PARTE 1

CONCEPTOS DE UN PLAN DE EMERGENCIA DE AEROPUERTO

1. General

1.1 Una emergencia podría ser definida como una combinación de circunstancias imprevistas, en cuyo contexto se incluyen factores de riesgo y amenaza a la vida de personas, requiriendo una inmediata acción. Un plan de emergencia de aeropuerto comprende los procedimientos a través de los cuales se coordinan las actividades de los servicios del aeropuerto con las de otros organismos de las poblaciones circundantes que puedan colaborar en la pronta respuesta a una emergencia que ocurra en el aeropuerto o en sus cercanías. La experiencia indica que los primeros 15 minutos son los más críticos en todo el proceso. Las oportunidades del empleo adecuado de la capacidad de respuesta a la emergencia disminuyen pronunciadamente si la respuesta inicial es retrasada o es aplicada en forma equivocada.

1.2 Una emergencia puede involucrar unas pocas víctimas de menor gravedad, en que la comunidad aeroportuaria podría estar en capacidad de absorber la situación sin muchos percances. Sin embargo, puede suceder una emergencia involucrando una gran cantidad de víctimas, en la que la comunidad aeroportuaria ve desbordada su capacidad de proporcionar una respuesta adecuada. En tal situación, es necesario recurrir al potencial de ayuda con el que la comunidad a que pertenece el aeropuerto pueda participar. El plan de emergencia comprende un conjunto de acciones que permite responder, de manera eficiente, a todos los tipos de emergencia que se considere con posibilidad de ocurrir.

1.3 No se debe confundir **plan de emergencia** con **plan de contingencia**. El primero trata de las emergencias causadas por situaciones a cuya ocurrencia el factor humano no contribuye voluntariamente Por ejemplo. un accidente de aviación, causado por un desperfecto de la aeronave o por la impericia de la tripulación. Un plan de emergencia tiene como base de su estructuración las disposiciones del Anexo 14 al Convenio sobre Aviación Civil Internacional. En consecuencia, el documento del plan de emergencia es de carácter **ostensible** (para ser leído por todos los que estén involucrados en el mismo) El Plan de Contingencia trata sobre las emergencias causadas voluntariamente por personas mal intencionadas, como los casos de secuestros de aeronave, amenazas de bomba, etc. La aplicación del plan de contingencia tiene por base las disposiciones del Anexo 17 al mencionado Convenio. Debido a su naturaleza, el documento del plan de contingencia es de carácter **confidencial**.

Nota: La Parte II, párrafo 1 3 del Manual de Planificación de Servicios de Tránsito Aéreo (Doc 9426 de la OACI) se refiere también a planes de contingencia para las medidas que se aplican cuando se interrumpen temporalmente las facilidades y servicios previstos en el Plan de Navegación Aérea

2. Características del Plan

2.1 Uniformidad

Los principios básicos de un plan de emergencia de aeropuerto deben guardar uniformidad con los planes de emergencia de otros aeropuertos. ¿Por qué la uniformidad? Porque facilita el entendimiento entre las diferentes entidades que participan en el plan. Por ejemplo, las tripulaciones de vuelo, al saber que los procedimientos de los planes son comunes para los distintos aeropuertos, no necesitan tener que familiarizarse con los procedimientos particulares que podrían ser adoptados. Dentro de las administraciones, suele ser frecuente la transferencia de personal de un aeropuerto a otro. La uniformidad de los procedimientos de los respectivos planes contribuye a facilitar la integración en el plan por parte de los recién llegados.

2.2 Participación

Participan en el plan todas las dependencias u organismos internos y externos al aeropuerto (que en este manual las llamaremos agencias) que puedan contribuir a la finalidad fundamental del plan: **Salvar vidas humanas.**

2.3 Alcance

El plan debería comprender todas las emergencias posibles de ocurrir en el área del aeropuerto o en sus proximidades Por ejemplo, si existe alguna probabilidad de que una aeronave se precipite en el mar durante las fases de aproximación o despegue, el plan debe comprender este tipo de emergencia Detalles como la profundidad del agua, condiciones de acceso, etc , deben ser analizados.

2.4 Flexibilidad

El plan debería permitir la adaptación a las diferentes situaciones que se presenten en las emergencias. Por ejemplo los recursos que se deben movilizar en el caso de una emergencia que involucre una aeronave transportando carga son distintos a los utilizados en el caso de una emergencia con aeronave que esté transportando pasajeros

