



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 |
|-----------------|------------|-----------------------|
| Original | Enero 2017 | Edición original |
| 1 | Junio 2017 | Actualización |
| 2 | Abril 2018 | Actualización |

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.

| | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------|
| Jefe de Aeropuerto TAR | Salvador Garcia Castillo | Jefe de Aeropuerto | TAR |
| Suplente 1 | Leonardo Mijail Garcia Torres | Representante de Operaciones | MEBC |
| Suplente 2 | 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

| | | | |
|--------------------|-------------------------------|------------------------------|------|
| Responsable | Sara Rodriguez López | Representante de Operaciones | MEBC |
| Suplente | 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

ffollowing@tarmexico.com

2.9. Actividades relativas a relaciones públicas

2.9.1. Responsable

| | | | |
|--------------------|-------------------------------|------------------------------|------|
| Responsable | Leonardo Mijail Garcia Torres | Representante de Operaciones | MEBC |
| Suplente | 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

| | | | |
|--------------------|---------------------------------|-----------|------|
| Responsable | Guadalupe Monserrat López Mottu | Anfitrion | MEBC |
| Suplente | 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 |
|--|--|------------------------------------|-----------------|----------------------|---|
| Centro Médico "Lic. Adolfo Lopez Mateos" | 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. |
| Centro Médico de Toluca | Av. San Juan Pablo II Nte. 341, Benito Juárez, C.P. 52140 Metepec, MEX. | (722) 232 2222 | 100 | 6 | Todas |
| Sanatorio Florencia | Paseo Vicente Guerrero 205 Col. San Bernardino Toluca, MEX | (722) 214 0013 | 44 | 5 | Intoxicación por gases, traumatismo. |
| Hospital de Traumatología "Magdalena de las Salinas" | 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 |
|------------------------------------|---|--------------------------|-----------------|----------------------|-------------------------------------|
| Centro Médico Nacional "Siglo XXI" | 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 |
|------------------------------|--|----------------|------------------------|--|------------------------------------|
| ONE Toluca Aeropuerto | 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. |
| Fiesta Inn Toluca | Tollocan Oriente 1132, Col. Santa Ana | (722) 276 1000 | 144 | 2 sala para 8 personas. 1 Centro de negocios. | Pantalla, computadoras e internet. |
| City Express Junior | 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

| | | | |
|--------------------|---------------------------------|-----------|------|
| Responsable | Olga Ospina Barrera | Anfitrion | MEBC |
| Suplente | 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

| | | | |
|--------------------|-----------------------|------------------------------|------|
| Responsable | Carreto Alberto | Representante de Operaciones | MEBC |
| Suplente | 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

| | | | |
|--------------------|-----------------------|--------------------|------|
| Responsable | Oscar Navarro Sánchez | Operador | MEBC |
| Suplente | 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

| | | | |
|--------------------|--------------------------|--------------------|------|
| Responsable | Elizabeth Torres Nieto | Anfitrión | MEBC |
| Suplente | 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=1523639108>Last update: **17/11/2021 16:26**