



# **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

---

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**LOS PRIMEROS PASOS HACIA UNA  
CULTURA DE PROTECCION CIVIL.**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA**

**PRESENTA:  
CLAUDIA SOCORRO MENESES RUIZ**

**DIRECTOR:  
MTRO. JAIME GRADOS ESPINOSA**

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**MEXICO D. F.**

**2004**





Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE MÉXICO

Av. Universidad 3004, Col. Copilco-Universidad  
04510, Del. Coyoacán, México, D.F.

FORMA DE ACEPTACIÓN DE TESIS Y CITATORIO  
FACULTAD DE PSICOLOGIA



Facultad  
de Psicología

NO. DE REGISTRO: 023/002

DIRECCIÓN GENERAL DE LA  
ADMINISTRACIÓN ESCOLAR  
P R E S E N T E

Habiendo sido nombrados Sinodales del Jurado que examinará al pasante:

Meneses Ruiz Claudia Socorro

Quien presenta un trabajo cuyo título es:

"Los primeros pasos hacia una cultura de protección Civil"

Y habiendo revisado y aprobado el mismo, manifestamos a usted que reúne los requisitos de Decoro Académico, a que obligan los Reglamentos en vigor.

NOMBRE DE LOS SINODALES

- 1.- Lic. Carlos Peniche Lara
- 2.- Mtro. Jaime A. Grados Espinosa
- 3.- Lic. José Ramón Silva Sánchez
- 4.- Dr. Gerardo Sierra Martínez
- 5.- Lic. Ericka Souza Colín

ACEPTACIÓN DE TRABAJO

Lic. Carlos Peniche Lara  
Mtro. Jaime A. Grados Espinosa  
Lic. José Ramón Silva Sánchez  
Dr. Gerardo Sierra Martínez  
Lic. Ericka Souza Colín

La fecha para realizar el Examen Profesional es el día ___ del mes de ___ de 2002 a las ___	Trabajo	Trabajo
FIRMA DE ENTERADO	AREA CURSADA	EN QUE SE TITULA
1. _____	<u>Mtro. Jaime A. Grados Espinosa.</u>	
2.- _____	NOMBRE DEL DIRECTOR DE TESIS	
3.- _____	_____	
4.- _____	NOMBRE DEL REVISOR	
5.- _____	<u>Lic. Carlos Peniche Lara</u>	

ATENTAMENTE

"POR MI RAZA HABLARÁ EL ESPÍRITU"

Ciudad Universitaria, D.F., a 16 de junio de 2003.

LA SECRETARIA DE ASUNTOS ESCOLARES DE LA FACULTAD

LIC. ALICIA M. VELÁZQUEZ MEDINA

Quiero agradecer:

A mis padres, por darme siempre con amor, lo mejor de ellos.

Mamá, gracias por enseñarme con tu ejemplo el valor de ser mujer, en toda la extensión de la palabra.

Papá, gracias por haber estado junto a mí desde niña. Tener tu mano firme y cariñosa a mi lado ha sido vital.

A mis hermanos, por su compañía, su alegría y su amor.

Gaby, te admiro y te quiero mucho. Gracias por ser mi mejor amiga.

Esteban, me das a cada momento un gran ejemplo con el gran amor y entrega que das a tu familia.

Dulce, gracias por ser persistente y fiel a tus convicciones.

Martha, el darte por entera a la familia, el ser tan leal, tan tierna y cariñosa te hace una hermana ideal para mí.

A mis abuelos, Juanita, Víctor, Lolita, Amado y Mi Güera, gracias. Sin ustedes, no estaría aquí.

A mis tíos, Rosario, Pepe y Vicky, y a mis primos, Wilphen, Anel y Eli, por creer en mí, por su apoyo y consejos.

Especialmente a mis tíos: Guadalupe, por ser otra mamá para mí en momentos claves de mi vida y apoyarme siempre, y Gerardo (q.e.p.d.), por demostrarme que a pesar de todo, la vida es bella.

A mi suegra, la señora Aurelia Silverio, por alentarme a concluir este proyecto y apoyarme.

A Jorge y Eloísa, por ser grandes amigos y por su enorme apoyo y confianza.



A Jaime Grados, por regalarme siempre su apoyo y confianza, pero sobre todo, su ejemplo.

A Maribel, por que siempre contagia su entusiasmo por el trabajo, por apoyarme siempre y por su amistad.

A Carlos Peniche, por no permitirme aligerar el paso en este ciclo.

A Ramón Silva, por su profesionalismo, su apoyo y por ser todo un caballero.

A Gerardo Sierra, por su amistad y su apoyo. Gracias por alentarme a concluir este proyecto.

A Erica Souza, por su trato profesional y siempre dispuesto a apoyar.

A Consuelo, por la calidad con la que desempeña su labor. Los universitarios necesitamos más gente como tú.

Pero sobre todo, quiero dar las gracias a mi familia.

María Fernanda y Lara Daniela, ustedes son lo más hermoso que puedo tener en el mundo y mi principal motor. Las amo.

Eduardo, gracias por estar conmigo desde hace ocho años. Tu apoyo, tu confianza y tus palabras son lo que más me ha movido para llegar hasta aquí. Te amo.

Claudia.

---

## ÍNDICE.

Introducción.	4
---------------	---

### **Capítulo I Antecedentes.**

A. Reseña y antecedentes de la Protección Civil.	7
B. Antecedentes legales	8
C. Planes y programas.	9
1. Plan de protección civil.	
a. Subprograma de prevención.	
b. Subprograma de auxilio.	
c. Subprograma de apoyo.	
2. Programas externos de protección civil.	
a. Plan nacional de protección civil.	
b. Plan estatal de protección civil.	
c. Plan municipal o delegacional de protección civil.	
d. Plan especial de protección civil.	
3. Programa interno de protección civil.	
a. Objetivos.	
b. Contenido.	
D. Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED).	12

### **Capítulo II Algunas bases para la modificación de la conducta en Protección Civil.**

<b>Intervención de la psicología en un programa de protección civil.</b>	<b>20</b>
A. ¿Por qué prepararse para enfrentar los desastres?	20
B. Bases para la modificación de conducta en el trabajo de protección civil.	21
1. Comportamiento de las multitudes en los desastres.	
2. El hombre en multitud.	
C. Las actitudes.	28
1. Algunas teorías acerca del cambio de actitudes.	
a. Principio del balance connotativo, de Heider.	
b. Teoría de la consistencia cognitivo – afectiva, de Rosenberg y Abelson.	
c. Herramientas prácticas para el cambio de actitudes.	

---

D. El trabajo en la empresa.	33
1. La capacitación.	
2. La difusión de medidas de seguridad.	
a. Características de los colores y su uso en la difusión de información.	

**Capítulo III  
Desarrollo.**

A. Metodología.	38
B. Desarrollo del trabajo.	38
1. Antecedentes.	
a. La necesidad.	
b. La búsqueda.	
c. El diagnóstico.	
2. La propuesta.	
a. El plan de trabajo.	
b. El inicio.	
c. Un pequeño tope: el presupuesto asignado a protección civil.	
d. Nuevas prioridades.	
3. Programa interno de protección civil.	
a. Contenido básico.	
b. El organismo ejecutor del programa: la Unidad interna de protección civil.	
c. La unidad interna de protección civil y su relación con las actividades de la comisión mixta de seguridad e higiene.	
d. El trabajo en las sucursales de la empresa.	
e. Las visitas de inspección y nuevas opciones.	
f. Una nueva opción: la asesoría de un médico.	
4. La atención en el Centro Nacional de Prevención de Desastres.	

**Capítulo IV  
Estudio de un caso.**

A. Alcances del Programa interno de protección civil.	52
B. Objetivos de trabajo de la Unidad Interna de Protección Civil.	52
1. Búsqueda y rescate.	
2. Evacuación de inmuebles.	
3. Primeros auxilios.	
4. Comunicación y difusión.	
5. Prevención de incendios.	

---

C. Resultados útiles para la empresa.	54
D. Logros y limitaciones en el trabajo del psicólogo en protección civil.	54

**Capítulo V**  
**Conclusiones.**

A. Intervención de la Psicología en la Protección Civil.	56
B. Áreas de oportunidad de los psicólogos en el campo de la protección civil.	56
C. Otras opiniones.	57

**Bibliografía** **59**

**Anexos**

A. Glosario de términos.	61
B. Programa interno de protección Civil. Formato de minutas de la U.I.P.C. Evaluación de simulacros. Informe de recorridos mensuales. Políticas para asignación	66
C. Aspectos generales de Protección Civil. El símbolo internacional de Protección Civil. Lineamientos generales para simulacros de evacuación. Señales de seguridad.	81
D. Factores psicológicos que intervienen en los siniestros.	94
E. Propuesta de capacitación en Protección Civil.  Plan vecinal de protección civil. Programa de capacitación para padres de familia.	97

---

## INTRODUCCIÓN

El tema de Protección Civil como opción de trabajo para el Psicólogo del Trabajo, fue elegido por que encontré que hay relativamente pocos documentos escritos acerca de este tema, y los que hallados, están escritos en su mayoría, por ingenieros o administradores, quienes toman en cuenta aspectos técnicos, administrativos y normativos - éstos últimos obviamente relativos a su país de origen - , pero pocos haciendo referencia al factor humano, lo que hace singular el enfoque de este trabajo.

Este tema fue elegido por considerar que puede ser de interés para el psicólogo en diferentes etapas de su formación:

*A los profesionales que trabajan con el factor humano*, porque además de tratarse de una serie de requisitos legales que todas las organizaciones deben cubrir, es un tópico que debe formar parte de la cultura de quienes trabajamos y vivimos en la Ciudad de México, poblada de riesgos dadas sus características urbanas, geográficas y socioeconómicas. En este caso, el profesional en la conducta es el más indicado para este tipo de actividad.

*Para el académico e investigador*, ya que aproximadamente desde hace diez años se han implementado en algunas organizaciones áreas relacionadas con Protección Civil como tal. Hasta donde sabemos, el tema es prácticamente huérfano de investigación por parte de la psicología y la sociología, mientras que los aspectos legales y técnicos están siendo constantemente actualizados y corroborados por los profesionales en estas áreas. Sin embargo, aspectos fundamentales como: las causas "humanas" de los accidentes de trabajo o los riesgos que representan los desastres, la actitud ante los riesgos que se tienen en esta ciudad, las estrategias y las políticas de las empresas que deriven en medidas de autoprotección, la comunicación de las mismas y la actitud de los trabajadores ante éstas, son sólo algunas de las líneas de investigación que el psicólogo puede empezar a desarrollar.

*Para el estudiante* es una valiosa aportación, considerando que el trabajo en Protección Civil es una nueva fase de la realidad del trabajo en las organizaciones, no contemplada hasta ahora en la formación académica. Al eslabonar la teoría y la práctica, este tema puede ser interesante para considerarse en la formación académica de los futuros psicólogos, quienes pueden encontrar en esta área una opción novedosa e interesante para el ejercicio profesional.

El papel del psicólogo, como moldeador de conductas, es de vital importancia en la adquisición y mantenimiento de conductas de autoprotección en una ciudad como la de México, llena de riesgos, dadas sus características. Por ejemplo:

- La probabilidad de sufrir un accidente de tránsito es mayor en una zona con más de tres millones de automóviles particulares - registrados - en circulación, más transporte colectivo y foráneo, motociclistas, peatones y ciclistas; eso sin contar con marchas, plantones, y carriles, calles y avenidas cerradas por reparaciones.
- La situación económica en la que se vio el país desde fines del sexenio 86-92, provocó que muchas empresas grandes tuvieran que ajustar su planta; además gran parte de las pequeño y micro empresas tuvieron que cerrar. Todo dando como consecuencia un alto índice de desempleo, lo cual para muchos de quienes se vieron en esta grave situación fue causa - y para otros justificación - de iniciarse en el vandalismo a todos los niveles.

- 
- El rápido crecimiento de la mancha urbana de la Ciudad de México ha sobrepasado la capacidad para la prestación de servicios de emergencia, como vigilancia, bomberos y atención médica de urgencia, sólo por citar los más comunes. Además de que servicios elementales para preservar la salud de los habitantes son en muchas zonas insuficientes: recolección de basura, atención médica, educación y comunicación social.
  - El desarrollo industrial para el cual inicialmente se contempló la instalación de plantas en zonas apartadas, ahora es obsoleto, pues las viviendas que poco a poco se construyeron en sus alrededores, hoy las rodean totalmente con unidades habitacionales, colonias populares, parques y jardines, escuelas, mercados, etc. Aparentemente es una respuesta práctica para quienes viven cerca de donde trabajan, pero tenemos ya penosos ejemplos de lo que puede ocurrir a los habitantes de una zona habitada aledaña a una zona industrial, cuando en ésta se producen accidentes.

Por otro lado, es interesante ver las actitudes que los habitantes de una determinada zona tienen hacia la autoprotección, cuando no han padecido accidentes o desastres. Aún en las zonas en las que estos sí se han presentado los desastres, ocurre que en los primeros años - tres o cuatro - después de un acontecimiento de este tipo, las precauciones y el seguimiento de indicaciones son llevadas casi al pie de la letra, acaso por lo reciente de la vivencia. Sin embargo, estas precauciones son pronto olvidadas y la población vuelve a ser indiferente a las recomendaciones dadas para casos de desastres.

En el caso de los habitantes de la Ciudad de México, que tienen a más de 15 años de distancia los terremotos de 1985, se ha observado que en muchas organizaciones y zonas habitacionales les parece que hacer simulacros de evacuación es pérdida de tiempo y no siguen ya las indicaciones de prevención para ocasiones similares que puedan ocurrir en el futuro, sin saber que ese futuro puede ser una terrible realidad ¿acaso son situaciones que nunca vivirá nadie más en la Ciudad?

¿Por qué entonces, si vivimos en una zona con situaciones de riesgo, no se toman medidas de prevención de accidentes y preparación para mitigar las consecuencias de desastres? ¿cómo visualiza el habitante común de la Ciudad de México los accidentes y los desastres?

De hecho, uno de los problemas más frecuentes a los que se enfrenta la Protección Civil es, precisamente, la falta de preparación de la población para *antes*, *durante* y *después* de un desastre, como lo menciona el Centro Nacional de Prevención de Desastres en una de sus publicaciones.

*Antes*, ya que generalmente no consideramos la posibilidad de que ocurra y menos de que pueda afectarnos.

*Durante*, pues el miedo y la confusión del momento no nos permiten tomar la mejor decisión, para cuidar nuestra vida y la de nuestra familia.

*Después*, porque el panorama de desorden que queda a nuestro alrededor, sumado al desgaste físico y emocional vivido, puede llevarnos a realizar acciones no premeditadas que pueden perjudicarnos aún más.

Estas son las razones por las que Protección Civil es un trabajo que ofrece al Psicólogo un sinnúmero de posibilidades para aplicar sus conocimientos y desarrollar sus habilidades como moldeador de conductas, proyectando su formación de universitario como agente de cambio en la sociedad, a nivel empresa y comunidad.

"Los primeros pasos hacia una cultura de Protección Civil" es el título de este trabajo y comprende los siguientes temas:

Antecedentes Legales, en el que se mencionan los antecedentes de Protección Civil, los autores relevantes y la conexión que se ha dado entre la Seguridad y la Higiene y Protección Civil.

---

Algunas bases para la modificación de la conducta en Protección Civil. En este capítulo se exponen las bases teóricas que se utilizaron para llevar a cabo este proyecto, tales como: El comportamiento del hombre en las multitudes ante un desastre, las características de la capacitación, la comunicación organizacional – para el caso de protección civil -, teorías acerca del cambio de actitudes y cómo se implementan para dirigir las hacia la autoprotección.

Desarrollo. Se especifica el tipo de estudio de que se trata, así como las principales características de éste. Asimismo, se describe cada etapa del trabajo realizado en una empresa transnacional, en la que durante 14 meses se realizó la implementación del programa de Protección Civil.

En el capítulo Estudio de un caso, se mencionan: los alcances esperados en materia de protección civil, los principales objetivos de trabajo, los resultados obtenidos y el balance de los mismos, identificando los logros y las limitaciones que tuvo el proyecto.

En las Conclusiones se resumen las habilidades que el psicólogo que desee dedicar su ejercicio profesional a la protección civil debería manejar, según nuestra experiencia, complementada con las observaciones recogidas en un trabajo de tesis similar, así como las áreas en las que podría empezar a incursionar para facilitar el trabajo interdisciplinario que esta área exige.

En la sección de Anexos se incluyen algunos documentos que formaron parte del trabajo en la empresa que se menciona en esta tesis, como circulares, formatos de evaluación y de minutas para las reuniones mensuales. De igual forma, se incluyen información del Centro Nacional de Desastres, como el glosario de los términos utilizados en este trabajo, guías para la elaboración de propaganda, y para la organización y evaluación de simulacros; se incluye una propuesta de capacitación dirigida al público en general, con duración de 20 horas.

Seguramente de que esta aportación, en la que se señalan los alcances propuestos en el Programa Interno de Protección Civil, los logros alcanzados y las limitaciones a las que nos enfrentamos como Unidad Interna, será de utilidad para aquellos profesionales en la conducta que deseen tomar esta área de trabajo, no sólo como una opción que, ciertamente, la Psicología del Trabajo ha descuidado, sino como la atención a una necesidad que la sociedad de la Ciudad de México reclama de los profesionales de la conducta, en un trabajo conjunto con los de otras disciplinas.

---

**Capítulo I.**  
**Antecedentes legales de la protección civil..**

A. Reseña y antecedentes de la protección / defensa civil.

La defensa civil tiene su origen formal en la Primera Guerra Mundial, perfeccionándose en la Segunda Gran Guerra, como una estructura destinada a asistir a las víctimas civiles de los conflictos bélicos. En esta segunda guerra se organizan distintos sistemas de protección civil, de los cuales, el más difundido es el de Defensa Antiaérea Pasiva, cuyo objetivo fue proteger a la comunidad de los efectos de los ataques aéreos (Ministerio de Defensa Civil, Argentina) .

Aunque podemos encontrar antecedentes durante los ataques de los aborígenes sudamericanos a los fuertes criollos, organizándose en éstos distintos sistemas de defensa. Por otro lado, en 1830, durante la guerra civil norteamericana, los vecinos se unieron para hacer frente al ataque de sus enemigos. Con esto podemos concluir que para proteger a su especie, el individuo se organiza cuando ve peligrar su seguridad y su vida, ejerciendo la autoprotección, que es la base de la defensa / protección civil.

Ya en el siglo XX, en plena guerra fría, la primera legislación para enfrentar de forma planificada las emergencias fue la Ley de Defensa Civil Federal de 1950 de los Estados Unidos, con la que se buscaba proteger la vida y la propiedad. El desarrollo de dicha defensa civil se asignó a la Secretaría de la Defensa. En esta legislación se indicaba la estructura organizativa para proporcionar auxilio y asistencia en caso de otras catástrofes diferentes a las causadas por el ataque del enemigo. La posibilidad de utilizar la defensa civil para aplicar a las emergencias civiles se institucionalizó en una "doctrina de la doble imposición", la cual consiste en aplicar el mismo método para dos situaciones distintas: para reducir los efectos resultantes de la guerra y para la atención de los desastres naturales o antrópicos.

El 10 de junio de 1977, la Organización de las Naciones Unidas a través de los representantes de los estados de la Conferencia Diplomática, de firmaron un instrumento jurídico para autenticar el símbolo internacional de protección civil, anexando los protocolos originales y los elaborados durante las sesiones de 1974 y 1977.

Estos protocolos definen a la Protección Civil como "el conjunto de tareas humanitarias destinadas a proteger a la población civil contra los peligros de las hostilidades y las catástrofes, ayudándolas a recuperarse de los efectos inmediatos, así como a facilitar las condiciones necesarias para la supervivencia" (protocolo I, capítulo IV).

De lo anterior deducimos que la protección civil se origina en las necesidades de procuración de seguridad, sobre todo en países con conflictos bélicos. Lo importante es que se prevé la protección de la población ante las catástrofes en general.

La Organización Internacional de Protección Civil (OIPC) se estableció en 1958, posterior a la Asociación de Localidades en Ginebra, creada en 1931.

En 1966, la OIPC se instituyó como organización intergubernamental, cuya vigencia se inició el 1 de marzo de 1972, con la ratificación de 18 Estados miembros originales de la OIPC. De acuerdo con sus principios, esta organización reconoce la magnitud y trascendencia de las catástrofes no limitándose a conflictos armados, pues las catástrofes no respetan límites geográficos nacionales, por lo que la solidaridad entre las naciones se volvía indispensable para la prevención y lucha contra los efectos de las catástrofes (Revista internacional de protección civil, 1/92 vol. 5).



---

## **B. Antecedentes legales de la protección civil.**

El Sistema Nacional de Protección Civil, creado a raíz de los sismos ocurridos en la Ciudad de México, los días 19 y 20 de septiembre de 1985, tiene como objetivo "proteger a la persona y a la sociedad ante la eventualidad de un desastre provocado por agentes naturales o humanos, a través de acciones que reduzcan o eliminen la pérdida de vidas humanas, la destrucción de bienes materiales y el daño a la naturaleza" (Secretaría de Gobernación).

El 6 de mayo de 1986, el Diario Oficial de la Federación publica el Decreto por el que se aprueban las bases para el establecimiento del Sistema Nacional de Protección Civil y el programa que las mismas contienen. En este documento se exponen los antecedentes históricos, los marcos geográfico y demográfico de nuestro país, así como una serie de conceptos. De acuerdo con lo que en él se expone, todos los sectores sociales del país se obligan a cumplir con las normas y lineamientos que de él emanan.

Posteriormente, el 20 de septiembre de 1988, se da a conocer el Decreto por el que se crea en Centro Nacional de Prevención de Desastres con el carácter de órgano administrativo desconcentrado jerárquicamente subordinado a la Secretaría de Gobernación. El objetivo de este Centro es "estudiar, desarrollar, aplicar y coordinar tecnologías para la prevención y mitigación de desastres, promover la capacitación profesional y técnica sobre la materia, así como apoyar la difusión de medidas de preparación y autoprotección de la población ante la contingencia de un desastre".

La publicación de documentos que definen la elaboración de programas internos de protección civil en las empresas, se dio desde 1989:

- En junio, los lineamientos básicos;
- en agosto de ese mismo año, los lineamientos específicos;
- en mayo de 1990, el Comité de Lineamientos, la Estrategia para la Implantación de los Programas Internos de Protección Civil a Nivel Nacional, y la Guía de Acción para la Implantación de estos Programas.

El 11 de mayo de 1990 es publicado el Decreto por el cual se crea el Consejo Nacional de Protección Civil, como órgano consultivo de coordinación de acciones y participación social en la planeación de la protección civil, dedicada principalmente a "promover el estudio, la investigación y la capacitación en materia de protección civil, identificando sus problemas y tendencias, y proponiendo las normas y programas que permitan su solución, así como la ampliación del conocimiento sobre los elementos básicos del sistema y el fortalecimiento de su estructura a través del Centro Nacional de Prevención de Desastres".

El 3 de julio de 1990 es publicado el Reglamento de Protección Civil para el Distrito Federal, en el que se mencionan: la obligatoriedad de las organizaciones y en general, de todos los sectores, para establecer programas de protección civil específicos para cada inmueble que se ubique en el Distrito Federal.

El artículo octavo del Reglamento deja ver la importancia del trabajo que el psicólogo puede aportar en esta área; dice a la letra: "Fomentar en la población capitalina la formación de una cultura de protección civil, para motivar en los momentos de alto riesgo, siniestro o desastre, una respuesta eficaz, amplia, responsable y participativa".

