador.
  - ✓ Coordinar activación del área de Seguridad Patrimonial según se requiera.
  - ✓ Coordinar activación del área de Conservación según se requiera.
  - ✓ Coordinar la notificación y solicitud del apoyo externo “Cruz Roja”
  - ✓ Coordinar la notificación y solicitud del apoyo externo “Centro de Investigación y Seguridad Nacional”
  - ✓ Coordinar la notificación y solicitud del apoyo externo “Policía Federal”
  - ✓ Coordinar la notificación y solicitud del apoyo externo “Policía Judicial”
  - ✓ Coordinar la notificación y solicitud del apoyo externo “Manejo de Materiales Peligrosos”
  - ✓ Documentar las acciones y decisiones personales

### **3. Coordinador de Continuidad Operativa (CCO)**

- ✓ Disponibilidad ante emergencia (24/7)
- ✓ Recabar la información sobre de la emergencia por parte del CE.

Capítulo V	Revisión: Rev 01/19	Fecha: 01-Feb-19	Pág: V - 10
------------	---------------------	------------------	-------------

- ✓ Recabar y asegurar datos del personal de mantenimiento involucrado.
- ✓ Gestionar y vigilar la continuidad operativa durante la atención de la emergencia para que Mexicana MRO pueda continuar con su operación verificando:
  - La viabilidad de la continuidad de trabajos de mantenimiento acorde a las necesidades de la organización.
  - Recursos humanos disponibles para continuar la operación de mantenimiento.
  - Afectaciones emocionales del personal que está cubriendo la operación.
  - Recursos financieros disponibles para continuar la operación.

Posterior al evento establecer un plan de continuidad de la operación y regreso a la normalidad de las operaciones de mantenimiento, el cual deberá incluir:

- Implementación de acciones correctivas resultantes la investigación del evento.
  - Designación de personal para continuar las operaciones.
  - Plan de retorno a las actividades del personal encargado de responder a la emergencia (tomado en cuenta los tiempos de recuperación física y psicológica).
- ✓ Variaciones en la planeación financiera para asegurar el cumplimiento de los compromisos financieros de la empresa.
  - ✓ Reiterar a los colaboradores que **NO** tienen permitido compartir información de la emergencia.
  - ✓ Elaborar un reporte general de los daños de la aeronave o instalaciones para ser enviado al CGE.
  - ✓ Coordinar en conjunto con el Grupo de Atención a Colaboradores y Familiares la notificación a los familiares de los colaboradores involucrados en el evento en cuestión.
  - ✓ Informar al personal del taller el estatus de la emergencia
  - ✓ Informar periódicamente sus actividades al Comité de Gestión de Emergencias.
  - ✓ Documentar las acciones y decisiones personales

#### 4. Coordinador de Investigación y Autoridades (ClyA)

- ✓ Disponibilidad ante emergencia (24/7)
- ✓ Recabar la información sobre de la emergencia por parte del CE.
- ✓ Responsable de coadyuvar en la investigación, así como notificar y atender a las autoridades competentes.
- ✓ Mantiene los directorios para emergencias actualizados.
- ✓ Coordinar en conjunto con personal Jurídico la notificación a las autoridades nacionales e internacionales competentes del evento en cuestión.
- ✓ Elaborar el informe preliminar del incidente/accidente y entregarlo para su aprobación al Director General y/o al Coordinador de la Emergencia.
- ✓ Coordinar con el equipo de auditores / investigadores la asistencia de requerimientos e

Capítulo V	Revisión: Rev 01/19	Fecha: 01-Feb-19	Pág: V - 11
------------	---------------------	------------------	-------------

ingreso de autoridades al lugar del incidente / accidente.

- ✓ Monitorear los requerimientos de las autoridades o agencias encargadas de la investigación.
- ✓ Mantener informado al Comité de Gestión de Emergencias de la situación general de la investigación del accidente.
- ✓ Llevar una bitácora de todos los acontecimientos
- ✓ Coadyuvar en las investigaciones con el área designada.
- ✓ Abrir y mantener un archivo maestro de la investigación del accidente, incluyendo las copias de registro y/o documentos relacionados con los trabajos de mantenimiento relacionados con el evento, fotografías del área del incidente / accidente.
- ✓ Coordinar con el responsable de seguridad patrimonial la puesta de guardias en el lugar del evento para resguardar la evidencia, excepto para rescatar personas y objetos de valor.
- ✓ Recabar y asegurar los registros de mantenimiento e inspecciones del planeador, motores y aviónica de la aeronave involucrada.
- ✓ Recabar y asegurar la revisión vigente de los Manuales Operativos de la empresa y de la aeronave en cuestión.
- ✓ Establecer comunicación con:
  - El fabricante de la aeronave (si aplica).
  - El fabricante de los motores (si aplica).
- ✓ Coordinar la notificación y solicitud del apoyo externo “Comandancia”
- ✓ Coordinar la notificación y solicitud del apoyo externo “Cuerpo de Extinción de Incendios”
- ✓ Documentar las acciones y decisiones personales

#### **5. Coordinador de Finanzas (CF)**

- ✓ Disponibilidad ante emergencia (24/7)
- ✓ Recabar información inicial de la situación por parte del CE.
- ✓ Asegurar que la respuesta a la emergencia cuente con los recursos financieros necesarios.
- ✓ Obtener recursos financieros de manera expedita para la emergencia.
- ✓ Llevar una relación de todos los gastos generados en sitio derivados de la emergencia.
- ✓ Mantener informado al Coordinador de la Emergencia de la situación general de las finanzas y gastos generados.
- ✓ Asegurar la disponibilidad de fondos para asistencia a colaboradores y familiares, gastos médicos, seguridad adicional en las instalaciones, traslados, alimentación de los involucrados en la atención de la emergencia.

Capítulo V	Revisión: Rev 01/19	Fecha: 01-Feb-19	Pág: V - 12
------------	---------------------	------------------	-------------

## 5.4 Respuesta ante Emergencias

En el presente capítulo se describe detalladamente todas las actividades que deben realizarse para la respuesta ante Emergencias, sea durante la operación de una aeronave, las operaciones de apoyo en tierra o durante el mantenimiento de las aeronaves.

