PROTOCOLO OFICIAL

ANTE EMERGENCIAS, DESASTRES NATURALES Y CONTINGENCIAS SANITARIAS EN LOS REFUGIOS PARA MUJERES, SUS HIJAS E HIJOS EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA

GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

Índice

Presentación 6

Justificación 7

Misión 8

Visión 8

Objetivo general 9

Objetivos específicos 9

Conceptos básicos 11

Emergencias 12

Desastres 13

Procedimientos a efectuar en cada etapa de un desastre 23

Cómo enfrentar un temblor o sismo 25

Cómo enfrentar un incendio 31

Cómo enfrentar una amenaza de bomba o artefacto explosivo 35

Cómo enfrentar un asalto 39

Planes de emergencia 43

¿Qué es un plan de evacuación? 47

Planeación de simulacro 59

Bibliografía consultada 63

Presentación

El Protocolo Oficial ante Emergencias, Desastres Naturales y Contingencias Sanitarias en los Refugios para los Mecanismos y Espacios de Refugio es una respuesta a la necesidad de atender de manera inmediata las situaciones graves que puedan ser provocadas por fenómenos naturales, accidentes u otros, y de esta manera mitigar y prevenir consecuencias.

En primer lugar, fortalece los esfuerzos continuos de la Secretaría de las Mujeres para tener una respuesta rápida y expedita para atender, de manera integral, las diversas situaciones que pudieran presentarse al interior de los refugios ante una contingencia.

El protocolo será una herramienta útil para que cada integrante del personal, las mujeres, sus hijas e hijos que ahí se resguardan conozcan de qué manera pueden proceder para que sean capaces de responder de forma ordenada y precisa ante una catástrofe.

En este sentido, se explica cada una de los roles de las personas participantes con la finalidad de que no se dupliquen u omitan acciones que pueden ser fundamentales en una situación de urgencia extrema.

Justificación

El Protocolo de Emergencias y Desastres de los Refugios para Mujeres, sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia tiene la finalidad de visibilizar y ejecutar acciones que prevengan y mitiguen la presencia de circunstancias donde puedan correr algún riesgo.

Asimismo, se pretende estructurar las bases organizativas para planear, desarrollar y evaluar las acciones en materia de Protección Civil de dichos espacios.

La Secretaría de las Mujeres, a través de la Dirección General de Prevención y Atención a la Violencia, de la cual forma parte la Subdirección de Espacios y Mecanismos de Refugio, cuenta con personal altamente calificado y experto en las diferentes áreas multidisciplinarias para dirigir y salvaguardar la integridad física y psicológica de la comunidad laboral y usuaria que ocupan dichas instalaciones.

Asimismo, prevé la protección de las instalaciones, bienes e información vital y el entorno ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre, con la finalidad de dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Misión

Prevenir, reducir, mitigar riesgos ante la presencia de emergencias, contingencias y desastres que puedan afectar la integridad física del personal, usuarias, sus hijas e hijos, visitantes, así como daños al patrimonio institucional, mediante la aplicación de acciones de Protección Civil que fortalezcan la participación eficaz y oportuna de todo el personal.

Visión

Se pretende que, con las acciones a realizar, al paso de la experiencia, podamos generar las condiciones idóneas permanentes en caso de alguna emergencia o desastre con el material y la capacitación necesaria.

Objetivo general

Generar un documento integral que contenga los lineamientos necesarios para que el personal operativo y administrativo que labora dentro de los refugios sepa actuar con el debido profesionalismo, para salvaguardar la seguridad de las usuarias, sus hijas e hijos en caso de una situación de riesgo o emergencia.

Objetivos específicos

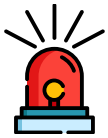
Definir los mecanismos de preparación y actuación ante situaciones de emergencia, contingencia o desastres, con apego estricto a las normas y políticas institucionales, donde el eje rector sea la seguridad de las usuarias y de las y los menores.

Promover la participación de las diferentes áreas en la realización y ejecución de los programas preventivos.

Detectar factores de riesgo que puedan desencadenar una emergencia y dar las bases necesarias para su mitigación.

CONCEPTOS BÁSICOS

Antes de entrar en materia, es conveniente unificar algunos conceptos:



Emergencia:

Es una situación que se deriva de un suceso extraordinario cuya ocurrencia es de forma repentina e inesperada y que puede producir daños muy graves a personas e instalaciones, por lo que es necesario actuar de forma inmediata y organizada.

Los factores que causan una emergencia son de diversos tipos:

- Fallas humanas.
- Fallas técnicas.
- Defectos en el diseño de las instalaciones o vicios ocultos.
- Catástrofes naturales.
- Origen externo (atentados, etcétera).

Situaciones de emergencia:

- Incendio.
- Fuga de gas–explosión.
- Amenaza de bomba.
- Terremotos.
- Operaciones quirúrgicas.
- Enfermedad repentina.
- Accidente con lesiones graves.

En función de la gravedad de las posibles consecuencias, las emergencias se clasifican en:

- **Conato de emergencia**: accidente que puede ser controlado y dominado de forma sencilla y rápida por el personal y con los medios de protección del local.

- **Emergencia parcial**: accidente que para ser dominado requiere de la actuación de equipos especiales de emergencia del edificio.

- **Emergencia general**: accidente que precisa la actuación de todos los medios de protección del establecimiento y de la ayuda de medios de socorro y salvamento.

Desastre:

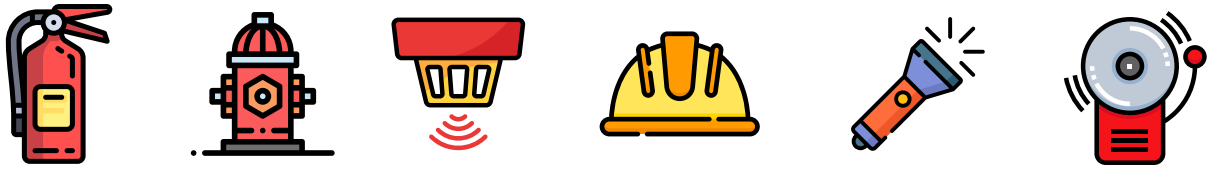
Se define como la alteración intensa en las personas, los bienes, los servicios y el ambiente, causada por un suceso natural o generado por la actividad humana, que excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada y de los servicios de emergencia local o regional.

