

Crisis Advisors

Capacitación Respuesta de Emergencias

Por: aerolíneas y aerolíneas regionales

Noticias de última hora...

Esta su aerolinea preparada?



Cursos en Respuesta de Emergencias

Por: aerolíneas y aerolíneas regionales

Ubicación: Cursos realizados en sus oficinas

Formación personalizada para las operaciones de vuelo de su empresa

Nota: las aerolíneas pueden elegir cualquiera o todos los cursos de capacitación de Respuesta de Emergencia listados a continuación para satisfacer sus necesidades de capacitación.

- **Aeropuerto – capacitación en respuesta a emergencias**
 - **Curso: 1 día**
 - **Aprender a implementar y coordinar el Plan de Respuesta a Emergencias de la Estación Local, incluyendo la coordinación con el Centro de Operaciones de Emergencia del Aeropuerto (COE) y el Centro de Comando de Emergencia (CCE) de la línea aérea. Instalación del Centro de Recepción de Sobrevivientes y el Centro de Recepción Familiar.**
 - **Contenido del curso:**
 - Plan de Respuesta a Emergencias de la Estación Local
 - Notificación y activación
 - Coordinación con la CCO de aerolínea
 - Función y responsabilidades del director de estación
 - Centro de Operaciones de Emergencia del Aeropuerto (COE)
 - Puesto de mando móvil
 - Contador de boletos
 - Centro de Recepción de Sobrevivientes
 - Centro de Recepción Familiar
 - Llegada de la Equipo Avanzada de aerolínea

- **Centro de Llamadas – capacitación en respuesta a emergencias**
 - **Curso: media día**
 - **Aprender cómo recibir llamadas telefónicas entrantes durante una emergencia de familiares y amigos que buscan información sobre el vuelo afectado. Practique hablar con los miembros de la familia y proporcionar información.**
 - **Contenido del curso:**
 - Plan de Respuesta a Emergencias del Centro de Llamadas
 - Notificación y activación
 - Manifiesto de Pasajeros y Tripulantes
 - Llamadas telefónicas entrantes
 - Guiones y formularios de Call Center
 - Registro de la información de los miembros de la familia y de los pasajeros
 - Llamadas telefónicas de notificaciones salientes
 - Coordinación de viajes familiares

Cursos en Respuesta de Emergencias

- **Comunicaciones de Crisis – capacitación en respuesta a emergencias**
 - **Curso: media día**
 - **Aprender a planificar y preparar un plan completo de Comunicaciones de Crisis para una compañía aérea. Respuesta de Emergencia - incluyendo comunicados de prensa pregrabados, conferencias de prensa, sitio web y actualizaciones de los medios sociales.**
 - **Contenido del curso:**
 - **Comunicaciones durante una línea aérea**
 - **Plan de Comunicaciones de Crisis**
 - Principios
 - Estrategias
 - Objetivos
 - Comunicados de prensa, conferencias de prensa y actualizaciones de medios sociales pregrabados
 - Página crisis pre-construida para respuesta de emergencia
 - **Coordinación Centro de Comando de Emergencia (CCE) y ejecutivos de la línea aérea**
 - **Conferencias de prensa**
 - Aeropuerto
 - Aerolínea
 - Investigación
- **Centro de Comando de Emergencia (CCE) – capacitación en respuesta a emergencias**
 - **Curso: media día**
 - **Aprender comando y control para una respuesta de emergencia de la aerolínea, incluida la gestión de crisis. Revise el Manual de Respuesta a Emergencias de la aerolínea y las listas chequeos, funciones y responsabilidades de CCE.**
 - **Contenido del curso:**
 - **Respuesta de Emergencia**
 - Visión de conjunto
 - Manual de la línea aérea
 - **Notificación y activación**
 - Evaluación de la emergencia
 - Activación parcial y total
 - **Transición de la emergencia al CCE**
 - **Roles y responsabilidades de CCE**
 - Sostenedores de asiento
 - Listas de chequeo CCE
 - Coordinación con los aeropuertos afectados
 - Comunicaciones de Crisis
 - **Despliegue de Equipos de Respuesta a Emergencias**
 - Equipo avanzada
 - **Coordinación y gestión del accidente**
 - Centro de Asistencia Familiar
 - Investigación de Seguridad