El 29 de mayo de 1991 se publica el Programa Nacional de Protección Civil para el periodo 1990 - 1994. En él se describen: el diagnóstico de la Protección Civil en nuestro país, los antecedentes y las disposiciones jurídicas, las acciones desarrolladas para la formación del Sistema Nacional de Protección Civil, los subprogramas relativos a fenómenos perturbadores, las estrategias del Sistema Nacional de Protección Civil y las líneas de acción para cada una de sus vertientes.

---

## B. Planes y programas.

El Sistema Nacional de Protección Civil, al tener como propósito fundamental la protección de los ciudadanos contra los peligros y riesgos que se presentan en la eventualidad de un desastre, se apoya en diversos planes y programas para enfrentar este tipo de fenómenos. Estos planes se elaboran y desarrollan en diferentes niveles y con la participación de diferentes sectores, como a continuación veremos.

### 1. Plan de Protección Civil.

Es el instrumento de planeación que define el curso de las acciones destinadas a la atención de situaciones generadas por el impacto de calamidades en la población, sus bienes y su entorno. A través de éste se determinan los participantes, sus responsabilidades, relaciones y facultades, se establecen sus objetivos, políticas y estrategias, líneas de acción y recursos necesarios para llevarlo a cabo. Se basa en un diagnóstico y se divide en subprogramas de prevención, de auxilio y de apoyo.

#### a) Subprograma de Prevención.

Parte sustantiva del Programa de Protección Civil, en el cual se enuncian medidas para evitar o mitigar el impacto destructivo de las calamidades de origen natural o humano sobre la población y sus bienes, los servicios públicos, la planta productiva y la naturaleza.

Sus funciones se desarrollan en dos procesos básicos: evaluación y mitigación de riesgos.

#### b) Subprograma de Auxilio.

Apartado del Programa de Protección Civil que se refiere a las actividades destinadas a rescatar y salvaguardar a la población que se encuentra en peligro y a mantener el funcionamiento de los servicios y el equipamiento estratégicos, así como la seguridad de los bienes y el equilibrio de la naturaleza. Su instrumento operativo es el Plan de emergencia, que funcionará como respuesta ante el embate de una calamidad.

Sus funciones son: el alertamiento; la evaluación de daños; los planes y la coordinación de la emergencia; la seguridad; protección, salvamento y asistencia; servicios estratégicos; equipamiento y bienes; salud; aprovisionamiento; comunicación social de emergencia; reconstrucción inicial y vuelta a la normalidad.

Consta de tres estados de mando: prealerta, alerta y alarma.

---

c) Subprograma de Apoyo.

Parte de todo Programa de Protección Civil que, por su naturaleza, se encuentra inmerso en dos subprogramas sustantivos en la materia, proporcionándoles el sustento jurídico-normativo, técnico, administrativo y social.

Las funciones de este subprograma son: planeación; coordinación; marco jurídico; organización; recursos financieros, materiales y humanos; educación y capacitación; participación social; investigación y nuevas tecnologías; comunicación social; mantenimiento, conservación y creación de instalaciones de protección; realización de la protección civil; control y evaluación.

## 2. Programas Externos de Protección Civil.

Llamado también Programa General de Protección Civil, está dirigido a proteger a la población, sus bienes y al entorno ante la presencia de un fenómeno destructivo. De acuerdo con su ámbito de acción puede ser Nacional, estatal, municipal o delegacional, especial e interno.

### a) Plan Nacional de Protección Civil.

Es de carácter estratégico, ya que muestra las acciones de protección civil a realizar en todo el país, en las cuales participan los tres niveles de gobierno, los sectores privado y social y la población en general.

### b) Plan Estatal de Protección Civil..

Plan que define las acciones específicas, en función de la problemática que se presenta en el área de una entidad federativa, conlleva a la participación de las autoridades gubernamentales y de los sectores privado y social correspondientes.

### c) Plan Municipal o Delegacional de Protección Civil.

Plan que define las acciones específicas, en función de la problemática que se presenta en el área de un municipio o delegación; conlleva la participación de las autoridades, los sectores privado, social y de la población en general suscritos a ese ámbito.

### d) Plan Especial de Protección Civil.

Su contenido se concreta a la atención de problemas específicos en un área determinada, provocados por la eventual presencia de una calamidad de origen natural o humano, que implica un alto potencial de riesgo para la población, sus bienes y su entorno.

## 3. Programa Interno de Protección Civil.

Es el programa que se circunscribe al ámbito de una dependencia, entidad, institución u organismo perteneciente al sector público - en sus tres niveles de gobierno -, privado o social; se instala en los inmuebles correspondientes, con el objetivo de salvaguardar la integridad física de los empleados y de las personas que concurren a ellos, así como proteger las instalaciones, bienes e información vital ante la ocurrencia de una calamidad.

---

De manera general, el contenido de un Programa Interno de protección Civil debe cumplir con los siguientes rubros:

a) Objetivos.

- Brindar condiciones de seguridad a empleados y visitantes.
- Establecer y mantener protección a bienes y activos de la empresa.
- Implementar sistemas específicos para proteger la continuidad de las instalaciones.
- Cumplir con las disposiciones oficiales vigentes.

b) Contenido.

Instalaciones.

- Plano arquitectónico del inmueble.
- Plano de la red hidráulica.
- Plano de la red de energía eléctrica.
- Plano de rutas de evacuación y puntos de reunión.
- Plano de distribución de equipos de emergencia: equipos contra incendio, alarmas, lámparas de emergencia y botiquines.

Estudio de señalizaciones, acorde con la Norma Oficial vigente, en este caso, la NOM-PC11992, del Diario Oficial del 13 de julio de 1992.

Características de los equipos de seguridad.

- Número, capacidad y tipo de extintores.
- Contenido de los botiquines.
- Sistema de alarma.
- Lámparas de emergencia.
- Directorio de emergencia.
- Equipo especializado de seguridad (dependiendo del tipo de empresa que se trate): de bomberos o para manejo de sustancias tóxicas, corrosivas o radioactivas.

Integración de brigadas.

- Evacuación de inmuebles.
- Prevención y combate de incendios.
- Primeros auxilios.
- Búsqueda y rescate.
- Comunicación y difusión.

Asimismo deberá indicar:

Nombre del responsable y número de integrantes por brigada.

Programa de adiestramiento por brigada.

Calendarización de ejercicios de evacuación.

Permisos específicos de conformidad con las características de la empresa.

- Estudio de impacto ambiental.
- Autorización de descargas residuales.
- Disposición de residuos tóxicos peligrosos.
- Verificación de descargas de humos a la atmósfera.

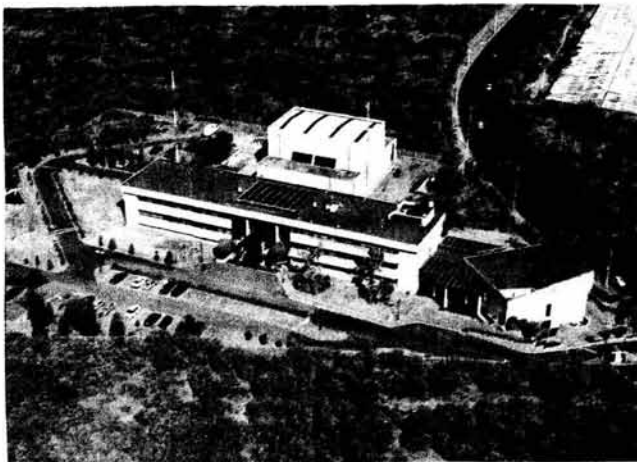
Si se cuenta con recipientes sujetos a presión:

- Verificación de recipientes.
- Bitácora de uso y mantenimiento.
- Licencia vigente del fogonero.
- Verificación de los depósitos del combustible.

---

### C. El Centro Nacional de Prevención de Desastres (CENAPRED).

En el marco del Sistema Nacional de Protección Civil, el CENAPRED tiene como objetivo principal "promover la aplicación de las tecnologías para la prevención y mitigación de desastres; impartir capacitación profesional y técnica sobre la materia y difundir medidas de preparación y autoprotección entre la sociedad mexicana expuesta a la contingencia de un desastre".



El Centro Nacional de Prevención de Desastres.

El CENAPRED realiza actividades de investigación, capacitación y difusión acerca de fenómenos naturales y antropogénicos que pueden originar situaciones de desastre, coadyuvando a una mejor preparación en la población para enfrentarlos, al reducir y mitigar los efectos negativos de tales fenómenos.

Este centro ha recibido el apoyo del gobierno de Japón, desde su creación y durante su desarrollo, a través del Convenio de Cooperación Técnica y la instalación de un grupo de expertos japoneses, cuyo líder coordina las actividades conjuntas con el Director General del CENAPRED.

La cooperación técnica consta de:

- Envío de expertos japoneses para la planeación y ejecución de proyectos conjuntos;
- Capacitación del personal del CENAPRED en Japón;
- Donación de equipo.

Por otro lado, la Universidad Nacional Autónoma de México realiza con el CENAPRED proyectos de investigación conjunta, además de participar en el Comité Técnico Asesor del CENAPRED, de tal forma que personal académico universitario de alto nivel contribuya en las actividades de investigación, capacitación y difusión del CENAPRED.

Desde el 6 de enero de 1995, los Comités Científicos Asesores del Sistema Nacional de Protección Civil coadyuvan como órganos técnicos de consulta en la prevención de desastres geológicos, hidrometeorológicos, químicos y sanitarios, así como en lo referente a los aspectos sociales de los desastres, emitiendo opiniones y recomendaciones, mediante el CENAPRED, para orientar técnicamente la toma de decisiones para la prevención de desastres.

---

Este Centro está estructurado en cuatro Coordinaciones que atienden las actividades sustantivas, y en Secretarías que realizan actividades de apoyo técnico, administrativo e institucional.

Las coordinaciones son:

- Coordinación de Investigación.
- Coordinación de Instrumentación.
- Coordinación de Capacitación.
- Coordinación de Difusión.
- Coordinación Administrativa.
- Secretaría de Asuntos Institucionales.
- Secretaría Técnica.
- Nuestra Gente.

Para este proyecto se solicitó el apoyo de la coordinación de Capacitación y la Secretaría Técnica.

Coordinación de Capacitación.

La persona responsable de esta área es la Lic. Gloria Luz Ortiz Espejel.

La Coordinación de Capacitación tiene a su cargo la planeación, diseño, organización, realización y evaluación de cursos en materia de protección civil, así como cursos especializados. Brinda apoyo a instituciones que realizan actividades de capacitación y actualización profesional, específicamente en los aspectos relacionados con la prevención de desastres, la preparación de programas de protección civil y la seguridad sísmica de las construcciones.

Los diferentes organismos del sector público, privado y social envían al personal que integra las Unidades Internas de Protección Civil para que sea capacitado sobre las medidas recomendables a aplicar ante los diferentes fenómenos que pueden presentarse en nuestro país.

En la Coordinación de Capacitación laboran 13 personas; para su funcionamiento, está dividida en tres áreas de trabajo:

- Área de Capacitación Técnica. La temática de los cursos y actividades en que participa esta área guarda una estrecha relación con la seguridad estructural en las construcciones, tecnología sismorresistente y bases conceptuales del análisis de riesgo.
- Área de Capacitación en Protección Civil. Como una contribución a resolver las necesidades de capacitación en las unidades de protección civil de organismos e instituciones de los distintos sectores del país.
- Área de Capacitación del Plan de Emergencia Radiológica Externo (PERE) de la Central Nucleoeléctrica de Laguna Verde. Los ciclos de cursos que conforman los programas de capacitación dirigidos a las fuerzas de tarea que participarían en la respuesta ante una eventual emergencia por la operación de la Central de Laguna Verde.

Las actividades que se desarrollan se pueden agrupar en los siguientes puntos:

- Cursos y seminarios
- Conferencias
- Elaboración de material didáctico y revisión de publicaciones
- Participación en comisiones, comités y congresos
- Visitas guiadas

#### Secretaría Técnica.

El responsable de esta sección es el Lic. Guillermo Ayala Alvarez. Tiene como objetivos apoyar las actividades técnicas y académicas que realizan las Coordinaciones de Investigación e Instrumentación, sistematizar la información referente a las actividades desarrolladas en este Centro, para control de gestión e implementación de los programas de adquisición, y llevar a cabo el mantenimiento y desarrollo de los diversos equipos de esta institución.

En esta Secretaría se ubica la Unidad de Documentación, a cargo de la Lic. Leticia Ruiz Elizalde.

La Biblioteca es parte de la Unidad de Documentación en donde se encuentra un acervo especializado en disciplinas de estudio e investigación en Desastres son: la Sismología, Vulcanismo, Hidrometeorología, Riesgos Químicos y Protección Civil.



Una muestra del acervo bibliográfico.

---

Las colecciones de Libros, Folletos y Publicaciones periódicas cuenta con 3,300 registros bibliográficos y mantiene un crecimiento de 100 títulos mensualmente. Estas colecciones contienen información de documentos publicados e inéditos de diversos tipos como: proyectos de investigación, ponencias, planes de trabajo, informes técnicos, de los registros bibliográficos en el planes de emergencias, tesis etc.

Se tiene operando la Base de Datos de los registros bibliográficos en el software SIABUC 2000 win del Sistema Integral Automatizado de Bibliotecas de la Universidad de Colima cuya estructura permite identificar registros por autor, título ó tema.



Colección de fascículos de los riesgos más frecuentes en nuestro país.

La colección periodística conserva las noticias sobre desastres publicados en los principales diarios (Reforma, Jornada y Universal etc.) a partir de 1990 a la fecha y posee un fondo documental del sismo de 1985 en México. Esta colección se encuentra en la base de datos denominada "Reseña Periodística" en la cual se trabaja actualmente y que permitirá en un futuro obtener datos como: Tipo de fenómeno, lugar, datos estadísticos de heridos, muertos, etc

Los servicios al público que se prestan son:

- Préstamo Externo
- Préstamo Interno
- Préstamo Interbibliotecario
- Consulta
- Orientación a usuarios
- fotocopias



---

Los productos editoriales del CENAPRED tienen el objetivo de difundir los conocimientos acerca de los fenómenos susceptibles de provocar desastres, y la finalidad de fomentar una cultura de protección civil en la población se han generado una serie de publicaciones, carteles y material audiovisual que ofrecen orientación y preparación ante una contingencia. Estos productos son:

**Cuadernos de Investigación**

Incluyen investigaciones y estudios acerca del avance científico para la prevención de desastres.

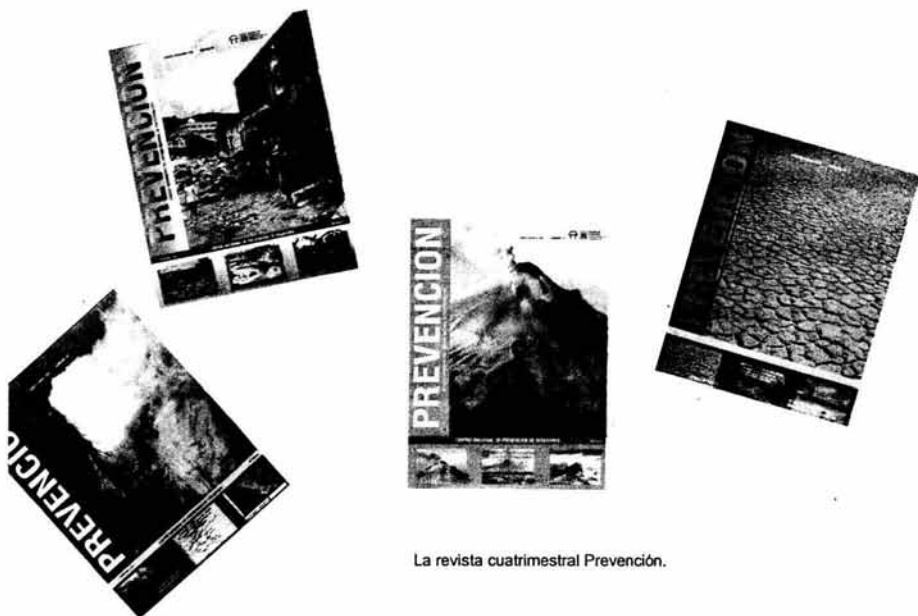


Los cuadernos de investigación, conjunto de importantes investigaciones nacionales y extranjeras para la prevención de riesgos.

---

### Revista Prevención

Es un foro de divulgación técnica y operativa, para promover el intercambio de conocimientos, experiencias y tecnologías disponibles. Incluye temas de interés general relacionados con la prevención de los desastres en los ámbitos nacional y mundial. Su contenido y emisión de proposiciones preventivas permite el diálogo entre los lectores y los autores. Su periodicidad es cuatrimestral.



La revista cuatrimestral Prevención.

---

## Folletos

Incluye información básica de qué hacer antes, durante y después de un desastre. Varias de estas publicaciones disponen de versión en línea, como las incluidas en la sección :

Un folleto que debería estar al alcance de todos los ciudadanos. Sin embargo, hay quienes no saben que existe.

## ¿ Sabes que hacer en caso de ...?

Serie de fascículos dedicada a difundir información Técnica especializada sobre los fenómenos adversos más recurrentes en México, que por su impacto en la población expuesta pueden originar desastres. En ellos se describen conceptos básicos, causas, efectos de los fenómenos, así como acciones preventivas aplicables para mitigación y reducción de sus efectos negativos; se aportan datos estadísticos y otros elementos de conocimiento.



El CENAPRED tiene publicaciones sencillas, directas y amenas.

---

### Guías Prácticas

El contenido de estas publicaciones presenta planteamientos y recomendaciones de un conjunto de medidas en la organización y operación del Sistema Nacional de Protección Civil, las cuales de ninguna manera son restrictivas.



Para quienes inician su trabajo en Protección Civil estas guías son excelentes.

Este pequeño resumen puede ser una guía para quienes deseen ingresar al Centro Nacional de Prevención de Desastres, ya sea para consultar información o para solicitar asesoría para un proyecto similar al que aquí presentamos.



Publicaciones sencillas, especializadas, guías, revistas.  
En el CENAPRED todos pueden encontrar respuestas claras a sus dudas.

---

## Capítulo II. Algunas bases para la modificación de la conducta en Protección Civil.

### Intervención de la psicología en un programa de protección civil.

El 1º. de julio de 1991 se da a conocer en el Diario Oficial el Programa de Protección Civil para el Distrito Federal, mismo que señala en el apartado Educación y Capacitación, perteneciente a "Planes de prevención contra calamidades destructivas de diversos orígenes", líneas de acción muy específicas para la intervención de profesionales en el comportamiento y el aprendizaje humano, lo cual brinda al psicólogo la oportunidad de participar en:

La determinación de las necesidades de educación y capacitación de la población y el personal involucrado.

El establecimiento de centros de educación y capacitación.

La formulación de los planes de educación y capacitación.

La preparación de manuales e instructivos.

La elaboración de programas de educación continua y capacitación.

### A. ¿Por qué prepararse para enfrentar los desastres?

Virginia García Acosta (1993) menciona:

"la presencia de (...) fenómenos naturales en determinadas condiciones sociales, económicas y políticas que se identifican como condiciones de riesgo, podía provocar no sólo desastres, sino verdaderas catástrofes, sobre todo cuando se encadenaban unos tras otros, o cuando se asociaban con epidemias o plagas".

"El conocimiento del posible impacto que estos fenómenos puedan causar sobre una sociedad, así como la planeación de medidas para prevenir y reducirías tiene que pasar necesariamente por el conocimiento de la forma en que se vive, se organiza, se piensa y se reproduce en una sociedad determinada(...), esto es, es necesario conocer las bases físicas, sociales, económicas, políticas, culturales, psicológicas y organizacionales en las que se desenvuelve una sociedad" (Calvo, 1995).

Cuando el peligro no se percibe, o se ve distante y abstracto, no se dan cambios en la conducta; en cambio, si se percibe cercano, como una amenaza concreta que puede presentarse en cualquier momento, es la ocasión de iniciar el trabajo en el cambio de actitud, misma que deberá conducir a un cuidado más eficaz, llamado autoprotección.

Esta autoprotección, deberá buscar en la población la comprensión de que un desastre o accidente es un evento que amenaza la integridad personal, conduce a la inestabilidad general de la vida y en consecuencia necesita de más esfuerzos para su adaptación (Peniche, 1993).

En la gente que ha sido afectada por desastres hay modificaciones importantes, automáticos, ya que su forma de ver el mundo, la vida, los problemas, el trabajo, la sociedad, etcétera, cambia automáticamente.

---

Después de un desastre, la población tiende a prestar ayuda a los afectados desde los primeros momentos. Se observan casos de pánico, pérdida de la cohesión social y de huida desordenada. La huida se presenta cuando dado el peligro, no hay otras alternativas (Centro Regional para la Investigación de Desastres en América Latina, CRIDA).

El pánico generalizado es poco frecuente en los desastres, debido a que se conservan suficientes vínculos afectivos y de cohesión social, y por que la ayuda a los afectados y el enfrentamiento inmediato a la destrucción derivada del desastre, funciona como una idea líder, organizando a la sociedad (Campuzano, 1987).

De acuerdo con Tyhurst (Análisis de la psicología de los desastres, 1951), las personas que viven la situación de desastre, atraviesan tres etapas:

**Impacto.** Empieza con el propio desastre y continúa durante el tiempo que éste dure. Aquí, entre un 12% y un 25% de la gente permanece consciente, valora la situación, planéa las acciones y las lleva a cabo; 75% queda aturrido y perplejo, con atención restringida; 10% pierde el control de las emociones, permanecen confusos o paralizados por la ansiedad. La solidaridad es en esta etapa, la reacción más frecuente.

**Reviviscencia.** En la etapa posterior al desastre, los afectados presentan dependencia infantil, la necesidad de compañía y de ventilación de sentimientos que en la etapa anterior fueron congelados.

**Post-traumático.** Evalúa efectos personales del desastre, lo que le puede llevar a síntomas como ansiedad o depresión. Los efectos de esta etapa pueden ser temporales o permanentes, dependiendo de la intensidad de la experiencia y la personalidad de los afectados.

En los afectados, los principales problemas psicológicos se refieren a la elaboración de la experiencia de la cercanía de la muerte, el adormecimiento emocional, la sensación de culpa por haber sobrevivido; ésta es tan fuerte que en ocasiones puede conducir al suicidio.

Quienes requieren de mayores cuidados son: las personas mayores, cercanas a la tercera edad y las que ya están en ella, por su dificultad para recuperarse de las pérdidas; los niños, debido a su dependencia de los adultos, como fuente de seguridad y protección, y los enfermos mentales con discapacidad para enfrentarse a la realidad (Calvo, 1995).

## B. Bases para la modificación de la conducta en el trabajo de protección civil.

### 1. Comportamiento de la multitud en los desastres.

Aunque los estudios de multitudes en desastres no han llegado a conclusiones definitivas, se han observado pautas de conducta que dependen de dos factores fundamentales:

La naturaleza del siniestro que influye según la velocidad de la propagación y el peligro que representa, en este sentido, los desastres pueden clasificarse de la siguiente forma (CRIDA):

	<b>Propagación</b>	<b>Efectos</b>
<b>Inmediatez</b>	Inopinadas, por sorpresa. Por ejemplo, una explosión.	Instantáneas, de corta duración. Por ejemplo, un accidente aéreo.
<b>Previsión</b>	Esperadas. Se anuncian progresivamente. Una inundación es un siniestro de este tipo.	Prolongadas, el peligro dura. La contaminación es un ejemplo.