### **Incidente (Alerta Ambar)**

#### **PASO 1: Identificación de Incidente**

Colaboradores de MMRO, Clientes o Personal de Seguridad identifican un incidente en la base de Mantenimiento.

#### **PASO 2: Notificación Inicial de Incidente**

Colaboradores de MMRO, Clientes, Servicio Médico o Personal de Seguridad notifican al Encargado de Turno el incidente.

**Conmutador: 4747 6500**

**Ext. 8506**

**Nextel: 55 6582 7485**

**ID: 32\*130779\*18**

**Frecuencia: 134.4 MHz**

**etbm@mexicanamro.com**

#### **PASO 3: Validación de Información sobre incidente**

El Encargado de Turno valida si la información recibida sobre el incidente es verídica;

- Si la información recibida sobre el incidente se verifica y ésta **NO es real**, se considera como falsa alarma y no se procede a realizar protocolo de emergencia.

Capítulo V	Revisión: Rev 01/19	Fecha: 01-Feb-19	Pág: V - 13
------------	---------------------	------------------	-------------

#### **PASO 4: Envío de Alerta al Comité de Gestión de Emergencias**

Si el Encargado de Turno verifica que la información recibida sobre el incidente **es real**, se procede a enviar la notificación al Comité de Gestión de Emergencias, bajo los criterios de nivel de Alerta de MMRO.

#### **PASO 5: Integración del equipo Investigador.**

Gerente de SMS y Respuesta a la Emergencia y/o el Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS será el responsable de integrar al equipo que llevará a cabo la investigación del incidente en función de la naturaleza del mismo (personal de seguridad operacional eventos relacionados con las aeronaves o personal de seguridad industrial eventos relacionados con colaboradores u otros).

#### **PASO 6: Solicitud de personal involucrado en el incidente para investigación.**

El Gerente de SMS y Respuesta a la Emergencia y/o el Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS con base en la evaluación de la situación, los hechos conocidos y la naturaleza del evento, solicitará al Director o Gerente del área involucrada del incidente, se le proporcione tiempo con el personal participe o testigo del mismo, para la realización de la investigación correspondiente.

#### **PASO 7: Proceso de Investigación.**

Gerente de SMS y Respuesta a la Emergencia y/o el Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS será el responsable de coordinar la investigación del incidente, para el caso de investigación de Seguridad Operacional la realización de la misma deberá de seguir con lo establecido en el numeral 4.4 "INVESTIGACIÓN DE FALLAS, INCIDENTES / ACCIDENTES" del Capítulo IV del presente Manual.

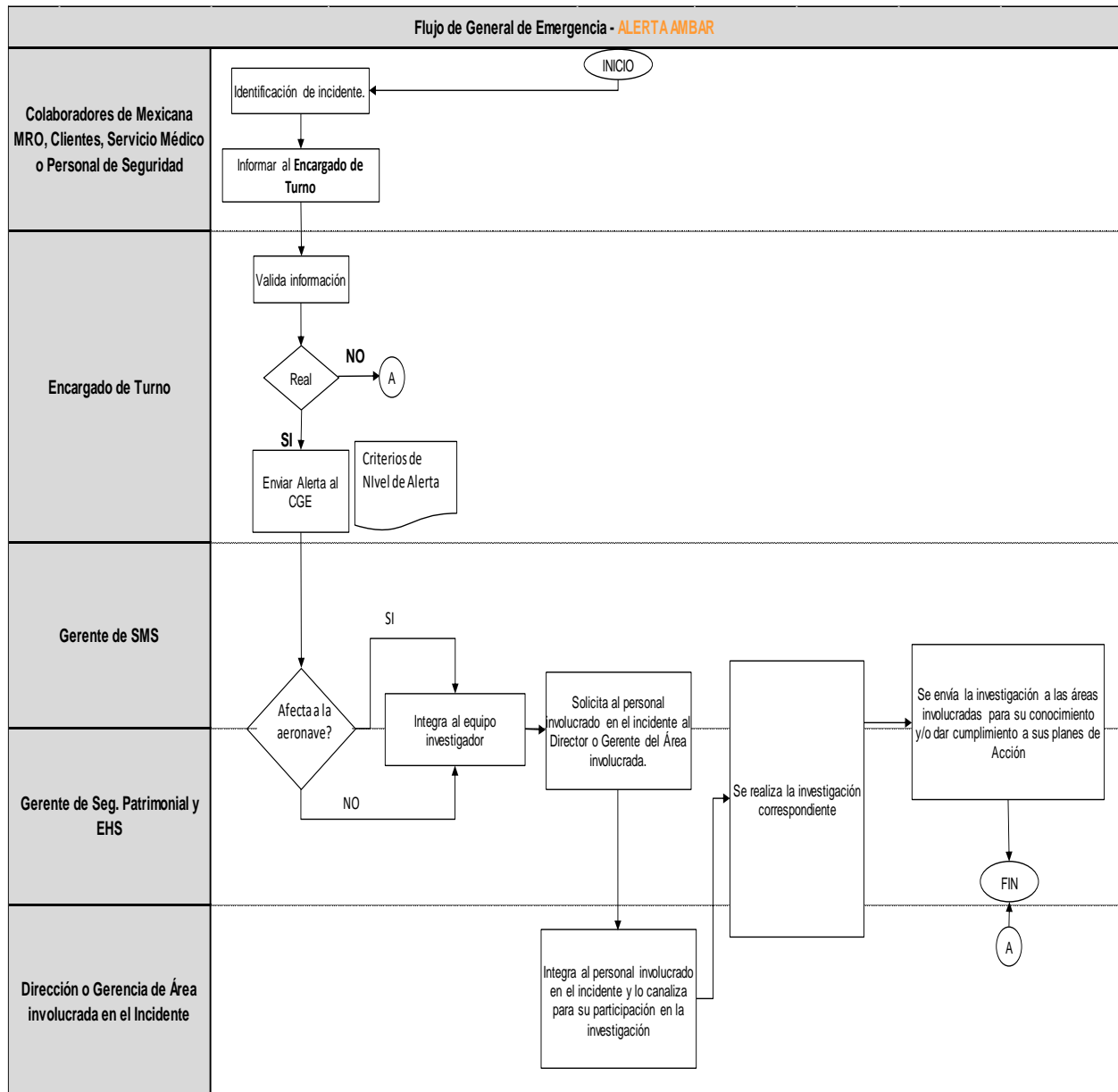
#### **PASO 8: Difusión de los resultados de la Investigación**

El Gerente de SMS y Respuesta a la Emergencia y/o el Gerente de Seguridad Patrimonial y EHS enviará los resultados de la investigación correspondiente a las Direcciones y/o Gerencias involucradas en el incidente para su conocimiento y/o dar cumplimiento a los planes de acción que resultaron de la misma.