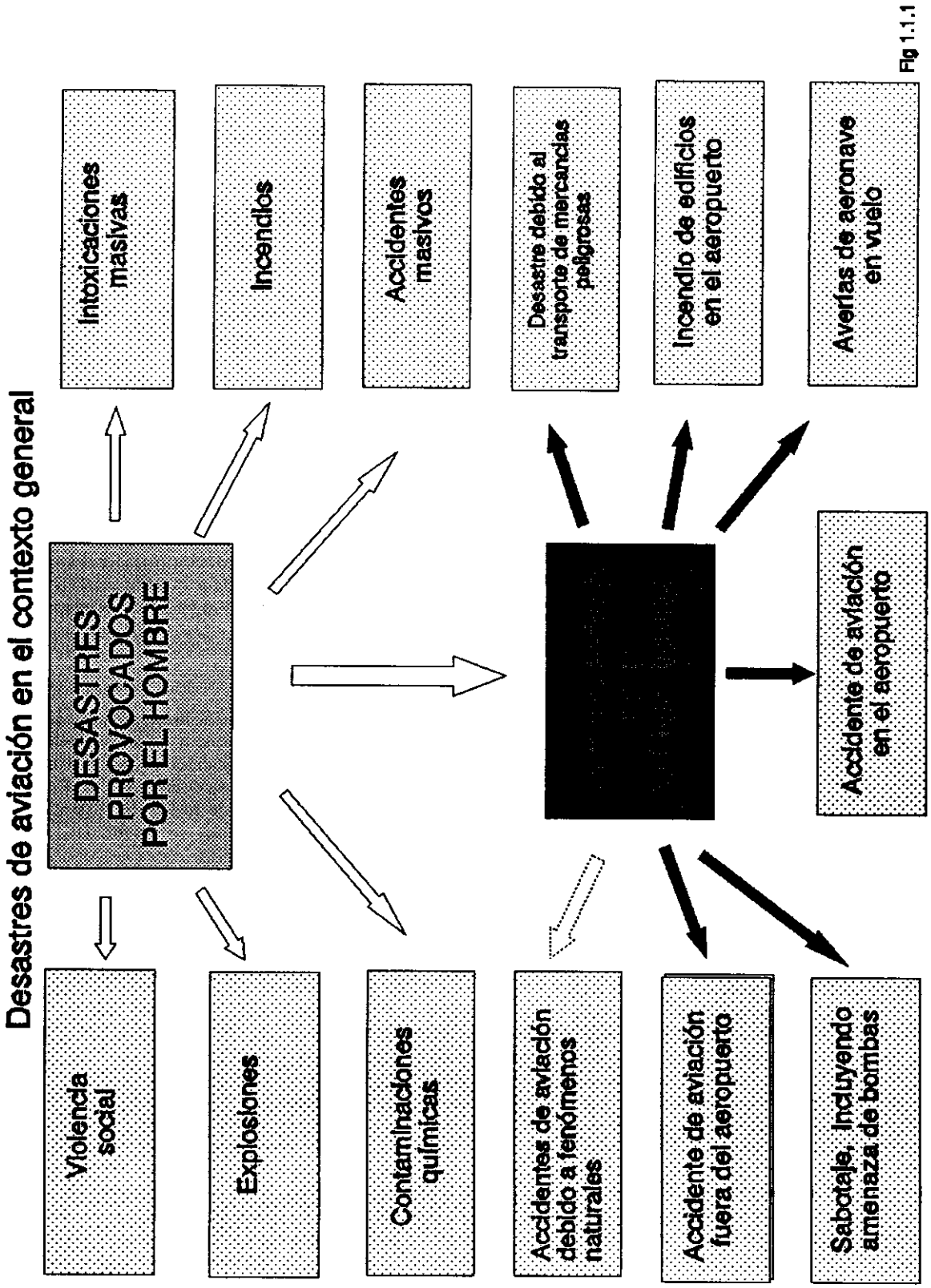
2.5 Interdependencia

El plan debe estar interrelacionado con los otros planes y también con las otras agencias. Por ejemplo: En una ciudad en la que existe más de un aeropuerto, el plan del aeropuerto A debería estar integrado al del aeropuerto B, y los dos planes deberían estar integrados con el plan de desastres de la ciudad. En la Fig 1 1.1 se indica la interdependencia que debería tener el plan con el plan de desastres de la ciudad

2.6 Operatividad

El plan debe ser factible de ser llevado a cabo El modo práctico de verificar la operacionalidad del plan es a través de la ejecución periódica de simulacros

Fig 1.1.1


Desastres de aviación en el contexto general
DESASTRES PROVOCADOS POR EL HOMBRE
Intoxicaciones masivas
Incendios
Accidentes masivos
Desastre debido al transporte de mercancías peligrosas
Incendio de edificios en el aeropuerto
Averías de aeronave en vuelo
Accidente de aviación en el aeropuerto
Violencia social
Explosiones
Contaminaciones químicas
Accidentes de aviación debido a fenómenos naturales
Accidente de aviación fuera del aeropuerto
Sabotaje, incluyendo amenaza de bombas

3. Elementos Básicos de un Plan

3.1 Mando

El mando se refiere a la condición de actuar con autoridad bien definida para mantener bajo control todas las múltiples actividades del plan. Todas las actividades durante la emergencia deben estar a cargo de una sola autoridad que es el **Coordinador del Plan**. Este debe desempeñar las funciones con total conocimiento y control de la situación y debe aceptar la responsabilidad. Al inicio de la emergencia, el Coordinador del Plan puede ser el oficial de mayor rango que interviene en la misma, como por ejemplo, el jefe de bomberos. A medida que participen otros integrantes, el mando puede ser ejercido por la persona previamente asignada en el plan.

3.2 Control

El control significa el establecimiento de un procedimiento que coordina las actividades a ser desarrolladas por los participantes del plan, de tal suerte que estas se resuelven sin duplicación de esfuerzos. Debido a su naturaleza, el plan requiere un alto grado de coordinación entre las diferentes entidades que participan en el mismo. La coordinación de las actividades debería ser efectuada a través de una unidad central llamada **Centro de Operaciones de Emergencia - COE** y debiera ser una unidad instalada en una dependencia del aeropuerto y que esté en operación durante todo el tiempo de operación del mismo (ver detalles en el Apéndice 1.A). Las operaciones de respuesta a la emergencia deberían ser coordinadas a partir de un vehículo que constituiría la unidad móvil del COE.

3.3 Comunicaciones

El sistema de comunicaciones, que debiera estar instalado en el COE, representa la "central nerviosa del plan". El concepto de comunicaciones en el contexto de una emergencia se refiere a la transmisión y recepción de informaciones sin retraso y sin confusión.

4. Fases de la Planificación

4.1 Fase preliminar

Comprende la institución del plan, que involucra actividades tales como el inventario de todas las facilidades internas y externas al aeropuerto, los acuerdos de ayuda mutua, la elaboración del documento del plan, el entrenamiento del personal, la asignación de recursos, la ejecución de simulacros, las correcciones del plan, etc

4.2 Fase durante la emergencia

4.2.1 La emergencia puede comprender las siguientes etapas: *observación/notificación, identificación/verificación y respuesta/ejecución*

4.2.2 La *observación/notificación* puede ser proporcionada por distintas fuentes, tales como la de un ciudadano que encuentra un paquete de contenido sospechoso en el interior del aeropuerto, o de una persona que informa haber observado una aeronave en vuelo con indicios de estar en dificultades, etc.

