



CIRCULAR AERONÁUTICA

**GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES DE
RESPUESTAS ANTE UNA EMERGENCIA,
APLICABLE A LOS SMS's DE LOS PROVEEDORES
DE SERVICIOS AERONÁUTICOS**

Circular: AAC/OGCS/06-10
Fecha: 14 de octubre 2010
Revisión: Original
Iniciada por: OGCS
Res. N° 1149 DG/DJ/AAC

**EL DIRECTOR GENERAL DE LA AUTORIDAD AERONÁUTICA CIVIL
EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES, Y**

CONSIDERANDO:

Que el artículo 3 de la Ley 22 de 29 de enero de 2003, establece que son funciones específicas y privativas de la Autoridad Aeronáutica Civil, dictar la reglamentación y normativa necesaria para garantizar la seguridad y eficiencia del sistema de transporte aéreo en Panamá.

Que el artículo 7 de la Ley 22 de 29 de enero de 2003, otorga al Director General de la Autoridad Aeronáutica Civil, entre sus atribuciones, elaborar reglamentos y normas de la Autoridad Aeronáutica Civil y presentarlos para la aprobación de la Junta Directiva.

Que la Junta Directiva de la Autoridad Aeronáutica Civil aprobó mediante Resolución N° 079- JD de 18 de junio de 2002 y modificó mediante las Resoluciones N° 002-JD de 12 de febrero de 2004 y 012-JD de 20 de febrero de 2009, Libro I del Reglamento de Aviación Civil de Panamá (RACP) que en sus artículos 31, 33, 35 y 40 facultan al Director General a publicar circulares aeronáuticas a través de resoluciones de obligatorio cumplimiento.

Que el anexo 3 de la resolución No. 017 del 15 de mayo de 2008 y publicada en la gaceta oficial No. 26086 del 18 de julio de 2008, modifico el artículo 12 del libro XIV, Parte I del reglamento de aviación civil de Panamá (RACP). Dicho artículo establece que la AAC en la aplicación de su programa nacional de seguridad operacional para lograr un nivel aceptable de seguridad en la operación de sus aeronaves:

- a. Exigirá a todo operador y/o explotador el desarrollo, establecimiento y mantenimiento de un programa de seguridad operacional para lograr dicho nivel de seguridad aceptable en la operación de sus aeronaves;
- b. Los requisitos de estos programas se ajustaran de acuerdo a las necesidades del tipo y tamaño de los operadores y/o explotadores cuando operen aviones mayores o menores a 5,700 Kg. (12,500 lb.), salvo que realicen operaciones de trabajo aéreo; y

Que, el artículo 12 del anexo 3 de la referida Resolución, establece que el nivel aceptable de seguridad operacional, será determinado por la AAC y el artículo 12B requiere que para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 12, la AAC exigirá:

- a. Como parte de su programa nacional de seguridad operacional, a partir del 1 de enero de 2009, las organizaciones aeronáuticas deben establecer un sistema de gestión de la seguridad operacional aceptable, que como mínimo:
 - Identifique los peligros de la seguridad operacional;
 - Asegure que se aplican las medidas correctivas necesarias para mantener un nivel aceptable de seguridad operacional;
 - Provea la supervisión permanente y evaluación periódica del nivel de seguridad logrado; y
- b. Tenga como meta mejorar continuamente el nivel global de seguridad operacional.

Que mediante la presente circular aeronáutica, la Autoridad Aeronáutica Civil, cumple con su compromiso establecido en el convenio sobre aviación civil internacional, de colaborar a fin de lograr el mas alto grado de uniformidad posible en las reglamentaciones, normas, procedimientos y organización relativos a las aeronaves, personal, aerovías y servicios contemplados en el artículo 37 de dicho Convenio, aprobado por la ley 52 de 30 de noviembre de 1959.

EN CONSECUENCIA,

R E S U E L V E:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la Circular Aeronáutica N° AAC/OGCS/06-10 titulada “Guía para la elaboración de planes de respuestas ante una emergencia, aplicable a los SMS’s de los proveedores de servicios aeronáuticos”, cuyo contenido es el siguiente:

Sección A - Panorama general

- a. La presente guía tiene la intención de proporcionar a los integrantes de las altas gerencias de organizaciones proveedoras de servicios aeronáuticos y/o a sus respectivos encargados de coordinación y ejecución de los planes de emergencia, elementos que podrían ser útiles en la elaboración de su respectivo plan de respuesta ante emergencia, o en el mejoramiento de uno existente, con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones que establece el Reglamento de Aviación Civil de Panamá (RACP) y los lineamientos del Programa Nacional de Seguridad Operacional.
- b. El plan de respuestas ante emergencias (PRE) establece los lineamientos que una organización en coordinación con otras dependencias seguirán ante una situación de emergencia. Los proveedores de servicios aeronáuticos deberán

elaborar y desarrollar su plan de emergencias dentro de sus realidades y expectativas, enfocándose en: el entorno de la organización, los cambios y riesgos asociados con ese entorno; el tamaño, estructura y complejidad de la organización, sus necesidades, objetivos, los procesos que emplea y los servicios que brinda.

- c. Cada organización proveedora de servicios aeronáuticos debe especificar la manera en la que ha de desarrollar las actividades de respuestas ante emergencias dentro del marco normativo.
- d. La Autoridad Aeronáutica Civil como ente regulador de la actividad aeronáutica en Panamá desarrolla este documento con la finalidad de proporcionar una guía con recomendaciones estándar para la elaboración y desarrollo de los planes de emergencias por parte de los proveedores de servicios aeronáuticos estableciendo lineamientos, ajustables a la realidad por parte de los responsables.
- e. La presente guía se redactó en un lenguaje simple, con el fin de facilitar el entendimiento en todos los niveles de instrucción del personal involucrado en el plan de emergencia.
- f. El plan de respuestas ante emergencias (PRE) es contemplado como parte fundamental del SMS el cual es requerido que sea elaborado por cada Proveedor de servicios aeronáuticos, el SMS deber ser visto como un proceso de manejo de seguridad sistemático, explícito y proactivo que integra las operaciones y sistemas técnicos/operacionales con el área económica y sistemas de recursos humanos para alcanzar operaciones seguras, con riesgos mínimos e identificados.
- g. Es importante considerar que lo plasmado en el PRE, por parte de cada proveedor de servicios aeronáuticos, será considerado como uno de los requisitos que debe mantener dicho proveedor, en cumplimiento de las exigencias estipuladas por el proceso de implementación de su SMS, el cuál será regulado mediante el RACP.

- Sección B – Propósito, aplicabilidad, marco normativo y fecha efectiva -

a. Propósito

El propósito de este documento es orientar los requisitos mínimos que deben contener los planes de respuesta ante emergencias de los proveedores de servicios aeronáuticos que operan en la República de Panamá.

b. Aplicabilidad

Es aplicable a todos los proveedores de servicios aeronáuticos nacionales, certificados por la AAC y establecidos en el territorio de la República de Panamá.