Capítulo V	Revisión: Rev 01/19	Fecha: 01-Feb-19	Pág: V - 14
------------	---------------------	------------------	-------------

## Flujo General de atención de una emergencia (ALERTA AMBAR)

Con el propósito de asegurar que exista una coordinación ordenada y eficiente de las acciones a seguir durante una emergencia (incidente) y el regreso a operaciones normales, Mexicana MRO tiene como referencia el flujo general de atención de emergencias.



### Incidente Grave o Accidente (Alerta Roja).

#### **PASO 1: Identificación de Accidente**

Colaboradores de MMRO, Clientes o Personal de Seguridad identifican un accidente en la base de Mantenimiento.

#### **PASO 2: Notificación Inicial de Accidente**

Colaboradores de MMRO, Clientes, Servicio Médico o Personal de Seguridad notifican al Encargado de Turno el accidente.

**Conmutador: 4747 6500**

**Ext. 8506**

**Nextel: 55 6582 7485**

**ID: 32\*130779\*18**

**Frecuencia: 134.4 MHz**

**etbm@mexicanamro.com**

#### **PASO 3: Validación de Información sobre accidente**

El Encargado de Turno valida si la información recibida sobre el accidente es verídica;

- Si la información recibida sobre el accidente se verifica y ésta **NO es real**, se considera como falsa alarma y no se procede a realizar protocolo de emergencia.

#### **PASO 4: Envío de Alerta al Coordinador del Comité de Gestión de Emergencias**

Si el Encargado de Turno verifica que la información recibida sobre el accidente **es real**, se procede a enviar la notificación al Coordinador de la Emergencia del Comité de Gestión de Emergencias, bajo los criterios de nivel de Alerta de MMRO.



### PASO 5: Evaluación de Emergencia

El Coordinador de la Emergencia (Director General, Director Técnico y/o Gerente de SMS y Respuesta a la Emergencia) evaluarán la situación con base en los hechos conocidos y la naturaleza del evento, para determinar la severidad de la emergencia.

### PASO 6: Activación de miembros del Comité de Gestión de Emergencias

El Coordinador de la Emergencia (Director General, Director Técnico y/o Gerente de SMS y Respuesta a la Emergencia) con base en la evaluación de la situación, los hechos conocidos y la naturaleza del evento, activa a los miembros del Comité de Gestión de Emergencias que el considere necesarios para la atención de la Emergencia.

### PASO 7: Notificación de atención a emergencia al/los Grupo(s) de Atención correspondientes

Los miembros del Comité de Gestión de Emergencias (con base en sus funciones y responsabilidades) dependiendo del tipo de emergencia notificarán y activarán al o los Grupos de Atención necesarios, para que atiendan la Emergencia en sitio.

### PASO 8: Atención de Emergencia en sitio

El o los Grupos de Atención se hacen cargo de la emergencia con base en sus funciones y responsabilidades específicas de cada uno de ellos; siempre deben de atender la emergencia bajo la dirección del Comité de Gestión de Emergencias.

### PASO 9: Control de Emergencia

Si el o los Grupos de Atención evalúan que la emergencia **no se puede controlar** con ningún medio de los que ellos utilizan con base en sus funciones y responsabilidades específicas, proceden a notificar al Comité de Gestión de Emergencias, para que estos a su vez tomen las decisiones correspondientes y se den instrucciones puntuales para que se atienda nuevamente la emergencia.

Una vez que el o los Grupos de Atención evalúan que la emergencia **está controlada**, proceden a realizar una evaluación de las condiciones de las personas, instalaciones y/o equipo involucrado, posterior a esto declaran que la emergencia está controlada y se procede a notificar al Comité de Gestión de Emergencias el estatus de la misma.

Capítulo V	Revisión: Rev 01/20	Fecha: 03-Ago-20	Pág: V - 17
------------	---------------------	------------------	-------------

### **PASO 10: Cierre de Emergencia**

Los miembros del Comité de Gestión de Emergencias al ser notificados por el o los Grupos de Acción el estatus de emergencia controlada en sitio, éstos evalúan la información y situación para determinar si la emergencia es declarada como cerrada o no.

Si la emergencia se declara como **NO** cerrada, se procede a seguirla atendiendo con base a las funciones y responsabilidades de los miembros del Comité según corresponda la situación.

