



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Plan interno de respuesta en emergencia de Durango

MPIT-DO-GA-034

Revisión 3

# Plan interno de respuesta en emergencia de Durango

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
3	Luis Buenrostro / Jefe de Aeropuerto	Víctor Morales / Gerente de Aeropuertos	Omar López / Director de Seguridad Operacional

### 1.2. Registro de revisiones

No. de revisión	Fecha	Motivo de la revisión
Original	Diciembre 2015	Edición original
1	Marzo 2016	Actualización
2	Enero 2017	Actualización
3	Marzo 2018	Actualización

### 1.3. Autorización interna

El plan interno de respuesta en emergencia de la Estación Durango es emitido por la Jefatura de Aeropuerto de Durango, revisado por el Gerente de Aeropuertos y autorizado por la Dirección de Seguridad Operacional de TAR Aerolíneas.

Cuando sea necesario enmendar este procedimiento por cualquier razón, el Jefe de Aeropuerto deberá informar los cambios a la Gerencia de Seguridad Aérea para realizar la modificación correspondiente y someterlo nuevamente al proceso de autorización señalado en el párrafo que antecede.

Este plan interno de respuesta en emergencia cumple y se complementa con el Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas aprobado por la Dirección General de Aeronáutica Civil.

## 1.4. Lista de distribución

1. Dirección de Seguridad Operacional
2. Dirección de Operaciones
3. Gerencia de Aseguramiento de Calidad
4. Gerencia de Seguridad Aérea
5. Gerencia de Aeropuertos
6. Gerencia de Control Operacional
7. Gerencia Regional
8. Personal de la Estación

## 2. Contenido

### 2.1. Definiciones y acrónimos

**ALERTA VERDE.** Situación que podría representar un peligro para las personas, aeronaves, instalaciones u operaciones.

**ALERTA ÁMBAR.** Situación que representa un peligro para las personas, aeronaves, instalaciones u operaciones.

**ALERTA ROJA.** Situación en la cual existen motivos justificados para creer que una aeronave y sus ocupantes, instalaciones y/o las operaciones están amenazados por un peligro grave o inminente y necesitan auxilio inmediato. Situación en la que se confirma un incidente grave o accidente.

**Comité Permanente de Emergencia (CPE).** Es el equipo constituido por los ejecutivos de la empresa, responsable de controlar y coordinar en forma centralizada las acciones de TAR Aerolíneas para la atención de situaciones de emergencia que tengan efecto en nuestras operaciones, con la finalidad de procurar la salvaguardia de los pasajeros y personal afectado, así como garantizar la transición ordenada y eficiente de las operaciones de emergencia a las operaciones normales.

**Grupo Móvil de Respuesta (GMR).** Es el equipo constituido por los representantes del Comité Permanente de Emergencia responsable de ejecutar, controlar y coordinar en sitio las acciones de TAR Aerolíneas para la atención de situaciones de emergencia que tengan efecto en nuestras operaciones, con la finalidad de procurar la salvaguardia de los pasajeros y personal afectado, así como garantizar la transición ordenada y eficiente de las operaciones de emergencia a las operaciones normales.

**Centro de Administración de Crisis (CAC).** Es un espacio con acceso controlado en donde se reúnen los integrantes del CPE con funciones estratégicas para la administración de una emergencia.

### 2.2. Objetivo

El plan interno de respuesta en emergencia de la Estación Durango está basado en el Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas y su objetivo es que el personal de esta estación se

encuentre preparado para responder adecuadamente ante una situación de emergencia que ponga en riesgo a las personas, instalaciones y/o aeronaves de TAR Aerolíneas.

Todo el personal de la Estación Durango participante en la atención de una emergencia debe apegarse a lo establecido en este plan interno y al Manual de Procedimientos en Emergencia de TAR Aerolíneas, realizando cualquier actividad que se le encomiende de manera profesional, sensible y discreta.

## 2.3. Introducción

La prioridad de TAR Aerolíneas en una emergencia es proporcionar asistencia organizada a los pasajeros, familiares y personal que resulte afectado a consecuencia del evento, asegurar la continuidad del negocio a través de una definición clara de la delegación de funciones y al mismo tiempo mantener la continuidad de las operaciones de manera segura.