Cursos en Respuesta de Emergencias

- **Gerente / Equipo de Respuesta a Emergencias – capacitación en respuesta a emergencias**
 - Curso: media día
 - Aprender a administrar eficazmente un departamento y un programa de respuesta a emergencias.
 - Contenido del curso:
 - Liderar el programa de Respuesta a Emergencias
 - Evaluar el estado de su programa de Respuesta Emergencia
 - Construir el programa de Respuesta Emergencia
 - Programas de capacitación de Respuesta Emergencia en su aerolínea
 - Mejores Prácticas de Respuesta de Emergencia
 - Ejercicios de respuesta de emergencia
 - Apoyo y participación de los ejecutivos
 - Reflexión con compañeros de la industria Respuesta Emergencia
 - Establecimiento de métricas de informes Respuesta Emergencia
- **Equipo Avanzada – capacitación en respuesta a emergencias**
 - Curso: media día
 - Aprender a prepararse para la salida a la ciudad del accidente, trabajar a bordo, y desplegar a la llegada.
 - Contenido del curso:
 - Listas de chequeo del equipo avanzada
 - Notificación y activación
 - Embalaje de la bolsa personal
 - Kit del equipo avanzada
 - Vuelo del equipo avanzada
 - Llegada a la ciudad del accidente
 - Equipo de investigación
 - Equipo de Asistencia Familiar
- **Centro de Control Operaciones (CCO) – capacitación en respuesta a emergencias**
 - Curso: media día
 - Aprender a recibir notificaciones sobre la emergencia, el protocolo de evaluación y los procedimientos de activación, cómo manejar la emergencia, así como la transición de la emergencia al Centro de Comando de Emergencia (CCE).
 - Contenido del curso:
 - Listas de verificación y formularios de OCC
 - Notificación
 - Evaluación
 - Activación
 - Gestión de la emergencia
 - Transición de la emergencia a la línea aérea Emergency Command Center (ECC)
 - Vuelo del equipo avanzada
 - Continuas operaciones de vuelo

Cursos en Respuesta de Emergencias

- **Investigaciones de Seguridad – capacitación en respuesta a emergencias**
 - **Curso: media día**
 - **Aprender a participar de manera competente en una investigación de accidentes de aeronave y el protocolo de la OACI 13.**
 - **Contenido del curso:**
 - **Listas de chequeo de Investigaciones de Seguridad**
 - **Notificaciones a agencias gubernamentales**
 - **Asegurar registros**
 - **Equipo avanzada**
 - **Llegada al lugar del accidente**
 - **Protocolo de Investigación del Anexo 13 de la OACI**
 - **Visión de conjunto**
 - **Sistema de partidos**
 - **Reunión de organización**
 - **Investigación en el sitio**
 - **Grabadores de vuelo (CVR y FDR)**
 - **Investigación fuera del sitio**
 - **Salvamento y recuperación de aeronaves**
 - **Informe final y audiencia de la investigación**

- **Equipo de Asistencia Familiar – capacitación en respuesta a emergencias**
 - **Curso: media día**
 - **Aprender a brindar asistencia a pasajeros y tripulantes sobrevivientes y asistencia a familias de pasajeros heridos o muertos y tripulación.**
 - **Contenido del curso:**
 - **Listas de chequeo de asistencia familiar**
 - **Notificación y activación**
 - **Manifiesto de pasajeros y tripulantes**
 - **Gestión de los datos de supervivientes y familiares**
 - **Despliegue y asignación a sobrevivientes y familias**
 - **Trabajar con sobrevivientes**
 - **Necesidades de pasajeros y tripulantes no lesionados y lesionados**
 - **Trabajar con miembros de la familia**
 - **Necesidades de los miembros de la familia**
 - **Configuración de un Centro de Asistencia Familiar**
 - **Operaciones Diarias del Centro de Asistencia Familiar**
 - **Hitos de la respuesta de emergencia**
 - **Coordinación con otras agencias**
 - **Diferencias culturales**
 - **Realidades de los miembros de la familia**
 - **Debriefing y asesoramiento**