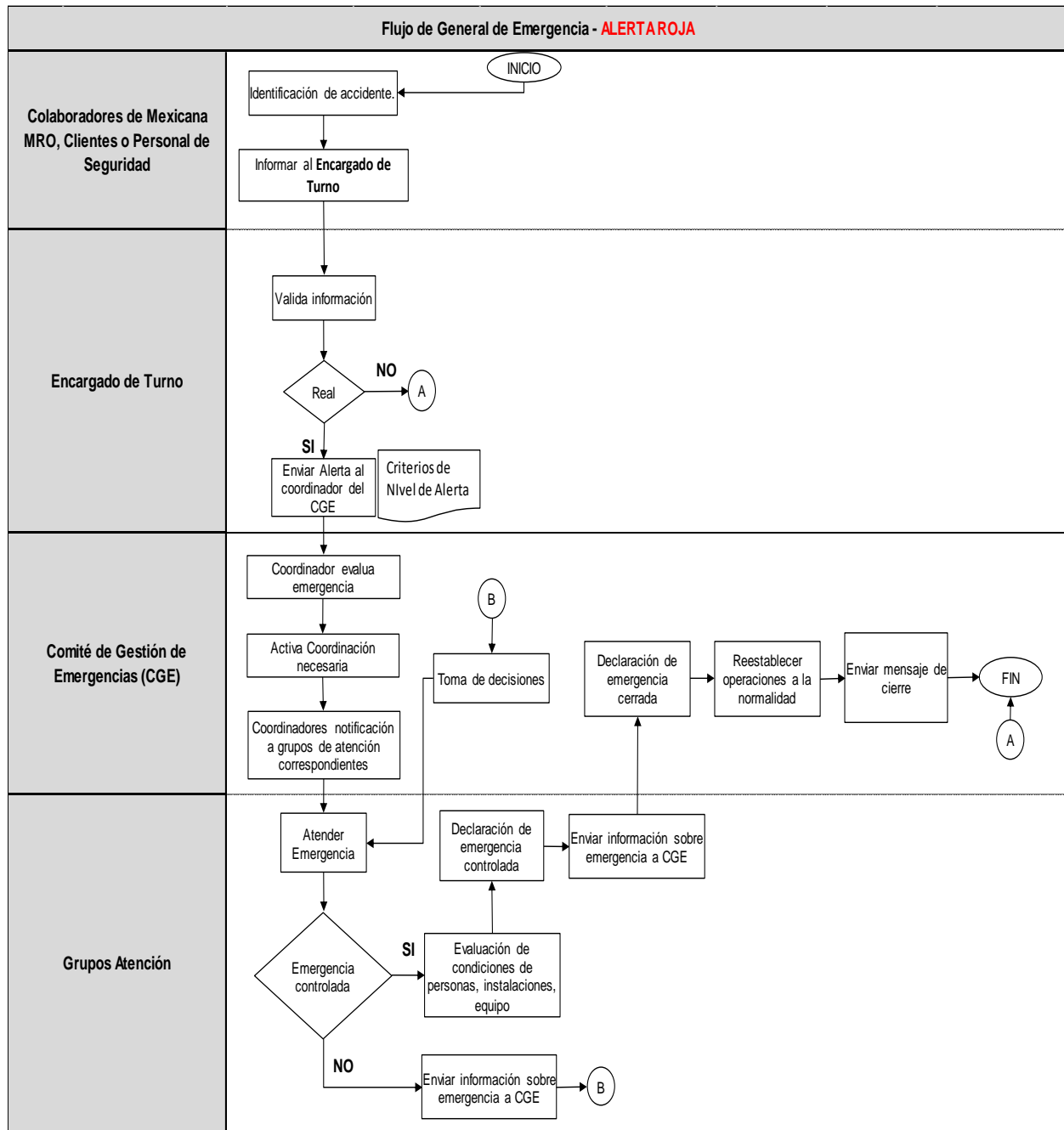
Si la emergencia se declara como cerrada, se procede a reestablecer las operaciones de manera normal.

### **PASO 11: Comunicación de Emergencia**

Una vez que el Comité de Gestión de Emergencias declara la Emergencia como cerrada proporcionan la información pertinente al responsable de Comunicación interna para que se envíe el mensaje de cierre a los colaboradores y a la prensa según corresponda con base en sus procedimientos internos de notificación de información.

## Flujo General de atención de una emergencia (ALERTA ROJA)

Con el propósito de asegurar que exista una coordinación ordenada y eficiente de las acciones a seguir durante una emergencia (accidentes) y el regreso a operaciones normales, Mexicana MRO tiene como referencia el flujo general de atención de emergencias.



## Esfuerzos para enfrentar a la Emergencia.

### Coordinación Interna

Mexicana MRO cuenta con un proceso de Respuesta ante Emergencias el cual tiene como objetivo dar alerta a los integrantes del Comité de Gestión de Emergencias para tomar el control y tomar decisiones ante la situación y estos a su vez son los encargados de notificar y coordinar con los Grupos Atención que responderán a la emergencia en sitio.

Este proceso se inicia en el instante en el cual el Encargado de Turno da la notificación sobre la emergencia al Coordinador de la Emergencia (CE), éste a su vez toma la decisión de activar total o parcialmente al CGE en función de la situación de emergencia que se presente conforme a los escenarios previstos. Asimismo, el CE también definirá los integrantes del comité de gestión de emergencias, de acuerdo con la evolución de la situación, la desactivación de la emergencia y el retorno a la operación normal.

### Coordinación Externa

La coordinación con y entre organizaciones externas es clave para una rápida respuesta a una emergencia, donde el factor tiempo y la fluidez de los procesos permitirán mitigar sinérgicamente sus efectos.

Cuando se eleve el nivel de alerta y/o la emergencia no pueda ser atendida o contenida por el personal de Mexicana MRO se notificará y solicitará apoyo al Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México para la activación del Plan de Emergencia del Aeropuerto.

Dicha coordinación será realizada por los integrantes del CGE con base en sus funciones y responsabilidades de los miembros del mismo.

Dependiendo de la naturaleza de la Emergencia también se procederá a solicitar apoyo a otras organizaciones externas (según aplique), tales como:

- Comandancia
- Cruz Roja
- Bomberos
- Protección Civil
- Policía Federal
- Policía Judicial
- Cuerpo de Extinción de Incendios
- Centro de Investigación y Seguridad Nacional
- Manejo de Materiales Peligrosos.