Las etapas de un desastre son:

El esquema siguiente muestra la estructura idónea de la Unidad Interna de Protección Civil, en donde se destacan los cuatro tipos de acciones básicas que las brigadas deben conocer y aplicar en cualquier siniestro.

Para efectos de coordinación y participación de un ejercicio de evacuación, deben conformarse las siguientes figuras:

- Las personas responsables de cada Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos en situación de violencia, son quienes deben conocer las instalaciones e identificar, evaluar riesgos y ser también las responsables de proveer el equipo mínimo indispensable con el que deberá de contar cada inmueble, según sus riesgos, para la atención de la emergencia: **extintores con recarga actualizada, hidrantes, detectores de humo o calor, cascos, ropa protectora, lámparas, alarmas y herramientas en general.**



ANTES
de una emergencia, evacuación o simulacro:

- Identificar los riesgos a los que está expuesto el inmueble.
- Diseñar todos los escenarios probables.
- Comunicar al personal de turno la situación que acontece para que puedan tomar cada quien su responsabilidad.
- Conocer los croquis del inmueble para identificar su ubicación y características.
- Supervisar que el sistema de señalización de Protección Civil se encuentre en todo el inmueble.

DURANTE
la emergencia, evacuación o simulacro:

La responsabilidad de la emergencia o simulacro recae en la persona coordinadora, quien, como especialista capacitado, durante la emergencia tiene autoridad sobre la Unidad Interna.

DESPUÉS
de la emergencia, evacuación o simulacro:

1. Tener autoridad sobre el personal que labora en el inmueble.
2. Recibir el mensaje “sin novedad” e informar el resultado del simulacro de evacuación, así como de la revisión de la estructura del inmueble.
3. Agradecer la participación de todos y dar la orden de regresar a las instalaciones y volver a la normalidad.
4. Asistir a la reunión de evaluación del simulacro.

Entre el personal debe existir una persona **coordinadora de capacitación,** quien se encarga de sistematizar y regular acciones de capacitación y adiestramiento de los grupos de respuesta, así como del manejo operativo interno ante una situación de emergencia.

Tendrá a su cargo:

1. Organizar los grupos de respuesta (brigadas) y promover las acciones de adiestramiento que se requieran, así como el manejo operativo interno ante situaciones de emergencia.
2. Promover la elaboración del plan de evacuación en todos y cada uno de sus aspectos, así como la ejecución y evaluación de los ejercicios de simulacros, además de la concertación del apoyo exterior para las acciones de Protección Civil.
3. Solicitar y contar con el apoyo de los cuerpos especializados del municipio donde se localiza el Refugio.
4. Mantener comunicación constante con todo el personal.
5. Detectar y corregir las desviaciones respecto al diseño, organización y operación del simulacro, durante su realización.
6. Agradecer la participación de todas las personas y dar la orden de regresar a las instalaciones y volver a la normalidad.
7. Asistir a la reunión de evaluación del simulacro.

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

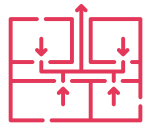
En este sentido, la persona coordinadora deberá elaborar el informe relativo a la ejecución del simulacro con base en los reportes del personal que labora en el refugio, el cual debe enviar a la Unidad Interna Central, donde informará el tipo de simulacro que se haya llevado a cabo, con o sin aviso, especificando si fue una evacuación total o parcial, la cantidad de personas participantes y cómo fue la sensibilidad y capacitación de la población afectada.

Asimismo, deberá contar con una **brigada** conformada por un grupo de personas organizadas dentro del inmueble, capacitadas y adiestradas en funciones básicas de respuesta a emergencias tales como: primeros auxilios, combate a conatos de incendio, evacuación, búsqueda y rescate; son designados en la Unidad Interna de Protección Civil de cada Refugio como encargados del desarrollo y ejecución de acciones de prevención, auxilio y recuperación de acuerdo con lo estipulado en el Programa Interno de Protección Civil de cada inmueble.

Algunas de las acciones que se deben realizar destacan, entre otras, las siguientes:

ANTES de una emergencia, evacuación o simulacro:

1. Levantar el censo poblacional del inmueble.
2. Comprobar si hay personas con alguna discapacidad, personas embarazadas, niñas o niños.
3. Verificar visualmente la presencia y ubicación de la población de su área.
4. Para llevar a cabo el simulacro, solicitar vía oficio el apoyo de los cuerpos especializados y la supervisión de la Unidad Interna Central.
5. Establecer comunicación con la Coordinación de la Unidad Interna Central para acordar las acciones a implementar.
6. Comprobar la existencia y funcionamiento de los sistemas básicos de seguridad, sobre todo la comunicación durante el ejercicio.
7. Supervisar a los brigadistas en la utilización de los equipos de emergencia y en su caso apoyarlos.
8. Tener a la mano una lámpara de pilas, silbato, su distintivo, entre otros.
9. Asegurar que las rutas de evacuación estén libres de obstáculos.



DURANTE
la emergencia, evacuación o simulacro:

1. Levantar el censo poblacional de su piso.
2. Realizar la evaluación inicial de la situación.
3. Emitir la señal de alarma o responsabilizar a alguien en particular como su suplente.
4. Establecer comunicación con la persona coordinadora de Protección Civil, quien controla, dirige y adecua las acciones a implementar.
5. Llevar a cabo el desalojo de su área de acuerdo con el plan de evacuación indicado.
6. Dar instrucciones a los responsables de zona para que organicen a la población en filas de desalojo para proceder a la evacuación (total o parcial), por pasillos y escaleras hasta la zona de conteo (zona de seguridad externa).
7. Indicar a las personas responsables de zona, en su caso, las rutas alternas de evacuación, cuando se presente alguna complicación.
8. Infundir calma, periódicamente, a la población a través de señales, altavoces o intercomunicación.
9. El mismo día del simulacro, verificar el acordonamiento de las zonas de seguridad.
10. Verificar el total de desalojo de su área.
11. Informar a la persona coordinadora sobre el desarrollo de las acciones del simulacro realizadas en su área.
12. Revisar la lista de asistencia y la lista de presentes levantada en la zona de conteo (área de seguridad externa) y reportarla a la persona coordinadora, e identificar los ausentes y las causas si las conoce para que las personas especialistas rescaten a quienes se hayan quedado “atrapados”.
13. Mantener el orden de las personas evacuadas del área a su cargo, en la zona de seguridad.

