

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

## **PLANIFICACIÓN DE LA RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)**

### **1. Generalidades**

Un plan de respuestas ante emergencias (PRE) es un componente integral del proceso SRM de proveedor de servicio para enfrentar emergencias, crisis o sucesos relacionados con la aviación. Cuando existe la posibilidad de que las operaciones o actividades aeronáuticas de un proveedor de servicios se vean comprometidas por emergencias como casos de salud pública o pandemias, estos escenarios también deben abordarse en su PRE según corresponda. El PRE debe abordar también emergencias previsibles que se identifiquen en el SMS y comprender medidas, procesos y controles de mitigación para gestionar eficazmente las emergencias relacionadas con la aviación.

El PRE debe abordar todos los escenarios posibles/probables y tener medidas o procesos de mitigación adecuados implementados para que la organización, sus clientes, el público o la industria en toda su extensión puedan tener un mejor nivel de aseguramiento de la seguridad operacional, así como también, la continuidad de servicio.

La OACI ha provisto normas, métodos recomendados y orientación al respecto en el Anexo 19 – Gestión de la Seguridad Operacional, en el Documento OACI 9859 - Manual de gestión de la seguridad operacional y en el Plan de Respuesta a Emergencias (ICAO Safety Management Implementation Website, October 2017).

### **2. Objetivo General**

El objetivo general del PRE es la continuación de las operaciones en condiciones de seguridad y el retorno a las operaciones normales tan pronto como sea posible. Esto debe garantizar que exista una transición ordenada y eficiente de operaciones normales a operaciones de emergencia, incluida la asignación de responsabilidades de emergencia y la delegación de la autoridad. Se incluye también el periodo de tiempo necesario para restablecer las operaciones “normales” después de una emergencia. El PRE determina las medidas que debe adoptar el personal responsable durante una emergencia. La mayoría de estos casos exigirá acciones coordinadas entre diferentes organizaciones, posiblemente con otros proveedores de servicios y con otras organizaciones externas como las de servicios de emergencia no relacionados con la aviación. El PRE debe ser de fácil acceso para el personal clave apropiado así como

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

para las organizaciones externas de coordinación.

El proveedor de servicios a quien se le exige que establezca y mantenga un plan de respuesta ante emergencias para accidentes e incidentes en operaciones de aeronaves y otras emergencias de aviación garantizará que el plan de respuesta ante emergencias se coordine en forma apropiada con los planes de respuesta ante emergencias de las organizaciones con las que deba interactuar al suministrar sus servicios o productos. La planificación de respuestas ante emergencias se aplica solamente a explotadores de aeronaves según se establece en los Anexos pertinentes de la OACI (en los diversos Anexos pueden utilizarse términos diferentes para las disposiciones relativas al tratamiento de situaciones de emergencia). Esta coordinación debería ejercerse como parte del ensayo periódico del PRE.

**3. Propósito:** El propósito de un plan de respuesta ante emergencias es asegurar:

- a) La delegación de la autoridad de emergencia.
- b) La asignación de responsabilidades de emergencia.
- c) La documentación de procedimientos y procesos de emergencia.
- d) La coordinación de esfuerzos de emergencia de forma interna y con partes externas.
- e) La continuación segura de las operaciones fundamentales, mientras se gestiona la crisis.
- f) La identificación proactiva de todos los posibles eventos/escenarios de emergencia y sus medidas de mitigación correspondientes, etc.

Para ser eficaz, un PRE debe:

- a) Ser adecuado según el tamaño, naturaleza y complejidad de la organización.
- b) Estar fácilmente accesible para todo el personal pertinente y otras organizaciones, donde corresponda.
- c) Incluir listas de verificación y procedimientos pertinentes a las situaciones de emergencia específicas.
- d) Tener detalles de contacto de referencia rápida de todo el personal pertinente.
- e) Probarse regularmente mediante ejercicios.
- f) Revisarse y actualizarse periódicamente cuando cambian los detalles, etc.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

**4. Eventos que pueden activar el Plan de Respuesta a Emergencias:** Los siguientes eventos pueden resultar en una Situación de Crisis y activar el Plan de Respuesta a Emergencias:

- a) Accidente de aviación/Incidente grave local y en el extranjero.
- b) Desastre en las instalaciones: incendio, explosión, contaminación, inundación.
- c) Pérdida del recurso de trabajo: taller, oficinas, hangar, aeronave.
- d) Impactos de un desastre en las inmediaciones del establecimiento.
- e) Evento climático: nieve, tormenta, inundación, relámpago.
- f) Desastre natural: terremoto, erupción volcánica.
- g) Intoxicación alimentaria, epidemia.
- h) Muerte, suicidio en el lugar de trabajo.
- i) Múltiples víctimas relacionadas con un desastre, enfermedad o contagio.
- j) Accidente en el transporte público del personal.
- k) Movimientos sociales: huelga, bloqueo de los accesos.
- l) Amenaza interna o externa: ataque, alerta de bomba, sabotaje, terrorismo.
- m) Pérdida de energía: electricidad.
- n) Pérdida de medios de comunicación: internet, teléfonos fijos o móviles.
- o) Gran evento mediático.