Este documento proporciona los lineamientos y las prácticas para el establecimiento de planes de respuesta ante emergencias con miras al establecimiento de sistemas de gestión de la seguridad operacional. Por lo tanto la AAC impulsará este proceso de implementación del SMS para los proveedores de servicios aeronáuticos en el territorio nacional.

La aplicabilidad del PRE que desarrolle el proveedor de servicios aéreos, debe considerar a todos los involucrados que desempeñen funciones durante las operaciones de dicho proveedor de servicios, en todo momento que se identifiquen riesgos y peligros que afecten la seguridad operacional, en donde se hayan evaluado y contemplado las posibles emergencias que involucren inclusive, a aquellos servicios sub contratados o de apoyo, a la operación del servicio principal que desempeña el proveedor. Estos servicios sub contratados o de apoyo pueden ser: provisión, abastecimiento o desembarque de combustible; mantenimiento, ground servicing, aprovisionamiento, despacho, otros servicios prestados a las aeronaves en tierra, así como los dedicados a la construcción, reparación de pistas y calles de rodaje, entre otros.

La guía se aplica principalmente a todos los proveedores de servicios aeronáuticos que aun no dispongan de un plan de respuestas ante emergencias. Sin embargo, también se aplica en aquellos casos en que, si bien se cuenta con un plan, este necesite ser mejorado, debido a posibles fallas notadas en el mismo o debido a modificación en el contexto general, tales como cambios de la flota de aeronaves, cambio de procedimientos internos o modificación en las rutas de evacuación, construcción de nuevas facilidades, aplicación apropiada del marco normativo, entre otros.

c. Marco normativo

- Ley 21, del 29 de enero de 2003, Que regula la Aviación Civil, subroga el Decreto Ley 19 y dicta otras disposiciones.
- Ley 22, del 29 de enero de 2003, Que crea la Autoridad Aeronáutica Civil y Deroga el Decreto de Gabinete 13 de 1969.
- Ley 23, del 29 de enero de 2003, que dicta el marco regulatorio la Administración de los aeropuertos y aeródromos de Panamá.
- Reglamento de Aviación Civil de Panamá. (RACP)
- Anexos OACI (Anexo 1, 6, 8,11,12,13,14)
- Documentos de OACI.

d. Fecha efectiva

Entra en vigencia a partir de la fecha de la publicación de esta Circular Aeronáutica.

- Sección C: Glosario de términos y acrónimos -

Los siguientes términos y acrónimos utilizados en esta guía tienen el siguiente significado:

AAC. Autoridad Aeronáutica Civil de Panamá.

Accidente de aeronave Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave durante el cual cualquier persona sufre lesiones mortales o graves, o la aeronave sufre daños importantes.

Acuerdos de ayuda mutua para casos de emergencia Acuerdos establecidos con organismos apropiados de las poblaciones vecinas, mediante los cuales se determina la forma de notificación inicial y las asignaciones para intervenir en

la emergencia.

Aeronave Toda maquina que puede sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra.

Alta dirección Persona o grupo de personas que dirigen o controlan una organización.

AVSEC Seguridad de la aviación Civil.

CA Circular Aeronáutica.

Centro de operaciones de emergencia (COE) Zona designada del aeropuerto que se utiliza durante las emergencias del aeropuerto para apoyo y coordinación de las operaciones.

CMC (Por sus siglas en ingles Crisis Management Centre) Centro de gestión de crisis.

Control Función que asegura la promulgación e implementación efectiva de estándares, requerimientos, regulaciones y procedimientos asociados y relacionados a la seguridad

Control de riesgos Se refiere a los pasos que se dan para eliminar peligros o atenuar sus efectos a fin de reducir la severidad y/o probabilidad de los riesgos asociados con esos peligros.

CP Por sus siglas en Ingles Commd Post. Puesto de mando. Emplazamiento en el lugar de una emergencia y en el que están centralizadas las funciones de mando, coordinación, control y comunicaciones.

DENADE Siglas establecidas para abreviar la referencia al Departamento Nacional de Administración para Desastres.

Emergencia Combinación de circunstancias imprevistas, en cuyo contexto se incluyen factores de riesgo y amenaza a la vida de personas y a la organización, requiriendo una inmediata acción.

Estabilización Aplicación de medidas médicas para restaurar el equilibrio fisiológico básico de un paciente, que asegure sobrevivencia y facilite el tratamiento definitivo en el futuro.

Gestión de riesgo Identificación, análisis y eliminación (o mitigación a un nivel aceptable o tolerable) de los peligros, y los consiguientes riesgos, que amenazan la viabilidad de una entidad aeronáutica.

Incidente de aeronave Todo suceso relacionado con la utilización de una aeronave, que no llegue a ser un accidente y que de no corregirse afecta o pueda afectar la seguridad de las operaciones. Los incidentes no tienen como resultado lesiones graves de personas o daños importantes de la aeronave.

Kg Kilogramos

Mercancías peligrosas Comprende a los explosivos, gases comprimidos o licuados (que pueden ser inflamables o tóxicos), líquidos o sólidos inflamables, sustancias oxidantes, sustancias venenosas, sustancias infecciosas, materiales radiactivos o sustancias corrosivas.

Organización Persona o personas que coordinan, disponen y ordenan los recursos disponibles (humanos, financieros, físicos y otros) y las actividades necesarias, de tal manera, que se logren los fines propuestos.

Plan de emergencia de aeropuerto Procedimientos por los que se coordinan las actividades de los servicios del aeropuerto con las de otros organismos de las poblaciones circundantes que puedan ayudar a responder a una emergencia que ocurra en el aeropuerto o en sus cercanías.

Plan de respuesta ante emergencia (PRE) El plan de respuesta ante emergencias (PRE) es un documento en el cual se establecen los pasos que deben seguirse antes, durante y después de una situación de emergencia y quienes son los responsables de cada acción.

Proceso Cualquier actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos para transformar entradas en salidas.

Proveedores de servicios aeronáuticos Son quienes proveen servicios aéreos dentro del Sistema Aeronáutico Nacional los Operadores y/o explotadores Aéreos, Organizaciones de Mantenimiento Aprobado (OMA), Organizaciones de Entrenamiento Aprobado (ATO), Servicios de Tránsito Aéreo (ATS), Explotadores de Aeropuertos.

Recursos Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa.

Registros Evidencia de resultados alcanzados o actividades realizadas. En este contexto, se diferencian de la documentación ya que los registros son la documentación de lo que obtienen del SMS.

Seguridad operacional Estado en que el riesgo de lesiones a las personas o daños a los bienes se reduce y se mantiene en un nivel aceptable, o por debajo del mismo, por medio de un proceso continuo de identificación de peligros y gestión de riesgos.

SEI Salvamento y Extinción de Incendios.

Simulacro La representación de una respuesta de protección ante una emergencia causada por uno o más fenómenos o agentes perturbadores

SINAPROC Siglas establecidas para abreviar la referencia al Sistema Nacional de Protección Civil.

