



## Manual de procedimientos internos técnicos

### Plan interno de respuesta en emergencia de Tijuana

MPIT-DO-GA-087

Revisión Original

# Plan interno de respuesta en emergencia de Tijuana

## 1. Control

### 1.1. Tabla de autorizaciones

No. de Revisión	Emitido por	Revisado por	Autorizado por
Original	Juan Vazquez / Gerente Regional	Erick Brito / Gerente Corporativo de Aeropuertos	Omar López / Director de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad

### 1.2. Registro de revisiones

No. de revisión	Fecha	Motivo de la revisión
Original	Octubre 2018	Edición original

### 1.3. Autorización interna

El plan interno de respuesta en emergencia de la Estación Tijuana es emitido por la Jefatura de Aeropuerto de Tijuana, revisado por el Gerente Corporativo de Aeropuertos y autorizado por la Dirección de Seguridad Aérea y Aseguramiento de Calidad de TAR Aerolíneas.

Cuando sea necesario enmendar este procedimiento por cualquier razón, el Gerente Regional 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 Aérea y Aseguramiento de Calidad
2. Dirección de Operaciones
3. Gerencia de Aseguramiento de Calidad

4. Gerencia de Seguridad Aérea
5. Gerencia Corporativa 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 Tijuana 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 Tijuana 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 Aérea y Aseguramiento de Calidad, 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 Gerente Regional de Tijuana ha designado un suplente para que lo represente, tome decisiones en su ausencia y deje constancia escrita de ello.

<b>Jefe de Aeropuerto de TAR</b>	Juan Ramón Vazquez	Jefe de Aeropuerto	TAR
<b>Suplente 1</b>	Ricarco Sebastian Ortega	Representante de Operaciones	MEBC
<b>Suplente 2</b>	Luis Eduardo Virgen Perfecto	Representante de la estación	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 **664 333 1343** 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>	Angeles Sofia Cruz Torres	Anfitrión	MEBC
<b>Suplente</b>	Luis Eduardo Virgen Perfecto	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>	Alfredo Gonzalez Martinez	Trabajador General	MEBC
<b>Suplente</b>	Ricardo Pineda Morales	Trabajador General	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>	Ricardo Pineda Morales	Trabajador General	MEBC
<b>Suplente</b>	Francisco Javier Huerta	Trabajador General	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
Hospital Angeles	Av. Paseo de Los Heroes 10999, Zona Río, 22010 Tijuana, B.C.	664 635 1800	96	12	Anestesiología Angiología y Cirugía Vasculard Cardiología Cardiología Intervencionista Cirugía General Cirugía Maxilofacial N. M. Cirugía Neurológica Cirugía Neurológica Pediátrica Cirugía Oncológica Cirugía Pediátrica Cirugía Plástica Coloproctología Dermatología Dermatología Pediátrica Endocrinología Endoscopía Gastroenterología Gastroenterología Pediátrica Geriátria Ginecología Oncológica Ginecología y Obstetricia Hematología Infectología Infectología Pediátrica Inmunología y Alergia Pediátrica Medicina Crítica Medicina Familiar Medicina General Medicina Interna Nefrología Neumología Neurología Neurología Pediátrica Nutriología N. M. Odontología N. M. Oftalmología Oncología Médica Ort y Traumatología Pediátrica Ortopedia y Traumatología Otorrinolaringología Pediatría Psiquiatría Reumatología Urología

Nombre	Domicilio	Teléfono	Número de camas	Número de quirófanos	Especialidades disponibles
Hospital México	Av. De la amistad 9077, Federal colony, Tijuana, B.C.	664 683 6363	N/D	N/D	Medicina General y Especialidades
Hospital General de Tijuana	Centenario 10851, Zona Río, 22000 Tijuana, B.C	664 684 0078	32	N/D	Medicina General

#### 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
City Express	Dr. Atl 2282, Zona Urbana Rio Tijuana, 22010 Tijuana, B.C.	664 635 1090	60	Centro de negocios para 20 personas	Sala de juntas equipada con sillas y mesas
City Express Suites	Blvd. General Rodolfo Sánchez Taboada No.9589 Int. A, Marron, 22015 Tijuana, B.C.	664 478 9000	79	Sala de Juntas con capacidad para 20 personas	Sala de juntas equipada con sillas y mesas
Real Inn	Paseo de los Héroes 9902, Zona Urbana Río, 22010 Tijuana, B.C.	664 633 4000	264	10 sala de juntas con capacida hasta 1000 personas	Sala de juntas equipada con sillas y mesas

**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>	Angeles Sofia Cruz Torres	Anfitrión	MEBC
<b>Suplente</b>	Ricardo Pineda Morales	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>	Alfredo Gonzalez Martinez	Trabajador General	MEBC
<b>Suplente</b>	Francisco Javier Huerta	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>	Francisco Javier Huerta	Trabajador General	MEBC
<b>Suplente</b>	Ricardo Pineda Morales	Trabajador General	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>	Luis Eduardo Virgen Perfecto	Anfitrion	MEBC
<b>Suplente</b>	Angeles Sofia Cruz Torres	Anfitrion	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
Juan Ramon Vazquez	Gerente Regional TAR	871 315 2784	
Ricardo Sebastian Ortega	Representante de Operaciones Terrestres	664 386 7255	

Nombre	Puesto	Celular	Casa
Luis Eduardo Virgen	Representante de la estacion	664 291 9595 / 664 333 1343	
Angeles Sofia Cruz	Anfitrión	664 709 5497	
Ricardo Pineda	Trabajador General	664 607 0425	
Alfredo Gonzalez	Trabajador General	664 683 6207	
Francisco Javier Huerta	Trabajador General	664 365 8325	

### 2.16.3. Directorio de emergencia del Aeropuerto

Entidad o servicio	Nombre del contacto	Puesto	Teléfonos	Se encuentra fuera del aeropuerto
DGAC Comandancia	C.P.A Marco Antonio Santillan	Comandante	(664) 683 1060 Ext. 244 y (664) 683 1344 Ext. 245	
Administracion Aeropuerto	Eduardo González Pérez	Administrador	(664) 607 8200 Ext. 215 y (662) 152 3460	
Operaciones Aeropuerto	Francisco Valadez Fariás	Gerente	(664) 607 8200 Ext. 251, (662) 364 2864 y FAX: (664) 682 4970	
Gerencia de Seguridad	Alejandro Gastelum Romo	Gerente	(664) 607 8200 Ext. 251. (664) 410 5680 y FAX: (664) 682 4970	
Gerencia de Mantenimiento	Ing. Leopoldo Jesús Loyo Cobo	Gerente	(664) 607 8200 Ext. 221. y (664) 409 5619/ 364-2865	
Centro de Control Terrestre		Responsable	(664) 607 8200 Ext. 220	
Servicio Medico en Aeropuerto	Dr. Jesus Cornejo Rincon	Responsable	(664) 682 5733	

### 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=1540926994>Last update: **17/11/2021 16:26**