**Nota.** - Se recomienda establecer un sistema que califique los eventos donde se identifiquen y prioricen los componentes del PRE y el grado de activación de forma parcial o total.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

- 5. Funciones y responsabilidades de los empleados:** Todos los empleados deben conocer su papel en caso de que ocurra un evento grave, incluido cómo generar la alerta, simulacros de primeros auxilios inmediatos y qué acciones inmediatas tomar para tratar de resolver la crisis o evitar que la situación se deteriore.

Se recomienda que la organización lleve a cabo ejercicios regulares de capacitación en emergencias para practicar y perfeccionar sus procedimientos y capacitar al personal.

**Nota 1** - Siempre que sea posible, se debe mantener la actividad normal de la organización. A tal efecto, los empleados cuya actividad no se vea afectada por la situación deberán seguir desempeñando sus funciones habituales.

**Nota 2** - Sin embargo, el personal debe comunicarse con sus familiares y amigos para tranquilizarlos en un intento de evitar una afluencia de comunicaciones externas.

**Nota 3** - Si no se requiere la presencia de un empleado en el lugar del accidente/incidente, o en la ubicación del Equipo de Gestión de Crisis, se debe desaconsejar que acuda a estos lugares para no entorpecer los servicios de emergencia y/o cualquier investigación.

**Nota 4** - Es importante recordar al personal que no esté involucrado en el manejo de la situación la necesidad de limitar la comunicación con el Equipo de Manejo de Crisis y los medios de comunicación para facilitar las soluciones del evento sucedido.

- 6. Contenido:** El PRE debe estar documentado en formato de un manual que debe establecer las responsabilidades, las funciones y las medidas de las diversas agencias y el personal que participa abordando emergencias específicas. Un PRE debe considerar lo siguiente:

- a) **Políticas gobernantes.** El PRE debe proporcionar las instrucciones para responder a emergencias, como leyes y reglamentos gobernantes para las investigaciones, acuerdos con autoridades locales, políticas empresariales y prioridades.

**Nota.** - El explotador de aeronaves debe presentar de manera simultánea su manual de PRE y el PAF (Programa de atención a familiares de las víctimas), el PAF podrá ser parte integral del PRE como apéndice de este.

- b) **Organización.** El PRE debe describir las intenciones de la gestión en relación con las organizaciones que dan respuesta al:

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

- 1) Designar quién liderará y quién estará asignado a los equipos de respuesta.
- 2) Definir las funciones y responsabilidades del personal asignado a los equipos de respuesta.
- 3) Clarificar las líneas de notificación de la autoridad.
- 4) Configurar un Centro de Operaciones de Emergencia (COE).
- 5) Establecer procedimientos para recibir una gran cantidad de solicitudes para la información, especialmente durante los primeros días después de un accidente importante.
- 6) Designar al vocero empresarial para tratar con los medios.
- 7) Definir qué recursos estarán disponibles, lo que incluye a las autoridades financieras para actividades inmediatas.
- 8) Designar al representante de la empresa para cualquier investigación formal que lleven a cabo los funcionarios del Estado.
- 9) Definir un plan de llamada para el personal clave.

**Nota.** - Se puede usar un diagrama institucional para mostrar las funciones y las relaciones de la comunicación.

- c) **Notificaciones.** El plan debe especificar a quién, en la organización, se le notificará de una emergencia, quién realizará las notificaciones externas y mediante qué medios. Se deben considerar las necesidades de notificación de lo siguiente:
- 1) La gestión.
  - 2) Las autoridades del Estado (búsqueda y salvamento, la autoridad reglamentaria, el consejo de investigación de accidentes, etc.)
  - 3) Los servicios de respuesta ante emergencias locales (autoridades del aeródromo, bomberos, policía, ambulancia, instituciones médicas, etc.).
  - 4) Los familiares de las víctimas
  - 5) El personal de la empresa.
  - 6) Los medios de comunicación; y
  - 7) El área legal, contabilidad, aseguradores, etc.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