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

DESPUÉS
de la emergencia, evacuación o simulacro:

1. Reunión con la persona coordinadora, la Unidad Interna de protección Civil y brigadistas para revisar las acciones tomadas durante la emergencia, simulacro o evacuación.
2. Se analizan las acciones y se vierten comentarios y críticas con la finalidad de depurar las fallas cometidas y modificar lo necesario, al igual que dar la fecha del siguiente simulacro.
3. Brigadistas de evacuación, quienes garantizan una respuesta inmediata ante la eventualidad de una contingencia.

Para los brigadistas de evacuación, el proceso de desalojo puede parecer una labor sencilla, sin embargo, hay que capacitar primero a quienes van a guiar a la población involucrada para prevenir y controlar cualquier situación imprevista que genere conductas desconocidas; para lo cual se recomienda que cuente con las siguientes características:

- Ser entusiasta y con cualidades de liderazgo.
- Participar en forma voluntaria.
- Tener iniciativa y decisión.
- Ser organizado.
- Ser responsable.
- Ser puntual.
- Ser empático.
- Ser emocionalmente estable.
- Tener la capacidad de adaptación a situaciones difíciles.
- Ser humilde y ayudar a las demás personas sin esperar nada a cambio.

Para ayudar a las personas brigadistas se han realizado estudios para la asignación de las rutas de evacuación, tomando en cuenta las distancias y la cantidad de gente que evacua por cada salida.

DURANTE
la emergencia, evacuación o simulacro:

- Recibir y ejecutar las instrucciones específicas de la o el jefe de piso.
- Propiciar la calma en la población involucrada.
- Accionar los equipos de seguridad (extintores) cuando la situación así lo requiera y, paralelamente, pedir ayudar para prevenir que dicha situación se salga fuera de control.
- Si a él lo responsabilizan, debe activar la alarma y tener su suplente (por turnos).
- Si a él lo responsabilizan o el controlador debe activar el cronómetro para iniciar el conteo y detenerlo cuando sale la última persona, anotar la hora de inicio y la hora de conclusión, así como tener a una persona suplente (por turnos).
- Dirigir a la población afectada a una zona de mayor seguridad por las rutas de evacuación (o rutas alternas, según lo requiera el caso) en el menor tiempo posible y con la mayor seguridad.
- Informar a la o al jefe de piso sobre el desarrollo del simulacro y las situaciones no consideradas en el plan de evacuación.
- Cooperar en todo lo posible con los cuerpos especializados.
- La Coordinación de Protección Civil de cada municipio en donde se encuentre adscrito el Refugio para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia, ingresa al inmueble, hace una revisión a detalle y da el visto bueno de las condiciones, esto se le informa a la persona coordinadora de emergencias.
- Pasar lista bajo su cargo en la zona de seguridad externa (zona de conteo) e informar de las ausencias y el motivo de ausencias.

Los responsables de zona, quienes desempeñan actividades específicas de Protección Civil durante la situación de emergencia en un determinado piso o área, es decir, dirigen a la comunidad afectada de una zona de riesgo a otra zona de mayor seguridad, en el menor tiempo posible y con la mayor seguridad.

Deben capacitarse con el propósito de conocer muy bien las rutas de evacuación, las zonas de riesgo y las salidas de emergencia, entre otras.

Obligaciones de las personas brigadistas

Toda aquella persona que desee ser brigadista de Protección Civil de manera voluntaria debe tener las siguientes características y cumplir con las siguientes obligaciones:

- Ser humilde y ayudar a las demás personas sin esperar nada a cambio.
- Informar diariamente de su asistencia o inasistencia a la dependencia.
- Capacitarse y actualizarse en materia de evacuación.
- Conocer los siete sistemas básicos de seguridad (detección, alerta, alarma, Acudir a valoración médica por lo menos cada seis meses.
- Asistir a las reuniones que convoque la Comisión de Protección Civil de su Dependencia.
- Contar con un directorio que integre los teléfonos de la Coordinación de Protección Civil, la Cruz Roja, el Escuadrón de Rescate, Urgencias Médicas e Instituciones Delegacionales cercanas a su dependencia que puedan apoyar en caso de una emergencia, así como el 911.
- Identificar horarios, así como todos y cada uno de los espacios, incluyendo las zonas de riesgo y seguridad que existan en su piso.
- Utilizar los elementos distintivos convenidos por la Unidad Interna de Protección Civil de la dependencia a la que pertenece (cinta, gorra, chaleco, etc.).
- Asistir a las reuniones a las que convoque la Unidad Interna de Protección Civil de su dependencia.

Por lo que se refiere a los desastres, los llamados fenómenos perturbadores son los causantes de un desastre y según su origen se clasifican en:

- Hidrometeorológicos.
- Físico-químicos.
- Socio-organizativos.
- Sanitario.

PROCEDIMIENTOS A EFECTUAR EN CADA ETAPA DE UN DESASTRE

CÓMO ENFRENTAR UN TEMBLOR O SISMO

Son movimientos vibratorios u oscilatorios de la superficie terrestre, causados por fricción, choque o superposición de las placas tectónicas. Excepcionalmente puede ser una explosión o magma producido por un volcán. Sin embargo, la mayoría de los sismos se producen porque las rocas se mueven a lo largo de una falla geológica. Un terremoto es un sismo de gran magnitud, magnitud igual o mayor a 6.0 en la escala de Richter.

No se puede predecir el momento exacto de un terremoto, pero sí contar con personal preparado para esta contingencia, perfectamente entrenado, organizado y con los elementos indispensables para desarrollar, con rapidez, las acciones de seguridad que se requieran durante y después de un temblor o sismo.