**Nota:** La lista de contactos y números telefónicos de las organizaciones externas para el apoyo en Emergencias en Mexicana MRO se encuentran en el capítulo VIII Anexos en la sección "Directorio Telefónico de Emergencias"

Capítulo V	Revisión: Rev 01/19	Fecha: 01-Feb-19	Pág: V - 20
------------	---------------------	------------------	-------------

**Clasificación de las Emergencias**

**Alerta Ambar (Incidente)**

Deberá entenderse como ALERTA AMBAR, a:

**“Todo suceso ocurrido durante la ejecución de las operaciones de mantenimiento de la organización, que no llegue a ser un accidente que afecte o pueda afectar la seguridad de las operaciones”.**

Los criterios mencionados a continuación son algunos ejemplos enunciativos más no limitativos, de eventos que se pueden utilizar como referencia para determinar el tipo de alerta:

Tipo de Alerta	Eventos
<b>AMBAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lesiones leves que no comprometen de ninguna manera la integridad de la persona tales como golpes contusos, cortaduras o raspaduras que no requieren suturas o molestias físicas que no impidan movilidad y autonomía que comprometa el estado de salud del afectado, ocurridas durante tareas de mantenimiento de aeronaves provocadas por la activación total o parcial de algún sistema de la aeronave.</li> <li>• Lesiones o Incidentes Graves de personas (fracturas, esguinces mayores a 2o grado, invasión de objetos extraños en el cuerpo, quemaduras, caídas entre 2 y 3 mts. de altura, heridas suturables, ocurridas durante tareas de mantenimiento de aeronaves provocadas por la activación total o parcial de algún sistema de la aeronave.</li> <li>• Daños a componentes de aeronave o un sistema de la misma que afectan directamente su funcionamiento y para restaurarlo requiere de una reparación mayor, a un costo relativamente alto en función del servicio.</li> <li>• Daños a los sistemas eléctrico, mecánico, neumático, hidráulico o pluvial del MRO que afectan directamente su funcionamiento, impidiendo su operación normal y el costo de reparación es relativamente alto en función de su costo normal de mantenimiento, requiere refacciones de especialidad y/o su reparación requiere de 48 a 72 hrs. cuyo impacto afecta parcialmente la continuidad operativa del mantenimiento de aeronaves</li> <li>• Amenaza de bomba <b>NO</b> confirmada</li> <li>• Amenaza de bomba confirmada.</li> </ul>

- Fauna nociva que pudiera dañar la salud de los colaboradores o la integridad de las aeronaves.
- Condiciones meteorológicas adversas.
- Derrame de sustancias peligrosas menor a 25 m<sup>2</sup> o 1 m<sup>3</sup>.  
(hidráulico, aceites, combustible y/o aguas negras).
- Conatos de incendio.
- Posible alteración del orden.
- Disturbios civiles en MMRO y/o alrededores.
- Apoderamiento ilícito de aeronaves en mantenimiento o instalaciones.
- Cualquier otra que por su naturaleza pongan en peligro inminente la integridad de los colaboradores, aeronaves e instalaciones y/o que comprometan considerablemente la continuidad de las operaciones de Mexicana MRO.

**ALERTA ROJA (Incidente grave o Accidente)**

Deberá entenderse como ALERTA ROJA, a cualquier:

**“Suceso confirmado en donde hay daños considerables a personas, aeronaves o instalaciones.”**

Los criterios mencionados a continuación son algunos ejemplos enunciativos más no limitativos, de eventos que se pueden utilizar como referencia para determinar el tipo de alerta:

Tipo de Alerta	Eventos
<b>ROJA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accidentes y Fatalidades (fracturas múltiples o expuestas, caídas de mas de 3 mts de altura, heridas profundas, inconscientes, decesos) con consecuencias muy graves o irreversibles en salud e integridad del afectado, incapacidades por mas de 30 días, necesidad de hospitalización superior a las 48 hrs.</li> <li>• Daños a componentes de aeronave o sistemas de la misma que los inutilicen o cuyo costo de reparación es extremadamente alto con respecto al servicio u operación del cual se originó el daño.</li> <li>• Daño muy grave o irreversible a los sistemas eléctrico, mecánico, neumático, hidráulico o pluvial del MRO cuyo costo de reparación es extremadamente alto con respecto a su mantenimiento normal o que requiera el reemplazo parcial o total de una parte o todo el sistema, requiere de partes especializadas y su tiempo de reparación supera las 72 hrs.</li> <li>• Fuego declarado en aeronaves, instalaciones o en áreas de almacenaje de combustible.</li> <li>• Incendio de aeronave.</li> <li>• Incendio en instalaciones.</li> <li>• Explosión en instalaciones</li> <li>• Pérdida total de una aeronave.</li> <li>• Fuego durante vuelos de prueba.</li> <li>• Cualquier otra que por su naturaleza causaron daños muy considerables a los colaboradores, aeronaves e instalaciones y/o que impidan la continuidad de las operaciones en de Mexicana MRO</li> </ul>

## 5.5 Continuidad y regreso a la normalidad de las operaciones de mantenimiento<sup>1</sup>

El Comité de Gestión de Emergencias a través del **Coordinador de Continuidad Operativa** Gestionará y vigilará la continuidad operativa **durante la gestión de la emergencia**, para que Mexicana MRO pueda continuar con su operación; verificando:

- La viabilidad de la continuidad de trabajos de mantenimiento acorde a las necesidades de la organización.
- Recursos humanos disponibles para continuar la operación de mantenimiento.
- Afectaciones emocionales del personal que está cubriendo la operación.
- Recursos financieros disponibles para continuar la operación.

Con base en lo anterior, **posterior al evento** se deberá establecer un plan de continuidad de la operación y regreso a la normalidad de las operaciones de mantenimiento, el cual deberá incluir:

- Implementación de acciones correctivas resultantes la investigación del evento.
- Designación de personal para continuar las operaciones.
- Plan de retorno a las actividades del personal encargado de responder a la emergencia (tomado en cuenta los tiempos de recuperación física y psicológica).
- Variaciones en la planeación financiera para asegurar el cumplimiento de los compromisos financieros de la empresa.

<sup>1</sup> NOM-064-SCT3-2012, inciso A4 i); Circular de Asesoramiento CA SA-064/10 R1, inciso B3.6 g)



## **5.6 Declaraciones a la prensa y a familiares de las personas involucradas en el accidente o incidente**

### **1. Manejo de los medios de comunicación**

El único canal autorizado para hacer declaraciones a los medios de comunicación y al público en general es el Director General de MMRO o quien él considere y designe.

**EN CASO DE SUFRIR UNA EMERGENCIA, QUEDA TERMINANTEMENTE PROHIBIDO A TODOS LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA, HACER DECLARACIONES, YA SEA DE PALABRA O POR ESCRITO, AL PÚBLICO O A CUALQUIER MEDIO DE COMUNICACIÓN.**

El Representante de Comunicación Organizacional de MMRO establecerá la estrategia para atender a los medios de comunicación, en caso que aplique.