Cuando se presente una situación o evento que vulnere la seguridad operacional, el Centro de Control Operacional (CCO), en coordinación con el Director de Operaciones y el Director de Seguridad Operacional, calificarán el nivel de alerta de que se trate, pudiendo ser **ALERTA VERDE**, **ALERTA ÁMBAR** o **ALERTA ROJA**. Una vez determinado el nivel de alerta, el CCO enviará un mensaje a los integrantes del Comité Permanente de Emergencia, según corresponda.

## 2.4. Referencias

- [Manual de Procedimientos en Emergencia](#)

## 2.5. Teléfono de emergencia

Cualquier persona que tenga conocimiento sobre alguna situación de peligro para las operaciones de TAR Aerolíneas, debe comunicarlo inmediatamente al Centro de Control Operacional a través del teléfono destinado para ello.

**(442) 229-3198**  
Exclusivo emergencias

La línea telefónica de emergencias debe ser utilizada de manera responsable, ya que cualquier uso indebido será sancionado.

## 2.6. Generalidades

El Jefe de Aeropuerto de Durango ha designado un suplente para que lo represente, tome decisiones en su ausencia y deje constancia escrita de ello.

<b>Jefe de Aeropuerto TAR</b>	Luis Manuel Buenrostro Garcia	Jefe de Aeropuerto	TAR
<b>Suplente 1</b>	Issis Gabriela Olvera del Angel	Encargada de estación	MEBC
<b>Suplente 2</b>	Jenaro Franco Flores	Representante de Operaciones Terrestres	MEBC

En ausencia del Jefe de Aeropuerto, el suplente tendrá todos los deberes y responsabilidades establecidas en el Manual de Procedimientos de Emergencia que le corresponden al Jefe de Aeropuerto.

Después de tener conocimiento de la emergencia, el Jefe Aeropuerto de o su suplente notificarán inmediatamente al CCO, a su personal, entidades y autoridades de acuerdo a lo siguiente:

### 2.6.1. Flujo de comunicaciones externas



### 2.6.2. Flujo de comunicaciones internas



## 2.7. Actividades del Jefe de Aeropuerto o su suplente

1. Aislar el celular **618 209 1153** para establecer contacto exclusivo con el Centro de Control Operacional (CCO) y posteriormente con el Comité Permanente de Emergencia (CPE). Este será el único canal para cualquier comunicación referente a la emergencia.
2. Traslarse al Centro de Operaciones de Emergencia (COE) que se integre en el aeropuerto, y desde ahí será el canal primario de información hacia el Comité Permanente de Emergencia (CPE) de TAR Aerolíneas.
3. Coordinar la respuesta local a la emergencia, notificar a todo el personal con funciones en este plan y coordinar a todo el personal de la estación, tanto para la atención de la emergencia, como para mantener la continuidad de las operaciones en la estación.
4. Obtener y diseminar la información de su estación, y proporcionarla cuando sea necesario al Comité Permanente de Emergencia y al Grupo Móvil de Respuesta.
5. Coordinar las necesidades de TAR Aerolíneas con las diferentes Autoridades y entidades a nivel local.
6. Llevar una bitácora para registrar todos los eventos relacionados con la emergencia, debiendo recabar toda la documentación relacionada al vuelo, tal como cupones, boletos, pases de abordar, listas de pasajeros; así como fotocopias del manifiesto de carga y balance, bitácoras de vuelo y mantenimiento, etc. Los originales de dichos documentos deberán estar disponibles para

entregarlos, previo recibo, a las autoridades aeronáuticas.

En caso necesario y para contar con más personal en el aeropuerto, se puede considerar la necesidad de cerrar las oficinas de ventas para que todo el personal disponible se concentre en el aeropuerto y se ponga a disposición de la Jefatura de Aeropuerto para la atención de la emergencia en tanto llega el Grupo Móvil de Respuesta (GMR).