- d) **Respuesta inicial.** Dependiendo de las circunstancias, un equipo de respuesta inicial puede despacharse al sitio del accidente o crisis para aumentar los recursos locales y supervisar los intereses de la organización. Entre los factores que deben considerarse para dicho equipo se incluyen:
- 1) ¿Quién debe liderar el equipo de respuesta inicial?
  - 2) ¿Quién debe incluirse en el equipo de respuesta inicial?
  - 3) ¿Quién debe hablar en nombre de la organización en el sitio del accidente?
  - 4) ¿Qué se necesitará en cuanto a equipo especial, ropa, documentación, transporte, hospedaje, etc.?
- e) **Ayuda adicional.** Los empleados con una capacitación y experiencia adecuadas pueden proporcionar un respaldo útil durante la preparación, el ejercicio y la actualización del PRE de una organización. Su experiencia puede resultar útil en la planificación y ejecución de tales tareas como:
- 1) Actuar como pasajeros o clientes en los ejercicios.
  - 2) Abordar a los supervivientes o partes externas.
  - 3) Hablar con el familiar más cercano, las autoridades, etc.
- f) **Centro de Operaciones de emergencia (COE).** Un COE (normalmente en modo de espera) puede establecerse en la sede de la organización luego de cumplir los criterios de activación. Además, se puede establecer un puesto de mando (CP) cerca o en el sitio de la crisis. El PRE debe abordar cómo se cumplirán los siguientes requisitos:
- 1) Personal (por 24 horas al día, los 7 días de la semana, durante el período de respuesta inicial).
  - 2) Equipo de comunicaciones (teléfonos, fax, Internet, etc.).
  - 3) Requisitos de documentación, mantenimiento de los registros de actividad de emergencia.
  - 4) Incautar los registros empresariales relacionados;

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

5) Muebles y suministros de oficina; y

6) Documentos de referencia (como listas de verificación y procedimientos de respuesta ante emergencias, manuales de la empresa, planes de emergencia del aeródromo y listas telefónicas).

***Nota.** - Un explotador aéreo u otra organización especialista puede contratar los servicios de un centro de crisis para que resguarde los intereses del proveedor de servicios ante una crisis lejos de la base de domicilio. Por lo general, el personal de la empresa complementaría dicho centro contratado lo antes posible.*

g) **Registros.** Además de la necesidad de la organización de mantener registros de los eventos y las actividades, la organización también proporcionará información a cualquier equipo de investigación del Estado. El PRE debe abordar los siguientes tipos de información que requieran los investigadores:

- 1) Todos los registros pertinentes acerca del producto o servicio de interés.
- 2) Listas de puntos de contacto y cualquier personal asociado con el suceso.
- 3) Notas de cualquier entrevista (o declaración) con alguien asociado con el evento.
- 4) Cualquier evidencia fotográfica o de otro tipo.

h) **Sitio del accidente.** Para un accidente importante, los representantes de muchas jurisdicciones tienen motivos legítimos para acceder al sitio: por ejemplo, la policía; bomberos; médicos; autoridades del aeródromo; forenses (funcionarios encargados de examen médico) para abordar las fatalidades; investigadores de accidentes del Estado; agencias de ayuda como la Cruz Roja e incluso los medios de comunicación. Aunque la coordinación de las actividades de estos accionistas es la responsabilidad de la autoridad de investigación o la policía del Estado, el proveedor de servicios debe clarificar los siguientes aspectos de las actividades en el sitio del accidente:

- 1) Nominar a un representante superior de la empresa en el sitio del accidente si:
  - se está en la base de operaciones;
  - se está lejos de la base de operaciones;

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

- se está en mar abierto o en un Estado extranjero;
- 2) Gestión de las víctimas supervivientes.
  - 3) Las necesidades de los familiares de las víctimas.
  - 4) La seguridad de los restos de la aeronave.
  - 5) Manipulación de los restos humanos y la propiedad personal de los fallecidos.
  - 6) Preservación de la evidencia.
  - 7) Disposición de ayuda (según sea necesario) a las autoridades de la investigación.
  - 8) Retiro y eliminación de los restos de la aeronave; etc.
- i) **Medios de prensa.** La forma como responde la empresa a los medios de comunicación puede afectar cuán bien la empresa se recupera del evento. Se requiere una clara instrucción acerca de, por ejemplo:
- 1) Qué información está protegida por un estatuto o una norma (datos de FDR, registros de CVR y ATC, declaraciones de testigos, etc.).
  - 2) Quién puede hablar en nombre de la organización matriz en la oficina principal y en el sitio del accidente (gerente de relaciones públicas, funcionario ejecutivo principal u otro ejecutivo superior autorizado, gerente o propietario).
  - 3) Declaraciones preparadas para obtener una respuesta inmediata a las consultas de los medios de comunicación.
  - 4) Qué información puede divulgarse (qué debe evitarse).
  - 5) La sincronización y el contenido de la declaración inicial de la empresa.
  - 6) Disposiciones de actualizaciones regulares a los medios de comunicación.
- j) **Investigaciones formales.** Se debe proporcionar una guía acerca del personal de la empresa que trata con los investigadores del accidente y la policía del Estado.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

k) **Ayuda para la familia.** El PRE también debe incluir una guía sobre el enfoque de la organización para ayudar a las víctimas de las crisis o las organizaciones del cliente. Esta guía puede incluir factores como:

- 1) Requisitos del Estado para la disposición de servicios de ayuda.
- 2) Arreglos de viajes y hospedaje para visitar el sitio de la crisis.
- 3) Coordinador del programa y puntos de contacto para las víctimas/clientes.
- 4) Disposición de información actualizada.
- 5) Ayuda temporal a las víctimas y los clientes.

l) **Revisión posterior al suceso.** Se deben proporcionar instrucciones para garantizar que, después de una emergencia, el personal clave realice una sesión informativa completa y el registro de todas las lecciones significativas aprendidas, que pueden producir enmiendas al PRE y procedimientos asociados.

## 7. Listas de verificación:

Todos los que participan en la respuesta inicial a un evento de aviación importante sufrirán de algún grado de desorientación. Por lo tanto, el proceso de respuesta ante emergencias se presta para el uso de las listas de verificación.

Estas listas de verificación pueden formar una parte integral del manual de operaciones de la empresa o el manual de respuesta ante emergencias. Para ser eficaces, las listas de verificación deben regularmente:

- a) Revisarse y actualizarse (por ejemplo, la actualización de las listas de llamada y los detalles de contacto); y
- b) Probarse mediante ejercicios realistas.

## 8. Capacitación:

El Explotador de servicios aéreos debe asegurarse de que todo el personal con responsabilidades bajo el PRE esté debidamente capacitado y calificado para ejecutar los procedimientos aplicables.

La capacitación para el personal con responsabilidades bajo el PRE podría llevarse a cabo externa o internamente por el propio personal calificado del operador y

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	<b>Clave: GIVC-1.0-22-015</b>	<b>Versión: 01</b>	<b>Fecha de aprobación: 23/08/2022</b>

generalmente incluiría simulacros, ejercicios de escritorio y/o simulaciones. Este programa debe incluir Formación específica y/o personalizada para los altos directivos clave (p. ej., el director general) y adaptada en función del rol desempeñado en el PRE.

Por lo general, las personas involucradas en la asistencia familiar y las comunicaciones de crisis, así como los miembros del grupo o comité corporativo de respuesta a emergencias (según corresponda), deberán completar la capacitación de PRE.

El plan de estudios para la capacitación en PRE normalmente incluye:

- a) Temas generales asociados con la gestión de respuesta a emergencias.
- b) Temas específicos del rol que abordan problemas asociados con la Asistencia Familiar/asistencia especial
- c) Sensibilidad cultural
- d) Consulta telefónica
- e) Llamada y montaje del equipo
- f) Disciplina en el lugar del accidente
- g) Recuperación de efectos.

**Nota.** - Dado que la capacitación tiene una corta “vida útil”, se recomienda llevar a cabo ensayos regulares y ejercicios.

## 9. Ejercicios y simulaciones:

El Explotador de servicios aéreos se asegurará de que el PRE se ensaye periódicamente en las modalidades de sala de crisis y simulacro.

Dado que el entrenamiento tiene una “vida útil” corta, se recomiendan realizar simulacros y ejercicios regulares periódicamente. Los ejercicios regulares deben realizarse al menos una vez cada año de escritorio, y el año siguiente se debe realizar un simulacro real.

Los ejercicios regulares se pueden realizar en el escritorio mediante ejercicios como el plan de llamadas y comunicaciones. El simulacro se debe realizar con escenarios

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

simulados previamente diseñados y comunicados, con las actividades “in situ”, en las que participan otros organismos y dependencias.

Dichos simulacros y ejercicios pueden revelar deficiencias en el plan, que pueden corregirse antes de una emergencia real. Para determinados proveedores de servicios, como los aeropuertos, pueden ser obligatorias las pruebas periódicas de la idoneidad del plan y la realización de un ejercicio de emergencia a gran escala.