---

En ocasiones se pueden combinar, por ejemplo, después de un accidente aéreo, puede darse una explosión.

### **Los fenómenos psicológicos que operan en la población vulnerable.**

El militar norteamericano Glass ha descrito los periodos siguientes al desastre y los mecanismos psicológicos que los caracterizan:

Preimpacto	–	negatividad.
Amenaza	–	hiperactividad ineficiente.
Impacto	–	automatismos.
Posimpacto	–	agotamiento.
Recuperación	–	hostilidad y resentimientos.

Marta Wolfenstein describe el comportamiento ante los desastres en tres periodos de la siguiente manera:

- Periodo previo o precrítico. Se dan dos tipos de actitudes:

Incredulidad y rechazo de la idea de peligro, por lo que las medidas de precaución molestan. Este es un estado de ánimo muy frecuente, que tiende a evitar la sensación de ansiedad y puede tomar diversas formas. La alerta es ignorada o subestimada. Sin embargo, cuando las señales de peligro se hacen muy evidentes esa barrera desaparece y sobreviene una sensación de extrema ansiedad.

Temor exagerado, mezclado con sentimiento de culpabilidad. Como si se tratara de un castigo sobrenatural, individual o colectivo.

- Periodo crítico. Tras el impacto, la percepción de la situación es confusa, borrosa, acompañada de producciones fantásticas o imaginativas en una gran confusión mental. Se da un estrechamiento del campo de la consciencia y su actividad se enfoca en una sola idea: salir indemne de la situación.

Esta alteración perceptiva, derivada de una situación interna sobrecargada afectivamente por una intensa emoción de angustia y miedo, produce reacciones anormales en las personas, caracterizadas por dejar excluidos a la razón y la memoria, se inhiben los comportamientos habituales y se da una conducta automática, basada en actos impulsivos violentos y huídas desenfrenadas.

En este periodo se dan reacciones en tres fases:

- Fase de choque. Una minoría conserva la sangre fría, otra minoría tiene reacciones extremas y la mayoría permanecen aturcidos. Se da la ilusión de estar en el centro del desastre y un sentimiento de abandono.
- Fase de reacción o retroceso. Se pasa del sobrecogimiento a la sobreexcitación. Se trata de comprender lo que ha pasado. Hay expresiones de tensión emotiva (exclamaciones, llanto, crisis nerviosas). Se dan acciones para ponerse a salvo. El público generalmente actúa en dos sentidos: la lucha activa contra el siniestro y comportamientos inadaptados a la situación, provocando un peligro añadido, fundamentalmente el pánico.

- 
- Fase de interacción. Se extiende a una población más amplia con circulación de rumores, aparición de jefes improvisados y actos de ayuda y sacrificio.



Un testigo, una víctima de los atentados a las Torres Gemelas.  
Nueva York, 11 de septiembre del 2001.



---

Periodo poscritico. A raíz de la catástrofe quedan huellas que dan lugar a dos tipos de reacciones: La permanencia del recuerdo, los que hablan constantemente de lo ocurrido; el rechazo del recuerdo, los que no quieren hablar ni pensar más en el desastre.

Cualquiera de las dos posturas dan lugar a dos actitudes: temor a la repetición o sentimiento de inmunidad ante nuevas catástrofes.

En este periodo se da un fenómeno que podríamos llamar reconversión. Esto es, los afectados que daban todo por perdido y desbordaban afecto por quienes los rescataron, ahora hechan de menos lo perdido y les parece poco o mal lo que se ha hecho por ellos. Se dan las reivindicaciones críticas y la proyección de la culpa en alguien.

Después de un desastre, se ha observado en algunos individuos una persistencia anormal del miedo, cuya duración e intensidad variará entre los individuos y entre las colectividades.

Generalmente en los trastornos agudos predominan los síntomas afectivos, especialmente angustiosos, cuya incidencia estará en función de factores socio-culturales.

En las secuelas crónicas predominan los cambios de actitudes y valores que conllevan unas formas y estilos de vida especiales que van a perdurar durante bastante tiempo, frecuentemente hasta su muerte, y que no se evitan con tratamiento psiquiátrico ni con medidas compensatorias en forma de prestaciones e indemnizaciones.

Los sentimientos de hostilidad y resentimiento de esta última fase "se fijan", se hacen crónicos e incluso llegan a constituir la única justificación y que hacer de su vida.

Si los efectos de la catástrofe o calamidad pública da derecho a una cierta indemnización de cualquier tipo, no solo económica (puede ser incluso de prestigio), suelen aparecer las "neurosis de renta", especialmente en aquellos sujetos angustiosos o hipocondriacos que viven de tal forma inmersos en temores relacionados con las molestias iniciales que arrastran perpetuamente su enfermedad, variando los síntomas y reacciones en función de: la personalidad de los sujetos, sus motivaciones, la naturaleza de la catástrofe, sus secuelas, las condiciones laborales, la legislación vigente, el estado de la investigación sobre las causas.

Conducta de multitud	
<b>Período previo</b>	Incredulidad y rechazo de la idea de peligro o precrítico.
	Temor exagerado, mezclado con sentimiento de culpabilidad.
<b>Período crítico (fases)</b>	<b>Fase de reacción o retroceso.</b> Reacciones. *Tratar de comprender lo que ha pasado. *Expresiones de tensión emotiva. *Acciones para ponerse a salvo. *Respuesta del público. *Lucha activa contra el siniestro. *Comportamientos inadaptados a la situación.
	<b>Fase de interacción.</b> *Circulación de rumores. *Aparición de jefes improvisados. *Actos de ayuda y sacrificio.
<b>Período poscrítico</b>	<b>Reacciones.</b> Actitudes de: * <b>Permanencia del recuerdo.</b> Temor a la repetición * <b>Rechazo del recuerdo.</b> Sentido de inmunidad

#### b. El hombre en multitud.

El pánico y la violencia son conductas derivadas de la persona como ser social y por tanto pueden darse en las multitudes, a veces, con consecuencias trágicas, ya que una multitud impulsada por el pánico acaba siendo violenta y los tumultos violentos a su vez generan más pánico. Los efectos de la violencia se enmarcan en los desastres de origen humano.

Al hablar de pánico, aquí nos referimos a una fase del miedo en su máximo grado de intensidad. Hay quienes consideran que al hablarse en puridad de pánico, se hace referencia a una forma de miedo colectivo, que da lugar a un movimiento violento de huida irracional de un grupo de seres ante una amenaza real o imaginaria.

En una situación crítica, los individuos pueden optar por guardar la calma y salir con corrección o por pisar y atropellarse por alcanzar la salida; esta decisión dependerá en gran parte, de la percepción que los individuos tengan del resultado que ese comportamiento les va a reportar para conseguir un objetivo único: escapar indemnes del peligro.

Se puede pensar que, como en todo fenómeno de masas, hay una interacción individuo-grupo. Por un lado, el miedo sentido por uno o varios individuos influye en la muchedumbre por la fuerza del contagio social; en sentido inverso, la relación de la multitud influye en el individuo ampliando su sensación de miedo intenso que anula su consciencia y da lugar a una gran cantidad de movimientos automáticos sin posibilidad de control, ni desde el campo situacional, ni desde la intimidad personal. La resultante de esta interacción es la denominada pánico.

---

"Se produce el pánico cuando una masa de individuos, concentrados en un espacio en el que surge bruscamente un peligro muy temido, real o imaginario, se encuentra sometida, simultáneamente, a una emoción muy violenta y abandonada a reacciones de presomnio en gran parte irracional que le lleva a tratar de abandonar instantáneamente la zona siniestrada" (Mira y López).

Por lo anterior, se mencionan las siguientes características de las multitudes en pánico:

- La muchedumbre se entiende formada por una masa relativamente grande de personas concentradas, en determinado espacio, bien desorganizada o inorganizada.
- Los riesgos capaces de provocar el pánico se conciben siempre, equivocada o acertadamente, como una amenaza de muerte física o de gravísima mutilación moral. No importa que el riesgo así actualizado sea real o no, y que su gravedad se encuentre muy exagerada, basta que parezca catastrófica a una parte suficiente de personas mezcladas en la muchedumbre.
- Se trata de una muchedumbre importante, en la que, muy a menudo, solo una parte mínima de personas ve nacer el peligro, si es que existe; la mayoría se entera por intermedio de informadores considerados, sin más reflexión, como fiables, pues con frecuencia no se les conoce y no se dispone de tiempo para comprobar sus afirmaciones.
- La incapacidad para juzgar la especificidad y gravedad del peligro, el sentimiento, bruscamente formado, de encontrarse en un marco difícil y en gran parte desconocido, nacido en una muchedumbre que en unos segundos se anima y se pone en movimiento, son potentes causas de reacciones neuróticas.
- La parte consciente de la mente queda "cortocircuitada" y se pierde y debilita el control de la afectividad aumentando la tensión emocional generando una angustia intolerable que se manifiesta como "rabia" e "irritabilidad", ante cuya situación no surten efecto las llamadas a la razón o a sentimientos nobles y altruistas.
- El pánico, aunque fenómeno anímico, comporta una reacción corporal cuya resonancia provoca desordenes en los sistemas neurovegetativos y endocrino, modificando el funcionamiento vasomotor, glandular y musculatura lisa, cuyos síntomas son: temblor, descarga adrenalítica, movilidad tempestuosa, empaldecimiento, erizamiento del pelo, sudor, alteraciones del pulso, desvanecimientos o pérdidas de la conciencia. Los desórdenes corporales producidos por la emoción-choque pueden considerarse como expresión de las perturbaciones de los centros de equilibrio neurovegetativo y de la homeóstasis del miedo interno, que se van a manifestar en función de la intensidad de la emoción y de la capacidad del individuo para integrarla de forma satisfactoria.

Uno de los muchos riesgos de la huida desesperada de la muchedumbre, es que engendra con frecuencia un riesgo físico, especial y adicional. En particular, arrastra todo lo que encuentra a su paso, incluyendo aquellas personas que desean ir en otra dirección; además, al acercarse a puntos estrechos, se condensan en "tapones" muy densos en los que se ejerce enorme presión, aplastando a los que han caído al suelo. Al encontrar un obstáculo, la multitud no puede rodearlo (rara vez se desvía), forzando el paso y aplastando a la barrera de personas.

Afortunadamente, los casos de pánico son escasos y hasta cierto punto, localizados. Por otro lado, los desastres afectan de diferente manera a las personas, en función de su "vulnerabilidad emocional específica", determinada por factores constitucionales, por su desarrollo emocional a nivel personal, así como las variables culturales e históricas a nivel social.

---

Sin embargo, cuando se percibe el peligro como una amenaza a la integridad física con una elevada intensidad y el siniestro se desencadena con rapidez, la probabilidad de que se produzca pánico es elevada. Por otro lado, a pesar de que hay diferencias en las reacciones ante el peligro entre culturas y que el comportamiento de la multitud influye, la naturaleza y circunstancias propias de cada desastre, hay pautas de conducta comunes a cualquier tipo de colectividad y a los diferentes tipos de desastres.

Debido a que el pánico es resultante de un agente estresante o fóbico y de una población vulnerable, es posible luchar contra el pánico de las multitudes, al trabajar con el segundo factor, que es susceptible de modificar por depender del comportamiento humano; el primer factor es más difícil de modificar por decisiones humanas.

Consideremos que en casos de pánico, la parte racional de la mente queda "cortocircuitada" en numerosos casos, pero nunca totalmente inerte y comprende dispositivos que permiten la intervención de la razón o de memorias formuladas a partir de la razón. Si esta memoria tiene una forma apropiada y se halla convenientemente fijada, interviene en los procesos asociada con los dispositivos del subconsciente y del super yo.

Es evidente que las medidas más eficaces son las previsoras que si no ofrecen una garantía total contra el riesgo del pánico, indudablemente disminuyen la probabilidad del desencadenamiento de éste o aún no pudiéndose evitar, se atenúan los efectos.

Las medidas preventivas que se pueden tomar son:

Contar con:

- Legislación adecuada para la protección civil.
- Planificación ajustable al comportamiento previsible de las gentes (Programa de Protección Civil).
- Sistema de alarma. Alerta oportuna y adecuada.
- Sistema para la evacuación y señalización correcta.

Formación del público.

- Informar a la población de la naturaleza del desastre.
- Informar a la población de los efectos del desastre.
- Informar ampliamente qué se está haciendo para atenuar los daños.
- Acción formativa (Capacitación y ejercicios de evacuación).
- Contar con personal especializado (Brigadas).
- Educación referente a la protección civil en centros escolares.
- Uso de métodos publicitarios para difundir este tipo de educación a la población.

---

Educación. Protección psicológica.

- Aumento en el nivel cultural.
- Práctica habitual de un comportamiento racional y realista.
- Conocimientos adquiridos que reduzcan la incertidumbre.
- Tener confianza en el plan de protección civil.
- Práctica del deporte.

Con estas medidas se busca prevenir los efectos del pánico en las multitudes. Es importante considerar el comportamiento de los individuos en multitud e informar de esto en la medida posible a los trabajadores, por que al ocurrir un desastre pueden encontrarse en su hogar, en el centro de trabajo, en algún transporte público o en un sitio de recreación y lo importante es formarlos en las conductas de autoprotección.

### C. Las actitudes

El trabajo con las actitudes es tal vez uno de los más complejos y al obtener los resultados deseados, uno de los más satisfactorios.

Haremos un breve repaso. Las actitudes están formadas por procesos cognoscitivos (creencias y expectativas), emocionales y cognitivos (acciones concretas respecto al objeto actitudinal).

Consideremos que en el establecimiento de las actitudes intervienen factores tan variados como las interacciones sociales, la experiencia previa con el objeto de actitud, la formación académica y los valores y creencias, entre otros; pero especialmente el trabajo y las relaciones humanas que se dan en él, las condiciones de trabajo y la identificación de cómo siente y piensa el trabajador acerca de éstos factores será importante para comprender y predecir su comportamiento ante eventos de emergencia.

#### 1. Algunas teorías acerca del cambio de actitudes.

##### a. Principio del balance cognoscitivo de Heider.

Las fuentes de inconsistencia son creencias no relacionadas:

- Entre elementos del conocimiento, de evaluaciones hacia el objeto actitudinal,
- entre las propias evaluaciones,
- entre elementos de diferentes tipos y creencias específicas al respecto,
- entre la evaluación de una persona y el objeto actitudinal,
- entre el conocimiento que una persona tiene de su propio comportamiento y el conocimiento de creencias y sentimientos hacia el mismo.

La inconsistencia es displacentera, por lo que la tensión creada conduce a intentar reducir la inconsistencia. Una de estas formas es cambiando la actitud.

El principio del balance sugiere varias formas de producir este cambio.

---

Primero, Heider sugiere que es necesario conocer las representaciones cognitivas que el individuo tiene de su ambiente, de su *espacio vital*, por que la gente, los objetos y los eventos están interrelacionados en un sistema cognitivo dinámico, así que el *espacio vital* consiste en la existencia de sentimientos, grado de pertenencia y grado de compromiso con un comportamiento en particular.

En la relación entre personas y eventos hay sentimientos que pueden ser positivos o negativos e implica grados de admiración, gusto, aprobación, amor, etc.

En la relación entre personas, hay relaciones de unidad, o sea, conecta a dos objetos en relación de pertenencia. En el sentido gestaltista de pertenencia o unidad, dos objetos estarán ligados como unidad si son vistos como diferentes aspectos de la misma persona, a lo que llamamos *proximidad*; si tienen atributos similares, lo llamamos *igualdad* y si interactúan, decimos que hay *relación figura-fondo*.

La relación puede ser de pertenencia y también de responsabilidad o bien, una relación sancionada culturalmente.

Las entidades cognitivas están balanceadas si sentimiento y unidad son positivos o si ambos son negativos.

El motivo o la relación de mantener relaciones armoniosas y balanceadas entre elementos es el elemento dinámico de la formulación de Heider, entendiendo como balance, el estado en el cual todo se ajusta armoniosamente sin provocar tensión en el espacio vital, ya que el desbalance producirá tensión y será una presión para el cambio.

El balance implica homogeneidad en la relación de sentimiento, esto es, que todos los sentimientos acerca de un objeto actitudinal sean acordes con la evaluación del mismo.

Hay tendencia para que todas las relaciones de sentimiento concuerden entre sí. Por esto se tiende a enjuiciar categóricamente a objetos y personas: buenos y malos.

#### b. Teoría de la consistencia cognitivo-afectiva, de Rosenberg y Abelson.

Se refiere a la consistencia entre las actitudes y el afecto global hacia el objeto actitudinal y las creencias hacia objetos y valores más generales.

Esta teoría pone atención especial en la relación medio – fin entre el objeto actitudinal y el logro de valores o metas deseadas y no deseadas, así como en las cogniciones que relacionan objetos actitudinales con otros objetos de significancia afectiva en forma instrumental.

Las actitudes son un sistema en el que los eventos están relacionados, así que si se da un cambio en un evento, otro con el que se relaciona cambiará también. Si el componente afectivo de un elemento cambia, el cognitivo también lo hará y viceversa.

Basándonos en la consistencia de la estructura actitudinal, estaremos en condiciones de predecir los sentimientos a favor o en contra respecto a un objeto actitudinal, de acuerdo con el valor de objetos afectivamente significantes y la percepción de las relaciones instrumentales entre ellos y el objeto actitudinal.

---

Los cambios dirigidos para mantener la consistencia actitudinal son la base para plantear la dinámica actitudinal. Rosenberg propone lo siguiente:

- 1) Si los componentes afectivo y cognitivo de una actitud son mutuamente consistentes, la actitud permanece estable.
- 2) Si estos elementos son inconsistentes y exceden el límite de tolerancia hacia la inconsistencia, la actitud es inestable e irritable.
- 3) Este estado de inestabilidad lleva a realizar varias actividades encaminados a lograr uno de estos posibles resultados:
  - a) rechazo a comunicaciones u otros estímulos que generen la inconsistencia;
  - b) fragmentación de la actitud, aislando los componentes afectivo y cognitivo;
  - c) acomodar la inconsistencia original productora del cambio, obteniendo una actitud consistente con este cambio.

Si la influencia que se intenta dar al individuo acerca de un objeto actitudinal es muy fuerte y la realidad objetiva o las necesidades de éste impiden el cambio, se fragmentará la actitud. Si se permite una conducta adaptativa, se dará el cambio de ésta.

Consistencia e inconsistencia entre conceptos y campos conceptuales.

Los elementos cognitivos vinculados por relaciones cognitivas, como veremos más adelante; estos elementos son: actores (personas, grupos, instituciones), medios (actividades instrumentales) y fines (metas). Estas relaciones pueden ser positivas, negativas, nulas o ambivalentes.

Las unidades cognitivas son pares de elementos unidos por una relación, por lo tanto la estructura actitudinal es representada por unidades cognitivas idénticas en relación con uno de los elementos cognitivos, el objeto actitudinal.

En la relación instrumental entre el objeto actitudinal con otros objetos de importancia afectiva, cada relación involucra una *unidad cognitiva*. En conjunto, varias unidades cognitivas de un mismo objeto actitudinal forman la estructura actitudinal, como la siguiente:



---

Otro concepto utilizado en esta teoría es el de *campo conceptual*, formado por elementos cognitivos relacionados, fenoméricamente relevantes a un objeto actitudinal.

Estos campos conceptuales pueden ser balanceados, cuando no hay ambivalencias o inconsistencias; desbalanceados cuando si las hay.

Cuando hay un balance completo de los elementos, la estructura actitudinal es rígida y la actitud es categórica.

Hay cuatro formas de resolver el desbalance:

- negociación que puede implicar la alteración de una o más relaciones cognitivas;
- búsqueda de apoyo, agregando relaciones adicionales, consistentes a una u otra de las unidades cognitivas inconsistentes (es el tipo de mecanismo que menciona Festinger en su teoría de la disonancia cognoscitiva);
- diferenciación o fragmentación que implica el aislamiento de los elementos cognitivos en la estructura actitudinal o en el campo conceptual;
- trascendencia, consiste en relacionar unidades cognitivas inconsistentes con un concepto o elemento supraordenado; esta opción requiere de mayor flexibilidad de pensamiento y habilidad para establecer relaciones entre elementos inconsistentes.

Generalmente el proceso para la resolución del desbalance que se da es el siguiente:

Negociación → Apoyo → Negociación → Diferenciación → Trascendencia

#### c. Herramientas prácticas para el cambio de actitud.

El cambio de actitud se fundamenta en un cambio en el medio, correlativo a cambios en la percepción de que de los hechos posee el trabajador. El procedimiento debe centrarse especialmente en la modificación de condiciones presituacionales, es decir, los eventos antecedentes con respecto a la situación concreta en la cual la actitud es manifestada (Peniche, 1993).

De tal forma que un cambio del ambiente físico (carteles y señalamientos, equipos de seguridad, gafetes, uniformes, señalamientos, reparaciones en instalaciones eléctricas, etc.), el apoyo de la empresa a la U.I.P.C. y a las actividades del programa de protección civil, da al trabajador la certeza de que su seguridad y la de su familia es importante para la empresa.



Cuando los trabajadores están convencidos de que su seguridad es importante para la empresa, el camino hacia la cultura de la autoprotección es más fácil.



---

Ahora bien, la respuesta a determinadas situaciones, condicionada por elementos presituacionales, llamada *comportamiento actitudinal*, resulta en una *actitud social*, influenciada por los residuos valorativos de comportamientos anteriores.

La actitud es una variable dinámica y hemos dicho que el desarrollo de ésta es el resultado de experiencias anteriores con el objeto actitudinal, por esta razón al exponer al individuo a experiencias emocionales y de comportamiento nuevas se facilita el cambio de actitud, por lo que debemos suponer las relaciones entre el comportamiento situacional y el valorativo, previo al situacional.

No hay que olvidar que los resultados sobre el organismo de acciones anteriores quedan como residuos valorativos y que éstos servirán como base para que se den o no determinados comportamientos posteriormente, integrando un sistema más o menos estable que definirá las actitudes futuras. Esta es la razón de que se necesite trabajar con los tres componentes de la actitud cuando se busca un cambio en la misma.

En el trabajo de la U.I.P.C. es imprescindible la participación de los trabajadores, para involucrarlos, para que se identifiquen con protección civil y en especial, para que tengan una experiencia directa con las actividades de la Unidad Interna.

Complementando, en el trabajo con el área afectiva, la presentación los videos en donde se presentan algunas escenas de desastres ocurridos en zonas como la Ciudad de México, así como la exposición al grupo de las experiencias en accidentes y la participación en simulacros, son básicos por que cuando el trabajador "enfrenta" las consecuencias de los desastres, sobre todo cuando se miden las consecuencias de no estar preparado.



Imágenes como esta siguen siendo impactantes para quienes vivimos los sismos de 1985.

El trabajo cognoscitivo se realizó a través de los cursos, pláticas, las encuestas, las opiniones y la evaluación de los simulacros. Contrastó en muchos casos la actitud que se había tenido hacia la **autoprotección**, con los argumentos, explicaciones, evaluaciones y opiniones que el trabajador emitió y recibió. El reforzador se trabaja a través de la respuesta –por cualquier canal- de parte de la U.I.P.C. y de la empresa, logrando el compromiso de los trabajadores con el proyecto de protección civil.