ANTES de la emergencia:

- Participe activamente en la capacitación del personal a fin de conocer el fenómeno, sus riesgos y procedimientos para enfrentarlo.
- En caso de sismo, solo se puede desalojar antes y después del sismo:
- Infórmese del plan de emergencia y evacuación del edificio de cada Refugio.
- Instrúyase sobre los procedimientos de evacuación y conozca la señalización para que pueda seguir adecuadamente los pasos establecidos en el plan.
- Conozca el edificio y su entorno inmediato, sus características estructurales, materiales y los elementos que puedan dañarse con un movimiento sísmico, especialmente aquellos elementos combustibles que aumentan el riesgo de incendio.
- Capacítese en atención inmediata de urgencias médicas, tomando el curso-taller de Primeros Respondientes.
- Mantenga siempre los pasillos libres de objetos que impidan un tránsito expedito.

DURANTE la emergencia:

- Lo fundamental y más importante es mantener la calma, el orden individual y de grupo. Aunque se debe actuar rápido, hay que evitar el pánico **(No Grito, No corro, No empujo).**
- Estar atentos y preocupados de las personas más expuestas al riesgo, como son las personas adultas con problemas físicos (discapacitados) y embarazadas.
- Tenga mucho cuidado de muebles pesados que puedan volcarse con los sismos.
- No utilice como zona de seguridad los muros pegados a las ventanas; aléjese, ya que los vidrios podrían estallar a raíz de la torsión de las paredes.
- Nunca exponga su vida al tratar de salvar objetos materiales.
- Está terminantemente prohibido usar los ascensores, sólo las escaleras, y descienda tomando todo tipo de precauciones, atendiendo las instrucciones de la o el Jefe de Piso o su Ayudante (No Grito, No corro, No empujo).
- Debe realizar el ejercicio de evacuación en 40 o 50 segundos. Solamente podrán bajar los dos o máximo tres primeros pisos por cada serie de escaleras y en fila recta, dejando espacio para los cuerpos especializados o personas con alguna discapacidad.
- Dado que un sismo dura en promedio 45 segundos, no vale la pena que desalojen los pisos superiores, pues cuando lleguen abajo ya terminó el sismo y habrán corrido el riesgo de caerse y lastimarse. Es más prudente buscar una zona de seguridad interna, porque las capas tectónicas se están reacomodando y moviendo; pueden ofrecer seguridad los muros, trabes de puertas, inclusive mesas fuertes libres de obstáculos aéreos (lámparas, plafones, etc.); o bien, subir a la azotea del edificio.
- Utilice las rutas de evacuación hacia la zona de seguridad.
- No salga al exterior por lugares improvisados, puede existir peligro de caídas demuro, cornisas, cables eléctricos, maceteros, etcétera.
- Si no es posible acceder a la zona de seguridad previamente establecida, no use escritorios o mesas para protegerse. Tiéndase en posición fetal, lo más cerca de muebles firmes, ellos podrán dar lugar a la formación del triángulo de la vida, en el cual podrán esperar ayuda en el caso de desprendimiento de murallas y techos.

DESPUÉS de la emergencia:

- Mantenga suspendida la corriente eléctrica, el agua y el gas hasta que se revise el estado del inmueble en general.
- Prefiera el uso de linternas, antes que encender velas, lámparas o artefactos eléctricos; solos hágalo cuando tenga la certeza de que no hay escapes de gas u otros combustibles inflamables.
- Realice la evaluación del área para detectar heridos o atrapados. No mueva a los heridos graves salvo en caso de peligro mayor.
- Solicite a personal especializado la limpieza y despeje de los escombros, vidrios o derrame de sustancias peligrosas, de las superficies de mayor tránsito de personas.
- Evite tocar líneas de energía caídas u objetos que se encuentren en contacto con dichos cables.
- Si percibe que existe peligro de incendio, trate de sofocarlo con los elementos de seguridad que dispone el edificio.
- No ingiera alimentos ni beba líquidos abiertos que quedaron expuestos al sismo próximos a vidrios rotos.
- Si detecta a alguna persona atrapada en otro piso, informe y siga las instrucciones impartidas por la o el jefe de piso o ayudante.

CÓMO ENFRENTAR UN INCENDIO

El riesgo de incendiarse el inmueble está latente durante toda nuestra actividad, por lo que siempre estamos bajo su amenaza y sus consecuencias. El origen de los incendios es variado, puede ser por fugas de gas, por cañerías y mangueras, material combustible y presencia de llama, cortocircuito por fallas eléctricas, falta de precaución al soldar con autógena o eléctrica o por transmisión del calor de superficies calientes que pueden prender elementos combustibles cercanos a computadoras, impresoras, hornos, etcétera.

ANTES de la emergencia:

- Queda prohibido el almacenamiento de combustibles y líquidos inflamables en el inmueble, ya que contribuyen a la propagación violenta de un incendio.
- Conozca la ubicación de extintores y la red húmeda, así como la iconografía en mapas que nos pueden ayudar a ubicarlos.
- Capacitarse en el uso y manejo de extintores, lo que nos permitirá saber si funcionan con los que contamos.

DURANTE la emergencia:

- Si es un conato de incendio, la persona que descubre el fuego deberá tratar de controlarlo con el uso de extinguidor o red húmeda y, al mismo tiempo, deberá alertar por medio de la alarma para incendios a la o al jefe de piso o brigadista en control de incendios para que atiendan la emergencia conforme a la planificación.
- Si se detecta un incendio, independiente de la magnitud de éste, se debe dar la alarma general y aviso a la o al jefe de piso o ayudante, para que éste ponga en funcionamiento la planificación.
- Ante un incendio, apague su equipo electrónico, evite cualquier acceso de corrientes de aire.
- No debe pasar por alto que los incendios los apagan los bomberos.