Sistema de gestión de la seguridad operacional (SMS) Enfoque sistemático para la gestión de la seguridad operacional, incluye la estructura orgánica, las líneas de responsabilidad, las políticas y los procedimientos necesarios para ese fin.

- Sección D: Características del plan de emergencia de proveedores de servicios aeronáuticos-

a. Generalidades

1. El objetivo de la planificación de emergencia en las organizaciones debería

enfocarse en reducir al mínimo las consecuencias de una emergencia que se pueda presentar, particularmente en lo referente al personal y a la continuación de las operaciones regulares dentro de la organización.

2. En el plan de respuesta ante emergencia (PRE) debe incluirse un conjunto de instrucciones para asegurar que intervendrán con la prontitud requerida los servicios de salvamento y extinción de incendios, los encargados del cumplimiento de la ley, los servicios de policía nacional y de seguridad, los servicios médicos y las demás dependencias relacionadas y capacitadas, así como toda clase de personal competente, instruido y experto que sea adecuado para enfrentarse a cualquier clase de condiciones no usuales.
3. El PRE, dicta lineamientos y procedimientos que deben tener por finalidad principal minimizar el impacto, sino es que prevenirlo totalmente, de una situación que pudiese afectar a una organización proveedora de servicios aeronáuticos y a su personal. Para que las actividades y operaciones de salvamento sean eficaces se requiere previamente una adecuada planificación, coordinación además de la realización de ensayos periódicos.
4. Toda organización que realiza operaciones de vuelo o provee servicios aeronáuticos establecida en el territorio de la Republica de Panamá establecerá un plan de respuesta ante emergencia (PRE), como parte de su intención en establecer su SMS, este plan debe guardar relación con las operaciones y demás actividades realizadas en la organización; cuya finalidad es la de presentar en forma de manual, las responsabilidades, actividades y funciones por parte de las diversas personas y dependencias que probablemente hagan frente a una emergencia.

Nota: Las organizaciones que provean servicios aeronáuticos, pueden optar por tener su PRE en el manual de operaciones de la organización o disponerlo como un manual o volumen separado.

5. Los proveedores de servicios aeronáuticos establecidos en la Republica de Panamá deben elaborar, coordinar, establecer y mantener actualizados sus respectivos planes de respuesta ante emergencias que garanticen:
 - La transición ordenada y eficiente de las operaciones normales a las operaciones de emergencia; la continuación segura de las operaciones, o el posterior retorno a las operaciones normales tan pronto sea posible.
 - Delegación de la autoridad de emergencia;
 - Asignación de responsabilidades en la emergencia;
 - Autorización del personal clave para las acciones contenidas en el plan; y
 - Coordinación de los esfuerzos para enfrentar la emergencia.
6. Para considerarse eficaz, el Plan de repuesta ante emergencias (PRE) debería:
 - Ser apropiado y útil para el personal que posiblemente enfrente la emergencia;

- Incluir listas de verificación y referencias para contactar con premura al personal pertinente (Ver Apéndice 4);
 - Ser objeto de practicas y ensayos periódicos por medio de ejercicios simulados; y
 - Ser actualizado cuando cambian detalles (tales como cambio de la flota o adición de aeronaves, cambio de procedimientos internos, modificación en las rutas de evacuación, implementación de nuevos equipos suplidores de energía eléctrica, construcción de nuevas facilidades, entre otros.)
7. La AAC vigilara que los planes de respuestas ante emergencia de los proveedores de servicios aeronáuticos proporcionen orientación para responder ante emergencias, tales como leyes y reglamentos nacionales aplicables, manuales de procedimientos organizacionales, políticas, acuerdos con autoridades y prioridades de la organización.
8. La alta dirección de las organizaciones proveedoras de servicios aeronáuticos pueden concertar acuerdos de ayuda mutua con poblaciones vecinas, con el aeropuerto (solo si las operaciones del proveedor de servicios aeronáuticos esta en el área operacional del aeropuerto), con instituciones y entidades relacionadas, para casos de emergencia en los que se determinen las responsabilidades y las obligaciones de cada una de las partes que intervienen, por ejemplo: Una previa carta de la alta dirección de la organización proveedora de servicios aeronáuticos a cada una de estas agencias, seguida de un contacto telefónico para una cita, podría ser una de las estrategias de acercamiento a adoptarse en esta actividad precursora.
9. Los planes de respuesta ante emergencia de los proveedores de servicios aeronáuticos deberían describir las intenciones de la alta dirección de estas organizaciones con respecto a los encargados de la respuesta:
- Las designaciones del personal encargado de dirigir e integrar los equipos de respuesta, esto puede ser llevado a acabo mediante acuerdos de ayuda mutua con otras dependencias, cartillas de actuación, o con designaciones internas apropiadas dentro de la organización;
 - Dentro de los equipos de respuestas a emergencias las funciones y responsabilidades deben estar claramente definidas, esto puede ser llevado a cabo a través de la elaboración de organigramas, cartillas de actuación y flujogramas de notificación de emergencia;
 - Las líneas de autoridad en lo que a rendición de cuentas se refiere deberían ser aclaradas;
 - Se debe disponer un centro de gestión de crisis (CMC);
 - Los procedimientos para la recepción de gran número de solicitudes de información, en especial justo posterior a la emergencia, deben ser establecidos.
 - Se debe establecer qué personal puede ser el portavoz, por parte de la

organización, de la información a los medios de comunicación.

- En el plan de respuesta ante emergencias de los proveedores de servicios aeronáuticos deben estar objetivamente definidos los recursos (financieros, personal, hardware, software, entre otros) que se tendrán disponibles, antes, durante y después de la emergencia.
- Se debe establecer el personal de la organización que cooperara en las investigaciones oficiales emprendidas por unidades autorizadas por el estado.
- Definiendo un plan de llamadas y contactos para el personal clave.

Nota: Una estrategia de facilitaciones del manejo de esta información para el personal colaborador sería el empleo de un organigrama para indicar las funciones y relaciones de comunicación en la organización.

b. Comunicaciones:

1. El PRE de los proveedores de servicios aeronáuticos debería especificar a quien comunicar y notificar, a nivel interno y externo de la organización, en caso de emergencia, quien debe hacer las notificaciones, comunicaciones y que recursos se destinan para ello, entre las entidades y personas a contactar el PRE debe considerar lo siguiente:
 - La alta dirección de la organización;
 - Las autoridades estatales (AAC, SEI, Junta de investigación, AVSEC entre otras);
 - Los servicios locales de respuesta ante emergencias (los cuarteles de bomberos, la policía, los servicios médicos y de ambulancia, los hospitales, entre otros.);
 - Familiares de las víctimas, si las hay;
 - El personal colaborador de la organización;
 - Medios de comunicación; y
 - Entidades jurídicas, contables, aseguradoras, entre otras.
2. La organización proveedora de servicios aeronáuticos debe asegurarse de establecer los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que las comunicaciones se efectúen considerando la eficacia del sistema.

c. Respuesta inicial.

