



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Plan interno de respuesta en emergencia de Guadalajara

MPIT-DO-GA-035

Revisión 5

# Plan interno de respuesta en emergencia de Guadalajara

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
5	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	Diciembre 2016	Actualización
2	Enero 2017	Actualización
3	Abril 2017	Actualización
4	Marzo 2018	Actualización
5	Julio 2018	Actualización

### 1.3. Autorización interna

El plan interno de respuesta en emergencia de la Estación Guadalajara es emitido por la Jefatura de Aeropuerto de Guadalajara, 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 Guadalajara 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 Guadalajara 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 Guadalajara 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	Jefe de Aeropuerto	TAR
<b>Suplente 1</b>	Tomas Raúl Chávez Mercado	Representante de Operaciones Terrestres	MEBC
<b>Suplente 2</b>	Jonathan Saul Arias Chavez	Coordinador 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 **33 3688 5356** 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>	Ana Lucía Liquín Valadéz	Anfitrion	TAR
<b>Suplente</b>	Brenda Nayeli Santoyo García	Anfitrion	TAR

**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>	Ana Lucia Luquin Valadez	Anfitrion	TAR
<b>Suplente</b>	Rodrigo Moisés Garcia Duran	Anfitrion	TAR

**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>	Jessica Martínez Díaz	Anfitrion	TAR
<b>Suplente</b>	Jose Gpe. Casillas Melchor	Anfitrion	TAR

**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 Puerta de Hierro	Puerta de Hierro 5150 Col. Colinas de San Javier	(33) 3848 4000	71	7	Alergias, anestesiología, angiología, cardiología pediátrica, cirugía de tórax, cirugía general, cirugía maxilofacial, cirugía pediátrica, cirugía plástica, coloproctología, dermatología, gastroenterología, ginecología oncológica, ginecología y obstetricia, infectología, medicina interna, nefrología, neumología, neurocirugía, neurología, odontología, oftalmología, oncología, otorrinolaringología, pediatria, traumatología y ortopedia, urología.

Nombre	Domicilio	Teléfono	Número de camas	Número de quirófanos	Especialidades disponibles
Hospital Real San José	Lázaro Cárdenas 4149 Col. Jardines San Ignacio	(33) 1078 8900	86	7	Anestesiología, anestesiología pediátrica, cardiología, cardiología pediátrica, cirugía de tórax, cirugía general, cirugía general, cirugía oral y maxilofacial pediátrica, endocrinología pediátrica, dermatología, dermatología pediátrica, enfermedades del colon y del recto, gastroenterología pediátrica, genética, geriatría, ginecología y obstetricia, hematología pediátrica, histopatología, infectología pediátrica, inmunología clínica y alergias, medicina crítica, medicina crítica neonatal y pediátrica, medicina de urgencias, medicina interna, nefrología, nefrología pediátrica, neumología, neumología pediátrica, neurocirugía pediátrica, neurofisiología clínica, neurología clínica, odontología, oftalmología, oftalmología pediátrica, oncología pediátrica, ortopedia y traumatología, otoneurología, otorrinolaringología, patología clínica, radiología e imagen, reproducción asistida, urología, urología pediátrica.
Hospital México Americano	Colomos 2110 Col. Ladrón de Guevara	(33) 3648 3333	71	7	Alergias, anestesiología, angiología, cardiología pediátrica, cirugía de tórax, cirugía general, cirugía maxilofacial, cirugía pediátrica, cirugía plástica, coloproctología, dermatología, gastroenterología, ginecología oncológica, ginecología y obstetricia, infectología, medicina interna, nefrología, neumología, neurocirugía, neurología, odontología, oftalmología, oncología, otorrinolaringología, pediatría, traumatología y ortopedia, 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
--------	-----------	----------	------------------------	---------------------------------------	-------------------