- Para regresar al interior del inmueble, es necesario que las personas responsables de Protección Civil otorguen la autorización.
- Solo se podrá regresar si las condiciones del inmueble son seguras.
- Mantener suspendida la corriente eléctrica, el agua y el gas hasta que se revise el estado del inmueble, sus instalaciones y los servicios en general.
- Si detecta a alguna persona atrapada, herida o quemada, informe y siga las instrucciones impartidas por la o el jefe de piso o ayudante.

Atrapamiento en caso de incendio

- No arriesgue su vida, tenga calma y piense rápido.
- Inicie cerrando puertas y ventanas donde esté confinado o confinada.
- Junte toda el agua que le sea posible.
- Retire las cortinas y todo material que sea inflamable, que se encuentre cerca de ventanas y balcones.
- Moje las cortinas que retiró y colóquelas en las hendiduras de puertas y ventanas, bloqueando la entrada de humo.
- Comuníquese por su celular o teléfono fijo con la Coordinación de Protección civil de cada municipio al 911.
- Si la oficina es invadida por el humo, arrástrese tan cerca del suelo como pueda y cubra su boca y nariz con una toalla o pañuelo mojado.
- Si la ropa que porta es alcanzada por las llamas, déjese caer al piso, cúbrase el rostro con las manos y ruede sobre su cuerpo hacia ambos lados hasta sofocar las llamas.

CÓMO ENFRENTAR UNA AMENAZA DE BOMBA O ARTEFACTO EXPLOSIVO

- Las amenazas de bomba en el inmueble generalmente son comunicadas vía telefónica y en forma anónima.

- Al recibir una llamada de este tipo, comuníquese de inmediato con el director o directora a cargo o a quien corresponda, para que éste determine el momento de la evacuación.

- En todos los casos, debe llamar vía telefónica al C4 (Centro de Control, Comunicación, Comando y Cómputo), al teléfono 911, para que personal especializado verifique la existencia de la supuesta bomba.

En caso de explosión

- La primera prioridad es la evaluación de la escena e implica establecer seguridad en el área y considerar con atención la naturaleza de la situación.
- Asegure el área y verifique que no haya heridos.
- En caso de la presencia de lesionados, solicite los servicios prehospitalarios para su traslado a los centros de asistencia médica especializados.
- Revise y certifique que no haya daños estructurales en el inmueble.
- Revise y verifique que no haya daños en los sistemas sanitarios, de gas y eléctricos.
- Aísle con personal de seguridad las zonas dañadas para evitar saqueos.

CÓMO ENFRENTAR UN ASALTO

El robo, el hurto, los asaltos, atentados, disturbios y vandalismo son conductas sociales tipificadas como delitos en el Código Penal, por lo que es importante registrar el máximo de antecedentes que permitan una posterior intervención de la justicia, si tienen lugar en el inmueble, por tanto:

- Conserve la calma y permanezca atento ante situaciones que podría usar en su favor.
- No se resista al asalto ni trate de luchar, ya que, a pesar de la apariencia razonable que puedan mostrar los asaltantes, no se debe esperar de estos un comportamiento normal.
- Dé cumplimiento, de la mejor forma posible, a las instrucciones que los asaltantes demanden.
- Grábese las características antropométricas de los asaltantes, como: edad, color de piel, estatura, complexión física, forma de hablar y vestimenta.
- Una vez terminado el episodio, acuda al Ministerio Público a levantar el acta correspondiente.

PLANES DE EMERGENCIA

Son la guía metodológica en la cual se plasma el conocimiento sobre los agentes perturbadores y sus efectos sobre la población y su entorno a fin de determinar el proceso regulador, es decir, aquellas actividades, procedimientos y acciones destinadas a la protección de los sistemas afectables.

El plan de emergencia debe cumplir con cinco principios básicos

1. Ser elaborado por escrito, para que no haya modificaciones e improvisaciones.
2. Para su vigencia debe ser aprobado por la Coordinación Estatal de Protección Civil.
3. Debe ser conocido por el personal de la Secretaría.
4. Garantizar el aprendizaje del contenido entre los brigadistas.
5. Realizar simulacros con el fin de practicarlos regularmente.

Es necesario considerar que los ejercicios de evacuación deben realizarse en el escenario propio del inmueble para lograr el manejo adecuado de los equipos de prevención y auxilio (alarmas, extintores, hidrantes, etc.); conocer los sitios de repliegue y zonas de menor riesgo; las rutas alternas de evacuación y para cualquier otra acción preparatoria (incluso la toma de los tiempos de recorrido).

También se recomienda la realización periódica de ejercicios de evacuación con todo el personal del inmueble para corroborar la eficacia del plan de emergencia o, bien, conocer las deficiencias existentes para asegurar el óptimo desempeño de las acciones a realizar en casos reales, así como incluir las modificaciones necesarias.

Los planes de emergencia contemplan simulacros, particularmente las prácticas de evacuación, ya que son la acción más efectiva de protección, mediante la cual se logra entrenar y sensibilizar al personal para que, al presentarse una emergencia real, tomen las decisiones correctas que en este tipo de situaciones son de vital importancia.

El objetivo es formar hábitos de respuesta que ayuden a mitigar los riesgos ocasionados por agentes perturbadores. Motivar al personal para que lleven a cabo las acciones de respuesta con organización y coordinación, de manera que se transformen en actores conscientes de su propia seguridad.

¿QUÉ ES UN PLAN DE EVACUACIÓN?

Es un protocolo de seguridad a seguir, tendiente a conservar la vida e integridad física de las personas. Se define como la acción de desocupar, por razones de seguridad, en forma sistematizada y previamente planeada, las instalaciones en donde laboramos, ante un peligro potencial o inminente, o bien en curso.

Dentro de las acciones de evacuación se incluyen el desplazamiento de bienes o documentos (valores) de vital importancia para la institución o irrecuperable ante un incidente.