Antes y después de cada ensayo se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) Familiarizar al personal con las responsabilidades y los procedimientos;
- b) Garantizar la funcionalidad y operatividad de todos los equipos e instalaciones;
- c) Promover la actualización permanente con las mejores prácticas de la industria.
- d) Exponer las deficiencias en el plan y su ejecución, y asegurarse de que se aborden dichas deficiencias.
- e) Asegurar que todos los aspectos del PRE se ensayen o practiquen a intervalos regulares, y los ejercicios de práctica incluyen la participación de todo el personal que sería llamado durante una situación real de emergencia o crisis.

***Nota.** - En algunos lugares, el alcance de los ensayos de PRE puede estar limitado por la autoridad pertinente. (En tales casos, es aceptable un ensayo modificado que asegure la preparación general del PRE de acuerdo con las especificaciones establecidas en esta disposición).*

- f) El ensayo de un PRE generalmente da como resultado el descubrimiento y, por lo tanto, una oportunidad para identificar y reconocer las eficiencias; así como, corregir deficiencias en el plan. Eficiencias como reducir tiempos de respuesta y mejorar procesos entre otros. Deficiencias como información de contacto nombres, números de teléfono, direcciones de correo electrónico) y/o discrepancias en la ejecución del plan (por ejemplo, cambios organizacionales, rotación de personal).

## 10. Documentos Relacionados

- g) Reglamentos Aeronáuticos de Colombia
  - Parte 14: Aeródromos, Aeropuertos y Helipuertos.
  - Parte 114: Investigación de Accidentes e Incidentes de Aviación.

 <p>AERONÁUTICA CIVIL UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL</p>	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

- Parte 121: Requisitos de Operación – Operaciones Domésticas Nacionales e Internacionales, Regulares y no Regulares.
- Parte 135: Requisitos de Operación – Operaciones Nacionales e Internacionales, Regulares y no Regulares.
- RAC 160: Seguridad de la Aviación Civil.
- Parte 200: Facilitación del Transporte Aéreo.

#### h) Referencias Aeronáuticas

- Decreto número 1294 de 2021, Por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil.
- Resolución Aerocivil No. 0354 de 2022, por la cual se crean los Grupos Internos de Trabajo y se les asignan responsabilidades.
- Resolución No. 01833 del 27 de junio de 2018, Programa de Seguridad Operacional del Estado, SSP.
- Circular Técnica Reglamentaria No. 4002082-065-13 del 05 de noviembre de 2013, que trata sobre Facilitación del Transporte Aéreo.
- Plan de Acción de Emergencia en Accidentes Aéreos de La Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, GSAN-4-5-11-001.

#### i) Referencias OACI

- Documento OACI 9859, Manual de asistencia a las víctimas de accidentes de aviación y a sus familiares.
- Documento OACI 9998, Políticas para la asistencia a las víctimas de accidentes aéreos y sus Familiares.
- Documento OACI 9137, Manual de Servicios de Aeropuerto

#### j) Otras Referencias

- IATA Emergency Response Best Practices Handbook 1st edition.

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

### 11. Información sobre revisiones.

VERSION	MOTIVO	FECHA
01	Original.	28-sep-20
02	Ajuste a la nueva organización AEROCIVIL. Inclusión de aspectos relacionados con la asistencia a funcionarios y contratistas de la AEROCIVIL	20-mar-22

### 12. VIGENCIA:

La presente circular informativa GIVC-1.0-22-015, entra en vigor a partir de su publicación en la página web.

### 13. CONTACTO PARA MAYOR INFORMACIÓN:

Para cualquier consulta técnica adicional con respecto a esta Circular Informativa, dirigirse a la: Secretaría de Autoridad Aeronáutica  
 Av. El Dorado No. 103-15 – Edificio Central Aerocivil, Bogotá, D, C. Colombia  
 PBX: (57-1) 4251000 Línea gratuita nacional: 018000112373  
 Correo electrónico: [atencionalciudadano@aerocivil.gov.co](mailto:atencionalciudadano@aerocivil.gov.co) - [www.aerocivil.gov.co](http://www.aerocivil.gov.co)



**FRANCISCO OSPINA RAMÍREZ**  
 Secretario de Autoridad Aeronáutica

Proyectó: Daniel Alberto Meléndez Riveros  
 Adriana Ines Rico Useche  
 Samuel Roiter Velez

Revisó: Cap. Samuel Roiter / Coordinador Grupo Inspección de Operaciones

Ruta electrónica: [sgc ntcgp1000/ isolucion /documentación](#)

 <b>AERONÁUTICA CIVIL</b> UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL	<b>CIRCULAR INFORMATIVA</b>		
	<b>GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)</b>		
	Clave: GIVC-1.0-22-015	Versión: 01	Fecha de aprobación: 23/08/2022