Nombre	Domicilio	Teléfono	Número de habitaciones	Número y capacidad de salas o salones	Equipo disponible
Hotel City Express	Carretera Guadalajara - Chapala 7610 Col. Guadalupe Montenegro El Salto	01 800 000 760	118	1 sala de juntas con capacidad para 40 personas en auditorio	Pantalla, rotafolios, proyectores, acceso a internet
Hotel Holiday Inn Express Guadalajara Aeropuerto	Carretera a Chapala #7012 Col. El Salto	(33) 3001 5900	120	1 sala de juntas para 15 personas	Computadoras, acceso a internet, áreas públicas, sala de juntas.
Hotel One Guadalajara Tapatío	Carretera a Chapala 3221 Col. El Tapatío	(33) 3837 9860	126	1 sala de juntas para 10 personas	Computadoras, servicio de fotocopiado, equipo audiovisual, sala de juntas, acceso de internet en áreas públicas, fax.
Hampton Inn by Hilton Guadalajara Aeropuerto	Carretera a Chapala 7012 Col. Las Pintas	(33) 3164 1800	157	1 sala de juntas para 10 personas	Centro de negocios, servicio de fotocopiado, equipo audiovisual en renta, sala de conferencias, acceso a internet en áreas públicas, fax.

**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>	Andrea Gpe. Fregoso Molina	Representante de Operaciones	MEBC
<b>Suplente</b>	Jessica Lizbeth Meza Delgado	Anfitrión	TAR

**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>	Jonathan Saul Arias Chavez	Representante de Operaciones	MEBC
<b>Suplente</b>	Hector Adrián Lomelí Guitron	Representante de Operaciones	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>	Marco Antonio Vazquez Zavala	Comisariato	TAR
<b>Suplente</b>	David Quiroga Guerra	Comisariato	TAR

**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>	Karla Mireya Barreras Alcantar	Anfitrion	TAR
<b>Suplente</b>	Rodrigo Moises Garcia Duran	Anfitrion	TAR

**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
Luis Manuel Buenbrostro Garcia	Gerente Regional	331 619 7253	
Jose Manuel Aranda Aguirre	Coordinador de Operaciones	333 814 7454	
Jonathan Saul Arias Chavez	Representante de Operaciones Terrestres	331 824 5374	
Tomas Raul Chavez Mercado	Representante de Operaciones Terrestres	331 381 7815	
Martin Alejandro Arana Gonzalez	Representante de Operaciones Terrestres	331 850 2616	
Omar Fernandez Villagrana	Representante de Operaciones Terrestres	332 155 9579	
Moises De Jesus Grageda Rodriguez	Representante de Operaciones Terrestres	331 489 9497	
Karla Mireya Barreras Alcantar	Anfitrion	668 105 7035	

<b>Nombre</b>	<b>Puesto</b>	<b>Celular</b>	<b>Casa</b>
Ana Lucia Luquin Valadez	Anfitrión	331 186 3709	
Carolina Jazmin Torres Martinez	Anfitrión	333 829 3409	
Jessica Martinez Diaz	Anfitrión	332 369 0185	
Rosa Elizabeth Huizar Hernandez	Anfitrión	333 971 0285	
Jessica Lizbeth Meza Delgado	Anfitrión	331 539 1309	
Mirna Wong Carrillo	Anfitrión	553 008 9003	
Marco Antonio Vazquez Zavala	Comisariato	333 496 8244	
David Quiroga Guerra	Comisariato	331 161 4556	

### 2.16.3. Directorio de emergencia del Aeropuerto

<b>Entidad o servicio</b>	<b>Nombre del contacto</b>	<b>Puesto</b>	<b>Teléfonos</b>	<b>Se encuentra fuera del aeropuerto</b>
DGAC Comandancia	Ing. Salomon Garcia Benitez	Comandante	55 4612 0990	
GAP Administración	Ing. Juan Francisco Martinez Mira	Administrador	33 368 85248 33 3284 6484	
GAP Operaciones	Ing. Raul Montero Benitez	Gerente de Operaciones	33 3688 5248 33 3284 6484	
Centro de Control Operativo	Lic. Veronica Rivera Fong	Coordinador del CCO	33 1566 1779	
CREI	C. Eduardo Rodriguez Vazquez	Comandante del CREI	33 1609 0521	
ASA	C.P Guillermo Mauro Silva Reyes	Jefe de Estación	33 1609 8630	
SENEAM	Ing. Juan Antonio Alvarez	Subgerente de servicios operativos	33 3688 5151	
SENEAM Torre	C.T.A Rosa Maria Vargas Portillo	Jefe de Torre de Control	33 1088 2881	
Cruz Roja Guadalajara	Lic. Eduardo Díaz	Director General	33 3586 8042	
Protección Civil		Telefono de Emergencia	33 3675 3060 Guadalajara 33 3798 1598 Tlajomulco 33 3284 1240 El Salto	Si
Emergencias			911	Si

### 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/087?rev=1540860236>



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