



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Plan interno de respuesta en emergencia de Toluca

MPIT-DO-GA-053

Revisión 2

# Plan interno de respuesta en emergencia de Toluca

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
2	Salvador García / 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
2	Abril 2018	Actualización
1	Junio 2017	Actualización
Original	Enero 2017	Edición Original

### 1.3. Autorización interna

El plan interno de respuesta en emergencia de la Estación Toluca es emitido por la Jefatura de Aeropuerto de Toluca, 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 Toluca 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 Toluca 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 Toluca 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>	Salvador Garcia Castillo		
<b>Suplente 1</b>	Leonardo Mijail Garcia Torres	Representante de Operaciones	MEBC
<b>Suplente 2</b>	Sara Rodriguez López	Representante de Operaciones	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 **442 476 5878** 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. Trasladarse 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>	Sara Rodriguez López	Representante de Operaciones	MEBC
<b>Suplente</b>	Leonardo Mijail Garcia Torres	Representante de Operaciones	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>	Leonardo Mijail Garcia Torres	Representante de Operaciones	MEBC
<b>Suplente</b>	Sara Rodriguez López	Representante de Operaciones	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>	Guadalupe Monserrat López Mottu	Anfitrion	MEBC
<b>Suplente</b>	Olga Ospina Barrera	Anfitrion	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	Domicilio	Teléfono	Número de camas	Número de quirófanos	Especialidades disponibles
<b>Centro Médico "Lic. Adolfo Lopez Mateos"</b>	Av. San Juan 510, Ex Hacienda La Magdalena, C.P. 50010 Toluca de Lerdo, MEX	(722) 276 0860 Ext. 90202	250	7	Quemaduras, Intoxicación por Gases, Traumatismo Raquimedulares.
<b>Centro Médico de Toluca</b>	Av. San Juan Pablo II Nte. 341, Benito Juárez, C.P. 52140 Metepec, MEX.	(722) 232 2222	100	6	Todas
<b>Sanatorio Florencia</b>	Paseo Vicente Guerrero 205 Col. San Bernardino Toluca, MEX	(722) 214 0013	44	5	Intoxicación por gases, traumatismo.
<b>Hospital de Traumatología "Magdalena de las Salinas"</b>	Eje Fortuna esq. Av. Instituto Politécnico Nacional, Col. Magdalena de las Salinas C.P. 07760 CDMX	(55) 574 7350 Ext. 25501, 25502	518	30	Quemaduras, intoxicación por gases, traumatismo raquimedulares, traumatismo craneoencefálico.

Nombre	Domicilio	Teléfono	Número de camas	Número de quirófanos	Especialidades disponibles
<b>Centro Médico Nacional "Siglo XXI"</b>	Av. Cuauhtémoc 300, Cuauhtémoc, Col. Doctores C.P. 06720 CDMX	(55) 562-7690 Conmutador	810	0	Cardiología , Oncología y Pediatría

#### 2.10.4. Hoteles

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

Nombre	Domicilio	Teléfono	Número de habitaciones	Número y capacidad de salas o salones	Equipo disponible
<b>ONE Toluca Aeropuerto</b>	Alemán Mz. 1, San Pedro Totoltepec 50200 Toluca de Lerdo, Mex.	(722) 276 0480	126	1 con capacidad de 5 a 10 personas	Internet, computadoras.
<b>Fiesta Inn Toluca</b>	Tollocan Oriente 1132, Col. Santa Ana	(722) 276 1000	144	2 sala para 8 personas. 1 Centro de negocios.	Pantalla, computadoras e internet.
<b>City Express Junior</b>	Blvd Aeropuerto Miguel Alemán S/N, Parque Industrial Polaris, 52000 Toluca de Lerdo, MEX	(728) 282 9790	106	1 salón con capacidad hasta 10 personas	Internet.

**Importante:** 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>	Olga Ospina Barrera	Anfitrion	MEBC
<b>Suplente</b>	Guadalupe Monserrat López Mottu	Anfitrion	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>	Carreto Alberto	Representante de Operaciones	MEBC
<b>Suplente</b>	Oscar Navarro Sánchez	Operador	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>	Oscar Navarro Sánchez	Operador	MEBC
<b>Suplente</b>	Martin Cejudo Silva	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>	Elizabeth Torres Nieto	Anfitrión	MEBC
<b>Suplente</b>	Cesar Telesforo Sanabria	Trabajador General	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	Celular	Casa
Salvador Garcia Castillo	Jefe de Aeropuerto	442-476-5878	
Torres Nieto Elizabeth	Anfitrión	722-759-4346	
Lopez Mottu Guadalupe Monserrat	Anfitrión	951-305-9799	
Ospina Barrera Olga	Anfitrión	722-512-2319	
Rodriguez Lopez Sara	Representante de Operaciones	722-631-1077	

Nombre	Puesto	Celular	Casa
Garcia Torres Leonardo Mijaíl	Representante de Operaciones	722-392-8831	
Carreto Alberto	Representante de Operaciones	722-747-7129	
Navarro Sanchez Oscar	Operador	722-674-0132	
Solano Carrión Manuel	Trabajador General	722-754-9573	
Telesforo Sanabria Cesar	Trabajador General		
Cejudo Silva Martin	Trabajador General		

### 2.16.3. Directorio de emergencia del Aeropuerto

Entidad o servicio	Nombre del contacto	Puesto	Teléfonos	Se encuentra fuera del aeropuerto
DGAC	Alberto Espinoza Trejo	Comandante del Aeropuerto	722-285-8682	
AMAIT	Lic. Hector H. Espinoza Mendoza	Administrador del Aeropuerto	722-279-2800	
AMAIT	Ing. Enrique Herrera Mejía	Gerente de Seguridad	722-279-2800 Ext. 206	
AMAIT	Ing. Miguel Arturo Perez Martinez	Gerente de Operaciones	722-279-2800 Ext. 202	
AMAIT	Alfredo Miranda Monroy	Comandante del CREI	722-279-2800 Ext 200	
SEDENA	Gral. De Brigada Enrique Dena Salgado	CMTE Gral.XXII Zona Militar	717-132-6022	
PF	Cap. Rafael Palma Martinez	Titular del Sector Aeropuerto Internacional de Toluca	722-273-2355	
Protección Civil		Emergencias	722-213-1748 y 01-800-13-4147	

### 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/053?rev=1523638972>Last update: **17/11/2021 16:26**