



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Plan interno de respuesta en emergencia de Huatulco

MPIT-DO-GA-036

Revisión 4

# Plan interno de respuesta en emergencia de Huatulco

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

| No. de Revisión | Emitido por                          | Revisado por                            | Autorizado por                                 |
|-----------------|--------------------------------------|---|--|
| 4               | 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               | Febrero 2016   | Cambios de personal   |
| 2               | Marzo 2017     | Cambios de personal   |
| 3               | Abril 2017     | Actualización         |
| 4               | Marzo 2018     | Actualización         |

### 1.3. Autorización interna

El plan interno de respuesta en emergencia de la Estación Huatulco es emitido por la Jefatura de Aeropuerto de Huatulco, 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 Huatulco 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 Huatulco 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 Huatulco 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 |   |      |
| <b>Suplente 1</b>             | Dany Lizbeth Juarez Velazquez | Encargada de la Estación                | MEBC |
| <b>Suplente 2</b>             | Juan Antonio Santiago Ramirez | 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 **331 619 7253** 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> | Dany Lizbeth Juarez Velazquez | Encargada de Estación | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Naxheli Rivera Soto           | 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> | Naxheli Rivera Soto           | Anfitrión                               | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Juan Antonio Santiago Ramirez | Representante de Operaciones Terrestres | 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> | Juan Antonio Santiago Ramirez | Representante de Operaciones Terrestres | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Dany Lizbeth Juarez Velazquez | Encargada de Estación                   | 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 Telefonicos              | Nombre del Contacto                                | Número de Camas | Número de Quirofanos | Especialidades   |
|--|----------------------------------|--|-----------------|----------------------|------------------|
| Hospital General de Zona No. 41<br>Blvd. Chahue S/N<br>Bahías de Huatulco<br>Col. Santa cruz<br>Huatulco CP. 70980 | (958) 587 0383<br>(958) 587 0264 | Víctor Manuel San Pedro Suárez<br>Director General | 25              | 1                    | Medicina General |
| SM Armada de México Hospital Naval<br>Blvd. Chahue 56-57.<br>Col. La Cruccecita<br>Sector R                        | (958) 587 0366                   | Rocío Carsolio Hernández<br>Directora Interina     | 25              | 1                    | Medicina General |

| <b>Nombre y Domicilio</b>   | <b>Números Telefonicos</b> | <b>Nombre del Contacto</b>                               | <b>Número de Camas</b> | <b>Número de Quirofanos</b> | <b>Especialidades</b>   |
|---|----------------------------|--|------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| Cruz Roja<br>Boulevard Chahue<br>110, Bahías de<br>Huatulco,<br>CP. 70987   | (958) 587 1188             | Roberto Berrinchoa<br>López                              | 30                     | 1                           | Medicina General        |
| Centro de Salud<br>Carrizal S/N Capitán<br>2<br>Bahías de Huatulco  | (958) 581 4155             | Dra. Arizve<br>Rubirena García<br>Mendoza<br>Responsable |                        | 0                           | Medicina<br>Ambulatoria |
| <b>Hospitales en Oaxaca</b>   |                            |  |                        |                             |                         |
| Hospital General<br>Puerto Escondido<br>Raúl González,<br>Jardines, 71985<br>Puerto Escondido,<br>Oax.                              | 954 115 0294               | Dr. Victor Manuel<br>Navarro                             | 30                     | 2                           | Medicina General        |
| Unidad médica<br>familiar ISSSTE<br>Quinta Nte. S/N,<br>Sector Reforma<br>Puerto Escondido,<br>71980<br>San Pedro Mixtepec,<br>Oax. | 954 582 1970               | Responsable en<br>turno                                  | 25                     | 2                           | Medicina General        |
| Clínica Médica Angel<br>del Mar<br>Calle Sexta Nte.,<br>Centro, 71980<br>Puerto Escondido,<br>Oax                                   | 954 104 2270               | Responsable en<br>turno                                  | 15                     | 1                           | Medicina general        |

#### 2.10.4. Hoteles

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

| <b>Nombre y domicilio</b>  | <b>Números telefonicos</b> | <b>Nombre del contacto</b>               | <b>Número de camas</b> | <b>Número de quirofanos</b>     | <b>Especialidades</b>   |
|--|----------------------------|--|------------------------|---------------------------------|---|
| Las Brisas<br>Huatulco<br>Blvd. Tangolunda,<br>Lote 1 Bahía de<br>Tangolunda | (958) 583<br>0200          | Efrén Torres<br>Coordinador de<br>Grupos | 484                    | 10 salones para<br>800 personas | Renta de audio y video,<br>equipo de iluminación,<br>servicio de banquetes y<br>catering, equipo de<br>oficina, acceso a internet |