4.2.3 Durante la *identificación/verificación* se analiza con criterio para saber si la información es verdadera, o no. Por ejemplo, la información proporcionada por un órgano de tránsito aéreo sobre aeronave en dificultades en vuelo no necesita verificación, mientras que la recibida por un desconocido necesita ser filtrada.

4.2.4 Una vez determinado el estado de emergencia, se inicia la ***respuesta*** apropiada. El grado de participación en la emergencia debería variar según la gravedad del caso. El plan debería ofrecer condiciones para adaptarse a diferentes situaciones que se presenten, puesto que en una simple estrategia no se puede prever todas las posibles variables que concurren en una emergencia real. El éxito de la ***ejecución*** depende de la aplicación adecuada de los elementos críticos del plan: comando, control y comunicaciones. En la mayoría de las emergencias, los primeros en alcanzar el local son los bomberos del SEI, seguidos del personal de seguridad del aeropuerto, del servicio médico y de operaciones. Es esencial que estos profesionales desempeñen sus tareas tan pronto como sea posible, para controlar la situación antes que lleguen los profesionales de la comunicación social, los familiares o amigos de las víctimas, los curiosos y las personas que puedan actuar en provecho propio. La primera tarea de los bomberos es abrir espacio para la salida de las víctimas, mientras previenen o controlan el incendio. El personal de seguridad trata de aislar el área de la emergencia, controlar y facilitar el acceso y vigilar la carga y las pertenencias de las víctimas Las actividades médicas obedecen a la orientación del Coordinador Médico en el lugar de la emergencia. El primer procedimiento consiste en efectuar una rápida calificación de la gravedad de cada víctima (**triage**) y prepararla para la evacuación. Todas las víctimas deben ser removidas tan pronto como sea posible, dando prioridad a los casos más graves. El transporte de las víctimas debe ser efectuado por aire o por tierra, según los medios disponibles y de acuerdo con la orientación médica. Cada unidad despachada debe contar con la asistencia de un médico especializado en emergencias. Los hospitales seleccionados deben ser previamente notificados sobre el ingreso y condiciones de las víctimas. Las personas ilesas deben recibir atención adecuada, puesto que podrán estar bajo acentuada tensión emocional. En estas condiciones, la persona puede ocultar daños físicos que necesitan cuidados médicos. Los fallecidos no deberían ser removidos del lugar sin antes haber sido examinados por el médico forense. El manual "Establecimiento de un Sistema de Atención de Víctimas en Masa" de la Organización Panamericana de Salud (525 23rd St., N.W., Washington, D.C. 20037, EE.UU.; telefax· (202) 775-4578; Internet: disaster@paho.org) proporciona texto de orientación sobre el sistema de atención de heridos en masa, el cual puede ser aplicable en los casos de emergencias aeronáuticas.

4.3 Fase posterior a la emergencia

Comprende el restablecimiento del aeropuerto a las condiciones normales de operación. Esta fase se inicia después de que todas las víctimas hayan sido evacuadas. El equipo de mantenimiento debe tomar las medidas necesarias, si tal fuera el caso, para restaurar en el aeropuerto las condiciones seguras de operación En caso de accidente de aviación en el aeropuerto, podrá haber la necesidad de efectuar el traslado de la aeronave accidentada El equipo de investigación de accidentes podrá requerir el traslado de los restos de la aeronave accidentada a un área adecuada para que las investigaciones se lleven a cabo sin interferencias. En la semana que sigue al accidente, es importante efectuar la evaluación de la efectividad del plan

5. Documento del Plan

El documento del plan es representado por un manual y constituye un resumen de las funciones y acciones requeridas para hacer frente a los diferentes tipos de emergencia que pueden ocurrir en el aeropuerto (Si la emergencia se refiere a un accidente de aeronave en las proximidades del aeropuerto, éste entra en la fase de emergencia.).

5.1 Apoyo legal

El manual es un documento que debe ser elaborado en base a las leyes y reglamentaciones vigentes del Estado y debe ser aprobado por la autoridad debidamente acreditada, de tal suerte que todas las acciones necesarias para accionar el plan de emergencia, tanto en situaciones reales como en las simuladas, estén plenamente respaldadas por las respectivas autoridades. El apoyo legal también debe ser extendido a todas las agencias participantes fuera del ámbito aeronáutico, lo que equivale a decir que la ley mayor que respalda los planes de emergencia debe tener alcance suficiente para apoyar las acciones de todas las agencias externas al aeropuerto y que integran el plan Los compromisos internacionales también podrían ser mencionados como elementos de referencia (ver Apéndice 2.E).

5.2 Actualización del documento

Para asegurar que el plan de emergencia sea eficiente, es necesario que el mismo esté siempre actualizado. Esta actualización se procesa siempre que se active el plan en condiciones simuladas, en forma total o parcial o en condiciones reales, cuando ocurre la emergencia. En consecuencia, el documento del plan también debe estar constantemente actualizado. La utilización de recursos informáticos para mantener actualizado el documento del plan es una práctica bastante recomendable. Cada enmienda que se produzca, debería estar debidamente identificada, con la respectiva fecha, de modo de facilitar la actualización del documento. Sería conveniente mantener un registro de todos los simulacros realizados y las consecuentes correcciones efectuadas en el plan, en caso que las hubiera.

