



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Plan interno de respuesta en emergencia de Mérida

MPIT-DO-GA-057

Revisión 4

# Plan interno de respuesta en emergencia de Mérida

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

| No. de Revisión | Emitido por | Revisado por | Autorizado por |
|-----------------|-------------|--------------|----------------|
| 4               | S. Garcia   | V. Morales   | O. López       |

### 1.2. Registro de revisiones

| No. de revisión | Fecha          | Motivo de la revisión |
|-----------------|----------------|-----------------------|
| Original        | Diciembre 2015 | Edición original      |
| 1               | Marzo 2016     | Actualización         |
| 2               | Diciembre 2016 | Actualización         |
| 3               | Junio 2017     | Actualización         |
| 4               | Abril 2018     | Actualización         |

### 1.3. Autorización interna

El plan interno de respuesta en emergencia de la Estación Mérida es emitido por la Jefatura de Aeropuerto de Mérida, 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 Mérida 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 Mérida 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 Mérida 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>             | Iram Montenegro Garcia   | Representante de Operaciones Terrestres | MEBC |

|                   |                        |   |      |
|-------------------|------------------------|---|------|
| <b>Suplente 2</b> | Andrik Salazar Salazar | 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 **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> | Iram Montenegro Garcia | Representante de Operaciones Terrestres | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Andrik Salazar Salazar | Representante de Operaciones Terrestres | 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> | Dalio Trejo Garcia           | Anfitrión | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Bertha Sabine López Gonzalez | 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> | Guadalupe Nidia Pech | Anfitrión | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Dalia Trejo Garcia   | Anfitrión | 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>Hospital Centro Médico</b> | Calle 7 215-A X 32 y 34 Col. García Ginerés | (999) 925 8019<br>(999) 920 1176 | 40              | 4                    | Alergología, cardiología, cirugía cardiaca, cirugía general, cirugía plástica, cirugía de mama, cirugía maxilofacial, cirugía vascular, dermatología, endocrinología y nutrición, gastroenterología, genética, geriatría, ginecología, hematología, hepatología, enfermedades infecciosas, medicina interna, nefrología, neumología, neurología, neurocirugía, oftalmología, otorrinolaringología, oncología, pediatría, proctología, psiquiatría, rehabilitación y medicina deportiva, reumatología, traumatología, urología |

| Nombre                      | Domicilio                                   | Teléfono                        | Número de camas | Número de quirófanos | Especialidades disponibles  |
|-----------------------------|---|---------------------------------|-----------------|----------------------|---|
| <b>Clinica de Mérida</b>    | Calle 32 # 242 Col. García Ginerés          | (999) 942 1800                  | 70              | 4                    | Alergología, cardiología, cirugía cardiaca, cirugía general, cirugía plástica, cirugía de mama, cirugía maxilofacial, cirugía vascular, dermatología, endocrinología y nutrición, gastroenterología, genética, geriatría, ginecología, hematología, hepatología, enfermedades infecciosas, medicina interna, nefrología, neumología, neurología, neurocirugía, oftalmología, otorrinolaringología, oncología, pediatría, proctología, psiquiatría, rehabilitación y medicina deportiva, reumatología, traumatología, urología |
| <b>Hospital Star Médica</b> | Calle 26 # 199 por 15 y 7 Fracc. Alta Brisa | (999) 930 2880 Ext. 1062 y 1075 | 53              | 5                    | Alergología, cardiología, cirugía cardiaca, cirugía general, cirugía plástica, cirugía de mama, cirugía maxilofacial, cirugía vascular, dermatología, endocrinología y nutrición, gastroenterología, genética, geriatría, ginecología, hematología, hepatología, enfermedades infecciosas, medicina interna, nefrología, neumología, neurología, neurocirugía, oftalmología, otorrinolaringología, oncología, pediatría, proctología, psiquiatría, rehabilitación y medicina deportiva, reumatología, traumatología, urología |

#### 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>Hotel Residencial</b> | Calle 59 # 589 Col. Centro   | (999) 924 3099 | 66                     | 4 salones grandes                     | Sonido, micrófono, internet, estacionamiento |
| <b>Hotel Hyatt</b>       | Av. Colon Col. Centro        | (999) 941 4502 | 289                    | 4 salones grandes                     | Sonido, micrófono, internet, estacionamiento |
| <b>Hotel Holiday Inn</b> | Av. Colón 498 Col. Centro    | (999) 942 8800 | 213                    | 3 salones grandes                     | Sonido, micrófono, internet, estacionamiento |
| <b>Hotel Los Aluxes</b>  | Calle 60 No. 444 Col. Centro | (999) 924 2199 | 155                    | 2 salones medianos                    | Sonido, micrófono, internet, estacionamiento |