**APÉNDICE No.1:** Lista de verificación para Realizar Auditoría al Plan de Respuesta de Emergencias.

1. Nombre del Operador Aéreo:					
2. Tipo de Aeronave:					
3. Nombres del Director de Seguridad Operacional y número de licencia:					
4. Nombre del Director de comunicaciones de la empresa:					
4. Inspector AEROCIVIL:					
5. Ref.	6. Factor a evaluar	7. Situación	8. Orientación para la evaluación de la pregunta del requisito	9. Estado de implantación	10. Pruebas/Notas/Comentarios
<b>APLICACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.</b>					
RAC 219.105 RAC 91.275 DOC OACI 9859. MTCP del Operador	<b>Objetivo General:</b> El objetivo general del PRE es la continuación de las operaciones en condiciones de seguridad y el retorno a las operaciones normales tan pronto como sea posible.	<input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No	1. Existe un PRE y es de conocimiento para todas las personas que trabajan de la organización, interna y externamente. 2. El PRE es un componente integral del proceso de gestión del riesgo del proveedor de servicio para enfrentar emergencias, crisis o sucesos relacionados con la aviación 3. El PRE aborda también emergencias previsibles que se identifiquen en el SMS y comprende medidas, procesos y controles de mitigación para gestionar eficazmente las emergencias relacionadas con la aviación. 4. El PRE es de fácil acceso para el personal clave apropiado así como para las organizaciones externas de coordinación 5. Existe una transición ordenada y eficiente de	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## CIRCULAR INFORMATIVA

### GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)

Clave: GIVC-1.0-22-015

Versión: 01

Fecha de aprobación:  
23/08/2022

			6. operaciones normales a operaciones de emergencia.		
RAC 219.105 RAC 91.275 DOC OACI 9859. MTCP del Operador	<b>Propósito:</b> El plan de respuestas ante emergencias (PRE) es un componente integral del proceso de gestión del riesgo del Explotador de servicios aéreos para enfrentar emergencias, crisis o sucesos relacionados con la aviación.	<input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determina la delegación de la autoridad de emergencia.</li> <li>2. Establece la asignación de responsabilidades de emergencia.</li> <li>3. Aplica procedimientos o los adapta para preservar la seguridad operacional.</li> <li>4. Efectúa coordinación de esfuerzos de emergencia de forma interna y con partes externas.</li> <li>5. Gestiona la continuación segura de las operaciones fundamentales, mientras se gestiona la crisis</li> <li>6. Promueve la identificación proactiva de todos los posibles eventos/escenarios de emergencia y sus medidas de mitigación correspondientes, etc.</li> </ol>	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	
RAC 121 y RAC 135 DOC OACI 9859. MTCP del Operador	<b>Eventos:</b> Están identificados los eventos que pueden resultar en una situación de crisis que requiere activar el Plan de Respuesta a Emergencias	<input type="checkbox"/> Sí  <input type="checkbox"/> No	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accidente de aviación/Incidente grave local y en el extranjero.</li> <li>2. Desastre en las instalaciones: incendio, explosión, contaminación, inundación.</li> <li>3. Pérdida del recurso de trabajo: taller, oficinas, hangar, aeronave.</li> <li>4. Impactos de un desastre en las inmediaciones del establecimiento.</li> <li>5. Evento climático: nieve, tormenta, inundación, relámpago.</li> <li>6. Desastre natural: terremoto, erupción volcánica.</li> <li>7. Intoxicación alimentaria, epidemia.</li> <li>8. Muerte, suicidio en el lugar de trabajo.</li> <li>9. Múltiples víctimas relacionadas con un desastre, enfermedad o contagio.</li> <li>10. Accidente en el transporte público del personal.</li> <li>11. Movimientos sociales:</li> </ol>	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## CIRCULAR INFORMATIVA

# GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)

Clave: GIVC-1.0-22-015

Versión: 01

Fecha de aprobación:  
23/08/2022

			<p>huelga, bloqueo de los accesos.</p> <p>12. Amenaza interna o externa: ataque, alerta de bomba, sabotaje, terrorismo.</p> <p>13. Pérdida de energía: electricidad.</p> <p>14. Pérdida de medios de comunicación: internet, teléfonos fijos o móviles.</p> <p>15. Gran evento mediático.</p>		
<p>RAC 219.105 RAC 91.275 DOC OACI 9859. MTCP del Operador</p>	<p><b>Funciones y responsabilidades:</b> Conocen todos los empleados sus funciones en caso de que ocurra un evento grave, incluido cómo generar la alerta, los primeros auxilios inmediatos y qué acciones inmediatas tomar para tratar de resolver la crisis o evitar que la situación se deteriore.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>	<p>1. Generar la alerta,</p> <p>2. Conocen las acciones inmediatas que deben tomar para tratar de resolver la crisis o evitar que la situación se deteriore,</p> <p>3. Llevan a cabo ejercicios regulares de capacitación en emergencias para practicar y perfeccionar sus procedimientos y capacitar al personal.</p> <p>4. Existe una política para limitar la comunicación con el equipo de manejo de crisis y los medios de comunicación para facilitar las soluciones del evento sucedido</p>	<p><input type="checkbox"/> Satisfactorio</p> <p><input type="checkbox"/> No satisfactorio</p> <p><input type="checkbox"/> No aplicable</p>	
<p>RAC 219.105 RAC 91.275 DOC OACI 9859. MTCP del Operador</p>	<p><b>Contenido:</b> El PRE está documentado en formato de un programa que debe establecer las responsabilidades, las funciones y las medidas de las diversas agencias y el personal que participan abordando emergencias específicas.</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>	<p>1. <b>Políticas gobernantes.</b> El PRE debe proporcionar las instrucciones para responder a emergencias, como leyes y reglamentos gobernantes para las investigaciones, acuerdos con autoridades locales, políticas empresariales y prioridades.</p> <p>2. <b>Organización.</b> El PRE debe describir las intenciones de la gestión en relación con las organizaciones que dan respuesta al liderazgo, asignación a los equipos de respuesta, funciones y responsabilidades, líneas de notificación de autoridad, centro de gestión de emergencias, procedimientos para recibir información, vocero empresarial, recursos disponibles, representante de la empresa para adelantar cualquier investigación formal y un</p>	<p><input type="checkbox"/> Satisfactorio</p> <p><input type="checkbox"/> No satisfactorio</p> <p><input type="checkbox"/> No aplicable</p>	



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## CIRCULAR INFORMATIVA

# GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)

Clave: GIVC-1.0-22-015

Versión: 01

Fecha de aprobación:  
23/08/2022

			<p>plan de llamada para el personal clave.</p> <p>3. <b>Notificaciones.</b> Especificar a quién, en la organización, se le notificará de una emergencia, quién realizará las notificaciones externas y mediante qué medios.</p> <p>4. <b>Respuesta inicial.</b> Activa un equipo de respuesta inicial, dependiendo de las circunstancias, para que pueda desplazarse al sitio del accidente o crisis para aumentar los recursos locales y supervisar los intereses de la organización.</p> <p>5. <b>Ayuda adicional.</b> Designa empleados con una capacitación y experiencia adecuada adicional que puedan proporcionar un respaldo útil durante la preparación, el ejercicio y la actualización del PRE de una organización</p> <p>6. <b>Centro de Gestión.</b> Establece un Centro de Operación de Emergencias (COE) que puede establecerse en la sede de la organización luego de cumplir los criterios de activación. Además, se puede establecer un puesto de mando (CP) cerca o en el sitio de la crisis.</p> <p>7. <b>Registros.</b> Mantiene los registros de los eventos y las actividades, la organización; así como, proporciona información a cualquier equipo de investigación del Estado que lo requiera.</p> <p>8. <b>Sitio del accidente.</b> Clarifica la coordinación de las actividades en el sitio del accidente nominando un representante superior de la empresa en el sitio del accidente, La forma como responde la empresa a los medios de comunicación. Establece una guía acerca del personal de la empresa que trata con los investigadores del accidente y la policía del Estado. Establece una guía sobre el</p>		
--	--	--	---	--	--



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## CIRCULAR INFORMATIVA

# GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)

Clave: GIVC-1.0-22-015

Versión: 01

Fecha de aprobación:  
23/08/2022

			<p>enfoque de la organización para ayudar a las víctimas de las crisis o las organizaciones del cliente. Proporciona instrucciones para garantizar que, después de una emergencia, el personal clave realice una sesión informativa completa y el registro de todas las lecciones significativas aprendidas, que pueden producir enmiendas al PRE y procedimientos asociados</p> <p>9. <b>Medios de Prensa.</b> La forma como responde la empresa a los medios de comunicación puede afectar cuán bien la empresa se recupera del evento. Se requiere una clara instrucción acerca de, por ejemplo: Que información está protegida por un estatuto o una norma, quién puede hablar en nombre de la organización matriz en la oficina principal y en el sitio del accidente, Cuenta con declaraciones preparadas y sincronizadas para obtener una respuesta inmediata a las consultas de los medios de comunicación, conocen qué información puede divulgarse y cual no y cuenta con disposiciones para realizar actualizaciones regulares a los medios de comunicación.</p> <p>10. <b>Investigaciones formales.</b> Existe una guía acerca del personal de la empresa que trata con los investigadores del accidente y la policía del Estado.</p> <p>11. <b>Ayuda para la familia.</b> Se cuenta con una guía sobre el enfoque de la organización para ayudar a las víctimas de las crisis o las organizaciones del cliente.</p>		
RAC 219.105 RAC 91.275 DOC OACI	<b>Listas de verificación:</b> Todos los que participan en la respuesta inicial a un evento de aviación importante,	<input type="checkbox"/> Sí	1. Las listas de verificación son parte integral del manual de operaciones de la empresa o el manual de respuesta ante emergencias.	<input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable	