5.3 Presentación del documento

La presentación del documento debería ser tal que se pudieran añadir o reemplazar las hojas correspondientes a los cambios que se produzcan sin la necesidad de inutilizar las otras hojas. Sería conveniente separar con una cartulina las secciones que tratan sobre los diferentes tipos de emergencia. El texto debería ser redactado de modo que sea entendible por personas de diferentes niveles de instrucción. Debería incluirse solamente lo esencial y, en caso que hubiera la necesidad de incluir textos informativos, éstos deberían ser adjuntados como apéndices al documento.

5.4 Distribución del documento

El documento del plan debería ser distribuido a todas las dependencias y organismos integrantes, con la finalidad de que el mismo pueda ser del conocimiento de todos los que participan en las emergencias del aeropuerto Puede ser que, debido a la naturaleza de algunas informaciones contenidas en el documento, la autoridad competente juzgue que tales informaciones deban tener carácter restringido. En estas condiciones, sería conveniente disponer del documento y repartirlo a las agencias y personal involucrado de tal modo que estén al alcance de éstos solamente las informaciones que les conciernan. Aun así, debería preverse todos los reemplazos verticales y horizontales en la estructura funcional del plan. Debería mantenerse un registro de todos los que poseen una copia del documento, así como de la entrega de las enmiendas que se produzcan.

6. Relaciones con los Medios de Prensa

6.1 El aeropuerto representa un importante segmento de la comunidad a la cual pertenece Como consecuencia, la autoridad aeroportuaria se ve constantemente solicitada por los medios de prensa en rendir cuentas de su gestión. La ocurrencia de alguna emergencia en el aeropuerto generalmente produce noticias impactantes que pueden favorecer o también perjudicar la imagen del Administrador ante la población, dependiendo de su desempeño y de sus relaciones con la prensa. En el Apéndice 1.B se proporciona orientación sobre el trato a los medios de prensa en caso de una emergencia o con relación a los simulacros periódicos del plan de emergencia que se realicen en el aeropuerto.

APÉNDICE 1.A

Centro de Operaciones de Emergencia

(Guía Modelo)

1. Consideraciones Generales

1.1 En el Anexo 14 al Convenio de Chicago se establece como norma que deberán prepararse planes de emergencia de aeródromo en los que deberá preverse la coordinación de las medidas que deben adoptarse en los casos de emergencia que se presenten. En una recomendación de dicho Anexo figura un Centro de Operaciones de Emergencia (COE) fijo y un puesto de mando móvil, para proporcionar coordinación en dichos casos.

1.2 La experiencia ha demostrado que un COE bien equipado y que funcione correctamente durante las 24 horas (o durante el período en que el aeropuerto esté en funcionamiento), es indispensable para hacer frente a las diferentes emergencias que se presenten en un aeropuerto, tales como accidentes de aeronaves, incendios estructurales en el aeropuerto, actos de interferencia ilícita, amenazas de bomba contra las aeronaves o las instalaciones y servicios de la aviación, actos de sabotaje o terrorismo, etc.

1.3 Los métodos para hacer frente a cualquier forma de emergencia que se presente en un aeropuerto suponen la intervención de diversos organismos, cada uno con las responsabilidades que le son inherentes. La conclusión satisfactoria de un incidente está directamente relacionada con la sincronización de los papeles que desempeñan los organismos que participan. Para lograrlo, es necesaria la estrecha coordinación de todos los recursos en el lugar mismo.

1.4 Un COE en un aeropuerto proporcionará un centro de coordinación para todos los interesados en una situación de emergencia, a fin de que actúen juntos, de concertación y sin dificultades. Si bien todos los COE deben estar equipados según un inventario mínimo básico, la calidad y el grado de avance tecnológico de cada elemento deberá estar en relación directa con el tamaño del aeropuerto y sus operaciones.

1 5 El propósito de estas orientaciones es proporcionar una lista general de los criterios a que debe responder un COE que presta amplios servicios a un gran aeropuerto internacional, e incluye muchos elementos que pueden considerarse opcionales o innecesarios en aeropuertos más pequeños El lector deberá tener esto presente al tomar decisiones respecto a las necesidades de un aeropuerto.

2. Emplazamiento

2.1 Idealmente, el COE debería estar sobre ambos lados de la barrera entre la parte aeronáutica y la parte pública. Este lugar permitiría que las instalaciones estén en una parte aeronáutica controlada conservando al mismo tiempo un acceso relativamente fácil para el personal y el equipo de las entidades de apoyo ajenas al aeropuerto.

2.2 El acceso a las vías de entrada a la instalación y a la instalación misma debería ser estrictamente controlado para asegurar que sólo se permite entrar al personal autorizado y el equipo necesario para hacer frente a una emergencia importante

2.3 El COE, en particular el centro de mando, debería tener vista directa a la parte aeronáutica del aeropuerto y al puesto de estacionamiento aislado para aeronaves. Si no fuese posible esta vista, se recomienda la utilización máxima de equipos CTV (circuitos de televisión cerrados) para proporcionar dicha vista. Al instalar cámaras CCTV debe tenerse en cuenta que es conveniente ver desde cuatro ángulos una aeronave que está en un puesto de estacionamiento aislado (proa, cola, babor y estribor).

2.4 El acceso en vehículos al COE debe ser posible para permitir el transporte de personal y equipo cuando sea necesario

2.5 Deberían proporcionarse suficientes áreas de estacionamiento controladas, tanto en la parte aeronáutica como en la parte pública y muy cerca del COE, para los vehículos de los servicios de apoyo (incendios, aprovisionamiento, servicios médicos, etc.) y el(los) vehículo(s) del puesto de mando móvil del COE

2.6 El COE debería estar situado en una posición lo suficientemente distante de las áreas operacionales normales del aeropuerto, de manera que no interfiera con las operaciones, pero que al personal del aeropuerto le sea relativamente fácil llegar allí cuando sea necesario presentarse en el COE para atender su funcionamiento, asesorar o prestar servicios.