Como ya habíamos mencionado, los reforzadores sociales funcionan también en el proceso de cambio de actitudes, por que el individuo busca la convivencia en grupo (compañeros , jefes y subordinados) y la aceptación en el mismo. Determinar los beneficios que obtiene el individuo al pertenecer al grupo nos ayudará a identificar a los trabajadores dependientes del grupo y a los independientes, por lo que podremos predecir quiénes tienen más posibilidades de modificar su actitud al modificar las reglas del grupo.

---

Por supuesto, existen más procedimientos para el cambio de actitudes, sin embargo los omitiremos por que no se consideraron para este proyecto.

Resaltamos que hay situaciones como la tradición, el fatalismo, el etnocentrismo cultural, el orgullo y la dignidad, las normas éticas y los valores culturales que interferirán con este trabajo (Peniche, 1993). También obstaculizarán el trabajo condiciones como relaciones humanas insatisfactorias, el respeto que el trabajador sienta por parte de la empresa, su participación y reconocimiento, su comprensión de objetivos, metas y políticas organizacionales, entre otras variables. Si el trabajo no satisface las necesidades de este tipo en el trabajador, él tomará una actitud negativa en general, no sólo hacia su trabajo, si no a todo lo que se relacione con él, incluyendo este proyecto.

Si la empresa permite rivalidad, envidias, agresiones o situaciones mal intencionadas, las medidas encaminadas a la seguridad (y a la protección civil) se verán entorpecidas. Recomienda que se busque mayor interacción e identificación entre ellos, a través de actividades sociales y deportivas para neutralizar diferencias o distanciamientos personales y conociéndose mejor (Ramírez, 1986).

La frustración es la resultante de insatisfacciones y "bloquea las motivaciones racionales hacia la producción, la participación y la colaboración, modificando el comportamiento del trabajador y produciéndole estrés" (Peniche, 1993).

La agresión es la reacción ante la frustración y ante la fuente de frustración, cuando el trabajador cree que ésta es la empresa, , la evade y muestra interés por aspectos diferentes a ella. Por tanto, las relaciones de trabajo deben establecerse ante todo, reconociendo la dignidad del trabajador, tratándolo con cortesía y tacto, en vez de imponer la jerarquía del superior.

Por otra parte, analiza el tema de la idiosincrasia. Indica que los trabajadores tienen a veces una profunda ignorancia y orientación hacia el desorden u otro tipo de conductas y hábitos personales. De aquí la importancia de procesos como el de selección de personal, analizando las características del personal que se elige.

Es claro que para trabajar con aspectos psicológicos se necesita paciencia, ya que para observar resultados se requiere tiempo, sobre todo cuando se pretende involucrar a todo el personal. Si además se busca que los visitantes tengan claro que un valor importante para la empresa es la seguridad y la **autoprotección**, el ambiente físico –señalamientos, carteles, gafetes, equipos de seguridad, rutas de evacuación señaladas y libres de obstáculos, salidas de emergencia, etcétera-, y la actitud de los trabajadores deben ser consistentes. Esto ayudará a que esta cultura sea conocida más allá de los muros de empresa y que llegue incluso, a las familias de los trabajadores.

Si lo logramos, como psicólogos estaremos contribuyendo a través de nuestros conocimientos y nuestro trabajo con la organización para la cual laboramos y con la sociedad.

#### D. El trabajo con la empresa.

La Psicología ha aportado a este proyecto bases teóricas para trabajar en los rubros de capacitación y difusión de medidas de seguridad.

Consideremos que: como subproducto de un desastre puede producirse accidentes, que éstos son multifactoriales, que se pueden prevenir, actuando sobre las variables que los producen y que la variable que interviene en todos los accidentes es la conducta humana.

---

Al identificar los riesgos de estos eventos, es importante analizar la información, para determinar la intervención de los factores humanos y las condiciones del ambiente, para establecer estrategias encaminadas a prevenir accidentes resultantes de los desastres (4).

#### 1. La capacitación.

En lo referente al control del comportamiento humano, a través de la capacitación se inducen nuevas conductas de prevención, mediante un entrenamiento continuo, contingente y reforzante (Peniche, 1993); es decir, los eventos grupales, como cursos y pláticas son reforzados con la práctica, y verificando a través de la evaluación de la capacitación que los trabajadores han comprendido y ejecutado las normas de seguridad, lo cual indica que la cultura de **autoprotección** va por buen camino a través del proyecto de protección civil.

Veamos los siguientes ejemplos: si un trabajador ha recibido la información de cómo prevenir incendios, al informar a la Unidad Interna de Protección Civil (U.I.P.C.) y al departamento de mantenimiento que los enchufes eléctricos ubicados en su área de trabajo se encuentran en mal estado y retirará los objetos flammables de las zonas en las que se genere calor o se utilice la electricidad.

Otro trabajador que conoce el objetivo de las rutas de evacuación, en qué condiciones se deben mantener y qué hacer en caso de que escuche la alarma, procurará mantener libres de obstáculos las rutas de evacuación que se encuentren cerca de su área de trabajo; también evacuará la zona tal y como se le ha instruido y se dirigirá al punto de reunión.



Un curso de formación de instructores para difundir la cultura de autoprotección.

En los reforzamientos deben cumplirse, atendiendo a las solicitudes, observaciones y sugerencias que los trabajadores hagan referentes a fallas y anomalías en condiciones de seguridad, previa verificación y evaluación de la U.I.P.C.

Al trabajar en equipo con las áreas involucradas y los directivos de la empresa, las acciones correctivas y de mejora se llevan a cabo, entonces los trabajadores se dan cuenta que la organización es congruente con la cultura de **autoprotección**.

Las evaluaciones de cada evento de capacitación y de ejercicios prácticos, como los simulacros, son llevadas a cabo por los gerentes de cada área y la U.I.P.C., y son básicas para retroalimentarse mutuamente: los gerentes reciben información en cuanto al desempeño de su personal, qué áreas tuvieron mejor actuación, menos riesgos en sus áreas de trabajo, etcétera; por su parte, la U.I.P.C. conoce el desempeño de las brigadas durante los ejercicios.

---

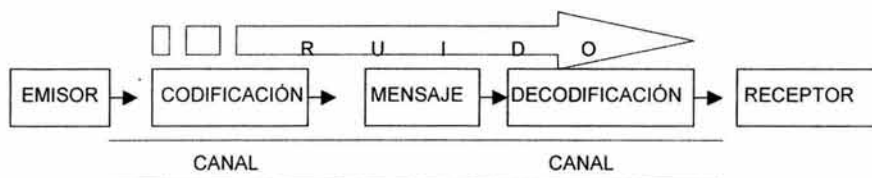
A través de los reportes, se verifica que los trabajadores han comprendido y ejecutado las normas de seguridad, lo cual indica que la cultura de **autoprotección** va por buen camino a través del proyecto de protección civil.

## 2. La difusión de medidas de seguridad.

Comunicar a la población laboral las medidas que debe adoptar antes, durante y después de un desastre a través de distintos medios, nos ayuda a abarcar una mayor cantidad de trabajadores en menos tiempo, además de recordar constantemente estas medidas, actuando como elemento formativo.

Esta importante labor apoya al proyecto de protección civil a proporcionar a los trabajadores acceso a información veraz y exacta sobre la naturaleza de los desastres, promoviendo una participación más amplia y lo mejor orientada posible, promoviendo la cultura de **autoprotección**.

Como sabemos, la comunicación es un proceso en el que intervienen:



En este caso, el emisor (U.I.P.C.) se apoya en una fuente de información (asesores externos, CENAPRED, documentos oficiales, bibliografía), codifica el mensaje y utiliza un canal para enviarlo (carteles, señalamientos, folletos, circulares), el cual llega al receptor (trabajador), quien lo decodifica. El ruido que puede intervenir en este proceso son las interferencias, los prejuicios sociales, las experiencias negativas, etc.

La comunicación que se lleva a cabo por este canal (publicidad y propaganda), de tipo persuasivo es la que pretende cambiar las actitudes, por lo que tiende a reforzar las opiniones que hay en los receptores, resultando en cambios menores de actitud, por lo que es necesario comunicar sistemáticamente: reforzarla con acciones concretas de protección civil, además de ser reiterativos en los mensajes.

---

a. Características de los colores y su uso en la difusión de información.

Es importante en este rubro considerar los procesos de percepción y motivación, así tenemos que aunque los colores son estímulo por sí mismos, los atributos que poseen, los hacen útiles en este trabajo (Peniche, 1993):

Matiz:	Es la cualidad que permite distinguir los colores entre sí.
Brillantez o claridad:	Es la característica que varía de claro a oscuro, de brillante a tenue.
Saturación:	Es la pureza e intensidad del matiz.
Viveza:	Es una cualidad en cierto modo térmica, en la que el rojo y el amarillo se perciben cálidos y el azul y el verde, fríos.
Dureza:	Es una especie de cualidad táctil, en la cual el rojo, el blanco y el amarillo son percibidos como duros, mientras que el negro y el azul se perciben blandos.
Tono afectivo:	Se refiere a lo atractivo o placentero de un color y a lo no atractivo o displacentero.
Fuerza:	Es la capacidad para sobresalir, como el blanco y el negro.
Área:	Es la amplitud que se percibe en las áreas de determinado color, las verdes o azules aparentan ser mayores que las rojas o amarillas.
Localización:	Es la cercanía o lejanía con que se perciben las superficies con determinados colores.
Transparencia:	Se refiere a la capacidad de revelar u ocultar algo que está detrás o más allá.
Forma:	Los colores dependerán de la forma del objeto.

Al combinar los colores, se debe buscar que el cartel tenga contraste y efecto psicológico. El Instituto Mexicano del Seguro Social elaboró un código de colores, en el que se especifican sus usos.

**Rojo:** Está asociado al fuego y tiene gran visibilidad. Sugiere peligro o excitación.  
Se usa para marcar equipos y aparatos contra incendio y señalar el sitio en el que se encuentran.  
Se aplica en forma de un círculo lleno y sobre él se pinta todo el equipo o solamente la figura de un extintor.

**Verde:** Mundialmente simboliza la seguridad y el auxilio médico. Sugiere calma, reposo y descanso.  
Se usa para marcar los equipos de seguridad, de primeros auxilios y para señalar en dónde están ubicados.  
Se marcan con la forma de un círculo lleno, con una cruz blanca en el centro.

**Azul:** Tiene cierta asociación con el color del arco eléctrico. Sugiere frío y lentitud.  
Indica riesgo eléctrico, contacto, llave de paso o arranque de equipo.

**Naranja:** Tiene gran visibilidad y contraste. Sugiere calor e inquietud.  
Con él se pintan interiores de las tapas de las cajas que contienen maquinaria en movimiento o conexiones que deben estar cubiertas.

**Blanco:** Tiene gran visibilidad y marcado contraste con el negro.  
Se emplea para depositar los botes de basura y su localización.

---

Negro: Contrasta muy bien con la mayor parte de los colores.

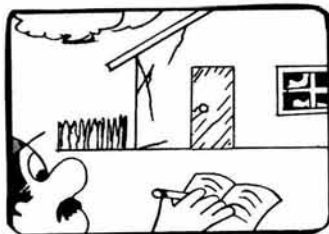
: Es de gran visibilidad en cualquier condición de iluminación. Sugiere actividad y estímulo. Se considera un color de advertencia.

Con barras negras indican diferencias en los niveles de piso u partes salientes del tránsito. Se usa para señalar caminos, escaleras y esquinas sobresalientes.

Además de los colores, se utilizan íconos de los objetos acordes al color del cartel para que se le pueda identificar a mayor distancia e incluso los podrán identificar personas que no sepan leer; sobre todo facilita la información de seguridad en el caso de una emergencia.

No obstante, las combinaciones que se utilicen en los señalamientos, carteles y demás, éstos llegan a convertirse en parte del paisaje cotidiano en la empresa por el proceso de habituación, perdiendo éstos su efecto, por lo que es conveniente considerar un cambio periódico de dimensiones o diseño, para que el trabajador continúe teniendo presente el estímulo y la información, es decir, hay que mantenerlo de tal forma que continúe siendo discriminativo.

Otro aspecto relevante de los carteles es la sencillez y precisión del mensaje, ya que de esto también depende la atención y la asimilación del mensaje. Si se utilizan imágenes y palabras que usan los trabajadores, éstos se identificarán y aceptarán más fácilmente el contenido del mensaje, debido a que las ideas y actitudes que reflejan las normas de los grupos a los que pertenece el trabajador que al parecer, son especialmente resistentes al cambio, más aún cuando los trabajadores estiman mucho su pertenencia a ese grupo.



La sencillez y la claridad en los mensajes es imprescindible.

Las personas son influidas con mayor fuerza por los líderes de opinión, mismos que al estar en contacto con la difusión de la información pueden servir como intérpretes o agentes de transmisión o retransmisión (CENAPRED, 1995).

---

### Capítulo 3. Desarrollo.

#### A. Metodología.

Dada la cantidad de información que le antecede, el estudio es descriptivo, ya que en éste se describen las características más importantes del trabajo del psicólogo coordinando un programa de Protección Civil. (Baez). A continuación se mencionan las características del estudio descriptivo:

Se determina lo que se requiere investigar en cuanto a objetivos y diseños.

Se cuenta con una población delimitada.

Los resultados no explican la naturaleza de las variables o de la interacción de éstas.

Las conclusiones son aún poco específicas, sin embargo, servirán para plantear estudios posteriores más estructurados.

Por la profundidad de la información, el control de las variables y el tamaño de la muestra se trata de un estudio de campo, por que se realiza en el medio natural del individuo, donde se presenta el fenómeno; además los resultados de la muestra se pueden generalizar a la población.

Por el tiempo en que se lleva a cabo, el estudio es longitudinal, por que se toman los resultados del trabajo del psicólogo después de un periodo de dos años.

#### C. Desarrollo del trabajo.

En este capítulo se expone una propuesta para la intervención del psicólogo en un programa de protección civil, cuando en la organización nunca se ha trabajado en esta área y el profesional no tiene experiencia en este tipo de trabajo.

Esta propuesta tiene la ventaja de ser adaptable a las necesidades de la organización, pues más que seguir un estricto orden, el avance dependerá de las actividades autorizadas, del presupuesto asignado y de las nuevas necesidades de la empresa.

Este trabajo se desarrolló en una organización transnacional, dedicada a la comercialización de aparatos electrónicos, que hasta el segundo semestre de 1994 había trabajado en el mercado nacional a través de un grupo nacional y, a partir de este periodo, inicia sus operaciones con personal ejecutivo del país de origen de la empresa, dando lugar a una serie de grandes cambios en la estructura del organigrama y la organización de las funciones de cada área.

Uno de esos cambios fue iniciar actividades, en el área de Recursos Humanos, diferentes a las que se habían dado hasta entonces, como reclutamiento y selección de personal, programas de integración, capacitación, programas de becarios, programas de promoción de la salud y protección civil.

---

## 1. Los antecedentes de atención a emergencias en la empresa.

Después de investigar con los trabajadores y algunos ejecutivos, se encontró que la empresa contaba con protecciones suficientes para atender situaciones de emergencia, se contaba con personal de vigilancia - policía bancaria e industrial contratada -, botiquines - cuyo contenido iba desde el merthiolate, los curitas y la tela adhesiva, hasta los analgésicos, los antiespasmódicos y algunos calmantes como Valium, muchos de ellos con fecha de caducidad vencida - y por supuesto, teléfonos - aunque muchos no sabían el teléfono de la Cruz Roja o de la estación de bomberos de la zona -.

Por otro lado, según el personal que tenía algunos años laborando en Recursos Humanos, que era el que oficialmente atendía las emergencias, no se habían dado situaciones de emergencia que ameritaran algo más de lo que hasta el momento se tenía. Tal vez una herida con una navaja de cúter, un resbalón de las escaleras, un dolor de cabeza o un cólico, pero nada que no se pudiera resolver con lo que tenían. Tampoco se habían registrado conatos de incendios o asaltos.

Sin embargo, había un punto muy importante que se había descuidado: los visitantes podían ingresar a las instalaciones sin registro ni identificación previa, sin gafete y, lo peor, la mayoría de las veces no salía nadie a recibirlos a la caseta de vigilancia o a la recepción. Por esto, se implementaron políticas para la recepción y atención a visitantes, tanto en horarios hábiles como inhábiles, elaborándose gafetes de "Visitante", listas de registros de visitas y haciendo llegar esta información a todas las áreas, así como a clientes y proveedores a través de memoranda colocados en lugares visibles para ellos.

Por supuesto que esto provocó el descontento de muchos clientes y el temor de las áreas de ventas y mercadotecnia de que fuera motivo para perder clientes, pero bastaron tres días para explicar personalmente a los clientes molestos de qué se trataba y las razones que teníamos para implementar estas políticas, entre las cuales además, estaba de por medio su seguridad.

### a. La necesidad.

En agosto de 1995, aproximadamente a las 7:50 horas, un sismo de mediana intensidad que se sintió en el Valle de México y, particularmente en la zona industrial de Vallejo fue causante de la interrupción de labores por casi media hora, no porque causara estragos humanos o materiales, sino porque la gente de la empresa y de instalaciones vecinas estaban desconcertadas ante lo que se había sentido, tanto en intensidad como en duración, pues desde los sismos de 1985 fue el más largo y fuerte que se había sentido; por tanto, no sabían si era seguro volver a su lugar de trabajo y continuar sus labores. Otra preocupación era comunicarse con sus familiares para saber cómo estaban, lo cual, por supuesto, era casi imposible por una razón natural: las líneas estaban saturadas, así que las trabajadoras, madres de familia, eran las más angustiadas.

En el caso de la empresa mencionada en este trabajo, los empleados preguntaban si sabíamos las condiciones en las que estaban las empresas vecinas: una fundidora de metales al sur, dos laboratorios ubicados al norte y al poniente, y una fábrica de pisos de madera al oriente.

Al darse cuenta de la respuesta que tuvo la gente, el director general y el director administrativo decidieron hacer algo al respecto. Habían escuchado de los simulacros, de la alarma sísmica y habían visto "letreros" en los que se indicaba qué hacer antes, durante y actividad de un sismo, así que dieron actividades para Recursos Humanos para iniciar una propuesta para trabajar en este sentido.

Por otro lado, en las instalaciones de Vallejo se contaba con extintores, mismos que había que recargar. Esta actividad fue encomendada también a Recursos Humanos.



---

Las peticiones de la Dirección General y las observaciones de Recursos Humanos acerca de los "botiquines" se reunieron en lo que iniciaría como propuesta para desarrollar acciones de Protección Civil, que hasta ese momento estaban orientadas sólo hacia el "combate" de incendios, la información de prevención en caso de sismos y el cambio en los contenidos de los botiquines.

b. La búsqueda.

La labor inició con la búsqueda de expertos en Protección Civil que nos dieran las pautas para elaborar un plan de trabajo que cubriera estas expectativas.

La búsqueda se realizó en la Sección Amarilla primero, pero se encontró:

- Expertos en prevención de asaltos, con propuestas de sofisticados equipos de detección de metales, alarmas escondidas y circuitos cerrados; los expertos eran en su mayoría ex-policías o ex-militares, a veces militares en servicio.
- Expertos en combate de incendios, que básicamente se dedicaban a la venta, instalación y mantenimiento de alarmas, redes de hidrantes y rociadores, y poco o nada a la asesoría y a la capacitación de cómo combatir el fuego.
- Agentes de seguridad que custodiaban el perímetro de las empresas y los accesos a las mismas, para evitar la intrusión de extraños o sospechosos, utilizando perros, cámaras, patrullas, radios, etc. Además eran expertos manejando casos de amenaza de bomba y secuestros; en estas agencias se trataba también de ex-policías o ex-militares.

Acudimos al Centro de Capacitación de la Cruz Roja y ahí encontramos cursos completos para "brigadas" de prevención y combate de incendios, de evacuación y de primeros auxilios. Pero ¿brigadas?, ¿qué era eso?, ¿también las teníamos que contratar? Ahora, además de ser sumamente costosos los cursos, no ofrecían asesoría de qué hacer antes y después de la capacitación, cómo trabajar con las "brigadas", cómo saber cuáles eran los lugares seguros de las instalaciones para casos de sismo, entre otras dudas que surgieron.

Finalmente entrevistamos a los representantes de dos despachos que trabajaban con planes de Protección Civil como tal, y que además de dar asesoría y capacitación, podían orientarnos para contactar con algunos proveedores de equipo propio de Protección Civil.

Una vez que su propuesta de trabajo fue aceptada por la dirección general, iniciamos las actividades con los dos despachos.

c. El diagnóstico.

Uno de los despachos trabajó en el diagnóstico de riesgos reales y potenciales así como en la asesoría de qué aspectos eran prioritarios para su atención y las razones de esto.

En dicho diagnóstico se tomaron en cuenta las condiciones intramuros y extramuros, por lo que con ellos se comenzó a tomar en cuenta la necesidad de trabajar en colaboración con las empresas vecinas, pues dos de ellas tenían una cantidad de riesgos impresionantes, fácilmente detectadas desde la azotea de nuestras instalaciones.

El segundo despacho se encargó de trabajar en lo que sería la integración, capacitación y organización de la U.I.P.C., de donde se desprenderían las brigadas. También trabajaron en el diseño de las rutas de evacuación, la ubicación del punto de reunión y el manual de procedimientos para el personal de las instalaciones del D.F. para diferentes casos de emergencia, dándolo a conocer al resto del personal a través de sesiones con el resto de la población laboral y de la elaboración de un tutorial en diskete, para que cada empleado contara con la información de prevención y preparación para casos de emergencias.

---

## 2. La propuesta

Una vez que el primer despacho realizó el diagnóstico de riesgos de la empresa y se establecieron prioridades, se presentó el plan de trabajo a la dirección general, con la finalidad de que fuera revisado junto con el director de administración, los responsables del proyecto y los asesores, para que fuera autorizado el presupuesto necesario para iniciar los trabajos requeridos y la comunicación con las empresas vecinas, estableciendo tiempos y responsables para cada actividad.

### a. El plan de trabajo.

Algunas necesidades detectadas, requerían atención inmediata, como:

- el cambio de ubicación y de envase del tanque de gas estacionario que surte las estufas del comedor de empleados y los calentadores para las regaderas del personal del almacén,
- la reparación del sistema de alarma,
- la instalación de lámparas de emergencia y de señalamientos de protección civil,
- la reparación de algunos contactos,
- el retiro de medicamentos, sobre todo los caducos, de los "botiquines" de todas las oficinas,
- y el entubado de cables de energía eléctrica.

Otras necesidades tendrían que esperar a que las brigadas de la U.I.P.C. se integraran, ya que requerían de corrección y de mantenimiento constante.

En el caso de las necesidades de atención inmediata, en la mayoría de los trabajos, el área de mantenimiento - que contaba solamente con dos empleados activos y uno incapacitado por seis meses -, fue el brazo fuerte, no solamente con trabajos asignados a ellos, ya que muchas dudas técnicas y supervisiones de trabajos realizados por contratistas fueron resueltas por esta área.

Por otro lado, el apoyo de la dirección administrativa fue importante para depurar los botiquines de las oficinas, ya que muchos empleados se rehusaban a permitir nuestra intervención en sus áreas.

A la par, se trabajó en el diseño y la elaboración de la convocatoria dirigida a todos los empleados y ejecutivos, para que formaran parte de lo que sería la Unidad Interna de Protección Civil (U.I.P.C.). También se comenzó la definición del perfil que preferentemente debían cubrir los voluntarios que se integraran a la U.I.P.C. y los preparativos del manual, el material de apoyo y la coordinación de lo que el curso introductorio requeriría.

Todas estas actividades estaban, como ya mencionamos, calendarizadas y tenían un responsable. Sin embargo, de momento no pudieron iniciarse todas las que se hubieran deseado, por situaciones de diversa índole.