El Director General será Vocero Oficial o podrá designar quien será el encargado de atender directa y durante todo el proceso de respuesta a los medios de comunicación. El Vocero Oficial proporcionará solamente información previamente autorizada por el Director General de MMRO.

### **2. Información que no puede entregarse por estar reservada para efectos de la investigación:**

- Declaraciones de personal de la Empresa.

### **3. Instrucciones relacionadas con la respuesta inmediata a las preguntas de la prensa.**

- Cuando se hable con reporteros evite hablar en términos aeronáuticos ya que puede confundir al público en general.
- Evite la frase “Sin comentarios” ya que esta respuesta le da la impresión a la prensa que Ud. está ocultando algo. Los reporteros preguntaran “Que pasaría si...” Y especularan. La prensa siempre buscará la información de quien sea, deje que esta sea la que Ud. les proporcione.
- Si los reporteros lo encuentran de “sorpresa”, pídeles 15 minutos para conseguir mayor información y organizarse.
- Consiga la información. **NO HAGA CONCLUSIONES.**
- Prepárese con **HECHOS. NO ESPECULE.** Si no tiene la información a la mano o no está seguro de los hechos, dígalos a los reporteros que ira a obtenerla y regresara a proporcionársela. Después hágalo, preferentemente antes de tiempo.

Capítulo V	Revisión: Rev 01/19	Fecha: 01-Feb-19	Pág: V - 25
------------	---------------------	------------------	-------------

- No haga declaraciones “off the record” – nunca lo son. Asuma siempre que TODO lo que Ud. diga será mencionado si no quiere que lo mencione, no lo diga.
- De lo más importante, sea honesto y de la cara en las entrevistas. La credibilidad es esencial.
- Imagine que este evento le pasó a uno de sus seres queridos. Deje que esos pensamientos lo guíen en la respuesta apropiada sobre que querría Ud. saber respecto a su ser querido.
- Sensibilícese con los empleados de la Compañía. Hable con sus empleados respecto al impacto que esta tragedia les ha causado. Ofrezcales palabras de comfort y alivio.
- Proporcione información positiva y proactiva a la prensa.

#### **4. Tiempo y contenido mínimo que deberá contener el primer comunicado de prensa.**

El primer comunicado de prensa debe emitirse durante el lapso de 60 minutos posteriores al conocimiento de un [accidente-incidente-amenaza] a una persona, aeronave que se le brinda mantenimiento o servicio de pernocta e instalaciones.

**El contenido mínimo del primer comunicado de prensa se encuentra descrito en procedimiento interno del área de Comunicación Organizacional de MMRO**

#### **5. Notificación a Familiares**

La notificación a familiares de los colaboradores accidentados deberá realizarse tan pronto como sea posible, dicha notificación será realizada por el **Grupo de Atención a Colaboradores y Familiares**. Asimismo, deberá considerarse a este grupo prioritario respecto a medios de comunicación sobre cualquier actualización a la información del accidente.

Si durante la notificación a los familiares de las víctimas, alguno de ellos quisiera que no se haga público el nombre de su familiar en el comunicado a los medios, Personal Jurídico, deberá de consultar esta solicitud con las autoridades correspondientes.

El Grupo de Atención a Colaboradores y Familiares, mantendrán actualizados los expedientes de cada trabajador involucrado en el accidente, su estado actual y donde se encuentra, localizarán a los familiares del trabajador, tan pronto se confirme que se encontraba en accidente, aunque no esté confirmada toda la lista de trabajadores.

## Asistencia a los Familiares de Colaboradores

La asistencia a los familiares de los colaboradores que resultaron lesionados o que fueron víctimas del accidente/incidente, será ordenada por el **Coordinador de Atención a Colaboradores y sus Familiares** el cual verificará que cumpla a través del **Grupo de Atención a Colabores y Familiares** con base en sus procedimientos internos con las siguientes acciones:

- a) Mantener un contacto permanente con los familiares, obteniendo los teléfonos que proporcionen para este fin (celular o local)
- b) Llevar un registro del familiar contactado (mayor de 18 años)
- c) Proporcionar al familiar o amigo un número telefónico permanente designado a la atención de familiares
- d) Proporcionar información clara y precisa de acuerdo a las normas de declaraciones, ratificando que Mexicana MRO hace su mejor esfuerzo en la atención del evento
- e) Después del primer contacto con el familiar, se deberá mantenerlo al tanto sobre la atención del evento

El familiar nunca deberá sentir que se encuentra solo y que carece de información por parte de Mexicana MRO. El fin de este proceso es atender los familiares de las víctimas para proporcionarles los servicios más urgentes durante la emergencia y al término de esta.

## 5.7 Apoyo psicológico a los empleados involucrados en la Respuesta a la Emergencia.

El **Grupo de Atención a Colaboradores y Familiares** con base en sus procedimientos internos deberá conseguir y dar seguimiento a un servicio especializado de apoyo psicológico para todos los colaboradores involucrados en la respuesta a un incidente/accidente (Grupos de Atención de Emergencias).

El apoyo psicológico deberá cubrir lo siguiente:

- Manejo del estrés emocional durante la respuesta a la emergencia
- Atención periódica a los efectos psicológicos posteriores al incidente/accidente para los involucrados directos, como para los involucrados en la respuesta al mismo.

El servicio especializado de apoyo psicológico deberá coordinarse a la brevedad de la notificación del incidente/accidente para buscar una mayor efectividad del mismo.

Se deberá llevar un registro de dicho servicio para todos los colaboradores involucrados, respetando la confidencialidad de los resultados.

## **5.8 Simulacros.**

El Plan de Acción en Emergencias será probado mediante simulacros de gabinete (1 vez al año) o a escala real cada 2 años, considerando que, el simulacro a escala real suple al de gabinete en el año que se traslapen.