## 2.8. Actividades relativas al llenado de formatos y registros

### 2.8.1. Responsable

<b>Responsable</b>	Jenaro Franco Flores	Representante de Operaciones Terrestres	MEBC
<b>Suplente</b>	Angélica Rodríguez Lerma	Anfitrión	MEBC

**Nota:** Las personas aquí asignadas fungirán únicamente de apoyo para el representante del GMR.

### 2.8.2. Actividades

1. Llenar los formatos

Reporte inicial de emergencia

y

Notificación de irregularidades/incidente/accidente

2. Si un pasajero fallece en vuelo y el avión aterriza en la estación o durante la estancia en tierra, deberá recabar los datos del fallecido con el formato

Información para certificado de defunción

3. Una vez llenados, los formatos deberán enviarse por correo electrónico al Centro de Control Operacional, a las siguientes direcciones:

[fdispatch@tarmexico.com](mailto:fdispatch@tarmexico.com)

[ffollowing@tarmexico.com](mailto:ffollowing@tarmexico.com)

## 2.9. Actividades relativas a relaciones públicas

### 2.9.1. Responsable

<b>Responsable</b>	Miguel Ángel Gonzalez Macias	Representante de Operaciones Terrestres	MEBC
<b>Suplente</b>	Gabriela Yozibeth Pulgarin Herrera	Anfitrión	MEBC

**Nota:** Las personas aquí asignadas fungirán únicamente de apoyo para el representante del GMR.

## 2.9.2. Actividades

1. Apoyar al representante del GMR para el manejo de la prensa local en coordinación con el representante de la Gerencia de Ventas.

## 2.10. Actividades relativas al plan de asistencia a familiares

### 2.10.1. Responsable

<b>Responsable</b>	Xochitl Judith Mares Ascencio	Anfitrión	MEBC
<b>Suplente</b>	Francisco Javier Haro Esquivel	Operador de Equipo Terrestre	MEBC

**Nota:** Las personas aquí asignadas fungirán únicamente de apoyo para el representante del GMR.

### 2.10.2. Actividades

1. Apoyar al representante del GMR para clasificar y enlistar a los lesionados para su traslado a los hospitales en coordinación con el Proveedor de Servicios.
2. Apoyar al representante del GMR para proporcionar el hospedaje, alimentación, traslado y atención general a los pasajeros y sus familiares.
3. Entregar los objetos personales a los familiares previa autorización de la autoridad y recabando la firma de recepción.
4. Establecer en coordinación con las Autoridades el manejo de cadáveres, estableciendo una morgue provisional o trasladándolos a una institución.

### 2.10.3. Hospitales

Las alternativas de hospitales a utilizar en el caso de una emergencia son:

NOMBRE Y DOMICILIO	NÚMEROS TELEFÓNICOS	NOMBRE DEL CONTACTO	NÚMERO DE CAMAS	NÚMERO DE QUIRÓFANOS	ESPECIALIDADES DISPONIBLES
Hospital General Blvd. José María Patoni 403 Col. El Ciprés	(618) 137 3314	Supervisor	320	10	Urgencias, internista, anestesia, cirugías menores y mayores
IMSS Av. De la Normal 200 Col. Silvestre Dorador	(618) 811 9820	Supervisor	260	10	Urgencias, internista, anestesia, cirugías menores y mayores

<b>NOMBRE Y DOMICILIO</b>	<b>NÚMEROS TELEFÓNICOS</b>	<b>NOMBRE DEL CONTACTO</b>	<b>NÚMERO DE CAMAS</b>	<b>NÚMERO DE QUIRÓFANOS</b>	<b>ESPECIALIDADES DISPONIBLES</b>
ISSSTE Predio Canoas Col. Silvestre Dorador	(618) 825 1318	Supervisor	250	10	Urgencias, internista, anestesia, cirugías menores y mayores
Hospital San Jorge Lázaro Cárdenas 249 Sur Col. Nueva Vizcaya	(618) 817 2330	Supervisor	20	2	Urgencias e internista disponible por medio de base de datos (hospital privado)
Hospital La Paz Av. 5 de Febrero 903 Oriente Col. Guillermina	(618) 818 9483	Supervisor	18	2	Urgencias e internista disponible por medio de base de datos (hospital privado)

#### 2.10.4. Hoteles

Las alternativas de hoteles a utilizar en el caso de una emergencia son:

<b>Nombre y domicilio</b>	<b>Telefonos de contacto</b>	<b>Nombre de Contacto</b>	<b>Número de Habitaciones</b>	<b>Número y tamaño de salones</b>	<b>Equipo disponible</b>
Hotel Gobernador Av 20 de Noviembre 257 Zona Centro	(618) 813 1919	Ignacio Orrante	90	2 para 500 personas	Sonido, mesas, restaurante
Hotel Holiday Inn Blvd. Francisco Villa 4315 Col. Ciudad Industrial	(618) 829 2000	Jefe en Turno	150	1 para 600 personas	Sonido, mesas, restaurante
Victoria Express Blvd. Francisco Villa 2017 Col. Predio Tayafe	(618) 829 1500	Ignacio Orrante	120	N/A	Restaurante
Hotel One Blvd. Tecnológico CC. Paseo Durango	(618) 150 0900	Jefe en Turno	80	N/A	Área de alimentos
Fiesta Inn Avenida Felipe Pescador 1401 Col. Esperanza	(618) 150 0900	Jefe en Turno	150	2 para 300 personas	Sonido, mesas, restaurante