### b. El inicio.

Convocatoria abierta.

Una vez que se aprobó el diseño de la convocatoria, se procedió a la impresión. Se trataba de folletos que se entregaron a cada empleado, engrapados a los sobres de nómina, y a los ejecutivos se les entregó personalmente, explicándoles de qué se trataba, qué objetivo tenía la U.I.P.C., las actividades extra laborales que tendrían los voluntarios que la formaran y las ventajas que la empresa obtendría con esto. Por supuesto, se encontraron respuestas de todo tipo, desde las que denotaban interés por participar activamente, hasta las que cuestionaban hasta el más mínimo detalle y se mostraban incrédulas a toda explicación de la necesidad de contar con una organización de este tipo dentro de la empresa.

---

Registro de voluntarios.

Afortunadamente la respuesta a la convocatoria, sobre todo por parte del personal operativo, no se hizo esperar, pues el mismo día que se entregaron los folletos, mucha gente acudió a Recursos Humanos para hacer preguntas y casi todos dieron los datos que se les solicitó al expresar su deseo de integrarse a la Unidad Interna de Protección Civil.

En el transcurso de una semana, de 230 empleados y 20 ejecutivos que recibieron la convocatoria, 44 personas se registraron para participar en la primera sesión informativa que se llevaría 10 días después de hacer la invitación general.

Primera reunión.

El objetivo de la reunión fue especificar el objetivo, la estructura y la organización de la U.I.P.C., reiterando que por tratarse de un trabajo voluntario, quienes la integraran no recibirían pagos extras a su salario, lo cual no causó deserciones, ya que los asistentes coincidían en un punto sumamente importante: la decisión de registrarse como candidatos para integrarse a la Unidad Interna fue basada principalmente en su deseo de ayudar a los demás y de aprender algunas normas de seguridad básicas, para llevarlas a sus amigos y familiares. Esta motivación nos era de gran ayuda, pues como se mencionó anteriormente, una de las finalidades era que los trabajadores llevaran estas medidas a sus conocidos, familiares y amigos, para adoptar las medidas generales en cualquier lugar en el que se encontraran.

A esta reunión asistieron las 44 personas que se registraron inicialmente. Durante la misma consideramos valioso mencionar las condiciones de participación en las brigadas, pues conociendo de antemano el compromiso real que asumirían, era muy probable que los empleados que dieran un segundo "sí", continuaran el proceso y de hecho, cumplieran las labores asignadas por su líder de brigada. De esta reunión contamos con la aceptación del compromiso de 28 personas.

Capacitación.

El curso tuvo una duración de 20 horas, repartidas en dos horas diarias, durante dos semanas.

En el transcurso de las 20 horas, se revisaron temas relacionados a: conceptos de equipos de trabajo, roles de los participantes y características de los mismos; riesgos, accidentes y desastres; antecedentes legales de Protección Civil; procedimientos básicos en caso de emergencias; estructura de la U.I.P.C. y funciones por brigada. Asimismo, se llevó a cabo la integración de las brigadas, nombrándose a sus líderes.

El Director General asistió a la última reunión, en la que se presentaron: el objetivo de la U.I.P.C., sus integrantes, indicando a qué brigada pertenecían y las funciones que los líderes coordinarían para cubrir las necesidades detectadas en el diagnóstico de riesgos y para dar mantenimiento a las acciones preventivas.

Posterior al curso, se llevó a cabo una reunión con los asesores que impartieron la capacitación, para diseñar con ellos un programa de capacitación para el resto del personal, para cada una de las brigadas y para la U.I.P.C. en forma genérica.

---

#### Integración de brigadas.

Como ya se mencionó, las brigadas se integraron durante el curso introductorio, para lo cual se pidió que se tomaran en cuenta los siguientes criterios:

- que cada integrante eligiera el tipo de función que le agradaba y además para el que consideraba tenía aptitudes;
- la integración de los "sub-equipos" fue natural, es decir, sin la intervención de los instructores ni los responsables del proyecto en la empresa;
- la elección de los líderes fue espontánea, con base en el conocimiento del rol del líder y de sus responsabilidades y derechos.

Es importante aclarar que los integrantes de la ya formada U.I.P.C. pertenecían a diferentes áreas y tenían puestos en diferentes niveles jerárquicos, así que en una brigada se podía encontrar un subgerente del área de servicio técnico y un montacarguista, o la asistente del director general y un recepcionista del taller.

Durante los dos años de trabajo de la U.I.P.C. descritos en este trabajo, solamente se dieron dos causas de "deserción" de las brigadas:

- 1) cuando los empleados renunciaban voluntariamente a la empresa, por cuestiones de superación y 2) cuando se inauguró un centro de servicios al sur de la ciudad, ya que la mitad del personal de esta área se trasladó a las nuevas instalaciones, aunque fueron quienes más trabajaron en la integración de la U.I.P.C. y en el programa de trabajo de esa sucursal.

#### Revisión del plan de trabajo.

La U.I.P.C. en la empresa está formada por voluntarios, que son los integrantes de las brigadas, y por otros miembros, que desarrollan funciones en las mismas por el puesto que ocupan dentro de la empresa.

El Presidente, es el director general.

El Secretario Ejecutivo, es el director administrativo.

El Secretario Técnico, el gerente de Recursos Humanos.

El Coordinador, quien directamente trabaja con los líderes de brigada en la programación de actividades, la evaluación de avances, las adquisiciones, las contrataciones de proveedores y la coordinación de las reuniones, a la vez que informa mensualmente a los secretarios y al presidente del trabajo de la U.I.P.C.

Los Vocales, son los directores de área y los gerentes.

---

Un mes después de la integración de las brigadas y su presentación al director general, se realizó una reunión con todos los integrantes de la U.I.P.C., para comunicarles el plan de trabajo de este organismo, indicando las funciones de cada uno de ellos y mostrándoles la calendarización de actividades, de acuerdo a las prioridades señaladas en el diagnóstico.

Reunión de sensibilización e información general con el resto del personal.

Una de las partes más importantes del proyecto se dirigía a informar al resto del personal qué clase de trabajo se iniciaría, con quiénes contábamos, cuál era el objetivo de trabajo y sobre todo cuál era su participación en las acciones preventivas que iniciaban a partir de ese momento.

A cada empleado se le entregó un manual de procedimientos para casos de emergencia y se explicó cada procedimiento paso a paso.

Organización de actividades por brigada.

Como ya se mencionó, algunas necesidades detectadas debían corregirse aún antes de formar la U.I.P.C., y otras debían ser trabajadas por cada brigada para su control y seguimiento.

Con respecto a estas últimas, se diseñó un programa de trabajo para el primer trimestre de 1996 con cada brigada, y en el caso de las actividades que requerían mayor seguimiento y apoyo, se asignaban a dos brigadas, que trabajaban conjuntamente.

Programa de trabajo de la U.I.P.C.

Una vez diseñado el plan de trabajo por brigada, se procedió a integrarlos, con el plan de trabajo del Coordinador, para su revisión por el Secretario Técnico, el visto bueno del Secretario Ejecutivo y la autorización del Presidente.

Registro de avances.

Se programaron reuniones mensuales con los miembros de las brigadas y el Coordinador, en las que se revisaban los avances y los motivos de retraso, así como los nuevos requerimientos detectados, tanto durante el recorrido que realizaban las brigadas mensualmente, como a través de comentarios hechos por otros trabajadores, ejecutivos e incluso visitantes. También se hicieron escuchar nuevas ideas de trabajo y opciones para realizar cada actividad de acuerdo con lo que algún miembro de la Unidad sabía que se llevaba a cabo en otras empresas.

En estas reuniones mensuales se levantaron minutas, de las cuales se envió copia, dos días después de cada reunión a cada vocal, a los secretarios y al Presidente. Esto con el objetivo de hacerles saber los avances, retrasos y riesgos detectados, para que con el apoyo del responsable de cada área, se corrigiera.

En las primeras reuniones, la Brigada de Comunicación y Difusión tomaba la minuta, recolectaba las firmas de los líderes y del coordinador, reproducía y distribuía las copias correspondientes.

---

#### El Comité de Líderes.

Posteriormente, nos dimos cuenta de que el trabajo de evaluación y seguimiento podía llevarse a cabo solamente con los líderes de brigada y el coordinador, equipo al que llamamos Comité de Líderes, y que las reuniones con todos los integrantes de brigada podía aprovecharse para difundir temas de interés general, asesorías de expertos, programación de actividades de integración - como se detallará más adelante -, y que cada reunión podía ser dirigida por una brigada diferente cada vez. Así que se tomó la decisión de dedicar dos horas al mes, en vez de una. Una con el Comité de Líderes y otra con el resto de los integrantes.

En las reuniones generales se elegía un tema para exponer por cada brigada, que generalmente fue acorde con sus actividades; este tema tenía finalidades: por un lado, apoyaba el trabajo que las brigadas hacían tanto a través del repaso a temas tratados durante las sesiones de capacitación que se les impartía, como de la investigación para ampliar estos temas o tratar otros distintos, relacionados con su trabajo en la U.I.P.C. Por otro lado, se integraban más como equipo de trabajo, mediante el tiempo extra que pasaban juntos en la oficina preparando su exposición, cumpliendo con el compromiso que tenían con su brigada para hacer una exposición novedosa, además de romper en equipo el temor a exponer un tema frente a un grupo de personas, asegurándose de que, además, su tema de exposición fuera entendido por los asistentes.

#### c. Un pequeño tope: el presupuesto asignado para Protección Civil.

Como todos los programas de trabajo, el de la U.I.P.C. tenía un apartado que casi siempre fue el que más dificultades nos ocasionó: el presupuesto; esto debido a múltiples razones que tenía la empresa para dedicar fondos a otros rubros como prioridades.

Por esta razón, debimos presentar siempre al menos tres cotizaciones diferentes para cada producto o servicio que se requiriera. Para esto se contó con el apoyo del área de Compras y la asesoría de los secretarios. Sin embargo, fue razón suficiente para retrasar el trabajo, ya que entre buscar cotizaciones, revisar las condiciones de cada proveedor, las garantías, etc., elegir las tres cotizaciones para presentarlas para su autorización, comunicar la decisión final al proveedor y hacer el pedido formal también a través de Compras, nos llevaba de tres a cuatro semanas.

#### d. Nacen nuevas prioridades y surgen otras necesidades.

##### Alarma sísmica.

En marzo de 1996, otro sismo de mediana intensidad hizo que las estaciones de radio sonaran la Alarma Sísmica. Aunque ya se habían realizado dos ejercicios de evacuación coordinados por nuestras alarmas, no habíamos considerado lo que se haría si la Alarma Sísmica se activara. Parece mentira, pero en una empresa que se dedica a la comercialización de electrodomésticos y en la que casi cada empleado tiene radio o grabadora, pocos fueron los que escucharon la Alarma Sísmica y dieron aviso al personal de vigilancia y a los miembros de la U.I.P.C., por lo que cuando fue accionada la alarma de la empresa, el sismo ya había comenzado.

Afortunadamente, no fue lo suficientemente fuerte como para causar estragos, pero ese retraso provocó que la U.I.P.C. recibiera severas críticas de una buena parte del personal y una llamada de atención del director general.

---

Esta experiencia nos sirvió para identificar situaciones que no hubieran sido prevenidas y tomar medidas al respecto. En este caso, la instalación de una "alarma sísmica" que se hiciera sonar desde la caseta de vigilancia, donde siempre había alguien y siempre había un radio con pilas en una estación en la que casi todo el día transmiten noticieros, fue nuestra solución. Por esta razón se inició el diseño, con el apoyo del director de Servicio Técnico y la instalación que llevó a cabo uno de los técnicos con el asesoramiento del área de ingeniería.

#### Amenaza de bomba.

En mayo de ese mismo año, la empresa recibió una amenaza de bomba, otra situación no contemplada en el manual de procedimientos para casos de emergencia. Por lo que se procedió a llamar al grupo especializado para estos casos. Aunque se quiso proceder con discreción para no provocar temores o confusión entre los empleados, la llegada de este equipo especial provocó más alarma y críticas que la que se quiso evitar.

Dada la situación, la oficina matriz de Tokio nos hizo llegar un procedimiento de lo que se debe hacer en estos casos, al mismo tiempo que conseguimos con conocidos del Departamento del Distrito Federal copias del procedimiento que se sigue en sus oficinas para estos casos. Ambos documentos coincidían en todos los pasos a seguir, por lo que procedimos a adiestrar a las personas que normalmente reciben las llamadas: recepcionistas y personal de vigilancia, para que tomaran en cuenta los datos en los que se requerirían después para hacer la investigación y la detección de la bomba, si es que ésta existía.

Además, el personal de la U.I.P.C. recibió instrucciones de qué hacer con el personal mientras un equipo especializado realiza la búsqueda de la bomba.

#### Inundaciones.

En junio del mismo año, un fuerte aguacero, junto con una deficiente labor de desazolve por parte del personal de la Delegación Azcapotzalco provocaron una severa inundación en las instalaciones de la empresa, misma que aunque provocó daños en las instalaciones de una de las alas de oficinas y en las instalaciones del taller, no dañó mercancía, ya que al ver que el nivel del agua podía provocar que ésta entrara a las bodegas, el personal procedió a elevar el nivel de las tarimas de mercancía.

Desafortunadamente esta fue otra situación que no se había contemplado, ya que no se podía detectar a simple vista qué tan cerrado estaba el paso de la tubería de desagüe en el patio de maniobras.

La U.I.P.C., a través de acciones muy concretas del Secretario Ejecutivo, inició trámites para solicitar a la Delegación el desazolve de la zona a través de una petición por escrito a la que se unieron los responsables legales de empresas que también resultaron afectadas.

#### Adiestramiento al personal de vigilancia.

Durante los ejercicios de evacuación, nos dimos cuenta de que además de conocer el manejo de las armas, de practicar su reglamento interno y saber de memoria las claves de transmisión de las radio patrullas, el personal de vigilancia, debía conocer lo relativo a cómo manejar al personal, a los visitantes y a los afectados en casos de emergencias - manejo de heridos, políticas para accionar las alarmas, procedimientos a seguir en caso de incendios y hasta de amenazas de bomba. Por esta razón se les invitó a participar con la U.I.P.C. en las reuniones mensuales y en los eventos de capacitación y adiestramiento, actividades en las que participaron con entusiasmo, dando sus opiniones como miembros del mismo equipo y asistiendo a las sesiones de capacitación de todas las brigadas.

---

### 3. El Programa Interno de Protección Civil.

A raíz de la inundación que se mencionó, tuvimos la visita de personal de la oficina de prevención de riesgos en Tokio y de la aseguradora. Realizamos con ellos un recorrido por las instalaciones en el que pudieron observar los avances del trabajo de prevención de riesgos en la empresa, quedando gratamente sorprendidos, aunque no faltaron las observaciones de lo que faltaba aún por hacer o de lo que ya se había corregido pero no se amoldaba a los requerimientos de la aseguradora y que, según fuimos informados, de corregirse estos puntos, la prima de riesgos bajaría, lo cual era de gran conveniencia para la empresa. Así que de ahí también nos apoyaríamos para solicitar más autorizaciones para trabajos que la U.I.P.C. tenía pendientes.

El personal de Tokio hizo sus recomendaciones, que se basaban más en especificaciones técnicas para la construcción de lo que serían las nuevas instalaciones - mismas que inaugurarán a fines del primer semestre de 1997 -, considerando las limitantes que las actuales presentan.

Sin embargo, los representantes de la aseguradora continuaron dando seguimiento a la U.I.P.C., asesorándonos para la integración del documento formal en el que se basaría nuestro trabajo: el Programa Interno de Protección Civil.

#### a. Contenido.

Objetivo.

Brigadas.

- Programa de trabajo:
- Procedimientos de emergencia
- Funciones por brigada
- Programa de capacitación para el personal.
- Programa de capacitación para los miembros de la Unidad Interna de Protección Civil.
- Programa de simulacros de evacuación.

Parámetros de seguridad.

- Equipo contra incendios.
- Botiquín general.
- Botiquines de oficinas.

Anexos

Directorios de emergencias.

#### b. El organismo ejecutor del programa: la Unidad Interna de Protección Civil.

Integrada por cinco brigadas: Búsqueda y rescate, Comunicación y difusión, Evacuación de inmuebles, Prevención de incendios, Primeros Auxilios.

El trabajo de las brigadas es coordinado por el Secretario Técnico y por un Coordinador de Brigadas.

Para involucrar a los ejecutivos en el proyecto, los gerentes son designados Vocales, el Vicepresidente es Secretario Ejecutivo y el Presidente de la empresa ocupa este mismo cargo en la Unidad Interna de Protección Civil.



---

c. La U.I.P.C. y su relación con las actividades de la C.M.S.H.

Unos meses después de haber iniciado el trabajo con la U.I.P.C., la empresa recibió un requerimiento de la S.T.P.S. para el registro del programa anual de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.

Al revisar las funciones que la Comisión Mixta debería cubrir, decidimos incluir en el programa anual algunas de las actividades de la U.I.P.C. programadas para el año fiscal 1996, ya que la prevención de riesgos de trabajo guardaba mucha relación con el programa de protección civil..

Aprovechando que debíamos cambiar los registros de los integrantes de la Comisión, porque algunos se encontraban en la sucursal de servicios del sur y otros habían salido de la empresa, registramos como representantes del patrón a los vocales de la Unidad Interna, y como representantes de los trabajadores a los miembros de las brigadas.

De esta forma, el trabajo de la U.I.P.C. se vio apoyado por aspectos legales, por lo que obtuvimos mejores resultados al solicitar presupuesto para adquisición de equipo, mantenimiento a las instalaciones o capacitación, además de la participación de empleados y ejecutivos de todas las áreas.

d. El trabajo en las sucursales de provincia y el sur de la Ciudad de México.

Debido a los logros que obtuvimos durante el primer año, el gerente de Recursos Humanos consideró conveniente realizar un trabajo similar en las sucursales, basándonos en la estructura básica de trabajo de las instalaciones de las oficinas centrales.

En cuanto a las sucursales de provincia, hubieron dificultades nuevamente debido a la falta de presupuesto y a la política - implícita - de que sólo el personal perteneciente a las áreas de ventas o mercadotecnia y los ejecutivos viajan a provincia. Por tanto, debimos coordinar la búsqueda de expertos en Protección Civil a través de los subgerentes y jefes administrativos de cada zona.

Nos llevamos una sorpresa cuando la respuesta fue que, salvo en Tijuana, no existían despachos especializados en este rubro; en una sucursal porque no era zona sísmica, en otra por que los únicos desastres que podían ocurrir eran huracanes e inundaciones - ¿y eso no amerita de Protección Civil? - , en otra zona por que simplemente no habían riesgos. Nos parecieron respuestas ilógicas e insistimos en que se investigara en cada ciudad donde había una sucursal o en todo caso en la región, pero la respuesta era la misma, así que habían dos opciones: 1) viajar con o sin la gente que nos había asesorado para implementar el proyecto en cada sucursal, 2) capacitar a cada subgerente y jefe administrativo para que ellos mismos hicieran un propio diagnóstico en el que basaran su propio Programa Interno de Protección Civil.

La opción más viable era la segunda, por lo que se inició la planeación de la capacitación para el personal de provincia en la que se contemplarían aspectos normativos de Seguridad e Higiene, para cumplir con la parte normativa, y de protección civil, para reforzar entre el personal de la empresa el concepto de autoprotección.

---

e. Las visitas de inspección de oficinas gubernamentales y de la aseguradora.

Secretaría de Trabajo y Previsión Social (S.T.P.S.).

Tres meses después de haber registrado la nueva Comisión Mixta de Seguridad e Higiene (C.M.S.H.) y su programa anual, recibimos la visita de un inspector de la S.T.P.S., para verificar que las actividades que teníamos programadas para ese periodo se hubiesen cumplido. Por supuesto no tuvimos problema alguno porque trabajando con el Comité de Líderes de Brigada cubríamos el requisito de las inspecciones mensuales, de mensajes de promoción a la salud y a la prevención de accidentes. Sin embargo, le llamó la atención que dichos mensajes tuvieran el logotipo de la U.I.P.C., a lo que explicamos que se trabajaba en forma conjunta la Seguridad e Higiene y la Protección Civil, englobando en el programa de ésta última las actividades de Seguridad e Higiene.

La verdad es que los requerimientos de la S.T.P.S. para las labores de la C.M.S.H., por tratarse de asuntos legales - obligatorios - nos facilitaron mucho la aprobación de presupuesto para solventar actividades de la U.I.P.C., porque como ya se mencionó, éste fue uno de nuestros más grandes topes, tanto en tiempo como en opciones; de hecho, algunas de las actividades programadas no se realizaron por falta de fondos.

Secretaría de Seguridad y Protección.

Otra visita que la empresa atendió fue del Departamento de Prevención de Incendios de la Secretaría de Seguridad y Protección, que son quienes expiden el visto bueno a las instalaciones de las empresas, cuando éstas han cubierto las características en sus instalaciones para prevenir incendios y, en caso de presentarse éstos, que los daños causados sean lo menos graves posible. El inspector nos explicó que, hasta hace un año o dos, eran las oficinas de Bomberos quienes hacían los recorridos de inspección, pero ahora esta función había pasado a su área.

Afortunadamente, muchos de los requisitos solicitados eran cubiertos por el Programa Interno de Protección Civil, así que cuando vio que se estaba trabajando sobre ellos, no tuvimos problemas; sólo nos solicitó las fechas en las que considerábamos que ya estaría resuelto el problema. Habían otros puntos que no habíamos considerado, como el uso de repelente de fuegos en las oficinas alfombradas, los topes en el patio de maniobras y el aplanado de los muros a una altura de 2.15 m de alto - nuestras oficinas difícilmente llegaban a los 1.90 m, por lo que hicimos caso omiso de esta observación -.

---

Una nueva opción: la asesoría de un médico.

Unos meses antes de iniciar el proyecto de Protección Civil habíamos coordinado que se practicaran exámenes médicos, de gabinete y laboratorio a choferes, mensajeros y montacarguistas. Además de que se requería para cubrir un requisito legal, los gerentes de cada área deseaban saber el estado de salud del personal a su cargo, por lo que se contrató a un médico que se dedicaba a dar servicio de consulta, asesoría y capacitación a empresas.

El servicio contratado incluía la coordinación del laboratorio, por lo que los resultados fueron muy completos. En ellos se incluía:

- Biometría hemática
- Química sanguínea
- Examen general de orina
- Radiografía del tórax
- Elaboración de historia clínica
- Revisión física completa
- Audiometría
- Optometría

La entrega de resultados se realizó por parte del médico en dos fases:

La primera era el resumen de resultados de todos los empleados revisados y las gráficas con indicadores de cuáles eran las afecciones más comunes en el personal y en qué área se detectaba.

La segunda era la entrega del expediente de resultados y las radiografías a cada empleado, dándoles indicaciones de los cuidados que deberían tener, las dietas recomendables para los que se encontraron con colesterol o ácido úrico altos, y en casos de mayor cuidado, la recomendación de que asistieran con un especialista para iniciar un tratamiento. Invariablemente, se les habló de las consecuencias de continuar con el cuadro de afecciones que presentaban - además de las observaciones que Recursos Humanos les hacía de vez en cuando -, lo que hizo que todos siguieran las sugerencias del médico, al menos durante los cinco o seis meses siguientes.