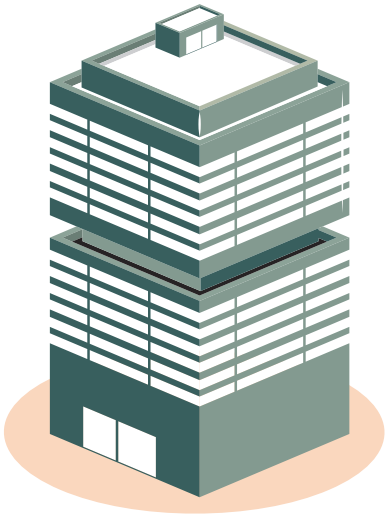
Es crucial detectar a tiempo, durante la prevención o primera etapa de la Protección Civil, los posibles daños a los que está expuesto un inmueble; ante la presencia de los fenómenos perturbadores, tanto de tipo natural como los antropogénicos o causados por el hombre, así como de instalaciones peligrosas y materiales tóxicos, fuentes de energía, etc. Es muy importante agregar a los riesgos internos del inmueble, los externos, al igual que los probables encadenamientos con otros fenómenos perturbadores.

El riesgo siempre existe y está vinculado a la amenaza de los efectos de los fenómenos perturbadores que, aunados a la vulnerabilidad de la población, puede provocar daños severos. Es conveniente que, con base en la identificación del riesgo, se elabore la hipótesis del simulacro para que sea lo más real posible.

El objetivo de identificar riesgos y obstáculos que pudieran entorpecer la evacuación es reducirlos y corregirlos previamente al ejercicio. Hay que reconocer en el inmueble los objetos que representen riesgo en el momento del desalojo, es decir, los objetos susceptibles de caer, obstáculos en los pasillos de las rutas de evacuación, escaleras etc. También se debe revisar que las puertas de emergencia abran en sentido de la evacuación y reconocer las condiciones de la estructura del edificio. En el interior del inmueble es recomendable reconocer el flujo vehicular y, de alguna manera, los riesgos, si fuera el caso, de estar expuesto por la cercanía a gasolineras, gaseras, industrias que manejen o elaboren productos peligrosos, etcétera.

Se debe considerar no solo a las personas que laboran cotidianamente en el inmueble (población fija), sino también a las personas que lo visiten (población flotante), sin dejar de atender prioritariamente a la población con alguna discapacidad, ya sea fija o flotante, quienes requerirán la conformación de una brigada especial para apoyarlos en toda la evacuación.

CENSO Y REGISTRO DE POBLACIÓN DEL INMUEBLE



Para la realización del ejercicio de evacuación, es recomendable cuantificar a la población que ocupa el edificio, mediante un recuento diario, así como calcular su población flotante para lo cual debe elaborarse un censo y un registro diario de acceso y salida a las instalaciones, que sirva para llevar el control durante la evacuación.

A mayor abundamiento, el área administrativa debe contar con una lista del personal fijo por área. La población flotante debe necesariamente registrarse al entrar y salir del inmueble (por seguridad) y el responsable de recursos humanos debe hacer el recuento diario (visualmente) para saber quiénes no asisten y su causa.

SISTEMAS BÁSICOS DE SEGURIDAD

Son un conjunto de instrumentos y procedimientos que interactúan con la finalidad de proporcionar un estado de seguridad y armonía en el piso del inmueble. Estos sistemas mantienen una estrecha relación con el plan de evacuación y ambos deben adecuarse tanto a las características de los ocupantes como del inmueble.

Son siete los sistemas básicos de seguridad: detección, alerta, alarma, señalización, evacuación, comunicación y operativo.

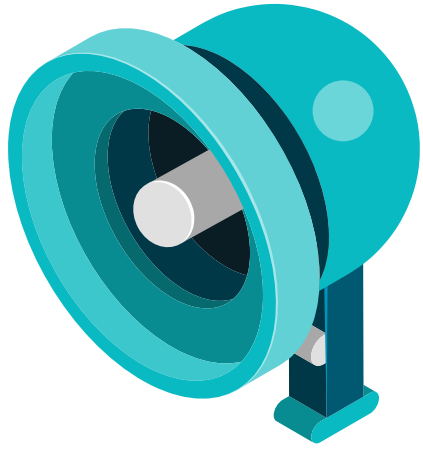
SISTEMA DE DETECCIÓN (PERSONAL)

Es de carácter preventivo y se encarga de detectar oportunamente el riesgo al que está expuesto el personal, así como las instalaciones del inmueble. Este sistema está caracterizado por nuestros sentidos: vista, olfato, tacto, oído, con los cuales percibimos la presencia de un fenómeno perturbador.

SISTEMA DE ALARMA (GENERAL)

Avisa al personal que se encuentra en el inmueble acerca de la presencia de un fenómeno perturbador.

El sistema de alarma tiene dos vertientes: la primera es la instalación de equipos para avisar a la población que ocupa un inmueble sobre tal fenómeno perturbador. Se caracterizan porque pueden ser operados manual, eléctrica y electrónicamente; deben ser de tipo acústico como la sirena, campana, silbato; óptico (luminoso) o mecánico, con una duración mínima de 30 segundos para que puedan ser escuchados y vistos en los lugares más apartados del inmueble. Además, deben diferenciarse de los niveles de ruido y luz en el edificio. La segunda vertiente, la conforman los procedimientos que dan inicio a la ejecución del plan de evacuación.



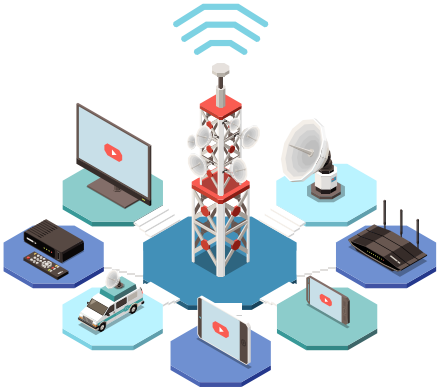
SISTEMA DE SEÑALIZACIÓN

Su objetivo es darnos la información necesaria sobre las zonas de seguridad, las de riesgo, las rutas de evacuación, equipos de emergencia, entre otros. Las señales que conforman dicho sistema se clasifican en: informativas (verde), preventivas (amarillo), prohibitivas y restrictivas (rojo) y de obligatoriedad (azul), de acuerdo con la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2002. Señales para Protección -+Civil. Formas y Símbolos a utilizar.