Los simulacros tienen como finalidad:

- Familiarizar al personal involucrado en la atención a emergencias con sus funciones y responsabilidades
- Familiarizar al personal involucrado en la atención a emergencias con los procedimientos establecidos en el Plan de Acción en Emergencia.
- Asegurarse de la funcionalidad de todo el equipo y las facilidades para la atención de una emergencia.
- Identificar las deficiencias entre lo escrito en el plan y su ejecución práctica.

### **Pasos para realización de un Simulacro**

- Contar con un checklist de las funciones y responsabilidades de los involucrados en la atención de las Emergencias (Comité de Gestión de Emergencias).
- Asegurarse que todos los miembros del Comité de Gestión de Emergencias se encuentren debidamente capacitados en el Plan de Acción en Emergencia.
- Establecer objetivos particulares para el ejercicio de Simulacro basados en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del Comité de Gestión de Emergencias
- Realizar una presentación que contenga el escenario de la emergencia que se simulará basada en los objetivos particulares del ejercicio de Simulacro.
- Antes de finalizar el ejercicio de simulacro se procederá al llenado de la evaluación del Simulacro
- Contar con observadores durante la ejecución de simulacros, con el fin de lograr identificar mejoras durante el desarrollo del mismo.
- Para finalizar el ejercicio de simulacro se deberá firmar un “Acta de Cierre de Simulacro” que deberá estar firmada por todos los partícipes del ejercicio.

## Análisis post eventos

Posterior a la activación del Plan de Acción en Emergencia o a la realización de un simulacro, la Gerencia de SMS y Respuesta a la Emergencia realizará un análisis de los procedimientos llevados a cabo, la información crítica e importante que se derive de ese análisis estará a disposición de la Autoridad Aeronáutica e integrantes del Plan de Acción en Emergencias de Mexicana MRO.

En caso de que se emitan recomendaciones y/o acciones correctivas que impliquen cambios al Plan de Acción en Emergencia como resultado de la activación del mismo, la Gerencia de SMS y Respuesta a la Emergencia hará una notificación formal a la Autoridad Aeronáutica de estas recomendaciones y/o acciones correctivas para que estén debidamente informadas y consideren dichas recomendaciones.

## Modificaciones al Plan de Acción en Emergencia

Igualmente, este Plan de Acción en Emergencia deberá enmendarse basado en las oportunidades de mejora que se emitan posterior a la ejecución de un simulacro, así como por actualizaciones de las funciones y responsabilidades de los integrantes del CGE, cambios en el personal clave de la organización o a solicitud del Comité Central de Seguridad.

### 5.9 Capacitación respecto al Plan de Acción en Emergencia

Todo el personal de Mexicana MRO será capacitado de manera interna sobre el Plan de Acción en Emergencia del MRO en relación de sus funciones y responsabilidades durante una emergencia, por lo anterior se estableció el “Programa de Capacitación del Plan de Acción en Emergencia de Mexicana MRO” el cual está avalado por el Ejecutivo Responsable de forma autógrafa, siendo actualizado dicho programa de manera anual.

<b>Integrantes del Comité de Gestión de Emergencias, Suplentes y Grupos de Atención</b>		
Curso	Duración	Periodicidad
Inicial sobre Plan de Acción de Emergencia	2 hrs	Única ocasión
Recurrente sobre Plan de Acción de Emergencia	1 hr	2 años *

\* El curso recurrente sobre Plan de Acción de emergencia tendrá vigencia de 2 años, tal como se ilustra en la tabla anterior, sin embargo, podrá ser aplicado en un periodo menor al definido a una coordinación particular del Comité de Gestión en Emergencia (Integrantes del Comité de Gestión de Emergencias, Suplentes y/o Grupos de Atención), cuando esta se vea involucrada en una de las siguientes consideraciones:

- Actualización del procedimiento de atención de Emergencia del Plan de acción en Emergencia en Mexicana MRO.

Capítulo V	Revisión: Rev 02/20	Fecha: 18-Nov-20	Pág: V - 30
------------	---------------------	------------------	-------------

- Actualización de las funciones y responsabilidades de los Integrantes del Comité de Gestión de Emergencias.
- Resultados del análisis de las oportunidades de mejora después de la ejecución de un simulacro.

**5.9.1 Contenido mínimo de la capacitación sobre Plan de Acción en Emergencia de Mexicana**

Tema	Integrantes del Comité de Gestión de Emergencias, Suplentes y Grupos de Atención	
	Inicial	Recurrente
Estructura de un Plan de Acción en Emergencia	X	X
Activación del Plan de Acción en Emergencia	X	X
Funciones y responsabilidades en una Emergencia*	X	X
Simulacro del Plan de Acción en Emergencia	X	X
<b>Duración del curso (horas)</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

\* Nota: El contenido de la capacitación del tema “Funciones y responsabilidades en una Emergencia” esta basado del numeral 5.3.1 Funciones y Responsabilidades del Comité de Gestión de Emergencias del presente capítulo, por lo que el contenido es particular para cada Integrante del Comité de Gestión de Emergencias.

**5.9.2 Registros de capacitación sobre Plan de Acción en Emergencia de Mexicana**

La Gerencia de SMS y Respuesta a la Emergencia será responsable de tener el control de la capacitación sobre el plan de acción en Emergencia de Mexicana MRO de los Integrantes del Comité de Gestión de Emergencias, Suplentes y Grupos de Atención garantizando que dicho personal cuente con la capacitación vigente, los registros de capacitación como (lista de asistencia, constancias de capacitación, etc) será mantenido a resguardo por el área de Capacitación.

## 5.10 Información hacia la Autoridad Aeronáutica.<sup>2</sup>

La comunicación sobre la ocurrencia de eventos que puedan poner en riesgo las operaciones de Mexicana MRO hacia las autoridades aeronáuticas debe realizarse de forma expedita.

Esta comunicación deberá hacerse tanto a la comandancia del aeropuerto más cercano como a la Dirección de Investigación de Accidentes de Aviación de la AFAC.

Los siguientes eventos también tendrán que notificarse:

- Accidentes
- Incidentes Graves
- Implementación o actualización Medidas de Seguridad
- Oficios de aviso
- Acciones de ejecución y las sanciones correspondientes
- Cualquier desviación a las regulaciones nacionales que se hayan autorizado por la AFAC
- Cambios de personal Directivo

### **Notificación (Reporte Voluntario de Seguridad Operacional AFAC)**

#### **Objetivo**

Mantener informada a la Autoridad Aeronáutica referente a eventos que puedan poner en riesgo la seguridad de las operaciones.