Al siguiente año - cuando la U.I.P.C. tenía unos meses de haber iniciado sus funciones -, había que repetir los exámenes, no a todos, sólo a los que presentaron las afecciones más serias y al personal de nuevo ingreso. En esta ocasión se les practicó adicionalmente un examen antidoping, que detectaba el uso de seis tipos de droga de mayor consumo entre los choferes de transportes foráneos, desde la marihuana hasta las aspirinas.

El proceso de entrega de resultados fue el mismo y Recursos Humanos anexó los resultados al expediente anterior, con el fin de llevar el seguimiento de los exámenes médicos en la empresa.

Por otro lado, la asesora legal nos hizo la observación de que por contar con más de cien trabajadores, debíamos tener el servicio de un médico en la empresa. Iniciamos la búsqueda de varios médicos, para entrevistarlos y considerar las dos o tres mejores opciones, entre las cuales finalmente quedó el médico que nos había dado servicio en las dos ocasiones anteriores.

El servicio que se ofreció era muy completo, así que no tuvimos muchos problemas para obtener la autorización para su contratación.

Iniciamos con las sesiones de invitación abierta al personal, para pláticas de sensibilización acerca de la importancia de la preparación de la familia para casos de emergencia.

---

Al mismo tiempo se programó al personal técnico, administrativo y operativo de Vallejo y de la sucursal de servicios del sur, para que les practicaran exámenes de gabinete e iniciaran su historia clínica y su registro en el libro médico de la empresa. A los empleados que desistieron a la revisión se les solicitó un certificado médico del Seguro Social y su firma para registro en el libro médico.

Por otra parte, el médico orientaba a la U.I.P.C., particularmente a la brigada de Primeros Auxilios, en la aclaración de dudas, la práctica de atención a distintas lesiones y la revisión de botiquines de oficina.

Además tenía un horario específico para asistir a las instalaciones de Vallejo y de la sucursal de servicios del sur, en el que hacía trabajos de investigación referente a las causas de las enfermedades detectadas en los empleados y atender cualquier emergencia que se presentara.

Este trabajo apoyó mucho en las actividades de prevención de riesgos. Por un lado, a la empresa le convenía que el grado de riesgo de la empresa bajara ante el Seguro Social al disminuir gradualmente la asistencia de empleados a las clínicas y por consiguiente disminuir el número de inasistencias o ausencias por algunas horas para asistir a consulta e incluso, las incapacidades. Además de que si se llegara a presentar una emergencia, sería atendida por el médico y su personal, a menos que se tratara de algo que requiriera de mayor personal o equipo para su atención.

Por otro lado, el personal tenía presente a través de acciones concretas la preocupación real de la empresa por su salud y su seguridad, lo que resultaba motivante para ellos. Además los directores y los gerentes de área tomaban en cuenta cada vez con mayor interés las recomendaciones referentes a la detección de riesgos que hacía el Comité de Líderes de Brigada en las minutas mensuales.

---

## Capítulo 4. Estudio de un caso.

### A. Alcances del Programa Interno de Protección Civil.

De acuerdo con los resultados del diagnóstico de riesgos, se definieron puntos prioritarios en los que la U.I.P.C., debía concentrar sus esfuerzos. Estos puntos fueron básicamente dirigidos a

- la prevención y al control de conatos de incendio;
- a la capacitación del personal en aspectos básicos de la autoprotección;
- el ejercicio de simulacros de evacuación;
- la capacitación de los miembros de la U.I.P.C. en primeros auxilios;
- la instalación del equipo de alumbrado de emergencia y los señalamientos de emergencia;
- la corrección de las observaciones hechas por la aseguradora, el personal de la oficina matriz y las autoridades del D.D.F.
- la elaboración de un programa de protección civil con el apoyo de representantes de las empresas vecinas.

Sin embargo, la U.I.P.C. decidió realizar un recorrido mensual por las instalaciones de la empresa, para detectar posibles riesgos que se pudieran dar debido al constante cambio de lugar de mobiliario, cajas de archivo y al constante movimiento de mercancía.

### B. Objetivos de trabajo de la Unidad Interna de Protección Civil.

De acuerdo con los alcances que nuestro programa pretendía, se establecieron objetivos que serían llevados a cabo por las brigadas, asesoradas por los consultores, el personal de compras, mantenimiento, sistemas e ingeniería.

#### 1. Búsqueda y rescate:

Realizar el censo del personal, identificando en un plano de las instalaciones la ubicación de cada uno.

La distribución entre el personal de placas y pulseras de identificación personal, en las que se incluía nombre, domicilio, teléfono, tipo de sangre y alergias.

La elaboración de planos de: distribución del personal, de instalación de equipos de emergencia y de rutas de evacuación.

Evacuación de inmuebles:

Elaboración del plan de simulacros de evacuación.

Coordinación de simulacros.

---

Evaluación de simulacros.

#### 4. Comunicación y difusión:

Elaboración y distribución de circulares con información relativa a medidas de prevención de accidentes, sugerencias para cuidar la salud y avisos de la U.I.P.C.

Redacción y edición de las minutas de la U.I.P.C., así como de los acuerdos tomados y las observaciones de los recorridos mensuales, para su distribución al presidente, los secretarios técnico y ejecutivo y los vocales de la unidad.

Elaboración de reportes de asistencia, a capacitación, avisos al personal y memorándums diversos.

#### 3. Primeros auxilios:

Instalación de botiquines y distribución del material y equipo de los mismos.

Relación del personal que requeriría atención especial en caso de emergencias - diabéticos, hipertensos, mujeres embarazadas, etc. - y el detalle de su ubicación física

#### 5. Prevención de incendios:

Adquisición, instalación y mantenimiento de extintores.

Mantenimiento a la red de hidrantes.

También se establecieron objetivos para la coordinación, en los que la asesora legal prestaría su apoyo.

Adquisición e instalación de lámparas de emergencia y del sistema de alarma.

Adquisición de botiquines, material de curación y equipo de primeros auxilios.

Adquisición e instalación de señalamientos de emergencia.

Atención a las autoridades del D.D.F. en las visitas que realizaban a la empresa, para verificar los avances en la corrección de sus observaciones.

Trámite de registros de: Programa interno de protección civil, del programa de simulacros y de la C.M.H.S., así como de su programa de trabajo.

---

### C. Resultados útiles para la empresa.

A medida que avanzábamos en nuestros objetivos, como Unidad Interna de Protección Civil nos dimos cuenta que para nuestro trabajo era útil, ya que además cubría obligaciones legales y organizacionales de la empresa como:

- cobertura de requisitos legales con las diferentes oficinas de gobierno;
- la posibilidad de disminución de pagos, con la aseguradora y el I.M.S.S.;
- corregir las observaciones hechas por el personal de la aseguradora y de la oficina matriz.

Con esto logramos un poco más de apoyo para la autorización de acciones que aún quedaban pendientes en el Programa de actividades anuales de Protección Civil.

Por otro lado, se demostraba al resto del personal que la empresa está haciendo algo por que realmente le preocupa su salud y su seguridad, pero sobre todo, como lo decían todos los mensajes de la U.I.P.C., que no sólo aprendieran medidas de autoprotección para cuando estuvieran dentro de la empresa, sino que las pudieran transmitir a familiares y conocidos para detectar riesgos y protegerse en cualquier lugar en el que estuvieran.

Con esto logramos que el personal no solo acatará las medidas de seguridad que se iban dando en la empresa \_ no fumar en determinadas áreas, registro y recibimiento de visitantes, así como acompañarlos a vigilancia o la recepción al terminar la visita, seguir las instrucciones de la U.I.P.C. en simulacros y seguimiento a las recomendaciones del médico en caso de que se detectara algún padecimiento en la revisión de gabinete.

### D. Logros y limitaciones en el trabajo del psicólogo en protección civil.

En los meses de trabajo se observaron los siguientes cambios en la empresa:

- La participación del personal en simulacros había aumentado, lo cual se reflejó en la disminución del tiempo de evacuación, así como en la seriedad con que el personal tomaba estos ejercicios; incluso se observó que explicaban a los visitantes de la empresa lo que ocurría y apoyaban a la U.I.P.C. al procedimiento de evacuación.
- El personal se abstuvo de fumar en determinadas áreas.
- El registro y recibimiento de visitantes, así como acompañarlos a vigilancia o la recepción al terminar la visita.
- Se dio seguimiento a las recomendaciones del médico en caso de que se detectara algún padecimiento en la revisión de gabinete.
- Se dio mantenimiento a la red de hidrantes.
- Se instalaron botiquines, extintores, lámparas de emergencia, alarmas y señalamientos de emergencia.
- La empresa destinó presupuesto para la adquisición de equipo de emergencia, material para botiquines, capacitación de las brigadas, distintivos para los miembros de la U.I.P.C., trabajos de mantenimiento a instalaciones eléctricas y de gas, servicio médico y señalamientos de emergencia.
- Los ejecutivos se mostraron más abiertos a la participación de su personal en las sesiones de Protección Civil, dando seguimiento a su asistencia.

- 
- Las observaciones que se hicieron por parte del personal de la aseguradora y de la oficina matriz se corrigieron, hecho constatado por ellos mismos.
  - Se contactó con representantes de las empresas vecinas, para iniciar el Plan de Protección Civil.
  - Se corrigieron los detalles señalados por personal de la delegación Azcapotzalco, referentes a medidas de prevención de accidentes.

Por otro lado, las limitaciones a las que la U.I.P.C. se enfrentó, fueron las siguientes:

- El 40% del programa de capacitación para la U.I.P.C. no se cumplió, debido a cargas de trabajo de los miembros.
- El equipo contra incendios ubicado en áreas de carga y descarga de mercancía muchas veces se quitaba de su lugar por que no se contaba con espacio suficiente para ésta y al colocar las cajas, obstruían el acceso a extintores.
- Era frecuente encontrar rotos los cristales de los hidrantes ubicados en estas mismas zonas, lo que ocasionaba que las mangueras se fueran picando y se tuvieron que cambiar dos de ellas, esto era ocasionado por la forma de trabajo del personal que manejaba montacargas; esto trajo a la U.I.P.C. la llamada de atención por parte del secretario técnico.
- Debido a ciertas políticas de la empresa, no se pudo realizar el Plan de protección civil con empresas vecinas.
- Dadas las condiciones salariales de la empresa, cinco miembros de la U.I.P.C. buscaron mejores oportunidades de empleo, lo que dio lugar a la rotación de los miembros de las brigadas.
- Se dio el caso de miembros de la U.I.P.C. que tomaban las actividades de protección civil como pretextos para tomarse descansos extras. Lo que ocasionó disgusto en muchos ejecutivos y su consecuente negativa para que estos trabajadores continuaran en esta unidad.
- A raíz de la salida de la empresa del coordinador y del secretario técnico, el trabajo se vio interrumpido; posteriormente, la empresa cambió su domicilio, por lo que el nuevo coordinador reinició los trabajos un año más tarde.



---

## Capítulo 5. Conclusiones.

### A. Intervención de la Psicología en la Protección Civil.

En el marco de la prevención de riesgos, la labor del psicólogo puede actuar, de manera específica, en tres fases:

**Primera:** Dirigir el cambio de actitud hacia la autoprotección, incorporando al repertorio actual: conductas básicas de autoprotección, a través de sistemas de prevención de riesgos en casos de emergencia, basados en la conciencia de los riesgos existentes en la zona de trabajo, recreo y vivienda; esto es lo que el Centro Nacional de Prevención de Desastres llama preparación mental, es decir, saber qué hacer antes, durante y después de un desastre.

**Segunda:** Incorporar y retroalimentar, a la comunidad laboral conductas de autocontrol en siniestros, para disminuir los daños que se pudieran dar, sobre todo, en la integridad física y mental de los trabajadores.

**Tercera:** Evitar en lo posible daños psicológicos a las personas afectadas directa o indirectamente por un desastre.

Además de coadyuvar en otros fines importantes como:

- reducir la posibilidad de daños o pérdidas humanas,
- cuidar fuentes de empleo,
- evitar el gasto social causado por las situaciones anteriores.

### B. Áreas de oportunidad de los psicólogos en el campo de la protección civil.

Por lo anterior, considero importante mencionar las áreas de oportunidad que como psicólogos encontramos para quien quiera aportar su trabajo en esta área.

1. Tener facilidad para establecer y mantener comunicación con el personal de todas las áreas y en todos los niveles, por que es un trabajo que exige tener trato directo con el personal de mantenimiento y limpieza, hasta con el director de la empresa.

2. Tener experiencia en el manejo de grupos, no sólo como capacitador, sino como líder porque el grupo, además de ser interdisciplinario, tiene metas extralaborales, esto es, lo que motiva a los miembros a trabajar en ellas no es un contrato laboral ni un salario, sino un compromiso con el grupo y con el resto de sus compañeros de trabajo.

3. Documentarse y asesorarse en aspectos legales, tanto de las oficinas gubernamentales de su entidad, como de disposiciones vigentes en higiene y seguridad, ya que el trato con inspectores y los trámites que deben llevarse a cabo cuando la empresa no cuenta con un área legal, hace más difícil esta labor, pues se presta a malos entendidos, pago de multas que no proceden y a la no detección de detalles en las instalaciones de la empresa que pueden ser motivo para que esto sea una observación durante la inspección.

4. Apoyarse con el personal de mantenimiento, compras, sistemas, ingenieros civiles - conocidos o asesores -, abogados, médicos, y de las áreas que se vaya necesitando, por tratarse de un trabajo multidisciplinario.

---

5. Actualizarse constantemente en todo lo que se refiera a este campo, ya sea vía internet, por medio de documentos oficiales, nuevas publicaciones, exposiciones, conferencias, cursos, pláticas con otros profesionales dedicados a este campo, etc.; la utilidad de la actualización constante es muy importante, sobre todo en aspectos legales.

6. Como una característica especial, tener amplia tolerancia a la frustración, pues para muchas organizaciones, este tipo de actividades significa un *gasto* innecesario de recursos más que una *inversión* en la seguridad de sus trabajadores, de sí mismos, de los ejecutivos, y por ende en la seguridad de que no habrán pérdidas materiales, paros en la producción ni egresos por multas, "mordidas" a los inspectores o peor aún indemnizaciones a los trabajadores.

7. Actualizarse constantemente en todo lo que se refiera a este campo, ya sea vía internet, por medio de documentos oficiales, nuevas publicaciones, exposiciones, conferencias, cursos, pláticas con otros profesionales dedicados a este campo, etc.; ya que la utilidad de la actualización constante es muy importante, sobre todo en aspectos legales.

7. Tener disposición para escuchar propuestas de otros empleados, aunque no sean miembros de la U.I.P.C., tomando en cuenta que ellos también pueden tener aportaciones interesantes, tal vez detectaron un riesgo del cual pasamos desapercibidos o pueden ser un apoyo en caso de alguna emergencia, sin tener una responsabilidad fija.

8. Trabajar mucho en el dominio de sí mismo en caso de emergencias, porque en la teoría todo es más fácil y llegamos a creer que pase lo que pase, tendremos todo controlado, pero llegado el momento, la desesperación por salvarnos a nosotros mismos, la preocupación por la familia, el sentimiento de ver a alguien en apuros - un accidentado o asaltado - o la impresión de ver heridas con sangre, puede hacernos tomar decisiones equivocadas, esto es muy serio, si es el caso de quien dirige una U.I.P.C.

9. Por último, he de mencionar que una característica elemental es la honestidad; tal vez sobraría mencionarlo, pero consideramos que al tratarse de un trabajo con las funciones que se tienen, las relaciones con personal de otras empresas y del gobierno y con proveedores de materiales, equipos y servicios profesionales, no será difícil oír una que otra propuesta que no siempre vaya acorde con lo que buscamos para nuestro Programa interno de protección civil.

#### C. Otras opiniones.

Para el trabajo en seguridad industrial, Montero (1989) considera las siguientes sugerencias que bien se podrían aplicar en el trabajo de protección civil.

1. Los incidentes dentro de la empresa deben ser tomados como avisos de que hay áreas que trabajar para la seguridad de los trabajadores.
2. Debe haber un claro convencimiento de la alta gerencia.
3. El enfoque debe enfatizar los aspectos positivos del proyecto: proteger la salud, la vida y la fuente de empleo.
4. Incluir en la evaluación del desempeño del personal un rubro de protección civil, donde se evalúe su colaboración y disposición para acatar las normas organizacionales del programa interno de protección civil.
5. Para apoyar a la integración de esta cultura a la familia de los trabajadores, enviar objetos promocionales y literatura, con la cual éstos tendrán presente esta información, también en su casa.

---

Para quien dirija un proyecto semejante al descrito en esta trabajo tomamos las sugerencias de Keith Denton, en su trabajo referente a seguridad industrial:

Para la empresa:

1. Elevar el estatus y aumentar la aceptación de la función de protección civil.
2. Mejorar los métodos para la evaluación y el desempeño de las medidas preventivas.
3. Aumentar la asignación presupuestal destinada a protección civil.

Para el responsable del proyecto:

1. Desarrollar una imagen personal que le permita ser aceptado como responsable de esta función.
2. Que su función sea entendida y aceptada por todos los trabajadores.  
Que tenga autoridad o mando dentro de la empresa. Sugiere autoridad para premiar acciones o actitudes en pro de la protección civil y para llevar a cabo reuniones, cursos, juntas, estadísticas y demás actividades que involucren a trabajadores de otras áreas.
3. Debe saber vender y promover la protección civil, en vez de imponerla.
4. Demostrar que se tienen los conocimientos para esta labor.
5. Utilizar los medios internos para dar a conocer los diferentes tópicos de protección civil.

Por otro lado, sugiere que a cada jefe de la empresa se le delegue la autoridad necesaria para cumplir los diferentes aspectos y políticas de protección civil con su personal.

Para esto se debe partir de un elevado compromiso en los niveles más altos y brindar confianza a todo el personal, lo cual implica compartir la autoridad y la responsabilidad en las diferentes tareas.

---

## Bibliografía

- Baena paz, Guillermina; Instrumentos de investigación; Editores Mexicanos Unidos, S.A.; México; 1981.
- Calvo Barragán, Miguel Angel; Tesis: La aplicación de conceptos psicológicos en un programa de protección civil; U.N.A.M.; 1995.
- Campuzano , Mario; et.al.; Psicología para casos de desastre; Editorial Pax; México; 1987.
- Denton, Keith; Seguridad industrial, administrativa y métodos;
- Festinger, León; Los métodos de investigación en Ciencias Sociales; Editorial Paidós; Buenos Aires; 1972.
- Goleman, Daniel; La inteligencia emocional; Javier Vergara Editor; México, 1995.
- Javiedes R.; Ma. De la Luz; Postulados básicos en torno a la formación y el cambio de actitudes; U.N.A.M.; 1996.
- Lechat, M.; Psicología para casos de desastre; Editorial Pax; México; 1976.
- Lewin, Kurt; La teoría de campo en la ciencia social; Editorial Paidós; Buenos Aires; 1978.
- Montero Medina, Luis; Tesis: El psicólogo del trabajo y la seguridad industrial; U.N.A.M., 1989.
- Pardinas, Felipe; Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales; Editorial Siglo XXI; México, 1979.
- Peniche Lara, Carlos; et.al.; Psicología de los accidentes; Editorial CECSA; México, 1985.
- Pick, S.; López, A.; Cómo investigar en ciencias sociales; Editorial Trillas; 3ra. Edición; México; 1988.
- Primera Asamblea de Representantes del Distrito Federal; Reglamento de Protección Civil para el Distrito Federal; Gaceta oficial del D. D. F.; 3 de julio de 1990.
- Primera Asamblea de Representantes del Distrito Federal; Programa de Protección Civil para el Distrito Federal; Gaceta oficial del D. D. F.; 1 de julio de 1991.
- Ramírez Cavassa, C.; Seguridad Industrial; Editorial Limusa; México; 1986.
- Rodríguez, V. D.; El futuro de la participación ciudadana ante los desastres; trabajo presentado en el seminario internacional "Sociedad y prevención de desastres"; México, 1994.
- Rojas, R.; Guía para realizar investigaciones sociales; U.N.A.M.; México, 1979.
- Secretaría de Gobernación; Decreto por el cual se aprueban las bases para el establecimientos del Sistema Nacional de Protección Civil y el Programa de Protección Civil que las mismas contienen; Diario oficial de la federación; 6 de mayo de 1986.
- Secretaría de Gobernación; Decreto por el cual se crea el Centro Nacional de Prevención de Desastres con el carácter de administrativo desconcentrado, jerárquicamente subordinado a la Secretaría de Gobernación; Diario oficial de la Federación; 20 de septiembre de 1988.
- Secretaría de Gobernación; Programa Nacional de Protección Civil 1990 – 1994; Diario oficial de la federación; 29 de mayo de 1991.
- Secretaría de Gobernación; Glosario de términos de protección civil.
- Selltiz, C.; Métodos de investigación en las relaciones sociales; Editorial Rialp; Madrid; 1965.

---

Centro Regional de Investigación  
de desastres en América Latina;  
Ministerio de Defensa Civil;

Consecuencias Psicosociales de los desastres; Miami, Florida.  
Antecedentes de la defensa civil en América; Buenos Aires,  
Argentina.

---

## A. GLOSARIO DE TÉRMINOS.

SELECCIÓN DE: "GLOSARIO DE PROTECCIÓN CIVIL". DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL, SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN. MÉXICO, 1992.

A continuación se darán las definiciones que se utilizan comúnmente en Protección Civil, con el objetivo de familiarizar al lector con ellos, así como brindarle un marco de referencia más amplio acerca de cómo es que se forma un Programa Interno de Protección Civil.

Dichas definiciones han sido recopiladas por personal de la Dirección General de Protección Civil, a través de un equipo multidisciplinario de expertos en la materia - nacionales y extranjeros -, para unificar criterios y propiciar el manejo de un lenguaje común.

<b>Accidente.</b>	Evento no premeditado, aunque muchas veces previsible, que, que se presenta en forma súbita, altera el curso regular de los acontecimientos, lesiona o causa la muerte de las personas y ocasiona daños en sus bienes y su entorno.
<b>Actor.</b>	Ejecutante. Miembro de la organización de respuesta que actúa durante un ejercicio o simulacro, de acuerdo con un plan y con una serie de procedimientos, como si hubiera ocurrido una emergencia real.
<b>Afectado.</b>	Personas, sistemas o territorios sobre los cuales actúa un fenómeno, cuyos efectos producen perturbación o daños.
<b>Agente destructivo o agente perturbador.</b>	Acontecimiento que puede impactar a un sistema afectable (población y entorno) y transformar su estado normal en un estado de daños que puede llegar al grado de desastre. También se le llama calamidad, sistema perturbador o evento perturbador.
<b>Alarma.</b>	Último de los tres posibles estados de mando que se producen en la fase de emergencia del subprograma de auxilio . Se establece cuando se han producido daños a la población, sus bienes y entorno, lo cual implica la necesaria ejecución del subprograma de auxilio. Instrumento óptico, acústico o mecánico que al ser accionado, según acuerdo previo, avisa de la presencia o inminencia de una calamidad, por lo que al accionarse, las personas involucradas toman las medidas preventivas necesarias. También tiene el sentido de la emisión de un aviso o señal para establecer el estado de alarma en el organismo correspondiente, en cuyo caso se dice "dar la alarma".
<b>Alerta, estado de.</b>	Se establece al recibir información sobre la inminente ocurrencia de una calamidad cuyos daños pueden llegar al grado de desastre, debido a que se ha extendido en peligro o en virtud de la evolución que presenta, de tal manera que es muy posible la aplicación del subprograma de auxilio.
<b>Alertamiento.</b>	Primera función del subprograma de auxilio, cuyo objetivo es informar de manera oportuna, precisa y suficiente a las autoridades responsables de participar en las acciones de respuesta, sobre los niveles de emergencia que ofrece la situación presentada, para colocar a esas autoridades en uno de los tres posibles estados de mando (prealerta, alerta o alarma), asegurando así las condiciones que les permitan una intervención adecuada.
<b>Ámbito de calamidad.</b>	Lugar donde se genera, desarrolla, traslada e impacta una calamidad.
<b>Amenaza.</b>	Riesgo inminente de ocurrencia de un desastre. Signo de peligro, desgracia o molestia.