SISTEMA DE EVACUACIÓN

Este sistema es la parte fundamental de todo plan de evacuación. Es el conjunto de maniobras y acciones que llevan a cabo los brigadistas de evacuación para dirigir y alejar a la población involucrada de una zona de riesgo a las zonas de conteo (zonas de seguridad externa), con la mayor seguridad y en el menor tiempo posible, a través de las rutas de evacuación (generalmente son las mismas vías de acceso o salida), previamente señalizadas. Se debe desalojar el inmueble en calma, de forma organizada, ágil y disciplinadamente en un tiempo no mayor a 40 segundos.

SISTEMA DE COMUNICACIÓN



En este sistema se recomienda tener en buen estado los equipos de comunicación inalámbrica, telefonía celular, radiotransmisores, etcétera.

Este sistema es esencial, ya que es el medio por el cual se transmite la información y el conocimiento de lo que está pasando, al igual que las órdenes de las autoridades responsables y capacitadas en Protección Civil, quienes toman las decisiones y dan las órdenes que deben fluir con rapidez, transparencia y eficacia.

En el sistema de comunicación deben contemplarse dos tipos de comunicación: la interna, entre la misma población del inmueble, y la externa, comunicación con los organismos de apoyo y auxilio especializados.

Se debe tener listo el sistema de comunicación para enlazar el interior del inmueble, y saber quiénes se quedaron “atrapados”, después de que el responsable de zona hace el recuento de las personas que están en su grupo, en la zona de conteo y para avisar a la o al jefe de piso y éste a su vez le reporte a la persona que coordina.

SISTEMA OPERATIVO

En este interactúan los anteriores seis sistemas y prueba su efectividad a través de los simulacros. Permite conocer la capacidad de respuesta de las brigadas respectivas y corregir errores.

En el simulacro se traslada al personal de una zona de riesgo a una zona de seguridad en el menor tiempo posible y con el máximo de seguridad, tanto física como psicológica, a través de las personas brigadistas de evacuación.

Se debe tener listo el sistema de comunicación para enlazar el interior del inmueble, y saber quiénes se quedaron “atrapados”, después de que el responsable de zona hace el recuento de las personas que están en su grupo, en la zona de conteo y para avisar a la o al jefe de piso y éste a su vez le reporte a la persona que coordina.

Recorrer ampliamente el inmueble y las áreas circundantes, previo análisis de riesgo, proporciona elementos suficientes para definir las posibles rutas y salidas de escape ante cualquier eventualidad que requiera el desalojo del inmueble. Siempre es conveniente tener una alternativa, en este caso, como salida de emergencia por si la otra estuviera obstruida.

Las rutas, una vez establecidas, deben ser identificadas por toda la población fija de dicho inmueble, mediante la señalización correspondiente, con un permanente mantenimiento.

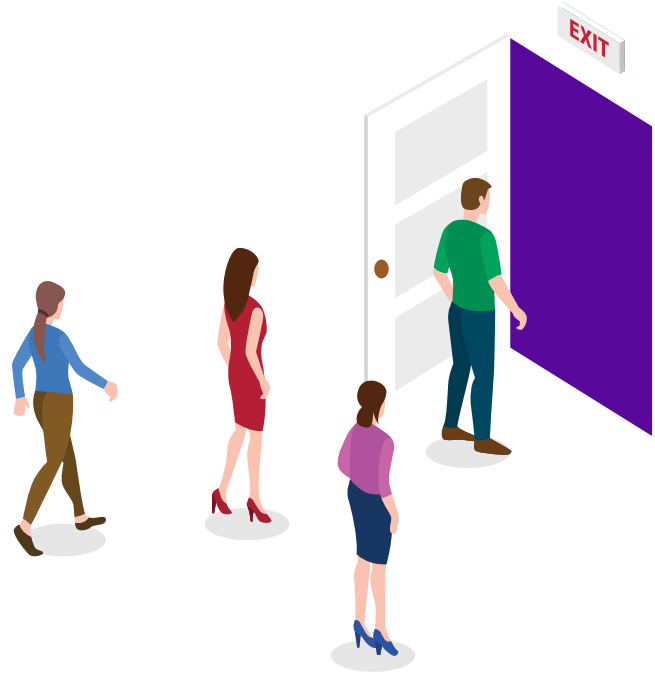
La población afectada va a ser desalojada en el momento necesario por las personas brigadistas de evacuación y, para ello, se debe contar con la persona coordinadora de emergencias, responsables de piso y de zona.

La sección es la zona en las que está fraccionado el piso del inmueble. Lo idóneo es tener una jefatura por cada piso.

Todo jefe o jefa de piso deberá reportar a la persona coordinadora de emergencias. A su vez, el o la jefa de piso delega en los responsables de zona (uno por cada grupo de 20 personas). Toda persona responsable de zona le reporta a su jefe o jefa de piso respectivo.

Ya pasado el sismo, el resto de las personas de todos los pisos pueden llevar a cabo el desalojo del inmueble de forma ordenada, organizada y ágilmente hasta la zona de conteo (zona de seguridad en el exterior).

En caso de incendio, todo el personal debe desalojar el inmueble, de manera organizada, ordenada y ágil.



SEÑALIZACIÓN

Las rutas, una vez establecidas, deben ser identificadas por toda la población fija de dicho inmueble, mediante la señalización correspondiente con un permanente mantenimiento.

PLAN DE EVACUACIÓN

- Para que tenga éxito nuestro plan de evacuación debe contener los siguientes puntos:
- Contar con un sistema de alarma.
- Las rutas de salida deben ser conocidas por todos los ocupantes del inmueble.
- Conocer las áreas de peligro dentro del inmueble.
- Delegar funciones previamente.
- Elegir un punto de reunión que sea seguro.
- Entrenar periódicamente.

CONTAR CON UN SISTEMA DE ALARMA

Establecer un mecanismo de alarma sonora para cada tipo de emergencia, la cual deberá ser plenamente identificada por cada integrante de este Secretariado Técnico, el cual puede quedar de la siguiente manera:

- Un sonido de alarma, sismo.
- Dos sonidos de alarma, incendio.
- Tres sonidos de alarma, amenaza de bomba.
- Cuatro sonidos, identificación de riesgo no definido, pero se recomienda evacuar.