Cuando sea requerido, el departamento de Seguridad Operacional y Respuesta en Emergencia de Mexicana MRO, de conformidad con el numeral 10.7 de la NOM-064-SCT3-2012, se encargará de emitir un reporte voluntario a la Autoridad Aeronáutica, cuando existan eventos que puedan poner en riesgo la seguridad de las operaciones, por medio del formato establecido en el **Anexo A** con el fin de mantener informada a la Autoridad Aeronáutica.

Ejemplos:

- Cuasi-colisión de aeronaves
- Control de fauna
- Eventos que no se encuentren dentro de la jurisdicción de Mexicana MRO.

Dicha notificación debe ser enviada al correo electrónico:

Reporte\_voluntario@sct.gob.mx

<sup>2</sup>NOM-064-SCT2-2012, inciso A4 i); Circular de Asesoramiento CA SA-064/10 R1, inciso B3.6i)

Capítulo V	Revisión: Rev 01/20	Fecha: 03-Ago-20	Pág: V - 32
------------	---------------------	------------------	-------------



Necesidad de enviar a la Autoridad Aeronáutica la información que ponga en riesgo la seguridad en las operaciones.

Llenado de formato "Reporte Voluntario de Seguridad Operacional" por la Gerencia SMS y Respuesta en Emergencia.

Envío de Reporte Voluntario de Seguridad Operacional a la Autoridad Aeronáutica.

La Autoridad Aeronáutica elabora estadísticas y tendencias con el fin de elevar la Seguridad Operacional en México.

## Anexo A

Recuerda

### REPORTE VOLUNTARIO DE SEGURIDAD OPERACIONAL

PELIGRO	CONSECUENCIA	RIESGO
Condición u objeto que <b>potencialmente</b> puede causar lesiones al personal, daños al equipamiento o estructuras, pérdida de material, o reducción de la habilidad de desempeñar una función determinada.	Resultado potencial de un peligro	La evaluación de las consecuencias de un peligro, expresado en términos de <b>probabilidad y gravedad</b> , tomando como referencia la peor condición previsible.

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

Nombre:

e-mail:

Fecha:

Empresa:

Cargo:

### PARA SER LLENADO POR LA PERSONA QUE IDENTIFICÓ EL PELIGRO

Describir clara y detalladamente el evento

Fecha del evento:

Hora del Evento:

Lugar:

Descripción del peligro:

Consecuencia del peligro

Propuestas de Acciones Correctivas:

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

Muy frecuente

 1

 2

 3

 4

Casi nunca

 5

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

Catastrófico

 1

 2

 3

 4

Menor

 5

Dicho reporte deberá ser enviado al correo electrónico [reporte\\_voluntario@sct.gob.mx](mailto:reporte_voluntario@sct.gob.mx)  
Gracias por su colaboración

## Instructivo de llenado

### a) Consideraciones generales para el llenado del Reporte Voluntario de Seguridad Operacional:

El formato del reporte voluntario del presente apéndice normativo es un ejemplo de lo que contiene y que instrucciones se deben seguir para su llenado.

El formato del reporte voluntario que debe utilizar el proveedor de servicios para informar a la Autoridad Aeronáutica de eventos que puedan poner en riesgo la seguridad en las operaciones deberá ser descargado del portal de la Dirección General de Aeronáutica Civil, en el siguiente enlace: <http://www.sct.gob.mx/transporte-y-medicina-preventiva/aeronautica-civil/seguridad-aerea/sms/reporte-voluntario/>

Debe llenarse en computadora o imprimirse y llenarse en máquina de escribir o a mano con letra de molde legible.

Usar tinta, preferiblemente de color negro.

Debe llenarse preferentemente en su totalidad, sin embargo, las casillas 1, 2, 8, 9, y 11 son obligatorias, de lo contrario no se tendrá información suficiente para realizar un análisis del evento reportado., debiendo considerar la siguiente guía de llenado para todo el reporte voluntario:

Casilla 1: Anotar el nombre completo de la persona que elabora el reporte.

Casilla 2: Anotar el correo electrónico de la persona que elabora el reporte.

Casilla 3: Anotar la fecha en que se elabora el reporte.

Casilla 4: Anotar el nombre de la empresa donde sucedió el evento.

Casilla 5: Anotar el cargo/puesto de la persona que realiza el reporte.

Casilla 6: Anotar la fecha en que ocurrió el evento que se está reportando.

Casilla 7: Anotar la hora en que ocurrió el evento que se está reportando.

Casilla 8: Anotar el lugar/ubicación en donde ocurrió el evento reportado.

Casilla 9: Describir a detalle el peligro/evento detectado.

Casilla 10: Anotar las posibles consecuencias del peligro/evento detectado.

Casilla 11: Anotar a detalle las propuestas para mitigar el peligro.

Casilla 12: Marcar con una "x" dentro de los recuadros con escala del 1 al 5 que tan frecuente es que pase el evento reportado, tomando en cuenta que el número 1 indica mayor frecuencia y el número 5 menor frecuencia.

Casilla 13: Marcar con una "X" dentro de los recuadros con escala del 1 al 5 la posible gravedad en caso de que ocurriera el evento, tomando en cuenta que el número 1 indica que sería catastrófico y el número 5 indica un daño menor.

### b) Presentación del Reporte Voluntario:

El reporte voluntario debe ser enviado por correo electrónico a la Autoridad Aeronáutica a la siguiente dirección: [reporte\\_voluntario@sct.gob.mx](mailto:reporte_voluntario@sct.gob.mx)

### c) Fundamento jurídico-administrativo del reporte voluntario:

Procedimiento de evaluación de la conformidad señalado en el numeral 10.7., de la presente Norma Oficial Mexicana NOM-064-SCT3-2012 en vigor.

Capítulo V	Revisión: Rev 01/19	Fecha: 01-Feb-19	Pág: V - 35
------------	---------------------	------------------	-------------