---

<b>Análisis de consecuencias.</b>	Estudios o previsiones que se pueden fincar con base en los daños económicos, humanos, materiales o morales, causados por el impacto de una calamidad, lo que permite el cálculo de recursos necesarios para mitigar o enfrentar sus efectos y la adecuación de programas preventivos, operativos y de apoyo.
<b>Análisis de costo-beneficio.</b>	Estudio de varios elementos de una situación, para determinar la viabilidad de una ayuda o acción.
<b>Análisis de costo-eficacia.</b>	Método de evaluación de programas, por medio del cual se cuantifican los costos en términos monetarios y los avances en términos de eficacia, en relación con la meta deseada.
<b>Análisis de vulnerabilidad.</b>	Técnica que con base en el estudio de la situación física y geográfica de un lugar, detecta la sensibilidad del mismo ante el impacto de un fenómeno destructivo.
<b>Aprovisionamiento.</b>	Surtir de víveres y otros elementos esenciales para la subsistencia de la población afectada por un desastre.
<b>Asentamiento humano.</b>	Establecimiento provisional de un grupo de personas, con el conjunto de sus sistemas de subsistencia en un área físicamente localizada.
<b>Asistencia</b>	Función del subprograma de auxilio, denominada protección, salvamento y asistencia. Implica desde el restablecimiento de los servicios esenciales, como la energía eléctrica, almacenamiento de medicamentos, víveres, ropa, instalación de puestos de socorro y servicios médicos, hasta la improvisación y el acondicionamiento de albergues o refugios de emergencia.
<b>Atención.</b>	Estado de mando (precaución, alarma y atención) que se establece en respuesta de la información sobre la inminente ocurrencia de un desastre.
<b>Atención de daños.</b>	O mitigación de daños. Medidas adoptadas para mitigar o atenuar la extensión del daño, la penuria y el sufrimiento causados por un desastre.
<b>Atención de desastres.</b>	Conjunto de acciones que tienen como objetivo prevenir y auxiliar a la población dañada por el impacto de las calamidades.
<b>Atención de la emergencia.</b>	Ejecución de las medidas necesarias para salvar vidas humanas, rescatar bienes y regularizar el funcionamiento de los servicios, con base en el plan de emergencia, subprograma de auxilio.
<b>Auxilio.</b>	Ayuda en los medios materiales, necesidades personales y servicios, proporcionados a personas o comunidades, sin la cual podrían padecer.
<b>Brigada de emergencia.</b>	Grupo organizado y capacitado en una o más áreas de operaciones de emergencia.
<b>Calamidad.</b>	Ver agente destructivo o agente perturbador.
<b>Centro de comunicaciones emergencia.</b>	de Unidad especializada que concentra tráficos y registros de las comunicaciones de dentro de un organismo, a través del teléfono, radio u otros medios semejantes.
<b>Centro de control de emergencias.</b>	de Unidad logística, cuyo objetivo es la detección de una calamidad y la coordinación de acciones y medidas de emergencia.
<b>Comunicación social (de emergencia).</b>	Función del subprograma de auxilio que consiste en brindar información y apoyo oportuno a la población y las instituciones, canalizando coordinadamente la participación social, creando confianza en la población, reduciendo la ansiedad, diluyendo los rumores y proporcionando un servicio de comunicación suplementaria. Incendio en su fase inicial que puede ser apagado utilizando extintores comunes.
<b>Conato.</b>	
<b>Coordinación de emergencia.</b>	de la Función del subprograma de auxilio que consiste en el establecimiento de sistemas o mecanismos para la coordinación de de los organismos, sectores o mecanismos que intervienen, así como las acciones de auxilio que se llevan a cabo al impacto de una calamidad.
<b>Crisis.</b>	Estado delicado y conflictivo en el cual, por circunstancias de origen interno o externo se rompe el equilibrio y la normalidad de un sistema y se favorece su desorganización.

---

---

<b>Daño.</b>	Deterioro inferido a elementos físicos de las personas o del medio ambiente, como consecuencia del impacto de una calamidad o agente perturbador sobre la población y su entorno.
<b>Desastre.</b>	<p>Evento concentrado en tiempo y espacio, en el cual la sociedad o una parte de ella sufre un daño severo e incurre en pérdidas para sus miembros, de tal manera que la estructura social se desajusta y se impide el cumplimiento de las Actividades esenciales de la sociedad, afectando el funcionamiento vital de la misma.</p> <p>Los desastres pueden ser de origen:</p> <p><i>hidrometeorológico</i>, como huracanes, inundaciones, heladas;  <i>sanitario</i>, como contaminación, lluvia ácida, epidemias o plagas;  <i>geológico</i>, como erupciones volcánicas o terremotos;  <i>químico</i>, en incendios y explosiones;  <i>socio-organizativo</i>, como actos terroristas y concentraciones masivas de gente.</p>
<b>Diagnóstico.</b>	Proceso de acercamiento gradual al conocimiento analítico de un hecho o problema que permite destacar los elementos más significativos de una alteración en la realidad analizada. El diagnóstico de determinado lugar permite conocer los riesgos a los que está expuesto por la eventual ocurrencia de una calamidad.
<b>Ejercicio de un plan de emergencia.</b>	Prueba práctica de un procedimiento de actuación, establecido dentro de un plan de emergencia y realizado con fines de capacitación.
<b>Emergencia.</b>	Situación o condición anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la salud y la seguridad del público en general.
<b>Entorno o medio.</b>	Conjunto de elementos naturales o generados por el hombre que interactúan en un espacio y tiempo determinados, propiciando la existencia, transformación y desarrollo de organismos vivos.
<b>Evacuación.</b>	Medida de seguridad por alejamiento de la población de la zona de peligro, en la cual debe preverse la colaboración de la población, de manera individual o grupal.
<b>Evacuación general.</b>	Procedimiento de evacuación que se refiere al tránsito por vías seguras, para alejarse de la zona de mayor riesgo, desalojando el inmueble y dirigiéndose a puntos de reunión o zonas de seguridad internos.
<b>Evacuación total.</b>	Procedimiento de evacuación que se refiere al tránsito por vías seguras, para alejarse de la zona de mayor riesgo, desalojando el inmueble y dirigiéndose a los puntos de reunión y zonas de seguridad fuera de las instalaciones.
<b>Evaluación de daños.</b>	Función del subprograma de auxilio que consiste en desarrollar los mecanismos que permites determinar la dimensión física y social de la catástrofe, la estimación de la pérdida de vidas humanas y bienes materiales, las necesidades que deben satisfacerse y la determinación de posibles riesgos (efectos o daños secundarios).
<b>Evaluación de emergencias.</b>	Segunda etapa de la emergencia, consiste en estimar la gravedad de las alteraciones: la cantidad de personas y el volumen de bienes afectados, así como la amplitud y magnitud de los daños y fallas del sistema.
<b>Evaluación de ejercicio o simulacro.</b>	Reunión convocada para discutir en torno a sucesos y acciones producidos durante un entrenamiento, un ejercicio o un simulacro totalmente integrado. Su objetivo principal radica en señalar los detalles significativos observados durante el ejercicio y asegurar que se programe formalmente la rectificación en el momento oportuno.
<b>Extinguidor.</b>	Agente capaz de sofocar el fuego.
<b>Extintor.</b>	Equipo o instrumento para arrojar al fuego un agente que lo apague.

---



---

<b>Identificación de la emergencia.</b>	Primera etapa del proceso de emergencia que consiste en percibir la alteración del funcionamiento normal del sistema; la evaluación preliminar de la situación, el aviso y algunas veces, la toma de ciertas medidas correctivas.
<b>Incendio.</b>	Fuego no controlado, de grandes proporciones, que puede presentarse en forma súbita, gradual o instantánea.
<b>Material resistente al fuego.</b>	Material incombustible que, sujeto a la acción del fuego, no lo transmite ni genera humos o vapores tóxicos, ni produce falla mecánica en un periodo de dos a tres horas.
<b>Mitigación de riesgos.</b>	Acción y efecto de suavizar, calmar o reducir los efectos que produce una calamidad durante o después de ocurrida ésta.
<b>Peligro.</b>	Evaluación de la intensidad máxima esperada de un evento destructivo en una zona determinada y en el curso de un periodo dado, con base en el análisis de probabilidades.
<b>Plan de emergencias o contingencias.</b>	Función del subsistema de auxilio e instrumento principal de que disponen los centros nacional, estatal y municipal de operaciones para dar una respuesta oportuna, adecuada y coordinada a una situación de emergencia.
<b>Prevención.</b>	Uno de los objetivos básicos de protección civil, se traduce en un conjunto de medidas y disposiciones anticipadas, cuya finalidad estriba en impedir o disminuir los efectos que se producen con motivo de la ocurrencia de calamidades.
<b>Protección.</b>	Objetivo básico del Sistema Nacional de Protección Civil, que se realiza en beneficio de la población, sus bienes y su entorno, en forma de prevención de calamidades, de mitigación de sus impactos, de auxilio durante el desastre y de recuperación inicial, una vez superada la emergencia generada por el fenómeno destructivo.
<b>Protección Civil.</b>	Acción solidaria y participativa de los diversos sectores que integran la sociedad, junto y bajo la dirección de la administración pública, en busca de la seguridad y la salvaguarda de amplios núcleos de la población, en donde éstos son <i>destinatarios</i> y <i>actores</i> de esa acción, ante la ocurrencia de un desastre.
<b>Prealerta.</b>	Estado que se establece en los organismos de respuesta ante la información sobre la posible ocurrencia de una calamidad. En este estado se realizan las primeras medidas preventivas para enfrentar una calamidad.
<b>Puntos de reunión.</b>	O zona de protección. Superficie protegida, cercana a un foco de desastre, donde las víctimas o sus bienes tienen baja probabilidad de resultar lesionados o dañados.
<b>Reconstrucción inicial y vuelta a la normalidad.</b>	Última función del subprograma de auxilio. Constituye un momento de transición entre la emergencia y un estado nuevo, se realiza en primera instancia, con la reorganización del territorio afectado, la reestructuración del entorno y el desarrollo de la economía, una vez superada la emergencia, evitando a la vez el encadenamiento de otras calamidades.
<b>Repliegue.</b>	Acción inmediata de autoprotección que debe realizarse al escuchar la señal de alarma o ante la presencia inminente de alguna emergencia mayor.
<b>Rescate.</b>	Operativo de emergencia en la zona afectada por un desastre, que consiste en el retiro y traslado de una víctima, bajo el soporte vital básico desde el foco de peligro, hasta la unidad asistencial capaz de ofrecer atenciones y cuidados de mayor alcance.
<b>Ruta de evacuación.</b>	Vías seguras que permiten la evacuación de la población para alejarse de la zona de riesgo.
<b>Salida de emergencia.</b>	Salida independiente de las de uso normal en cualquier inmueble, que se emplea para evacuar a las personas en caso de peligro.

---

---

<b>Seguridad.</b>	Función del subprograma de auxilio que consiste en la acción que protege a la población en casos de trastornos al entorno físico, contra los riesgos de todo tipo, susceptibles de afectar la vida, la paz social y los bienes materiales, durante el impacto de una calamidad.
<b>Señal de alarma.</b>	Instrumento acústico, óptico, mecánico o mixto, que al ser accionado, según previo acuerdo, avisa de la presencia o inminencia de una calamidad; por lo que al accionarse, las personas involucradas toman las medidas preventivas necesarias de acuerdo con un programa preestablecido.
<b>Servicios estratégicos, equipamiento y bienes.</b>	Función del subprograma de auxilio, cuyo objetivo es atender los daños a los bienes materiales y naturales, así como reorganizar los servicios en las áreas vitales, estratégicas y complementarias, aplicando en su caso, proposiciones opcionales de servicio.
<b>Sismo.</b>	Fenómeno geológico que tiene su origen en la corteza terrestre y se manifiesta a través de vibraciones o movimientos bruscos de corta duración e intensidad variable. Se producen repentinamente y se propagan desde un punto original hacia todas direcciones.
<b>Subprogramas.</b>	Primera subdivisión de un programa, para separar convencionalmente las actividades y los recursos, con el propósito de facilitar su ejecución y control en áreas concretas de operación.
<b>Unidad interna de protección civil (U.I.P.C.).</b>	Órgano ejecutivo, cuyo ámbito de acción se circunscribe a las instalaciones de una institución, dependencia o entidad, tiene la responsabilidad de desarrollar y dirigir las acciones de protección civil, así como elaborar, implementar y coordinar el programa interno correspondiente.
<b>Zona de seguridad.</b>	Superficie protegida, cercana a un foco de desastre, donde las víctimas o sus bienes tienen baja probabilidad de resultar lesionados o dañados.

---

## **B. PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL.**

(Nombre de la empresa) ha elaborado el Programa Interno de Protección Civil con el fin de contar con una guía de las acciones preventivas y de contingencia a seguir durante una situación de emergencia, buscando proteger al personal, a los visitantes y el patrimonio de la Empresa.

### **Objetivo.**

Llevar a cabo acciones preventivas y de emergencia estructuradas para proteger al personal, a los visitantes y el patrimonio empresarial en situaciones de emergencias mayores, de acuerdo con las características de las instalaciones y los requerimientos legales vigentes.

### **I. Unidad Interna de Protección Civil (UIPC).**

Es el órgano operativo que ejecuta este programa; su Centro de Control de Emergencias se encuentra en la caseta de vigilancia. La U.I.P.C. está coordinada por la Gerencia de Recursos Humanos, e integrada por cinco *brigadas*, cada una con una función específica.

*Brigada de Comunicación y Difusión.* Es responsable de mantener informada a toda la comunidad laboral durante el programa preventivo, y de comunicarle el curso de las acciones durante el Subprograma de Auxilio.

*Brigada de Evacuación de Inmuebles.* Programa y diseña ejercicios de simulacros, en los que se entrena a la población para actuar en emergencias mayores.

*Brigada de Prevención y Combate de Incendios.* Se mantiene capacitada para sofocar conatos, y decidir las acciones sobre la situación real de fuego.

*Brigada de Primeros Auxilios.* Brinda el auxilio, en términos biológicos, a la población.

*Brigada de Búsqueda y Rescate.* Verifica que se realicen adecuadamente los procedimientos de emergencia y detecta problemas que se presenten.

---

## II. Programa de Trabajo.

### A. Procedimientos de emergencia.

Tienen como objetivo principal la protección de las personas que se encuentren en la Empresa y, además la seguridad de los valores, equipos e instalaciones.

#### 1. En caso de sismo.

- Mantener la calma.
- Permanecer atento a la señal de alarma.
- Suspender inmediatamente cualquier actividad que se esté llevando a cabo.
- Si es posible y no se corre ningún riesgo, desconectar la maquinaria o equipo eléctrico que tenga a su cargo.
- Si se tienen a cargo valores de la Compañía, y no le representa ningún riesgo, ponerlos a salvo.
- Abrir las puertas para evitar que se traben o queden bloqueadas.
- Alejarse de ventanas, cancelas y objetos que puedan caer. **Cuide especialmente su cabeza.**
- El personal de Almacén debe evacuar el área y dirigirse al área de seguridad.
- Si tiene visitantes procure ayudarles a mantener la calma y comuníqueles el procedimiento a seguir.

#### 2. En caso de fuego.

##### a. Conatos.

- Mantener la calma.
- Permanecer atento a la señal de alarma.
- Suspender inmediatamente cualquier actividad que se esté llevando a cabo.
- Si puede apagar el conato, utilizando un extintor o cualquier otro medio adecuado, hágalo sin correr riesgos. **No utilice agua para apagar equipos eléctricos o cables.**
- Si se tienen a cargo valores de la Compañía y no le representa ningún riesgo, ponerlos a salvo.
- Si pudo controlar el fuego, aisle el área y avise al responsable de seguridad.
- Si no pudo controlar el fuego, avise de inmediato al Centro de Control de Emergencias de la U.I.P.C.

##### b. Incendios.

- Mantener la calma.
- Permanecer atento a la señal de alarma.
- Suspender inmediatamente cualquier actividad que se esté llevando a cabo.
- Si es posible y no se corre ningún riesgo, desconectar la maquinaria o equipo eléctrico que tenga a su cargo.
- Si se tienen a cargo los valores de la Compañía, y no le representa ningún riesgo, ponerlos a salvo.
- Retírese del área afectada, siguiendo las indicaciones del personal de la U.I.P.C.
- Si tiene visitantes, procure ayudarles a mantener la calma y comuníqueles el procedimiento a seguir.

---

### 3. En caso de agresión física externa.

- Mantener la calma.
- Suspender inmediatamente cualquier actividad que se esté realizando.
- No intente restringir al agresor ni intente hechos heroicos.
- Evite riesgos innecesarios, la Empresa cuenta con personal especializado para el control de estas situaciones.
- Tan pronto como pueda, avise al Centro de Control de Emergencias.

### 4. Equipos de emergencia.

Todas las áreas de la Empresa cuentan con equipo adecuado para atender emergencias, si no se tienen los conocimientos necesarios para utilizarlo, solicite apoyo.

El equipo con que cuenta la empresa, así como su ubicación se encuentran detallados en los anexos de este programa.

## B. Funciones por Brigada.

1. COMUNICACIÓN.
- 1.1 Lograr la identificación de la U.I.P.C. a través de: fotografías, circulares y el logotipo en cada documento emitido por la Unidad.
- 1.2 Difundir en el personal mensajes claros acerca de acciones preventivas de riesgos, para apoyar la cultura de autoprotección.
- 1.3 Proporcionar a los Gerentes (Vocales de la U.I.P.C.) información periódica acerca de los avances en el programa de Protección Civil.
- 1.4 Mantener comunicación directa con organizaciones de seguridad en la zona, como Bomberos, Cruz Roja, Policía, etc., para lograr una comunicación eficaz en caso de emergencia.
- 1.5 Distribuir tarjetas entre el personal con los números telefónicos más útiles en casos de emergencia.
- 1.6 Distribuir los folletos informativos entre el personal y los visitantes.

## 2. EVACUACIÓN DE INMUEBLES.

- 2.1 Elaborar y estandarizar el método de adiestramiento en evacuación de inmuebles aplicable a las instalaciones de Vallejo.
- 2.2 Adiestrar a toda la población de (nombre de la empresa) en Vallejo en evacuación de inmuebles.
- 2.3 Elaborar un método para validar el procedimiento de evacuación de inmuebles.
- 2.4 Elaborar procedimiento de evacuación parcial y total.
- 2.5 Diseñar simulacro de evacuación parcial y total.

---

### 3. PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS.

- 3.1 Elaborar una bitácora de mantenimiento preventivo y correctivo del equipo contra incendios.
- 3.2 Realizar inspecciones periódicas del equipo contra incendios.
- 3.4 Dar seguimiento al programa de "No Fumar" en áreas restringidas.
- 3.5 Definir el lugar en el que se almacenarán líquidos inflamables.
- 3.6 Coordinar junto con la brigada de Comunicación una campaña de medidas de prevención de incendios.

### 4. PRIMEROS AUXILIOS.

- 4.1 Determinación de necesidades de equipo de emergencia y definir la ubicación de botiquines y políticas de uso.
- 4.2 Difusión de un procedimiento básico para la asistencia en caso de emergencia.
- 4.3 Promover la incorporación de nuevos elementos a la brigada.
- 4.4 Definición y propuesta de políticas para solicitud de material para botiquines.
- 4.5 Solicitar material para stock de botiquines.
- 4.6 Elaborar propuesta de política para ubicación, mantenimiento y uso de botiquines.
- 4.7 Entregar a las áreas el material solicitado para botiquines y llevar el control.

### 5. BÚSQUEDA Y RESCATE.

- 5.1 Levantar el censo del personal de (nombre de la empresa), Comedor y Vigilancia, con la ubicación física e información clínica de cada persona.
- 5.2 Promover el uso de gafetes en el personal, así como el uso de la placa de identificación.
- 5.3 Reforzar el registro de visitantes en las casetas de vigilancia y el uso de gafetes entre ellos.
- 5.4 Colaborar en la elaboración del método para validar el procedimiento de evacuación de inmuebles.
- 5.5 Elaborar y mantener actualizados los planos con: rutas de evacuación, puntos de reunión, equipos contra incendios, botiquines, alarmas y botiquines.

---

## 6. COORDINADOR.

- 6.2 Elaborar el programa de capacitación de cada una de las brigadas en áreas específicas de sus funciones.
- 6.3 Llevar a cabo los trámites gubernamentales en materia de Seguridad y Protección Civil.
- 6.4 Coordinar la adquisición de equipos y materiales necesarios para la prevención de riesgos y el manejo de emergencias en la Empresa.
- 6.5 Evaluar mensualmente el avance de las metas de la U.I.P.C. , para informar a los vocales los avances obtenidos.
- 6.6 Realizar una revisión semestral de las instalaciones eléctricas.
- 6.7 Coordinar con Mantenimiento la ejecución del programa de mantenimiento hidráulico y eléctrico.
- 6.8 Elaborar propuesta de políticas de "NO FUMAR".
- 6.9 Verificar que las zonas de estibas y la altura máxima de éstas en las bodegas y el andén se encuentren señaladas.
- 6.10 Verificar que las tuberías se encuentren señaladas de acuerdo con los colores señalados por la N.O.M. vigente.
- 6.11 Supervisar mensualmente la revisión de equipos contra incendios, lámparas de emergencia, señalamientos de emergencia y botiquines.

C. Programa de capacitación para el personal.

*Programa Interno de Protección Civil*

11

C. Programa de capacitación para el personal.

DIRIGIDO A:	TEMA	FECHA/PERIODO	OBJETIVO	DURACIÓN (HORAS)	No. DE PARTICIPANTES	LUGAR
COORDINADOR Y SECRETARIO TÉCNICO DE LA U.I.P.C.	DESARROLLO DE PROGRAMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE.		IMPLEMENTAR LAS ACCIONES DE PROGRAMACIÓN, DESARROLLO Y CONTROL DE ACTIVIDADES DE SEGURIDAD E HIGIENE QUE SE EJECUTARÁN EN LA EMPRESA.		1	SONY, VALLEJO.
PERSONAL DEL ALMACÉN.	OPERACIÓN DE MONTACARGAS.		EJECUTAR CON EL MONTACARGAS LOS TRABAJOS MÁS COMUNES, DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO, OPERACION Y SEGURIDAD REVISADOS.	12	11	SONY, VALLEJO.
CHOFERES Y MENSAJEROS.	MANEJO DEFENSIVO.	26 Y 27 DE SEPTIEMBRE.	OPERAR LOS VEHICULOS EJECUTANDO LAS TÉCNICAS REVISADAS DURANTE EL CURSO, PARA EVITAR RIESGOS.	10	15	ASOCIACIÓN MEXICANA DE HIGIENE Y SEGURIDAD.
U.I.P.C.: BRIGADA DE EVACUACIÓN DE INMUEBLES.	PROCESO DE EVACUACIÓN GUIADA DE INMUEBLES.	10 DE AGOSTO.	EJECUTAR LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LOS SIMULACROS REALIZADOS EN LA EMPRESA, PARA ADIESTRAR AL PERSONAL Y LOS VISITANTES EN EVACUACIONES DE EMERGENCIA.	6	25	SONY, VALLEJO.
U.I.P.C.: BRIGADA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE INCENDIOS.	SEGUIMIENTO Y ASESORIA.	MENSUALMENTE.	ACLARAR LOS PRINCIPALES FACTORES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS EQUIPOS CONTRA INCENDIO.	1	8	SONY, VALLEJO.