1. Dependiendo del escenario, las organizaciones proveedoras de servicios aeronáuticos podrán enviar personal para cooperación al lugar de la emergencia para aumentar los recursos locales y supervisar sus propios intereses como organización.

Deben considerarse los siguientes factores para dicho personal:

- Personal que dirige
- El personal asistente

- Personal designado a hablar en nombre de la organización en el lugar de la emergencia
- Los recursos que requeriría este personal (ropa, documentación, transporte, alojamiento, entre otros)

d. Asistencia adicional.

1. Los colaboradores de la organización proveedora de servicios aeronáuticos que tengan instrucción y experiencias apropiadas y comprobadas pueden proporcionar apoyo útil durante la preparación, práctica, actualización y organización del PRE. La experiencia de estas personas puede ser útil para planificar y ejecutar tareas como:
 - Actuar durante un simulacro;
 - Ocuparse de posibles víctimas;
 - Tratar con los familiares próximos, entre otros.

e. Centro de gestión de crisis (CMC).

1. Una vez iniciada la activación del PRE, en las instalaciones de la organización proveedora de servicios aeronáuticos debería establecerse un CMC. Además, podría establecerse un puesto de mando (CP), en el lugar del accidente o en un lugar cercano. El PRE debe contemplar como atender lo siguiente:
 - Personal durante el período de respuesta inicial;
 - Recursos;
 - Documentación, registros de actividades de emergencia;
 - Acumulación de registros conexos.
2. En caso de una crisis en un lugar alejado de la organización, podrían disponerse los servicios del centro de crisis de una línea aérea o de otro organismo especializado, previa organización, para que atienda los intereses de la organización. El personal colaborador de la organización normalmente complementará los servicios del CMC lo antes posible, brindando apoyo, información, recursos entre otros.

f. Documentación

1. La organización proveedora de servicios aeronáuticos debe mantener documentación y registros controlados de sucesos y actividades.
2. Luego de una emergencia se debe recopilar toda la información relacionada posible y levantar un informe el mismo debe ser lo suficientemente flexible para que el personal designado dentro de la organización este en capacidad de rendir información a cualquier equipo de investigación autorizado por el estado que la requiera.
3. Fundamentalmente se plasmará en el informe la información disponible y relevante en relación al suceso:
 - Causas, origen y desarrollo de la emergencia.

- Comportamiento y uso de los equipos de emergencia.
 - Comportamiento de las personas.
 - Consecuencias y valoración de daños.
 - Efectividad del PRE de la organización, plan de escape y recomendaciones.
 - Cualquier otra información de relevancia
4. Entre otras informaciones que podrían requerir los equipos de investigación estatales se debe contemplar:
- Las pertinentes a las operaciones.
 - Listas de puntos de contacto y del personal relacionado al suceso;
 - Notas de entrevistas, declaraciones con toda persona relacionada al suceso;
 - Toda prueba fotográfico o de otro tipo.

Nota: Estas informaciones deben ser incluidas igualmente en el informe.

g. Lugar del accidente.

1. Después de una situación de emergencia, los representantes de varias instituciones del estado tienen razones legítimas para tener acceso al lugar del accidente, por ejemplo, unidad de prevención e investigación de accidentes de la AAC (UPIA), policía nacional, servicio nacional aeronaval, servicios de extinción de incendios (SEI) o cuerpo de bomberos, según la magnitud del evento, personal de emergencias médicas, autoridades aeroportuarias, peritos forenses (médicos examinadores) para ocuparse de muertos, víctimas, Fiscalía; Dirección de investigación judicial de la policía (DIJ), instituciones de socorro, como SINAPROC, DENADE, Cruz Roja, SUME 911, e incluso los medios de comunicación. El proveedor de servicios aeronáuticos debería asegurar los siguientes aspectos de las actividades en el lugar del accidente:
- Nombramiento de un representante de alto nivel ante la emergencia en el territorio nacional, con el objeto de tener fácil contacto si se le requiere y el mismo pueda atender según le corresponda a la emergencia.
 - Gestión de la atención del personal sobrevivientes;
 - Necesidades de los familiares de las víctimas, que pueda controlar el proveedor de servicios aéreos;
 - Seguridad de los restos de la aeronave o instalaciones, previa coordinación con la UPIA;
 - Tratamiento de los restos humanos y bienes personales de las víctimas; previa coordinación con la UPIA.
 - Preservación de pruebas; previa coordinación con la UPIA;
 - Suministro de asistencia (según sea necesario) a las autoridades;

- Traslado y eliminación de los restos de la aeronave; etc. previa coordinación con la UPIA;

h. Relaciones con los medios de comunicación

1. Las organizaciones proveedoras de servicios aeronáuticos representan un importante segmento de la comunidad aeronáutica a la cual pertenece. Como consecuencia, se ve constantemente solicitada por los medios de comunicación en rendir cuentas de su gestión. La ocurrencia de alguna emergencia generalmente produce noticias impactantes que pueden favorecer o también perjudicar la imagen de la organización ante la opinión pública, dependiendo de su desempeño y de sus relaciones con los medios de comunicación. (Algunas recomendaciones son plasmadas en el apéndice 2)
2. Es necesario tomar en cuenta:
 - Qué información está protegida por la ley
 - Centralizar quién puede hablar en nombre de la alta dirección de la organización en las instalaciones y en el lugar del accidente,
 - Coordinar con la AAC toda información a suministrar a los medios de comunicación.
 - Directrices respecto de una declaración preparada para responder inmediatamente a preguntas de los medios de comunicación;
 - Definir información se puede divulgar (qué debería evitarse);
 - Oportunidad y contenido de la declaración inicial de la empresa; y
 - Disposiciones para autorizaciones periódicas a los medios de comunicación.

i. Investigaciones oficiales.

1. El personal designado de la organización que trata con las entidades investigativas, debe ser flexible al compartir información pero al mismo tiempo debe procurar reservar, si se considera necesario, información sensible acerca de las operaciones de la organización.
2. La organización proveedora de servicio aeronáutico debe establecer las orientaciones y el nivel de comunicación del personal colaborador designado de la organización con los equipos de investigación autorizados por el estado.

j. Asistencia a los familiares.

1. El PRE debería incluir también orientación sobre el enfoque de la organización para prestar asistencia a los familiares de las víctimas de emergencias. Esta orientación puede incluir aspectos tales como:
 - Requisitos de la AAC para la prestación de servicios de asistencia a las víctimas y sus familiares por parte de la organización;
 - arreglos de viaje y alojamiento para visitar el lugar del accidente y a los sobrevivientes, si fuese necesario;

- coordinador del programa y puntos de contacto para cada familia;
- suministro de información actualizada;
- asistencia psicológica para duelo, etc.;
- asistencia financiera inmediata para las víctimas y sus familiares;
- servicios conmemorativos, etc.