2.7 El camino a las instalaciones y las instalaciones mismas deberían estar claramente indicados con señales para dirigir al personal que deba presentarse en las mismas y advertir suficientemente a las personas no autorizadas que su presencia no es necesaria en el lugar

3. Diseño

3.1 El COE debería estar diseñado de manera que cobije bajo el mismo techo, en una única área controlada, todos los elementos necesarios para hacer frente a una emergencia importante

3.2 Dentro de dicha área controlada, los distintos elementos que comprende el equipo de dirección pueden subdividirse con sus propios niveles de control de acceso que hayan sido impuestos

3.3 Teniendo esto presente, se recomienda que se constituyan cada una de las siguientes facetas de un COE

a) *Hall de entrada.* Este debería ser lo suficientemente amplio para facilitar la llegada simultánea de varias personas a las instalaciones y debería estar equipado con un área de recepción para que el personal a cargo de la misma oriente las personas después de establecer su buena fe y facultad de entrar. En este lugar debería haber un guardarropa para los abrigos.

b) *Centro de mando.* Este es fundamentalmente el centro neurálgico de la instalación y albergará el elemento de dirección y mando de las medidas para hacer frente a la situación. La mayoría de los equipos de comunicaciones estarán instalados en este lugar y solamente se permitirá el acceso a un número limitado de miembros del personal Deberán llevarse a cabo funciones específicas de control de acceso. El centro de mando es la sala más importante de la instalación, por lo que su diseño exige especial cuidado y atención. Proporciona un punto central donde las personas al mando durante el incidente pueden recibir todos los datos necesarios para poder formular planes, adoptar decisiones y transmitir instrucciones a los órganos de ejecución, rápida y eficientemente. Esta sala debería mantenerse lo más silenciosa posible utilizando material para absorber ruidos en los pisos, las paredes y los cielos rasos, y debería tener un sistema de iluminación y ventilación con sistemas de control independiente a fin de proporcionar un ambiente calmo controlado que facilite la reflexión y el proceso de toma de decisiones. En la medida de lo posible, el diseño del centro de mando debería ser en forma de consolas con equipo, y que los diferentes organismos participantes tengan sus propias consolas. El elemento de mando debería estar ligeramente separado, aunque no aislado, y en un nivel del piso más elevado que el resto del centro. A fin de mantener bajos los niveles de ruido, el funcionamiento del equipo de vigilancia y comunicaciones debería tener auriculares individuales y no altavoces.

c) *Sala de negociaciones.* Para el equipo de negociación de rehenes (HNT) es necesaria una instalación separada, pero inmediatamente adyacente al centro de mando y con un lugar de acceso entre ambos. Esta sala debería satisfacer las necesidades básicas de los negociadores en materia de equipo de comunicaciones (externas e internas), capacidad de CCTV o visión directa del área del incidente, equipo de medición de tiempo y registro (con una instalación para reproducir) y asientos confortables. La sala debería estar bien equipada y poder funcionar con un mínimo de cuatro personas que formarían el HNT: el verdadero negociador, el asistente/apuntador del negociador, un psiquiatra y el líder del HNT.

d) *Sala de información.* Una instalación separada para proporcionar informes periódicos sobre la situación al personal que llega y los servicios de apoyo logístico, así como a los organismos especializados llamados para prestar asistencia - dependencia de desmantelamiento de bombas (EOD) y dependencias de intervención armada, información, etc. Si fuese posible, dicha sala de información debería poder subdividirse en dos salas, utilizando cortinas plegables o tabiques deslizables a fin de poder comunicar información simultáneamente en dos grupos.

e) *Sala de comunicaciones.* Esta sala es necesaria para el personal y el equipo que, aunque no está directamente relacionado con el proceso de toma de decisiones que se desarrolla en el centro de mando, proporciona instalaciones y apoyo a los jefes. Los equipos de comunicaciones tales como máquinas de télex, teletipos y el conmutador telefónico del COE deberían estar instalados en esta sala.

f) *Areas para uso y comodidad de los pasajeros.* Hacer frente a una emergencia importante puede llevar varios días y, en consecuencia, debe preverse la instalación de lavabos y salas de aseo para todo el personal, masculino y femenino. Debería incluirse también un área capaz de suministrar alimentos ligeros. Podría ser conveniente instalar una ventanilla deslizable para servir refrigerios entre el área de servicio y la sala de información.

3.4 Al considerar la disposición de los distintos elementos que comprende el COE debe utilizarse al máximo el espacio destinado a las computadoras, dado que éstas proporcionan el medio más flexible para instalar varios canales y circuitos para el equipo esencial y permitirá utilizar los equipos particularmente necesarios durante un incidente o reconfigurar una sala con poco tiempo de preaviso cuando sea necesario.

3.5 Debería proporcionarse un medio para que el equipo de comunicaciones fijas del COE pueda estar en interfaz con la unidad móvil del COE a fin de extender el alcance de la comunicación y proporcionar un equipo secundario de reserva en caso de falla del equipo fijo.

3.6 A fin de funcionar correctamente, el suministro de energía eléctrica al COE debe ser ininterrumpido. Esto puede lograrse teniendo un sistema especializado de suministro ininterrumpido de energía (UPS) establecido dentro del COE mismo o manteniendo el COE conectado a una fuente de energía que no se interrumpa.

3.7 El COE debería poder proporcionar espacio adicional, o por lo menos un refugio contra las inclemencias del tiempo, en caso de que deban ampliarse las instalaciones para el personal de apoyo. Un ejemplo de esto podría ser una zona de espera para los equipos de intervención armada o lugares para entrevistas preliminares con las cuales se inician los procedimientos de liberación de rehenes.