Simulacro Respuesta Emergencia

- **Simulacro Respuesta Emergencia**
 - Simulacro: media día
 - Coordinado entre todos los equipos de respuesta a emergencias
 - Aeropuertos (Origen y Destino)
 - Centro de Llamadas
 - Comunicaciones Corporativas
 - Centro de Comando de Emergencia (CCE)
 - Centro de Control de Operaciones (CCO)
 - Investigación de Seguridad
 - Equipo de Asistencia Familiar
 - **Objetivos**
 - Probar, evaluar y evaluar internamente el Manual de Respuesta a Emergencias (MRE) actualizado.
 - Proporcionar capacitación "en el trabajo" para los miembros del Equipo de Respuesta a Emergencias familiarizando a cada miembro del equipo con cómo utilizar sus listas de chequeo respectivas cuando se presentan con un escenario de accidente.
 - **Metodología**
 - Desarrolle guiones pre-escritos antes del simulacro.
 - Proporcionar "inyectar" la información del accidente que se va a inyectar durante el simulacro.
 - Acciones en vivo realizadas
 - Responder a la información "inyectada" presentada durante el simulacro.
 - Trabajar a través de sus listas de chequeo de respuesta de emergencia
 - **Beneficios**
 - Practicar su plan y tomar decisiones
 - Aprender como un equipo
 - Estar preparado

Informe Respuesta Emergencia

- Revisión de los cursos de capacitación en respuesta a emergencias
- Ejecución de la línea de tiempo de las actividades de perforación de respuesta de emergencia
- Actualizaciones al Manual de Respuesta a Emergencias
- Recomendaciones y conclusiones por programa Respuesta de Emergencia

Manual de Respuesta a Emergencias

- **Manual de Respuesta Emergencias:**
 - Revisión y estimación gratuitas de la actualización de MRE
 - Secciones y listas de verificación
 - Aeropuertos
 - Centro de Llamadas
 - Los guiones de llamadas entrantes
 - Comunicaciones de Crisis
 - Comunicados de Prensa, Conferencias de Prensa y Actualizaciones de Social Media
 - Centro de Comando de Emergencia (CCE)
 - Políticas de respuesta de emergencia
 - Equipo avanzada
 - Centro de Control de Operaciones (CCO)
 - Investigación de Seguridad
 - Equipo de Asistencia Familiar
 - Operaciones del Centro de Asistencia Familiar
 - Actualizaciones para la conformidad con
 - Requisitos de ISARP de respuesta de emergencia de IOSA
 - Requisitos de asistencia familiar de la OACI
 - Prácticas recomendadas de respuesta de emergencia
 - Leyes aplicables de asistencia familiar

Biografía - Jason Kelly

Crisis Advisors

Jason es Presidente de Crisis Advisors - una compañía de planificación, entrenamiento y respuesta de respuesta de emergencia.

- Mas de 45 clientes en 18 países, en 5 continentes
- Equipo Experto de Respuesta a Emergencias
- Crisis Advisors fue fundada en 2011

Continental Airlines

Jason fungió como Director de Respuesta a Emergencias para Continental Airlines, con responsabilidad mundial para su programa de emergencias.

Accidente del Vuelo 1404 de Continental Airlines

- Diciembre 20, 2008
- Denver, Colorado
- Boeing 737-500
- 115 pasajeros y tripulación abordo

La aeronave se accidentó en el despegue y fue destruida posteriormente por el fuego. Jason lideró en Denver el equipo de más de 50 especialistas en asistencia familiar. Estuvieron en la escena por 10 días trabajando con los sobrevivientes y familiares. 28 pasajeros y tripulantes lesionados fueron trasladados a 4 hospitales del area de Denver.

Accidente de Continental Connection Vuelo 3407

- Febrero 12, 2009
- Clarence Center, New York
- Bombardier Q400 operado por ColganAir
- 49 pasajeros y tripulantes abordo

La Aeronave se accidentó sobre una casa, causando la muerte de las 49 personas abordo y 1 persona dentro de la casa (2 personas más dentro de la casa sobrevivieron). Jason lideró en Buffalo, NY un equipo de mas de 250 especialistas en asistencia familiar, quienes trabajaron en la escena por 14 dias con los familiares de las victimas (pasajeros, tripulantes y habitantes de la casa).



Crisis Advisors

Jason Kelly

Presidente, Crisis Advisors

+1-832-545-1029

jason.kelly@crisis-advisors.com

www.crisis-advisors.com



LinkedIn

Conectar con Jason en LinkedIn:

www.linkedin.com/in/jason-kelly-b387a939/