Nota: En el caso que la organización opte por incluir este tipo de orientación en su PRE, se puede obtener la fortaleza sobre la experiencia vivida y los datos recopilados que sustenten valiosa información, que resulten en revisiones o enmiendas al mismo PRE y a las listas de verificación correspondientes.

k. Listas de Verificación

1. Los equipos de respuesta inicial o el personal que enfrenta primeramente la emergencia pueden ayudarse haciendo uso de listas de verificación con tal de mantener la recopilación de datos y acciones a seguir lo mas objetivas y directas posibles.
2. Las listas de verificación pueden formar parte del manual de operaciones o separado junto con el PRE. Las listas de verificación deben ser examinadas y actualizada en periodos determinados por la organizaciones proveedoras de servicios aeronáuticos, además de ser sometidas a pruebas a través de ensayos.

l. Operatividad.

1. El plan debe ser factible de ser llevado a cabo; El modo práctico de verificar la operatividad del mismo es a través de la ejecución periódica de practicas (simulacros completos, parciales, de plano).
2. La organización proveedora de servicios aeronáuticos debe determinar en su PRE, la periodicidad y manera en la que llevara los simulacros y ejercicios tomando en cuenta lo siguiente:

- **Realización de simulacros de mesa o de plano.**

Son ensayos sencillos de las condiciones de integración y de la capacidad de los recursos para enfrentarse a una emergencia; Se requiere como mínimo una sala de reunión, un mapa de las instalaciones y sus alrededores (y del aeropuerto, si aplica) a escala grande y la presencia de un representante de rango superior de cada dependencia participante. Se selecciona en el mapa un lugar posible del accidente, y cada uno de los asistentes describe las medidas que su dependencia adoptaría para enfrentarse a la situación estos deben ser realizados por lo menos cada seis (6) meses, salvo en el período de seis meses en el que se realice un simulacro general

- **Realización de simulacros parciales.**

Son ensayos de alcance limitado y pueden repetirse con la frecuencia necesaria para mantener un elevado nivel de eficiencia estos ensayos permiten asegurarse de que se han corregido las deficiencias que se observaron durante el simulacro general pueden realizarse por lo menos cada

uno de los años en los que no se realice un simulacro general o según sea necesario para mantener la preparación adecuada.

• **Realización de simulacros generales.**

Son ensayos que involucran la participación de todas las personas y entidades que integran el plan y comprenden las actividades que van desde la notificación de la emergencia hasta el internamiento de las víctimas en las unidades de emergencia de los hospitales. Estos ensayos deben ser realizados en lapsos que no superen los dos (2) años.

3. Debe haber registros apropiados documentados y objetivos previos y posteriores a la realización de los simulacros (Ejemplo: Ver Apéndice 3).
4. Las organizaciones proveedoras de servicios aeronáuticos deben definir el tiempo de antelación antes de la fecha de ejecución de los ensayos simulados de emergencias con conocimiento de las autoridades, entidades, medios de comunicación y demás personas competentes y relacionadas. (Ver Apéndice 1)

m. Participación

1. Participan en el plan todas las dependencias u organismos internos y externos a los proveedores de servicios aeronáuticos, previa coordinación, que puedan contribuir a la finalidad fundamental del plan: salvar vidas humanas y minimizar el impacto de la emergencia en la organización.

n. Apoyo legal

1. Para el correcto vigor y funcionamiento, el PRE debe ser elaborado en base a las leyes y reglamentaciones nacionales aplicables al estado Panameño específicamente el Reglamento de aviación civil de Panamá y debe someterse a un proceso de evaluación hasta llegar a la aprobación de la Autoridad Aeronáutica Civil de Panamá, previa intención formalmente dirigida a la AAC, de modo que todas las actividades necesarias para accionar el plan de emergencias, tanto en situaciones reales como simuladas, estén plenamente respaldadas por las respectivas autoridades.

o. Alcance

1. El plan debería comprender todas las emergencias posibles de ocurrir en la organización o en sus proximidades. Además de incluir en su alcance a todas las personas y organizaciones capaces e instruidas para cooperar durante la situación de emergencia.

p. Factores a considerar al definir las posibles emergencias

1. Una vez definida las actividades de la organización, es necesario definir los tipos de emergencia que pueden presentarse; entre ellos deben mencionarse: las emergencias en las que están relacionadas a las operaciones, a las infraestructuras, al personal, a las aeronaves, a materiales peligrosos, a emergencias médicas o combinaciones de estos tipos de emergencias.

Características de la infraestructura de la organización

- Tamaño de las instalaciones.
- Terminal de pasajeros internacional y domestico, si separados, o no, uno del otro Terminal de carga, ubicación (si las hay).
- Ubicación de los principales servicios instalados
- Ubicación de los accesos y vías de circulación.
- Caminos de acceso.
- Bodegas de almacenamiento.
- Existencia de áreas de seguridad.

Características operacionales:

- Tiempo de operación de la organización (si es las 24 horas o menos).
- Tamaño de las aeronaves, si las hay.
- Tipo de operación.

Aspectos ambientales:

- Proximidad con la ciudad o con poblados.
- Proximidad con gran masa de agua (lagunas, ríos, mares).
- Existencia de cerros o montañas en las proximidades.
- Proximidad con áreas de difícil acceso (pantanos, terreno, irregulares, etc.).
- Existencia de viviendas u otros equipos urbanos de viviendas u otros equipos urbanos en el área de aproximación o despegue de aeronaves.
- Proximidad con otras organizaciones proveedoras de servicios aeronáuticos.
- Proximidad con instalaciones que puedan causar desastres de gran proporción (ejemplos: depósitos de combustibles, mercancías peligrosas, entre otros).

Susceptibilidad a los desastres naturales

- Fuertes vientos.
- Inundaciones.
- Terremotos.
- Erupciones volcánicas.

q. Flexibilidad

1. El plan de respuestas ante emergencias de los proveedores de servicios aeronáuticos debería permitir la adaptación a las diferentes situaciones y condiciones que se presenten en las emergencias.

r. Fases de planificación

La planificación antes de la emergencia

Esta etapa involucra actividades tales como el inventario de facilidades y recursos internos y externos a la organización, la elaboración del documento del plan de respuestas ante emergencias, el entrenamiento del personal, la asignación de recursos, la ejecución de simulacros, las correcciones del plan, entre otras.

Las actividades durante la emergencia

Lo que ha de hacerse "durante la emergencia" depende de las circunstancias exactas del accidente y del lugar en que ocurra. La dependencia que asuma la responsabilidad de responder a la emergencia dependerá del lugar en que ocurra el accidente. Todas las dependencias que intervienen en la respuesta a la emergencia accidente deben saber de antemano cuáles son sus respectivas funciones y responsabilidades, de quién dependen y quienes dependen de ellas.