**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> | Iram Montenegro Garcia  | Representante de Operaciones Terrestres | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Erick Hernández Ramirez | Trabajador General                      | 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> | Jorge Landeros Alvarado | Trabajador General | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Pedro Pablo Palma Ku    | Trabajador General | 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 Perez Correa      | Trabajador General | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Erick Hernandez Ramirez | 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> | Bertha Sabine López Gonzalez | Anfitrión          | MEBC |
| <b>Suplente</b>    | Pedro Pablo Palma Ku         | 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 Gerecia 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 |      |
| Lopez Gonzalez Bertha Sabine | Anfitrión                               | 999-576-2344 |      |
| Nidia Pech Guadalupe         | Anfitrión                               | 999-266-6063 |      |
| Trejo Garcia Dalia Guadalupe | Anfitrión                               | 999-236-4005 |      |
| Montenegro Garcia Iram       | Representante de Operaciones Terrestres | 999-949-4188 |      |
| Salazar Salazar Andrik       | Representante de Operaciones Terrestres | 998-180-2714 |      |
| Hernandez Ramirez Erick      | Trabajador General                      |              |      |
| Landeros Alvardo Jorge       | Trabajador General                      | 999-159-1213 |      |
| Palma Ku Pedro Pablo         | Trabajador General                      | 999-126-4963 |      |
| Perez Correa Oscar Arturo    | Trabajador General                      | 999-231-5655 |      |

### 2.16.3. Directorio de emergencia del Aeropuerto

| Entidad o servicio                                      | Nombre del contacto           | Puesto   | Teléfonos                        | Se encuentra fuera del aeropuerto |
|---|-------------------------------|--|----------------------------------|-----------------------------------|
| DGAC  | Lic. José Camerino Möller     | Comandante                                     | (999) 946 0510<br>(55) 4602 8160 |                                   |
| ASUR Administración                                     | L.A.E Oscar Carillo Maldonado | Administrador                                  | (999) 940 6090<br>Ext. 22135     |                                   |
| ASUR Gerencia de Seguridad                              | David Coronel Toledo          | Gerente de Seguridad                           | (999) 940 6090 Ext<br>22201      |                                   |
| ASUR Jefatura de Seguridad                              | Lic. Rafael Arenas Alatraste  | Jefe De Seguridad                              | (999) 940 6090 Ext<br>22417      |                                   |
| ASUR Jefatura de Operaciones y Aviación General         | Cap. Jorge Moreno Cabrera     | Jefe de Operaciones y Aviación General         | (999) 940 6090 Ext<br>22401      |                                   |
| ASUR Jefatura de Aviación General y Relaciones Públicas | L.C. Cristina Muñoz Bello     | Jefe de Aviación General y Relaciones Publicas | (999) 940 6090 Ext<br>22125      |                                   |
| CREI  | Miguel Herrera Cabrera        | Jefe del CREI                                  | (999) 940 6090 Ext<br>22219      |                                   |
| ASA Combustibles  | Lara Ventura Muñoz            | Gerente de Combustibles                        | (999) 946 0557<br>(951) 190 8018 |                                   |

| Entidad o servicio      | Nombre del contacto                 | Puesto                          | Teléfonos                        | Se encuentra fuera del aeropuerto |
|-------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| SENEAM                  | CTA Martha Robles Burela            | Jefe de la Torre de Control MID | (999) 946 1310<br>(999) 946 1329 |                                   |
| SENEAM                  | CTA Jorge Caballero Febles          | Jefe del Centro de Control MID  | (999) 946 1347<br>(999) 946 1329 |                                   |
| PFP                     | Williams Pérez Villa                | Encargado de Policía Federal    | (999) 946 2431 Ext 22206         |                                   |
| SEDENA                  | Teniente Mazzrriegos Ricardo Damián | Jefe de SEDENA                  | (999) 929 9924                   |                                   |
| Protección Civil Mérida |                                     | Teléfono de Emergencias         | (999) 924 9813                   |                                   |

## 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/057?rev=1524238132>

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