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

**CIRCULAR INFORMATIVA**

**GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)**

Clave: GIVC-1.0-22-015

Versión: 01

Fecha de aprobación:  
23/08/2022

<p>9859. MTCP del Operador</p>	<p>sufrirán de algún grado de desorientación. Por lo tanto, el proceso de respuesta ante emergencias se presta para el uso de las listas de verificación.</p>	<p><input type="checkbox"/> No</p>	<p>2. Se revisan y actualizan periódicamente (por ejemplo, la actualidad de las listas de llamada y los detalles de contacto). 3. Se realizan pruebas del PRE mediante ejercicios realistas.</p>		
<p>RAC 219.105 RAC 91.275 DOC OACI 9859. MTCP del Operador</p>	<p><b>Capacitación.</b> El Explotador de servicios aéreos se asegura de que todo el personal con responsabilidades bajo el PRE esté debidamente capacitado y calificado para ejecutar los procedimientos aplicables</p>	<p><input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>	<p>1. La capacitación para el personal con responsabilidades bajo el PRE se puede llevar a cabo externamente o internamente por el propio personal calificado del operador y generalmente incluye simulacros, ejercicios de escritorio y/o simulaciones de situaciones reales. 2. Se incluye formación específica y/o personalizada para los altos directivos clave (p. ej., el director general) y adaptada en función del rol desempeñado en el PRE. 3. El plan de estudios incluye temas generales asociados con la gestión de respuesta a emergencias, temas específicos del rol que abordan problemas asociados con la Asistencia Familiar/asistencia especial. Sensibilidad cultural. Consulta telefónica. Llamada y montaje del equipo. Disciplina en el lugar del accidente. Recuperación de artículos.</p>	<p><input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable</p>	
<p>RAC 219.105 RAC 91.275 DOC OACI 9859. MTCP del Operador</p>	<p><b>Ejercicios y simulaciones:</b> El Explotador de servicios aéreos se asegurará de que el PRE se ensaye periódicamente en las modalidades de ejercicio en la sala de crisis y simulacro.</p>		<p>1. Dado que el entrenamiento tiene una "vida útil" corta, se recomiendan realizar simulacros y ejercicios regulares periódicamente. Los ejercicios regulares deben realizarse al menos una vez cada año, y el año siguiente se debe realizar un simulacro. 2. Los ejercicios regulares se pueden realizar en el escritorio mediante ejercicios como el plan de llamadas y comunicaciones. El simulacro se debe realizar con escenarios simulados previamente diseñados y comunicados,</p>	<p><input type="checkbox"/> Satisfactorio <input type="checkbox"/> No satisfactorio <input type="checkbox"/> No aplicable</p>	



AERONÁUTICA CIVIL  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL

## CIRCULAR INFORMATIVA

### GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y VIGILANCIA DEL PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS (PRE)

Clave: GIVC-1.0-22-015

Versión: 01

Fecha de aprobación:  
23/08/2022

			<p>con las actividades "in situ", en las que participan otros organismos y dependencias.</p> <p>3. Dichos simulacros y ejercicios pueden revelar deficiencias en el plan, que pueden corregirse antes de una emergencia real. Para determinados proveedores de servicios, como los aeropuertos, pueden ser obligatorias las pruebas periódicas de la idoneidad del plan y la realización de un ejercicio de emergencia a gran escala.</p> <p>4. Antes y después de cada ensayo se debe familiarizar al personal con las responsabilidades y los procedimientos, promover la actualización permanente con las mejores prácticas de la industria, asegurar que todos los aspectos del PRE se ensayen o practiquen a intervalos regulares y reportar el resultado de los descubrimientos para premiar las eficiencias y corregir deficiencias en el plan.</p>		
--	--	--	--	--	--

#### 14. OBSERVACIONES

**Nota.** - Es necesario que el inspector de la AEROCIVIL use este espacio para anotar las observaciones que estime apropiadas (agregar la cantidad de hojas, según se requiera).