El apoyo y la documentación necesaria después de la emergencia

Debe prestarse considerable atención a lo que ha de efectuarse "después de la emergencia". Es necesario que se analicen y proyecten de antemano los aspectos relativos a la transferencia de mando y a otros factores de índole jurídica. Es necesario prestar atención a la reanudación de los servicios para que puedan continuar las operaciones normales dentro de la organización, y para que se mantenga la seguridad del personal, todo lo cual puede haberse perturbado por razón de la emergencia. En el plan de respuesta ante emergencia deberían incluirse las funciones de mando, de comunicaciones y de coordinación para la ejecución del plan.

s. Otras responsabilidades de la organización:

1. El plan de emergencia de la organización debe estar coordinado y ajustado con el plan de emergencia del aeropuerto solo si las operaciones del proveedor de servicios se dan dentro del área operacional de aeropuerto. De forma que el personal de la organización sepa cuáles han de ser las responsabilidades que se asumirá y cuál ha de ser la intervención necesaria por parte de la organización en cuestión.
2. La organización debe tomar inicialmente las medidas conducentes a instruir a todo el personal sobre la forma de actuar en casos de emergencia. Es importantísimo que todos los que intervienen en una emergencia estén familiarizados con las reacciones de personas en condiciones desacostumbradas de estrés y que comprendan y sean capaces de enfrentarse eficazmente a personas perturbadas.
3. La mejor preparación posible para atender eficazmente a condiciones de emergencia es la que proviene de la educación y de la práctica. Deben plantearse capacitaciones, y que estas incluyan instrucción sobre la índole de las perturbaciones de los individuos y de sus reacciones, así como los tipos generales de reacciones que han de esperarse. El personal de la organización

debe participar en los simulacros de emergencia que ayuden a establecer pautas eficaces de conducta en condiciones de emergencia y a poner en práctica los principios básicos de "primeros auxilios psicológicos". Puede obtenerse instrucción, previa coordinación, con organizaciones nacionales e internacionales (Cruz Roja, SINAPROC, entre otras). Esta clase de instrucción no es muy prolongada y serviría para proporcionar educación respecto a los servicios que han de prestarse a las personas en caso de emergencia.

4. La organización se preparara para atender de formar adecuada a las consultas telefónicas que se produjeran en caso de una emergencia. Debe proveerse el suministro de información a los medios públicos de comunicación para ahorrarse numerosas llamadas telefónicas
5. Debe designarse un área de espera, en la que se reúnan y se sigan los trámites de las personas que no han sido lesionados o que aparentemente no han sido lesionados en la emergencia. En la zona seleccionada debe preverse tanto la forma de estabilizar posibles lesiones de personas como forma de protegerse y responder frente a la intromisión de los medios de comunicación.
6. Al recibir la notificación de emergencia, el personal pertinente o asignado, de la organización debería acudir inmediatamente a la zona de espera designada para recibir a las personas evacuadas del lugar. Deberán disponerse los maletines de urgencia. Mientras se espera a las personas evacuadas, la persona designada por la organización que esté al mando de estas actividades debería organizarlas delegando las siguientes funciones como:
 - a) Personal al mando,
 - b) Recepcionistas y
 - c) Personal encargado de registro.

Nota: Las funciones por parte de los colaboradores de las organizaciones pueden ser compartidas

7. Se propone que la organización y la descripción de las funciones requeridas sean las siguientes:
 - a) Personal al mando.

Normalmente asumirá el mando el personal designado de la organización que estuviera implicada en la emergencia. La persona al mando debería contar con comunicaciones de radio con los centros relacionados y deberá supervisar las operaciones generales y disponer la obtención de servicios médicos en caso de que sea necesario y de artículos para necesidades de consumo, etc.
 - b) Recepcionistas.

Los recepcionistas deberían ir al punto de encuentro y cooperar allí además de encaminar al demás personal
 - c) Personal encargado del registro.

Las personas encargadas del registro deberían disponer de maletines

de urgencia. Con formularios necesarios para tramitar con facilidad y eficiencia a las víctimas verificando donde y como esta además de coordinación de sus necesidades.

Entre las medidas a tomar relacionadas a accidentes de aviación en un aeropuerto o cerca de uno, se deben considerar:

- Informar al puesto de mando del aeropuerto para ejecutar las actividades de respuesta ante emergencia.
 - ayudar a ubicar y recuperar los registradores de vuelo;
 - ayudar a los investigadores a identificar los componentes de la aeronave y asegurarse de que los componentes peligrosos no presentan riesgos;
 - proporcionar información respecto a los pasajeros y la tripulación de vuelo y a la existencia de cualquier mercancía peligrosa a bordo;
 - transportar a las personas que no están lesionadas a una zona de espera designada;
 - hacer arreglos para las personas que no están lesionadas y que desean continuar su viaje o que necesitan alojamiento u otro tipo de asistencia;
 - brindar información a los medios de comunicación en coordinación con el funcionario de información al público del aeropuerto y la policía; y
 - trasladar la aeronave (o sus restos) una vez obtenida la autorización de la autoridad encargada de la investigación.
 - Tratamiento de cadáveres, si los hay.
8. La mayoría de las organizaciones pueden disponer de un número de personal suficiente para atender a estas necesidades; sin embargo puede que existan problemas en otras organizaciones en las que hay muy poca frecuencia de operaciones o poco personal. Por consiguiente, podría establecerse arreglos de ayuda mutua entre la organización y otras instituciones, grupos, entidades cercanas que puedan brindar apoyo apropiado.
9. Cada organización debería tener disponible un maletín de urgencia que esté fácilmente a disposición de todo el personal de la organización durante las horas de operaciones. Todo el personal de la organización deberá tener conocimientos sobre el lugar en que se encuentran el maletín de urgencia. En el mismo deberían incluirse cuadernillos o formularios en los que se proporcione la información relacionada a las personas específicas a contactar en caso de una emergencia relacionada a la organización; además de cualquier otra documentación o registro que el proveedor de servicios aeronáuticos considere apropiado.
- El maletín de urgencias debe contener los útiles administrativos necesarios.
 - En relación a los contactos telefónicos, en el maletín de urgencia debe disponerse de los siguientes números telefónicos:
 - a) hoteles en los que puede obtenerse alojamiento para personas que lo

necesiten.

b) empresas de ambulancias en caso de que inesperadamente sea necesario transportar a alguien con una urgencia médica;

c) empresas de taxis; y

d) números de teléfonos de emergencia que puedan divulgarse por radio y por televisión, de forma que las familias de las víctimas, si las hay, tengan la oportunidad de comunicarse por teléfono y de obtener información.

t. Inventario de los recursos

1. La organización debe gestionar, asegurar, mantener en condiciones apropiadas y vigentes los recursos, con la finalidad que estén disponibles, afín de posibilitar la implementación y ejecución de todas las actividades contenidas en su respectivo plan de emergencia.
2. De acuerdo a los tipos definidos de emergencia y posibles víctimas, habría que determinar la cantidad de recursos necesarios (Ejemplo: Botiquines, formularios, personal) para hacer frente a estas emergencias.
3. Mediante la recolección de información de cada una de las áreas de la organización, con respecto a los recursos humanos, hardware y software existentes se podría determinar cuáles podrían ser utilizados en caso de emergencia. (Debería considerarse la situación de que la emergencia pueda suceder en horas fuera del horario normal) de las actividades:

Entre la información relevante que se puede recopilar:

- Cantidad de personas por turno, entrenamiento, habilitaciones, habilidades particulares, disposición para integrarse en el plan.
- Red de comunicaciones, tipo de equipos, frecuencias, alcances, sistemas de comunicación entre el personal con los hospitales, entre otros.
- Material disponible para primeros auxilios.
- Suministros y equipos generales de emergencia (Botiquines, Equipos extintores, entre otros)
- Disponibilidad de grupos generadores y material de iluminación en caso de emergencia durante la noche.
- Sistema de transporte de superficie en el aeropuerto, tipo y cantidad de vehículos, características de los mismos en cuanto a la capacidad de embarcar las víctimas en camillas.
- Posibles localidades para concentración de personas etc.
- Conocer detalles del sistema de policía del aeropuerto, actividades, recursos para orientación del tránsito plan de rutas alternativas hacia los hospitales, sistema de comunicaciones, integración con los cuarteles de otros unidades, entre otros.