4. Equipo de Comunicaciones

4.1 Los elementos del equipo de comunicaciones que se enumeran seguidamente deberían estar incluidos dentro del COE; sea dentro del centro de mando mismo o en la sala de comunicaciones de operaciones con un enlace al centro de mando:

a) sistema transceptor portátil UHF con estación de base en el COE. Este es un instrumento importante para el personal de administración del aeropuerto y puede utilizarse para coordinar las medidas del personal de administración del aeropuerto;

b) equipo de interfaz de comunicaciones con las fuerzas de policía/seguridad. Esto es necesario para que los representantes de las fuerzas de policía/seguridad que estén en el COE puedan comunicarse directamente con su propio personal en su cuartel general o en el terreno;

c) transceptores VHF capaces de sintonizarse en cualquier frecuencia dentro de la banda aérea (117,0 MHz - 136,0 MHz). Este equipo permitirá al COE ajustarse a cualquier frecuencia establecida en una aeronave a fin de vigilarla o comunicarse directamente con ella. Debería tenerse especial cuidado y consultarse con el personal ATC antes de establecer una comunicación con una aeronave en vuelo;

d) para uso del HNT, debería proporcionarse un enlace de comunicaciones entre el COE y una aeronave sujeta a interferencia ilícita mientras esté en tierra. Este enlace puede ser por medio de radio si puede obtenerse la frecuencia o por medio de línea terrestre o una combinación de ambas El sistema de comunicación con la unidad móvil del COE debería estar interconectado con un conmutador manual y a un circuito tipo "phone patch",

e) sistema telefónico interno del aeropuerto para la comunicación rápida entre diferentes organismos del aeropuerto,

f) líneas telefónicas externas para la comunicación con entidades fuera del aeropuerto Debería haber varias líneas disponibles pero solamente publicarse los números de la mitad de ellas a fin de que si se produce una masa de llamadas que entran simultáneamente no estorbe las llamadas salientes. Un miniconmutador podría ser útil. Una instalación para el marcado directo internacional o para tener acceso inmediato al operador internacional es vital para mantener abiertos los canales de comunicación con el extranjero;

g) equipo de registro. El COE debería poder registrar todas las transmisiones en fonía hacia y desde el centro, tanto de radio como telefónicas. La comunicación hacia y desde la aeronave afectada es de fundamental importancia y debe registrarse. Es necesaria una instalación para reproducir los registros;

h) se necesita cierto número de líneas telefónicas directas (de uso exclusivo) que enlacen el COE con diversas entidades esenciales, tanto dentro como fuera del aeropuerto. Cada aeropuerto y Estado tendrá sus propias necesidades basadas en su propio sistema para hacer frente a emergencias; sin embargo, un ejemplo podría ser una línea directa al comité o centro de crisis del gobierno nacional y a otros organismos claves fuera del aeropuerto, tales como los servicios de extinción de incendios, ambulancia, hospital, policía, militares y otros que considere necesarios el comité de seguridad del aeropuerto. Se necesita igualmente una línea de comunicación directa con organismos claves en el aeropuerto tales como compañías de combustible, mantenimiento de aeronaves, servicios de escala, aprovisionamiento a bordo, servicios médicos y sanitarios y cualesquiera otras secciones que considere necesarias el comité de seguridad del aeropuerto;

i) máquina facsímile;

j) máquinas comerciales de télex, así como equipo AFTN y SITA para uso del personal de comunicaciones aeronáuticas y los representantes de las líneas aéreas;

k) dos sistemas telefónicos portátiles, cada uno de ellos con 2 km de cableado como una forma de comunicación de reserva para el caso en que se necesiten los elementos desplegados en el terreno; y

l) una luz de señalización ALDIS.

4.2 Es muy conveniente diseñar e instalar sistemas de comunicación para el COE en vez de adquirir equipos ya hechos y adaptar el COE al equipo. Si se prevé cuidadosamente esto puede lograrse a un coste económico, dado que la mayoría de los principales componentes son fáciles de obtener y el diseño consiste en seleccionar y combinar todos los elementos para formar el sistema.

5. Equipo General

5.1 Al considerar el suministro de equipo general o que no sea de comunicaciones para un COE, el límite de la gama es la imaginación de los planificadores y los fondos disponibles para un aeropuerto y un Estado en particular El

equipo enumerado en los párrafos que siguen se ha agrupado según las necesidades de las diversas salas de un COE descritas en 3.3.

5.2 *Centro de mando/sala de comunicaciones de operaciones.* Estas instalaciones exigirán:

a) mapas y planos. Mapas mostrando el país en cuestión, el emplazamiento del aeropuerto y los distritos que lo circundan junto con un plano detallado del aeropuerto. El plano del aeropuerto debería ser de cuadrícula indicando todas las características esenciales. Los planos de las plantas de todos los edificios del aeropuerto y los diseños de los sistemas de todas las instalaciones aeroportuarias deberían estar al alcance inmediato cuando sea necesario;

b) la configuración interna de todas las aeronaves de los explotadores de vuelos regulares que operan en el aeropuerto deberían estar disponibles junto con los detalles técnicos y las dimensiones de todos los tipos de dichas aeronaves. Esta información debería incluir la altura de los umbrales de las puertas desde el suelo y dibujos de los ángulos de visibilidad de la aeronave para uso de las unidades de intervención armada;

c) consolas con superficie de trabajo adecuadas para hacer funcionar todo el equipo fundamental;

d) asientos cómodos para el personal. Cuando sea posible, los asientos deberían estar sobre ruedas, poder girar y ser de altura ajustable a fin de adaptarlos a las necesidades individuales;

e) gaveta de planos o mesa de mapas con cajones para examinar y guardar los mapas y planos,

f) sistemas de iluminación, calefacción y aire acondicionado independientemente controlados;

g) copias del plan de emergencia del aeropuerto y copias de todos los programas de seguridad que corresponda; los programas de seguridad nacional, de aeropuertos y de cada línea aérea deberían estar disponibles cuando sea necesario junto con copias de todos los planes de contingencia preparados para el aeropuerto;

h) directorios telefónicos de los organismos internos del aeropuerto, entidades gubernamentales clave, embajadas extranjeras y cualquier otro que el comité de seguridad del aeropuerto considere necesario;

i) es importante mantener un registro o directorio de los traductores disponibles, los idiomas que hablan y sus números de teléfono, así como la lista para entrar en función y los procedimientos para llamarlos;

j) monitor de los sistemas de presentación de información de vuelo,

k) receptores de televisión y de radio local comercial en banda de radiodifusión;

l) juntas de informes de situación para identificar la forma en que se hace frente al incidente incluyendo secciones para bajas, despliegue de recursos, plazos, amenazas, demandas, compromisos, etc.