| Nombre y domicilio  | Números telefonicos               | Nombre del contacto | Número de camas | Número de quirofanos         | Especialidades   |
|---|-----------------------------------|---------------------|-----------------|------------------------------|--|
| Dreams Huatulco Resort & Spa<br>Blvd. Benito Juárez 4 Bahía de Tangolunda | (958) 583 0400                    | Angélica Angón Cano | 421             | 1 salón para 350 personas    | Renta de audio y video, equipo de iluminación, acceso a internet |
| Secrets Huatulco Resort & Spa<br>Sección Hotelera Bahía de Conejos Lote 8 | 01 800 017 3273<br>(958) 583 0500 | Angélica Angón Cano | 399             | 1 salón para 770 personas    | Renta de audio y video, equipo de iluminación, acceso a internet |
| Barceló Huatulco<br>Paseo Benito Juárez S/N Bahía de Tangolunda           | (958) 583 1440                    | Luis Avelar         | 351             | 6 salones para 1000 personas | Renta de audio y video, equipo de iluminación, acceso a internet |

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> | Hector Garcia Cruz  | Operador de Equipo Terrestre | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Naxheli Rivera Soto | Anfitrión                    | 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> | Abel Garcia Garcia            | Trabajador General                      | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Juan Antonio Santiago Ramirez | 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> | Josue Vazquez Vazquez | Trabajador General           | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Hector Garcia Cruz    | Operador de Equipo Terrestre | 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> | Naxheli Rivera Soto           | Anfitrion             | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Dany Lizbeth Juarez Velazquez | Encargada de Estación | 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 Gerechtia 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                | Celular      | Casa |
|-------------------------------|-----------------------|--------------|------|
| LUIS MANUEL BUENROSTRO GARCIA | GERENTE REGIONAL      | 331 619 7253 |      |
| DANY LIZBETH JUAREZ VELAZQUEZ | ENCARGADA DE ESTACION | 443 154 3145 |      |
| JUAN ANTONIO SANTIAGO RAMIREZ | ROT                   | 951 316 0231 |      |
| NAXHELI RIVERA SOTO           | ANFITRION             | 958 130 8974 |      |
| HECTOR GARCIA DIAZ            | OPERADOR              | 958 587 4929 |      |
| ABEL GARCIA GARCIA            | TRABAJADOR GENERAL    | 958 119 2352 |      |
| JOSUE VAZQUEZ VAZQUEZ         | TRABAJADOR GENERAL    | 958 116 5295 |      |

### 2.16.3. Directorio de emergencia del Aeropuerto

| Entidad o servicio            | Nombre del contacto          | Puesto            | Teléfonos   |
|-------------------------------|------------------------------|-------------------|---|
| DGAC                          | I. Faviola Aragón Zavaleta   | Comandante        | (958) 5819009<br>Ext. 24205<br>Cel. 958 589 3521  |
| Administración del Aeropuerto | C.P. Margarita Arroyo Spamer | Administradora    | (958) 581 9059<br>Ext. 24101<br>Cel. 958 587 6308 |
| Seguridad del Aeropuerto      | Ing. Alberto Camarena Torres | Jefe de Seguridad | (958) 581 9004<br>Ext. 24404<br>Cel. 958 587 6151 |
| CREI                          | Álvaro García Toledo         | Comandante        | (958) 581 9004<br>Ext. 24403<br>Cel. 958 100 4712 |

| Entidad o servicio        | Nombre del contacto                   | Puesto                         | Teléfonos   |
|---------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|---|
| SENEAM                    | C.T.A. Armando Armendáriz Bonilla     | Jefe de Estación               | (958) 581 9006<br>Ext. 24413<br>Cel. 55 4577 9117 |
| Jefatura de Mantenimiento | Ing. José Joaquín Meléndez Lopez      | Jefe de Mantenimiento          | (958) 581 9004<br>Ext. 24301<br>Cel. 958 587 6186 |
| ASA Combustibles          | Ing. Juan Luis Luna Márquez           | Jefe de Estación               | (958) 581 9049<br>Ext. 24409<br>Cel. 981 126 3665 |
| SAT                       | Lic. Benita del Carmen López Martínez | Jefe de Sala de Revisión       | (581) 581 9013<br>Ext. 24203<br>Cel. 921 197 6017 |
| INM                       | Lic. Juan Carlos Ruiz Méndez          | Subdelegado Local de Migración | (581) 587 2040<br>Ext. 24208<br>Cel. 951 244 2571 |
| SENASICA                  | M.V.Z. María Rosario Martínez Ortiz   | Seguridad fitosanitaria        | (581) 581 9010<br>Ext. 2420<br>Cel. 55 1807 5917  |
| Proteccion Civil HUX      | CMTE Leobardo Vázquez Díaz            |                                | (958) 587 0047                                    |

## 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/036?rev=1522706598>



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