Nota: Con referencia a las instalaciones de la organización el plan de respuesta ante emergencia

debería considerar el establecimiento de rutas de escape y los lineamientos adecuados para la evacuación y planes de escape.

4. La organización debe brindar apoyo médico, a las posibles víctimas esto debería hacerse a través de instrucción de primeros auxilios al personal que pueda afrontar la emergencia o con la presta intervención de sistemas e instituciones hospitalarias apropiadas, previamente escogidas. Dependiendo del grado de información disponible, podría establecerse una lista de hospitales de referencia, tomándose en cuenta:
 - Ubicación, Vías de acceso.
 - Existencia de helipuerto apropiado, si lo hay.
 - Especialidades disponibles en el hospital.
 - Capacidad operativa (cuantos casos pueden atender a la vez).
 - Recursos humanos y materiales específicos para las emergencias.
 - Disponibilidad de telecomunicaciones.

u. Otras entidades relacionadas

1. En Panama existen instituciones y entidades que cuentan con unidades centrales que pueden proporcionar apoyo y datos importantes con respecto a su respectiva participación en el plan de emergencia.
2. Al realizar acuerdos con estas entidades, habría que conocer los siguientes datos: Estructura administrativa de la entidad, Tipo de servicios que proporcionan, Sistema de comunicaciones en caso de emergencia, cantidad del personal en turno, composición y especialización del personal por turnos. (Ejemplo: SINAPROC, Cruz Roja, CSS, Cuerpo de bomberos, SUME 911, DENADE entre otras)

Nota: Las acciones que tomen estas entidades deben ser previamente coordinadas y establecidas por el proveedor de servicios aeronáuticos en su PRE, y dependerán del alcance y capacidad con que se cuenten.

v. Aprobación del documento del plan

1. El documento debería ser revisado por otros profesionales, con la finalidad de reducir al mínimo la posible cantidad de errores. Finalizada la elaboración del documento, deberían distribuirse como borrador a los encargados internos y externos de la ejecución del plan a fin de recoger sus impresiones.
2. Una vez distribuidas las copias del documento del plan, en forma de borrador, a los encargados del plan dentro de la organización y a las entidades externas, el encargado del plan o un representante de la alta dirección de la organización puede reunirse con ellos para conocer las opiniones de dicho personal y entidades, con el objeto de realizar modificaciones, si se requieren.
3. Una vez revisado el documento del plan, el mismo debe ser enviado a la Autoridad Aeronáutica Civil para aprobación. Una carta de envío con un breve resumen de las actividades desarrolladas puede ser bastante útil para aclarar posibles dudas y apresurar la aprobación.

4. Después de ser aprobado y en la versión final, el documento debe ser distribuido por el proveedor de servicios aeronáuticos. en su versión validada a los participantes del plan. Es importante mantener un registro, donde figuren el nombre y los medios de contacto de todos los que han recibido copia del plan, también se debe señalar en ese registro todos los envíos de revisiones producidas.

Nota: Si la organización proveedora de servicios aeronáuticos considera pertinente la fusión de su plan de respuesta ante emergencia con otros documentos o manuales solicitados por otras entidades se considerara aceptable solo si el documento en cuestión contempla los lineamientos expuestos en el presente marco normativo.

w. Actualización, control y ejecución del plan de respuestas ante emergencia.

1. El PRE dentro de la organización proveedora de servicios aeronáuticos debe ser establecido, documentado, implementado y mantenido.
 2. Para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en este documento, la organización podrá designar a un representante con dedicación y capacidad para desempeñar las siguientes tareas:
 - Negociar y redactar cartas de acuerdo con las entidades participantes del plan.
 - Mantener actualizadas las listas de contactos telefónicos y otros medios de comunicación con las entidades participantes del plan.
 - Mantener actualizada la lista personal y de las entidades participantes.
 - Mantener actualizado el inventario de los recursos existentes para ser utilizados en caso de emergencia.
 - En coordinación con diversas entidades involucradas del plan de emergencias, programar ensayos periódicos del plan, basándose en simulacros y situaciones reales de emergencia.
 - Efectuar evaluaciones de la eficiencia del plan y proceder a ajustarlo, si se considera necesario.
 - Mantener un registro de evaluaciones y cambios correspondientes.
 - Mantener un registro de las personas o entidades que reciban copias del documento junto con su acuse, así como las enmiendas producidas.
-

- APÉNDICE 1 -

Con el fin de evitar pánico o malos entendidos, es importante que el personal pertinente y el público sea informado con anticipación varias veces, si es posible, a través de los medios de comunicación, sobre la realización del simulacro, fecha, hora y la finalidad del mismo. Con el fin de mantener las relaciones con la prensa es conveniente invitar a periodistas a asistir al simulacro. A continuación se da un ejemplo de una nota de prensa informando acerca de un simulacro a realizarse.

Compañía:

Local y Fecha:

Dirección:

Teléfonos de contacto:

Responsable

Asunto:

Realización de un simulacro del plan de emergencia de nuestra compañía

(Nombre de la organización)...se complace en informar a la población en general que el día... a las.... horas será realizado un simulacro parcial en nuestra compañía. El simulacro tiene la finalidad de verificar el grado de participación y cooperación dentro de nuestra compañía además de los profesionales participantes en el plan de respuestas ante emergencia.

Durante el simulacro, la población podrá visualizar, movimiento de personas, policía, vehículos, ambulancias y otras unidades involucradas en el simulacro. Se alerta a la población de que solo se trata de un ejercicio.

Los simulacros del plan de emergencia del aeropuerto constituyen prácticas de carácter normativo, establecidas en la legislación nacional y tienen como objetivo primordial entrenar a las unidades y entidades locales en el proceso de minimizar el impacto de la emergencia en la organización y en la comunidad aeronáutica.

- APÉNDICE 2 -

Relación con los medios de comunicación

Introducción

Como si no fuera suficiente tratar de resolver los problemas que acarrea una emergencia que se presente, el proveedor de servicios aeronáuticos será también solicitado por los profesionales de la prensa. Sin embargo, debe tener presente que el papel de la prensa es informar al público.