m) relojes indicando la hora, local y UTC;

n) gráficos de redes de radiofrecuencia y distintivos de llamada para uso del personal que opera equipos de radio,

o) cantidad adecuada de útiles de oficina;

p) cortinas venecianas para las ventanas a fin de regular la luz natural de las salas e impedir que se vean las instalaciones cuando esto sea necesario;

q) botiquín de primeros auxilios;

r) binóculos y linternas, en cantidad adecuada,

s) tablero, rotuladores y puntero,

t) ceniceros y basureros; y

u) distribuidor de agua fresca.

5.3 *Sala de negociadores.* En esta instalación se necesitarán:

a) una consola con todo el equipo de comunicaciones necesario para que pueda llevarse a cabo el procedimiento de negociación Se necesita también un enlace de intercomunicación con el comandante del incidente;

b) facilidades para registro y reproducción independientes;

c) asientos cómodos para el HNT (cuatro);

d) sistemas de iluminación, calefacción y aire acondicionado con control independiente;

e) relojes indicando la hora, local y UTC; y

f) monitores CCTV en el caso de que la instalación no tenga una vista directa del puesto de estacionamiento aislado para aeronaves;

5.4 *Sala de información.* Esta instalación debería tener el siguiente equipo:

a) mesa del tipo para conferencias y una cantidad adecuada de sillas;

b) magnetófono;

c) reloj indicando la hora, local y UTC;

d) enlace de intercomunicación con el centro de mando;

e) teléfonos;

f) tablero, rotuladores y puntero;

g) retroproyector, pantalla y gráficos de perspectiva en blanco;

h) modelo del aeropuerto (plegable);

i) pizarra portátil, borrador y tiza;

j) planos del aeropuerto en gran escala y planos de los edificios del aeropuerto y de los sistemas de las instalaciones;

k) cantidad adecuada de útiles de oficina;

l) botiquín de primeros auxilios;

m) ceniceros y basureros; y

n) megáfono.

5.5 *Areas de comodidades.* En esta área serán necesarios:

a) fregadero;

b) calentador de agua;

c) cocina;

d) vajilla y cubiertos;

e) refrigerador;

f) hervidor eléctrico o recipiente para calentar agua;

g) teteras y cafeteras;

h) útiles de limpieza, y

i) comestibles -café, té, azúcar, leche, etc.

5.6 *Area de aseo.* En esta área serán necesarios·

a) duchas,

b) lavabos,

c) espejos;

d) inodoros,

e) urinarios;

f) toalleros; y

g) percheros.

5.7 La experiencia ha demostrado que los equipos muy modernos y caros tales como sistemas de registro video, visión nocturna y hasta cámara de anteojo, para nombrar sólo unos pocos, no son convenientes en el COE. Estos equipos pueden ser utilizados por los especialistas que intervengan en un suceso, quienes tendrán estos elementos en su equipo.

6. Unidad móvil

6.1 *Vehículo*: La unidad móvil del COE debería estar ensamblada en un vehículo, de preferencia con tracción en las 4 ruedas, con potencia y capacidad para moverse rápidamente en terreno blando, resbaladizo y en pendiente acentuada. Debería, también, tener capacidad suficiente para acomodar en la cabina de operaciones a las personas (Jefe del área, Coordinador del Plan, Coordinador Médico y Operador de la Aeronave) que estén directamente involucradas en el mando, control y comunicaciones, en el lugar de la emergencia. El vehículo debería ser fácilmente identificable como puesto de mando.

6.2 *Equipo de comunicaciones*: La unidad móvil del COE debería contar con un sistema de comunicaciones tal que pudiera proporcionar buena calidad de recepción y transmisión, dentro de un radio de 16 kms e, independiente de la posición del vehículo en relación a las interferencias y sombras electrónicas. Debería contar con los siguientes tipos de equipos:

a) transceptores de UHF, multicanales (de preferencia integrados), instalados en el vehículo, con comunicación directa a la unidad central del COE;

b) transceptores de VHF-AM, multicanal con 12 canales pre-sintonizados en la frecuencia aeronáutica, con comunicación al sistema de operaciones del aeropuerto;

c) transceptores portátiles "walkie-talkie", de 1-6 canales pre-sintonizados, frecuencia aeronáutica;

d) transceptores portátiles "walkie-talkie", de 4-6 canales, con batería recargable;

6 3 *Equipo general:*

a) fuente externa de energía;
b) dispositivo de iluminación interna,
c) consolas para superficie de trabajo,
d) mapas cuadriculados del aeropuerto y del área, mapas de la ciudad, cartas, gráficos, lista de hospitales, etc.;
e) megáfonos,

7. Personal

7.1 El total del personal de un COE variará de un aeropuerto a otro, según los procedimientos empleados para el aeropuerto o

Estado del caso, y dependerá del tamaño de las instalaciones mismas para albergar cómodamente a quienes actúan. No puede aconsejarse límites máximos o mínimos de personal debido a esas variables.