Nombre y domicilio	Telefonos de contacto	Nombre de Contacto	Número de Habitaciones	Número y tamaño de salones	Equipo disponible
Hotel Misión Express Dgo Blvrd Francisco Villa 4301, 20 de Noviembre, 34208 Durango, Dgo.	(618) 829 2100	Jefe en Turno	119	1 para 600 personas	Sonido, mesas, restaurante

Nota: Las tripulaciones, el personal de respuesta de TAR y las víctimas o sus familiares NO deberán hospedarse en el mismo hotel.

## 2.11. Actividades relativas a seguridad aérea

### 2.11.1. Responsable

<b>Responsable</b>	Gabriela Yozibeth Pulgarin Herrera	Anfitrión	MEBC
<b>Suplente</b>	Alejandro Garcia Gurrola	Operador de Equipo Terrestre	MEBC

**Nota:** Las personas aquí asignadas fungirán únicamente de apoyo para el representante del GMR.

### 2.11.2. Actividades

1. Trasladarse al Puesto de Mando Movil (PMM), establecido por el aeropuerto.
2. Apoyar al representante del GMR en recopilar información para la investigación del accidente y con previa autorización tomar fotos del lugar del accidente y de la aeronave.
3. Resguardar las evidencias para entregarlas a la Autoridad Aeronáutica.

## 2.12. Actividades relativas a operaciones

### 2.12.1. Responsable

<b>Responsable</b>	Angélica Rodriguez Lerma	Anfitrión	MEBC
<b>Suplente</b>	Miguel Ángel Gonzalez Macias	Representante de Operaciones Terrestres	MEBC

**Nota:** Las personas aquí asignadas fungirán únicamente de apoyo para el representante del GMR.

### 2.12.2. Actividades

1. Asegurar la protección del avión y su contenido.
2. Auxiliar a la tripulación.
3. Elaborar un inventario de los objetos personales que incluya nombre y número de asiento.

4. Coordinar la restricción del acceso al lugar del accidente e instalaciones de TAR Aerolíneas.
5. Asegurar la documentación del avión y papelería de vuelo.
6. Proporcionar lista de pasajeros al CAC.
7. Apoyar al representante del GMR para establecer contacto con el CAC.
8. Coordinar al personal de apoyo para la atención de la emergencia.

## 2.13. Actividades relativas a mantenimiento

### 2.13.1. Responsable

<b>Responsable</b>	Francisco Javier Haro Esquivel	Operador de Equipo Terrestre	MEBC
<b>Suplente</b>	Raul Guereca Rivas	Trabajador General	MEBC

**Nota:** Las personas aquí asignadas fungirán únicamente de apoyo para el representante del GMR.

### 2.13.2. Actividades

1. Apoyar al representante del GMR para recuperar y asegurar las grabadoras de voz y de vuelo.
2. Elaborar un reporte general de los daños de la aeronave para ser enviado al CAC.
3. En caso de que la aeronave este obstruyendo las áreas de movimiento y/u operación del aeropuerto, coordinar las actividades de movimiento del avión.

## 2.14. Actividades relativas a jurídico

### 2.14.1. Responsable

<b>Responsable</b>	Issis Gabriela Olvera del Angel	Encarga de Estación	MEBC
<b>Suplente</b>	Jenaro Franco Flores	Representante de Operaciones Terrestres	MEBC

**Nota:** Las personas aquí asignadas fungirán únicamente de apoyo para el representante del GMR.

### 2.14.2. Actividades

1. Apoyar al representante del GMR para establecer contacto con Autoridades Civiles (D.G.A.C., Ministerio Público, Fuerza Pública, etc.).
2. Elaborar un acta informativa en coordinación con la Gerencia Jurídica.