La organización proveedora de servicios aeronáuticos, debe tomar medidas en cuanto al manejo de la información a ser suministrada a los medios de comunicación, así como a la multitud de curiosos e interesados que se acerquen o acuden al lugar, cuando se trata de un posible desastre; es por ello que toda información a ser suministrada debe ser coordinada previamente con la AAC.

La organización proveedora de servicios aeronáuticos puede lograr establecer relaciones satisfactorias con los medios de comunicación, si observa los siguientes detalles:

Antes de llegar al lugar del suceso, la organización proveedora de servicios aeronáuticos o su relacionista público debería preparar una nota de prensa con las informaciones disponibles. Al preparar la nota debe tomar en cuenta que:

- Debe estar bien informado antes de informar.
- Algunas preguntas pueden ser previstas. Consecuentemente, la respuesta a algunas de ellas.

Seleccionar un local adecuado para facilitar la información, considerando que:

- Se debe evitar el acceso de la prensa a un lugar que incluya escenas no usuales en las operaciones (destrucción, desesperación, entre otras) de la cuales podrá valerse la prensa sensacionalista);
- En la medida de lo posible, el local debe estar alejado del puesto de mando.
- Los profesionales de la prensa deberían estar plenamente identificados.
- Deberían ordenarse las preguntas de modo de facilitar las respuestas.

Proyectar una imagen adecuada

- Mantener calma
- Evitar transmitir ansiedad o frustración

- Tomar una actitud formal, sin gestos ni expresiones rudas
- No fumar
- Dirigirse a la audiencia respetuosamente

Durante la entrevista

- Evitar comentar sobre rumores, especulaciones o informaciones incompletas.
- Evitar críticas.
- Evitar confidencias
- Atenerse a los hechos comprobados.
- Evitar asumir responsabilidades. Esto puede ocasionar situaciones de litigio o demandas judiciales.
- Tener presente que se procederá a realizar una investigación para determinar las causas que produjeron el accidente.

Para evitar informaciones contradictorias, las notas de prensa deberían ser elaboradas por una única persona (el oficial de relaciones públicas del aeropuerto o el encargado del plan de emergencia a nivel de la organización, por ejemplo) sin embargo, la responsabilidad por la información sería del que la provee (mayor autoridad presente, proveedor de servicios aeronáuticos, entre otros.)

- APÉNDICE 3 -

Ejemplo de Registro de preparativos y actividades para un simulacro

Modalidad: Simulacro en escala parcial para la compañía XXXX

Escenario: Instalaciones de la compañía XXXX en el aeropuerto internacional Alexander C. Apuro

Fecha: Jueves, 9 de septiembre 2004

Hora: 10:30 am

Agencias participantes: Nivel interno – Solo evacuación y practicas de primeros auxilios

Objetivos: Evaluar la operatividad del plan de emergencia a nivel interno (evacuación y primeros auxilios).

Motivar la coordinación durante la evacuación y la prestación de primeros auxilios

Evaluar la capacidad del personal involucrado en la emergencia.

Concienciar al personal en la importancia de estos procedimientos.

Situación simulada: Se produce un amago de incendio de iniciales desconocidas en las instalaciones, el mismo es controlado por SEI, dada la posibilidad de reignición y la condición de las instalaciones se recomienda la evacuación del personal de la compañía, y la prestación de servicios de primeros auxilios al personal que lo necesita.

Distribución del personal con necesidad medicas:

Lesiones graves (etiqueta roja): 8

Lesiones no graves (etiqueta amarilla) 20

Familiares de victimas y curiosos:

50 simuladores ubicados en las inmediaciones del desastre.

Lista de coordinadores de simulacros:

Aeropuerto – Sr. XXXXXX

Compañía – Sr. XXXX

Cruz roja nacional - Sra. XXXXX

Policía Sr. XXXXXX

Listas de elementos necesarios:

Brazales para observadores (azules)
coordinadores (verdes)

Cámaras de filmación

Refrigerios.

Listas de verificación.

Aspectos a coordinar:

Numero de participantes

Distribución de los observadores

Atención en los servicios de primeros auxilios

Comunicación a las autoridades.

Facilidades para los participantes

- APÉNDICE 4 -

Ejemplo de lista de contactos telefónicos en caso de emergencia

NOMBRE	INSTITUCIÓN	TELÉFONOS
Lic. General Luís A. Paulino	AUTORIDAD AERONAUTICA CIVIL	Of. 507-472-8618, Cel. 507-223-0024
Ing. Bernabé Mañon	ADMINISTRADOR/A del AEROPUERTO	507-547-3057, 507-732-3303, 507-547-2585
Ing. Mayobanex Escoto	OPERACIONES	507-565-2811, 507-544-3930, 507-697-4711, 507-687-7893
Lic. Guadalupe Valdez	MINSA	507-688-9700 EXT 2725, 507-868-9003, 507-796-4435, 507-235-8278
Ing. Leandro Mercedes	SEI	507-843-6496, 507-227-7100, 507-547-1492, 507-395-7383, 507-533-2778
Ing. Ramón Chaede	HOSPITAL SANTO TOMAS	507-533-9299, 507-533-3686, 507-508-7298, 507-532-0443, 507-723-0443, 507-723-2136, 507-685-8628
Guillermo Pérez	CAJA DE SEGURO SOCIAL	507-535-1181, 507-315-5049, 829-962-3469

NOMBRE	INSTITUCIÓN	TELÉFONOS
Arq. Gustavo Lara	CRUZ ROJA	507-334-4545, 507-238-5252, 507-629-1673
Tte. Coronel Felipe Sheker	CUERPO DE BOMBEROS	507-682-2000, 507-688-2003, 507-224-7263, 507-532-8425
Lic. Eugenio Polanco Rivera	SINAPROC	507-533-5900, 507-530-1023, 507-397-0625, 507-412-1077
Ing. Nelson Oller	COORDINADOR DE PRE	507-532-3271 Ext 3535, 507-534-8431, 507-910-2097, 507-562-9371
Ing. Santiago Muñoz	JEFATURA DE MANTENIMIENTO	507-689-2769, 507-686-8327, 507-879-3552, 507-533-2177
Ing. Antonio Cocco Quezada	GERENTE GENERAL	507-689-5335, 507-306-6985
Ing. Samuel Peralta	CMC	507-687-1274, Fax. 507-689-0765, 507-284-6710, 507-508-7612

Nota: Los datos específicos (nombres, números telefónicos) expuestos aquí no son reales; los mismos deben ser entendidos como ejemplo y ajustados de acuerdo al PRE de cada organización proveedora de servicios aeronáuticos.

Fundamento legal: Ley N° 21 de 29 de enero de 2003; Ley N° 22 de 29 de enero de 2003; Libro I, artículos 31, 33, 35 y 40; del reglamento de aviación civil de Panamá (RACP) aprobado por las resoluciones N° 012-JD de 20 de febrero de 2009.

Comuníquese y cúmplase.



LIC. RAFAEL BÁRCENAS CHIARI
DIRECTOR GENERAL