7 2 El factor más importante que debe considerarse es que el acceso al COE debe ser rigurosamente controlado durante un incidente para impedir que personal innecesario esté en el paso del personal que es esencial. El comandante del incidente (en consulta con el director del aeropuerto si el comandante del incidente es un oficial encargado de hacer cumplir la ley) debe decidir qué dependencias son necesarias en el COE para hacer frente a cualquier incidente; y dichas dependencias deben mantener los niveles de personal absolutamente al mínimo a fin de llevar a cabo sus respectivas tareas. Deberían utilizarse las comodidades de reserva dentro del complejo del COE o fuera del mismo para el personal de reserva o de relevo, en vez de congestionar las áreas operacionales del COE.

7.3 La categoría o tipo de personas necesarias para hacer funcionar un COE en caso de una emergencia causada por actos de interferencia ilícita dependerá de las circunstancias de la emergencia misma y de los procedimientos establecidos para el aeropuerto o Estado de que se trate. Las autoridades que deben contactarse para la respuesta inicial a un acto de interferencia ilícita pueden ser las siguientes:

a) autoridad reglamentaria de la aviación civil;

b) autoridad policial/militar;

c) administración del aeropuerto;

d) representante de la administración del tipo de la aeronave de que se trate;

e) representante superior del puesto de pilotaje del tipo de aeronave de que se trate;

f) especialistas de mantenimiento del equipo de comunicaciones (para reparación inmediata de fallas); y

g) lingüista con los conocimientos apropiados;

8. Conclusión

8.1 Una vez que se han completado las instalaciones, sólo puede confiarse en su eficacia operacional efectuando las pruebas y verificaciones apropiadas.

8.2 Los procedimientos con respecto al funcionamiento de un COE para hacer frente a una emergencia en aeropuerto importante deben someterse a pruebas periódicas mediante emergencias simuladas.

8.3 Debe verificarse frecuentemente el buen estado del equipo del COE a fin de mantenerlo preparado para su uso.

8.4 Debe llevarse a cabo periódica y regularmente una serie completa de verificaciones

8.5 Cabe señalar que la información y los detalles anteriores son para fines de orientación solamente. Esta información ha sido compilada con la experiencia práctica.

Apéndice 1.B

Relaciones con la Media

1. Introducción

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

Deben ser tomadas medidas en cuanto al manejo de la información a ser suministrada a la media, así como a la multitud de curiosos e interesados que acuden al aeropuerto, cuando se trata de un posible desastre. Deben ser evitadas noticias sobre dificultades operacionales de aeronaves hasta que no se confirme el potencial riesgo de vida en que se encuentren sus ocupantes.

2. Procedimientos en una emergencia

El operador del aeropuerto puede establecer relaciones satisfactorias con la media, si observa los siguientes detalles:

a) Antes de llegar al lugar del suceso, el operador 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, también.

b) Seleccionar un local adecuado para la conferencia de prensa, considerando que:

- Se debe evitar el acceso de la prensa en lugar que incluye escenas de muertes, destrucción, desesperación, de las cuales podría valerse la prensa sensacionalista;
- En la medida de lo posible, el local debe estar alejado del puesto de mando

c) Los profesionales de prensa deberían estar debidamente identificados.

d) Deberían ordenarse las preguntas de modo de facilitar las respuestas

e) Proyectar una imagen adecuada
- Mantener la calma
- Evitar transmitir ansiedad o frustración.
- Tomar una actitud formal, sin gestos ni expresiones rudos, no fumar delante de la audiencia
- Dirigirse a la audiencia respetuosamente

f) Durante la entrevista:
- Evitar comentar sobre rumores, especulaciones o informaciones incompletas.
- Evitar críticas.
- Evitar confidencias (el código de ética de la prensa de algunos países permite violar la confidencialidad en situaciones que se considera son del interés del público).
- Atenerse a los hechos comprobados.
- Evitar admitir 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.

3. Responsabilidad por los sueltos de prensa

Para evitar informaciones contradictorias, las notas de prensa deberían ser elaboradas por una única persona (el oficial de relaciones públicas del aeropuerto, por ejemplo). Sin embargo, la responsabilidad por la información sería del que la provee (mayor autoridad presente, operador de la aeronave accidentada, operador del aeropuerto, etc).

4. Realización de simulacros

Con el fin de evitar pánico o malos entendidos, es importante que el público sea informado con anticipación varias veces, a través de la media, sobre la realización de un simulacro, fecha, hora y la finalidad del mismo. Con el fin de mantener relaciones satisfactorias con la prensa y con el público, es conveniente invitar a periodistas a asistir al simulacro

MODELO DE UNA NOTA DE PRENSA

Local y fecha...

Aeropuerto de .
Dirección
Teléfono...
Responsable...

Asunto: **Realización de un simulacro del plan de emergencia del aeropuerto**

La Dirección del Aeropuerto de... se complace en informar a la población en general que, el día..., a las ... horas, será realizado un simulacro en escala general, en cooperación con los vecinos aeropuertos de ... y numerosas agencias de la comunicad local El simulacro tiene por finalidad verificar el grado de participación y cooperación entre las distintas entidades y profesionales participantes 0en el plan de emergencia del aeropuerto, en respuesta a un accidente simulado de aviación

Durante el simulacro, la población podrá visualizar una humareda en las proximidades del aeropuerto. Además, podrá notar el movimiento de unidades de bomberos, de la policía, de los vehículos oficiales, ambulancias y otras unidades involucradas en el simulacro. Se alerta a la población, particularmente al vecindario del aeropuerto, de que sólo se trata de un ejercicio.

Los simulacros del plan de emergencia del aeropuerto constituyen prácticas de carácter normativo, establecidas por la Organización de Aviación Civil Internacional, y tienen como objetivo primordial entrenar a las entidades locales en el proceso de salvar vidas humanas en caso de que ocurra un accidente aéreo en el aeropuerto o sus proximidades