## 2.15. Declaraciones a los medios de comunicación

El único canal autorizado por TAR Aerolíneas para hacer declaraciones a los medios de comunicación y al público, es la Dirección General de TAR y las agencias contratadas para ese fin.

En caso de sufrir un accidente o incidente, queda terminantemente prohibido a todos los empleados de la empresa, hacer declaraciones, ya sea de palabra o por escrito, al público o a cualquier medio de comunicación.

Para mayor información, revise la [Política de declaraciones a medios de comunicación y público en general](#) contenida en el [Manual de Procedimientos en Emergencia](#).

## 2.16. Directorios telefónicos

### 2.16.1. Directorio telefónico del CPE y GMR

- [Directorio telefónico del Comité Permanente de Emergencia](#)
- [Directorio telefónico del Grupo Móvil de Respuesta](#)

### 2.16.2. Directorio telefónico del personal de la estación

NOMBRE	PUESTO	TELÉFONO MÓVIL	TELÉFONO DEL DOMICILIO
LUIS MANUEL BUENROSTRO GARCIA	GERENTE REGIONAL	3316197253	
ISSIS GABRIELA OLVERA DEL ANGEL	ENCARGADA DE ESTACION	6181700688	
JENARO FRANCO FLORES	ROT	6182091153	
ISSIS OLVERA	ANFITRION	618 170 0688	(618) 814 3562
FRANCISCO HARO	OPERADOR	618 801 6538	
ALEJANDRO GARCIA	OPERADOR	618 881 7696	
RAUL GUERECA	TRABAJADOR GENERAL	618 163 9966	
GABRIELA PULGARIN HERRERA	ANFITRION	618 839 9407	

### 2.16.3. Directorio de emergencia del Aeropuerto

ENTIDAD / SERVICIO	NOMBRE DEL CONTACTO	PUESTO	TELÉFONOS
DGAC Comandancia	RAMIRO CISNEROS TORRES	COMANDANTE DEL AEROPUERTO	(618) 118 7060
OMA Administración	LUIS GILDARDO GARDUÑO MONTAÑO	ADMINISTRADOR DEL AEROPUERTO	(618) 100 1989
OMA	JOVITA RODRIGUEZ	COORDINADORA COMERCIAL	(618) 100 1989
OMA Seguridad	ERICK ARZATE	SEGURIDAD	(618) 210 1554
CREI	HUGO VILLAREAL	DELEGADO	(618) 165 2631
SENEAM	MARIO VÁZQUEZ	JEFE DE ESTACIÓN	(618) 118 7061
PFP		SUPERVISOR EN TURNO	(618) 814 3623
SEDENA		SUPERVISOR EN TURNO	(618) 813 8430
AEROMEXICO	IVÁN LÓPEZ	GERENTE	(618) 197 2373
HANGAR GOBIERNO DGO	OSCAR ZEPEDA	GERENTE	(618) 118 7049
PROTECCIÓN CIVIL		TELEFONO DE EMERGENCIAS	(618) 137 9598

## 2.17. Formatos

- Reporte inicial de emergencia
- Notificación de irregularidades/incidente/accidente
  - Información para certificado de defunción

## 2.18. Documentos aplicables y/o anexos

- [Directorio telefónico del Comité Permanente de Emergencia](#)
- [Directorio telefónico del Grupo Móvil de Respuesta](#)
- [Política de declaraciones a medios de comunicación y público en general](#)
- Plan de Emergencia del Aeropuerto
- Plano del Aeropuerto

### AVISO DE CONFIDENCIALIDAD Y ALCANCE LEGAL

La información, organización, gráficas, diseño, compilación, know-how y otros aspectos de los elementos contenidos en este documento, incluyendo la plataforma de Intranet, son de carácter confidencial por lo que queda estrictamente prohibida por ley su copia, reproducción por cualquier medio, divulgación verbal o escrito y/o distribución total o parcial, sin autorización expresa de Link Conexión Aérea S.A. de C.V. conocida bajo el nombre comercial de TAR Aerolíneas. La publicación o transmisión de información o documentos contenidos en la intranet de TAR Aerolíneas no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. En este sentido, TAR Aerolíneas hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones, tanto civiles como penales, destinadas al resguardo de sus legítimos derechos.

From:

<https://wiki.tarmexico.com/> - **TAR MÉXICO**

Permanent link:

<https://wiki.tarmexico.com/mpit/034?rev=1522707850>



Last update: **17/11/2021 16:26**