Establecer un lugar específico y permanente para ubicar la alarma y designar un responsable de su activación.

Se necesitará establecer, también, un lugar seguro, área de seguridad o punto de reunión para cada uno de los eventos mencionados.

Elegir, de manera voluntaria, a una persona responsable, así como otra de apoyo para llevar a cabo estas medidas en caso necesario. Estas personas podrán ser relevadas de su nombramiento semestral o anualmente.

EVACUACIÓN DE INSTALACIONES

A partir de un análisis de vulnerabilidad que permita estimar el riesgo de las personas o de los bienes, instalaciones o población, la evacuación se desarrolla de la siguiente forma:

- Evacuación parcial de personas.
- Evacuación total.

Para realizar una evacuación es necesario identificar los riesgos y amenazas de incidentes que pudieran afectar al personal en forma parcial o total, en razón de los fenómenos naturales o artificiales propios de la zona geográfica e inmueble en particular.

SIMULACRO

Es la representación de una evacuación como respuesta de protección ante una emergencia causada por uno o más fenómenos o agentes perturbadores.

El objetivo de los simulacros es lograr que el personal de los refugios practique las acciones previstas para realizar una evacuación con óptimos resultados, ya que durante el ejercicio se simulan diversos escenarios, lo más cercano a la realidad, con la finalidad de probar y preparar la respuesta más eficaz ante eventuales situaciones reales de perturbación para que se consoliden los hábitos correctos de respuesta.

Los simulacros tienen como finalidad incrementar en el personal de los Refugios para Mujeres sus Hijas e Hijos en Situación de Violencia la confianza en su capacidad de respuesta para conservar la vida y enfrentar las situaciones psicológicas negativas como rechazo, pánico, etc. Asimismo, busca minimizar los daños, al reducir los factores de ignorancia, sorpresa y novedad, que son resultado de situaciones de emergencia reales causadas por diversos fenómenos o agentes perturbadores.

Hay dos tipos de simulacros: el de gabinete, que no implica desplazamiento de recursos humanos o materiales, y el operativo, en donde hay ejecución de las actividades planeadas y participan brigadistas y personal.

PLANEACIÓN DE UN SIMULACRO

En la planeación del simulacro se requieren los conocimientos de las características físicas del inmueble (número de niveles, uso, tipo y materiales, equipos y mobiliario, tipo de accesos, etc.); de la zona donde se ubica (calles y avenidas que lo circundan); de los espacios abiertos en el entorno (camellones, estacionamientos); de los inmuebles vecinos (casa habitación, estacionamientos, etc.), así como los riesgos a los que, por razones de ubicación geográfica, se encuentra expuesto el inmueble.

Para realizar un simulacro, debemos tomar en cuenta los siguientes puntos:

1. Usos del inmueble: tipo de actividades que se realizan.
2. Con previo aviso, se hace una campaña de difusión en la que se indica cuáles son las acciones a realizar, según lo acordado en una reunión de gabinete previa.
3. En la planeación se estudia el escenario, se utilizan los planos del inmueble, con sus respectivos niveles, en donde se indican las rutas de evacuación, salidas de emergencia, zonas de repliegue y de menor riesgo.
4. Los brigadistas se distribuyen en los puntos acordados durante el simulacro de gabinete, ayudándose con los planos del inmueble.
5. Todos los participantes deberán ser informados sobre las conductas a seguir, tales como esperar las órdenes de la o del jefe de piso o de brigada, la ubicación de los lugares de repliegue y abandono del inmueble en el orden y con la rapidez que se les indique.
6. El o la jefa de piso tiene la responsabilidad de verificar el desalojo del personal del inmueble, corroborando que los equipos sean desconectados y, en su caso, verificar que todos los ocupantes del inmueble se encuentren en las áreas de menor riesgo.
7. Una vez vuelta la normalidad, el personal de brigadas se encargará de efectuar una revisión de las instalaciones con el objetivo de brindar mayor seguridad y protección a las personas evacuadas, procediendo entonces a dar la indicación de reingreso al inmueble.
8. Una vez finalizado el simulacro, las personas integrantes de la brigada deben reunirse con el propósito de evaluar la realización de este y consolidar tanto los aciertos como corregir fallas, apoyándose en los resultados entregados por los evaluadores del ejercicio.

Después de hacer una revisión de los inmuebles, pudimos observar también que hay otros factores sociales que hay que considerar:

- Intromisión de un generador de violencia
- Riña entre usuarias con armas punzo cortantes
- Caídas graves que generen fracturas, sangrados o estado de inconciencia
- Fuga de una o más usuarias dentro del refugio o al salir a diligencia
- Riñas al exterior del refugio con armas de fuego
- Intromisión de drones
- Ingesta de sustancias tóxicas
- Accidentes a la hora de la ingesta de alimentos
- Intento de suicidio
- Autolesiones
- Accidente automovilístico
- Ataques por parte de personas ajenas al momento del egreso

Al igual que los desastres naturales, estas condiciones sociales son difíciles de controlar, sin embargo, se pueden generar estrategias de prevención y actuación en caso de sufrir alguna de estas situaciones, como son:

- Manejarse siempre en un ambiente de respeto y cordialidad entre el personal y éste con las usuarias, sus hijas e hijos.
- Guardar la calma.
- Que el personal de cada área se encuentre en constante contacto y comunicación con las usuarias durante el turno correspondiente.
- Realizar rondines dentro y fuera del inmueble para detectar si existiera algo sospecho que pusiera en peligro no solo a las usuarias, sino al personal.
- Tener siempre a la mano los números de Protección Civil, Ayuntamiento y aseguradora del vehículo, así como de la o el jefe superior inmediato para notificar lo antes posible en caso de alguna anomalía.
- Tener conocimientos y el material de primeros auxilios y contención emocional en caso de necesitarlo.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Zulema, B. (2014). Reflexión sobre la teoría de la sociedad del riesgo. *Temas sociales*, 35. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29152014000200008&lng=es&nrm=iso

CE: CSSM/02/10/22