**Programa Interno de Protección Civil**

12

DIRIGIDO A:	TEMA	FECHA/PERIODO	OBJETIVO	DURACIÓN (HORAS)	No. DE PARTICIPANTES	LUGAR
TODO EL PERSONAL.	AUTOPROTECCIÓN.	AGOSTO.	FACILITAR AL PERSONAL EL	2	50	SONY, VALLEJO.
TODO EL PERSONAL.	PREPARARSE PARA LAS EMERGENCIAS.	SEPTIEMBRE.	ACCESO A CONOCIMIENTOS REFERENTES A DIFERENTES	2	50	SONY, VALLEJO.
TODO EL PERSONAL.	ALCOHOLISMO Y FARMACODEPENDENCIA.	OCTUBRE.	TÓPICOS DE LA SALUD, CON EL OBJETIVO DE INICIAR Y FOMETAR LA CULTURA DE	2	50	SONY, VALLEJO.
TODO EL PERSONAL.	NUTRICIÓN.	NOVIEMBRE.	AUTOPROTECCIÓN, PREVIENIENDO	2	50	SONY, VALLEJO.
TODO EL PERSONAL.	ENFERMEDADES TRANSMISIBLES.	FEBRERO.	ASÍ ENFERMEDADES Y ACCIDENTES QUE RESULTEN EN	2	50	SONY, VALLEJO.
TODO EL PERSONAL.	SIDA.	MARZO.	AUSENTISMO Y BAJA PRODUCTIVIDAD.	2	50	SONY, VALLEJO.

---

**D. Programa de simulacros de evacuación.**

MARZO	5*
MAYO	27*
AGOSTO	31
SEPTIEMBRE	24*
ENERO	31

\* REGISTRADAS EN LA OFICINA DE PROTECCIÓN CIVIL DE LA DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO.

**III. PARÁMETROS DE SEGURIDAD.**

**A. Equipo contra incendios.**

Resumen de 68 extintores, en el que se detallan: tipo, capacidad, fecha de última recarga, número del consecutivo y ubicación..

NOTA:

De acuerdo con la Norma Oficial Mexicana relativa a los equipos de prevención y control de incendios, en las empresas con el índice de riesgo que tiene nuestra empresa, debe haber un extintor de 4.5 kg. por cada 30 m2 de construcción. El índice de riesgo tiene que ver con el tipo de construcción, la actividad que se lleva a cabo y los materiales que se manejan.

**B. Botiquín general.**

Contenido.

Almacenado en una caja de pescador por ser fácil de cargar y estar protegida del agua.

Se revisa que su contenido esté actualizado y se reemplaza constantemente lo que haya caducado.

**Medicinas**

- Desinfectante de heridas.
- Pomada antibiótica.
- Toallas de alcohol empaquetadas individualmente.
- Tabletas con y sin aspirina.
- Medicinas de receta y de uso común (observar fecha de caducidad).
- Medicina para la diarrea.
- Gotas para los ojos.

**Vendajes**

- Vendas y gasas de diferentes tamaños.
- Algodones.
- Cintas adhesivas.

---

#### Otros artículos

- Manual de primeros auxilios.
- Tijeras.
- Pinzas.
- Termómetro.
- Barra de jabón.
- Pañuelos de papel.
- Pomada o loción protectora contra el Sol.
- Vasos de papel.
- Cuchillo de bolsillo.
- Bolsas de plástico.
- Hilo y agujas.
- Toallas sanitarias.

---

**Anexos.**

A continuación se mencionan los anexos que contiene el programa, mismos que no fueron incluidos por políticas de la empresa.

- A N E X O 1  
PLANO ARQUITECTÓNICO DE LAS INSTALACIONES.
- A N E X O 2  
PLANO DE LA RED DE ENERGÍA ELÉCTRICA.\*
- A N E X O 3  
PLANO DE RUTAS DE EVACUACIÓN Y ZONAS DE SEGURIDAD.\*
- A N E X O 4  
PLANO DE UBICACIÓN DE ALARMAS, BOTIQUINES, EXTINTORES E HIDRANTES.\*
- A N E X O 5  
PLANO DE UBICACIÓN DEL PERSONAL\*
- A N E X O 6  
DIRECTORIO DE EMPRESAS VECINAS.
- A N E X O 7  
DIRECTORIO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.

---

POLÍTICAS PARA ASIGNACIÓN Y USO DE MATERIAL  
DE BOTIQUINES.

OBJETIVO

Definir las normas que dirigirán la asignación, el abastecimiento y uso de los botiquines, para que cada área cuente con el material requerido para brindar los Primeros Auxilios en caso de emergencias.

VIGENCIA

Las Políticas que a continuación se enuncian entrarán en vigor a partir del LUNES 15 DE JULIO DE 1996.

ALCANCE

Deberán apegarse a estas políticas:

el personal de las oficinas centrales de Sony Comercio de México, S.A. de C.V.;

el personal del Centro de Servicios del Sur;

el personal de las sucursales en provincia.

---

I. GENERALIDADES.

1. Se entiende por botiquín, el conjunto de materiales y equipo necesarios para brindar los Primeros Auxilios en caso de emergencia.
2. Los botiquines deberán contener solamente el material y el equipo que la Brigada de Primeros Auxilios correspondiente esté capacitada para utilizar. De ninguna manera contendrá medicamentos o materiales cuyo uso corresponda a socorristas o paramédicos.
3. El botiquín se mantendrá sin cerrar con llave, en un lugar visible y con su señalamiento.
4. Se llevarán a cabo revisiones mensuales, a cargo del Coordinador de la Unidad Interna de Protección Civil, para verificar que materiales y equipo se encuentren en las condiciones y cantidades requeridas para brindar los Primeros Auxilios.

II. ASIGNACIÓN.

5. Se asignará un botiquín por cada 50 personas -empleados o visitantes-, o bien en áreas de acceso difícil, aún cuando éstas cuenten con menos de 50 personas.
6. Se nombrará un responsable por cada botiquín, quien será preferentemente, miembro de la Unidad Interna de Protección Civil.

III. ABASTECIMIENTO.

7. El responsable del botiquín requisitará los vales de material o equipo requerido y los entregará al Coordinador de la Unidad Interna, para su abastecimiento.
8. No se abastecerán medicamentos.
9. Las brigadas de Primeros Auxilios recibirá a través del Coordinador de la Unidad Interna los vales de abastecimiento para los botiquines, los revisará y entregará lo solicitado al responsable de cada botiquín, quien firmará el vale de recibido.

IV. USO DE BOTIQUINES.

10. Las brigadas de Primeros Auxilios difundirán entre el personal información básica referente a la atención de lesiones menores y malestares más comunes, con el objetivo de que todo el personal esté en posibilidades de manejar el material y atender este tipo de emergencias cuando los miembros de la U.I.P.C. no se encuentren.
11. La Empresa prohíbe el uso de los botiquines a quien no haya recibido instrucción acerca de cómo manejarlo.
12. Es responsabilidad de las brigadas de Primeros Auxilios mantener un stock suficiente de material para abastecer los botiquines de todas las áreas.

---

Minutas de reuniones de la Unidad Interna de Protección Civil.



## UNIDAD INTERNA DE PROTECCION CIVIL

### MINUTA

Siendo las 08:00 horas del miércoles 24, da inicio la junta correspondiente al mes de abril.

#### I. Participantes:

Claudia Meneses  
Rodrigo Almanza  
Beatriz Albores  
Aarón Gutiérrez  
Rafael Gómez  
Miguel Angel Mejía  
Antonio Córdova

Ana María Bañales  
Diana Espinosa  
Keiko Nishi  
Enrique Sánchez  
Carlos Tejeda  
José Luis Alvarez  
Estela Farfán.

II. Se anexan copias de los informes mensuales de cada Brigada, excepto Primeros Auxilios y Control y Prevención de Incendios.

#### III. Evacuación de Inmuebles (informó Rafael Gómez)

- Se elaboró el instructivo de "Qué hacer en caso de emergencia", el cual entregarán a la Brigada de Comunicación para su inclusión en los folletos generales.

#### Pendientes:

- Están trabajando en la instalación del sistema de voceo y lámparas de emergencia; así como en la adquisición del sistema de alarma sísmica, ya lo coordinaron con el Ing. Poot y esperan tener todo listo para el próximo simulacro.
- La práctica de simulacro será el día 27 de mayo.

#### Se les solicitó:

- Vigilar constantemente que las rutas de evacuación estén libres.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN





## UNIDAD INTERNA DE PROTECCION CIVIL

### MINUTA

Siendo las 08:00 horas del miércoles 24, da inicio la junta correspondiente al mes de abril.

#### I. Participantes:

Claudia Meneses  
Rodrigo Almanza  
Beatriz Albores  
Aarón Gutiérrez  
Rafael Gómez  
Miguel Angel Mejía  
Antonio Córdova

Ana María Bañales  
Diana Espinosa  
Keiko Nishi  
Enrique Sánchez  
Carlos Tejeda  
José Luis Alvarez  
Estela Farfán.

II. Se anexan copias de los informes mensuales de cada Brigada, excepto Primeros Auxilios y Control y Prevención de Incendios.

#### III. Evacuación de Inmuebles (informó Rafael Gómez)

- Se elaboró el instructivo de "Qué hacer en caso de emergencia", el cual entregarán a la Brigada de Comunicación para su inclusión en los folletos generales.

#### Pendientes:

- Están trabajando en la instalación del sistema de voceo y lámparas de emergencia; así como en la adquisición del sistema de alarma sísmica, ya lo coordinaron con el Ing. Poot y esperan tener todo listo para el próximo simulacro.
- La práctica de simulacro será el día 27 de mayo.

#### Se les solicitó:

- Vigilar constantemente que las rutas de evacuación estén libres.



#### IV. Búsqueda y Rescate (informó Ana Ma. Bañales)

- Están apoyando a la Brigada de Evacuación con las cotizaciones de cables para la instalación del sistema de voceo, lámparas de emergencia y alarma sísmica.
- 99% de avance en el Censo de personal
- Se están cotizando junto con la Brigada de Comunicación las placas de identificación.

#### Pendientes:

- Plano de ubicación de personal
- Placas de identificación
- Solicitar señalamientos para el Centro del Sur

#### V. Comunicaciones (informó Diana Espinosa)

- Se difundieron 2 circulares sobre prevención de incendios y primeros auxilios.
- Se están cotizando las placas de identificación
- Se cotizó el folleto de seguridad y se acordó que sean 1,000 ejemplares para distribuir también a provincia.
- Aunque se nos encargó la coordinación de los sistemas de voceo y alarma con batería, nos retiramos de este proyecto ya que las brigadas de Búsqueda y Evacuación lo están coordinando.
- Se están cotizando avisos con medidas de seguridad.

#### Pendientes:

- Difundir más circulares de prevención
- Impresión y distribución de folletos



#### VI. Coordinación (Lic. Meneses)

- No se ha logrado contacto con el IMSS, seguirá intentando.
- Ya está el Vo.Bo. del check up para gerentes, comenzarán a hacerse las citas.
- Ya se tienen las cotizaciones del curso de Primer Respondiente, se solicitará la autorización correspondiente.
- Se han autorizado botiquines más sencillos, se procederá a comprarlos.
- Está en proceso el registro del programa de simulacros ante protección civil.
- Por ahora se seguirán cerrando las puertas del almacén hasta que el Sr. Nakamura determine lo contrario.
- Ya tenemos las lámparas de emergencia, se coordinará su instalación con las brigadas correspondientes.

#### Pendientes:

- Coordinar la instalación de lámparas de emergencia
- Coordinar la instalación de alarma sísmica
- Coordinar la instalación de sistema de voice
- Coordinar el simulacro para el 27 de mayo
- Tener una reunión con la Brigada de Prevención de Incendios para obtener una mayor participación.

#### VII. Comentarios:

- El Ing. Ramírez deja de pertenecer a la U.I.P.C. de Vallejo
- Se sugirió incluir un cuestionario de retroalimentación en el folleto de seguridad.
- La Lic. Meneses tendrá 2 semanas de vacaciones por lo cual, nos coordinará el Lic. Palomino.
- Faltan extintores en la Recepción de Servicio.
- La Brigada de Primeros Auxilios se manifestó inconforme por la adquisición de botiquines más sencillos, ya que en un corto plazo ellos contarán con la capacitación para utilizar collarines, férulas, etc.
- Las circulares para informar de la junta mensual deberían repartirse con más tiempo de anticipación.
- No están de acuerdo en que la fecha para la junta mensual sea cambiada de manera imprevista.

UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL

INFORME MENSUAL

BRIGADA DE  
EVACUACIÓN DE  
INMUEBLES

MES: ABRIL

I. CENSO

ALTAS \_\_\_\_\_  
BAJAS \_\_\_\_\_

II. ACTIVIDADES REALIZADAS

I. PROGRAMADAS

NO.	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS (ÁREAS O EJECUTIVOS)	RESULTADOS OBTENIDOS	% DE AVANCE
1	Elaboración de Instructivo	PC	Ingeniería	Buenos	100 %
2	Seguimiento a la adquisición del sistema de alarma		Gerencia de servicio	Muy buenos	50 %
3					
4					
5					

II NO PROGRAMADAS

NO.	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS (ÁREAS O EJECUTIVOS)	RESULTADOS OBTENIDOS	% DE AVANCE
1					
2					
3					
4					

III. ACTIVIDADES POR REALIZAR EL PRÓXIMO MES

NO.	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS (ÁREAS O EJECUTIVOS)	RESULTADOS OBTENIDOS	% DE AVANCE
1	Práctica de simulacro		Todo el personal		
2	Instalación de alarma	Cables P/ Señal	Servicio		
3	Instalación de lamparas de emergencia		Servicio		
4					

IV. CAPACITACIÓN

NOMBRE	CURSO	OBJETIVO	FECHA

FIRMA DEL LÍDER DE BRIGADA

  
Rafael Gómez C.

**UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL  
INFORME MENSUAL**

**I. CENSO**

MES: ABRIL

ALTAS \_\_\_\_\_  
BAJAS \_\_\_\_\_

**II. ACTIVIDADES REALIZADAS**

**I. PROGRAMADAS**

NO.	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS (ÁREAS O EJECUTIVOS)	RESULTADOS OBTENIDOS	% DE AVANCE
1	LÁMPARAS DE EMERGENCIA	COMPRA DE MATERIAL PARA LA INSTALACIÓN	B. DE EVACUACIÓN DE INMUEBLES	PENDIENTE	0%
2	CENSO DEL PERSONAL	NINGUNO	B. DE PRIMEROS AUXILIOS	CONSIDERAMOS QUE TENEMOS YA UN 99% DE LA INFORMACIÓN	99%
3	DAR A CONOCER LAS PLACAS DE IDENTIFICACIÓN	COTIZACIONES	COORDINACIÓN DE LA U.I.P.C. Y LA BRIGADA DE COMUNICACIÓN	PENDIENTE	0%
4	INSTALACIÓN DE LA ALARMA	COTIZACIÓN DE BOCINAS Y COMPRA DE CABLES	ING. EDMUNDO POOT, B. DE EVACUACIÓN DE INMUEBLES	PENDIENTE	50%

**II. NO PROGRAMADAS**

NO.	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS (ÁREAS O EJECUTIVOS)	RESULTADOS OBTENIDOS	% DE AVANCE
1	PLANO DE UBICACIÓN DEL PERSONAL	PLANO REALIZADO POR GRUPO EME	SISTEMAS	PENDIENTE	0%

**III. ACTIVIDADES POR REALIZAR EL PRÓXIMO MES**

NO.	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS (ÁREAS O EJECUTIVOS)	TIEMPO ESTIMADO	% DE AVANCE
1	DAR A CONOCER LAS PLACAS DE IDENTIFICACIÓN	NINGUNO	BRIGADA DE COMUNICACIÓN	PENDIENTE	0%
2	SOLICITAR LOS SEÑALAMIENTOS PARA EL CENTRO DE SERVICIO DEL SUR	CONTACTAR CON GRUPO EME	COORDINACIÓN DE LA U.I.P.C.	PENDIENTE	0%

**V. COMENTARIOS:**

NINGUNO

  
 BRIGADA DE BÚSQUEDA Y RESCATE  
 ANA MARÍA BANALES ORTIZ  
 RESPONSABLE

**UNIDAD INTERNA DE PROTECCION CIVIL  
INFORME MENSUAL**

**MES: ABRIL**

**I. CENSO**

ALTAS            0  
BAJAS            1 (1)

**II. ACTIVIDADES REALIZADAS**

**I. PROGRAMADAS**

No	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS	RESULTADOS OBTENIDOS	% DE AVANCE
1	Placas Id.UIPC / info.		B. Búsqueda	Pend. cotiz.	50%
2	Circulares prevención	Proced.UIPC	P. Aux./Incen.	2 Circulares	100%
3(2)	Folleto de seguridad	Proced.UIPC	UIPC (Todos)	Muestra/cotiz.	80%
4	Coord. s.voceo c/bat.		Rec. Hum.	No es posible	
5	Coord. alarma c/bat.		B. Búsqueda	"	

**II. NO PROGRAMADAS**

No	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS	RESULTADOS OBTENIDOS	% DE AVANCE
1	Avisos med.seguridad		Coordinación	Pend. cotiz.	50%
2					
3					
4					
5					

**III. ACTIVIDADES POR REALIZAR EL PROXIMO MES**

No	ACTIVIDAD	RECURSOS A UTILIZAR	APOYOS REQUERIDOS
1	Continuar c/circulares de prevención	Procedimientos UIPC	UIPC (Todos)
2	Impresión y distribución de folletos		Aprobación costo
3	Coord. s.voceo y alarma c/altavoz		Rec. Hum. / Búsq.
4			
5			

**IV. CAPACITACION**

NOMBRE	CURSO	OBJETIVO	FECHA

**V. COMENTARIOS**

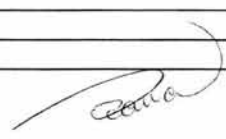
(1) El Ing. Guillermo Ramírez deja de pertenecer a la U.I.P.C. de Vallejo.

(2) El tiempo aproximado de entrega es 2 semanas.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## INFORME MENSUAL

MES: ABRIL

### I. ACTIVIDADES REALIZADAS

#### I. PROGRAMADAS

No.	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS (ÁREAS O EJECUTIVOS)	RESULTADOS OBTENIDOS	% DE AVANCE
1	PROGRAMA DE PREVENCIÓN CON APOYO DEL I.M.S.S.			CITA PARA ENTREVISTA	100
2	PROGRAMA DE CHECK UP PARA GERENTES DE DIVISIÓN Y DE ÁREA		Vo. Bo. DE R. PALOMINO Y A. PAZ PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO	COTIZACIONES DE VARIOS HOSPITALES.	30
3	COORDINAR EL CURSO DE PRIMER RESPONDIENTE PARA LA U.I.P.C.		Vo. Bo. DE R. PALOMINO.	COTIZACIONES DE INSTITUCIONES CAPACITADORAS CON REGISTRO ANTE P.C.	30
4	COORDINACIÓN DE LA ADQUISICIÓN DE BOTIQUINES			CAMBIO DE REQUISICIÓN POR EQUIPO MÁS SENCILLO.	75
5	REGISTRO DEL PROGRAMA DE SIMULACROS ANTE PROTECCIÓN CIVIL.		MENSAJERIA DE SONY.	VISITA Y VISTO BUENO DE INSPECTORES.	
6	REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO GENERAL DE EMERGENCIA CON GRUPO EME.		GRUPO EME, VIGILANCIA, SEC. TÉCNICO.	PROCEDIMIENTO ACORDE A LAS NECESIDADES DE SONY (VALLEJO).	
7	COORDINACIÓN DE ADQUISICIÓN DE LÁMPARAS DE EMERGENCIA			YA CONTAMOS CON TODAS LAS LÁMPARAS.	100

#### II. NO PROGRAMADAS

NO SE REALIZARON

**II. ACTIVIDADES POR REALIZAR EL PRÓXIMO MES**

No.	ACTIVIDAD	RECURSOS UTILIZADOS	APOYOS REQUERIDOS (ÁREAS O EJECUTIVOS)	RESULTADOS ESPERADOS	BIRGADA RESPONSABLE
1	COORDINAR LA INSTALACIÓN DEL ALUMBRADO DE EMERGENCIA.		SISTEMAS Y GTE. ALMACÉN	INSTALACIÓN	BUSQUEDA Y EVACUACIÓN
2	COORDINAR LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE ALARMA SÍSMICA		SERVICIO TÉCNICO	INSTALACIÓN Y PRUEBA PARA SIMULACRO.	EVACUACIÓN
3	COORDINAR LA INSTALACIÓN DEL SISTEMA DE VOCEO		SISTEMAS Y SERVICIO TÉCNICO	INSTALACIÓN Y PRUEBA	COMUNICACIÓN
4	COORDINACIÓN DE SIMULACRO CON ALARMA SÍSMICA		GRUPO EME Y VIGILANCIA.	QUE EL PERSONAL IDENTIFIQUE EL PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CADA CASO DE EMERGENCIA.	TODAS

**IV. CAPACITACIÓN****V. COMENTARIOS.**

La Brigada de Prevención de Incendios no ha presentado el reporte del recorrido de mantenimiento al equipo contra incendios. Debe realizar dicho recorrido y entregar el reporte a más tardar el día 30 de abril.

  
FIRMA DEL COORDINADOR



---

Evaluación de simulacros.



Marzo 5, 1996.

## CIRCULAR

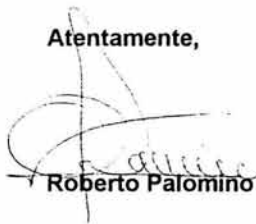
### UNIDAD INTERNA DE PROTECCION CIVIL DEPARTAMENTO DE VIGILANCIA

A continuación encontrarán el procedimiento para el simulacro que se realizará el viernes 8 de marzo:

1. Todos los miembros de la U.I.P.C., deberán tomar su posición (ver plano anexo) 5 minutos antes de la hora acordada, de forma natural y sin informar al personal. Recuerden llevar los silbatos que les serán proporcionados el día jueves.
2. Todos deberán llevar un reloj que cuente con segundero, sincronizado con su líder de brigada el día del simulacro.
3. A la 1:30 en punto se activará la sirena y simultáneamente comenzaremos a hacer sonar los silbatos en forma intermitente, por un período de 30 segundos, haciendo pausas para dar las indicaciones pertinentes.
4. Durante este tiempo, los integrantes de la U.I.P.C. situados en las áreas de bodega, procederán a informar que se está realizando un simulacro y a evacuar al personal hacia el área de seguridad.
5. Quienes se encuentren en área de oficinas, informarán del simulacro y realizarán el repliegue respectivo, recomendando: suspender actividades, desconectar maquinaria y equipo, abrir las puertas, despejar las rutas de evacuación, mantenerse alejados de ventanas y protegerse de objetos que puedan caer.
6. Cuando la sirena deje de sonar, o bien, pasados 30 segundos, el resto del personal deberá ser evacuado hacia el área de seguridad.

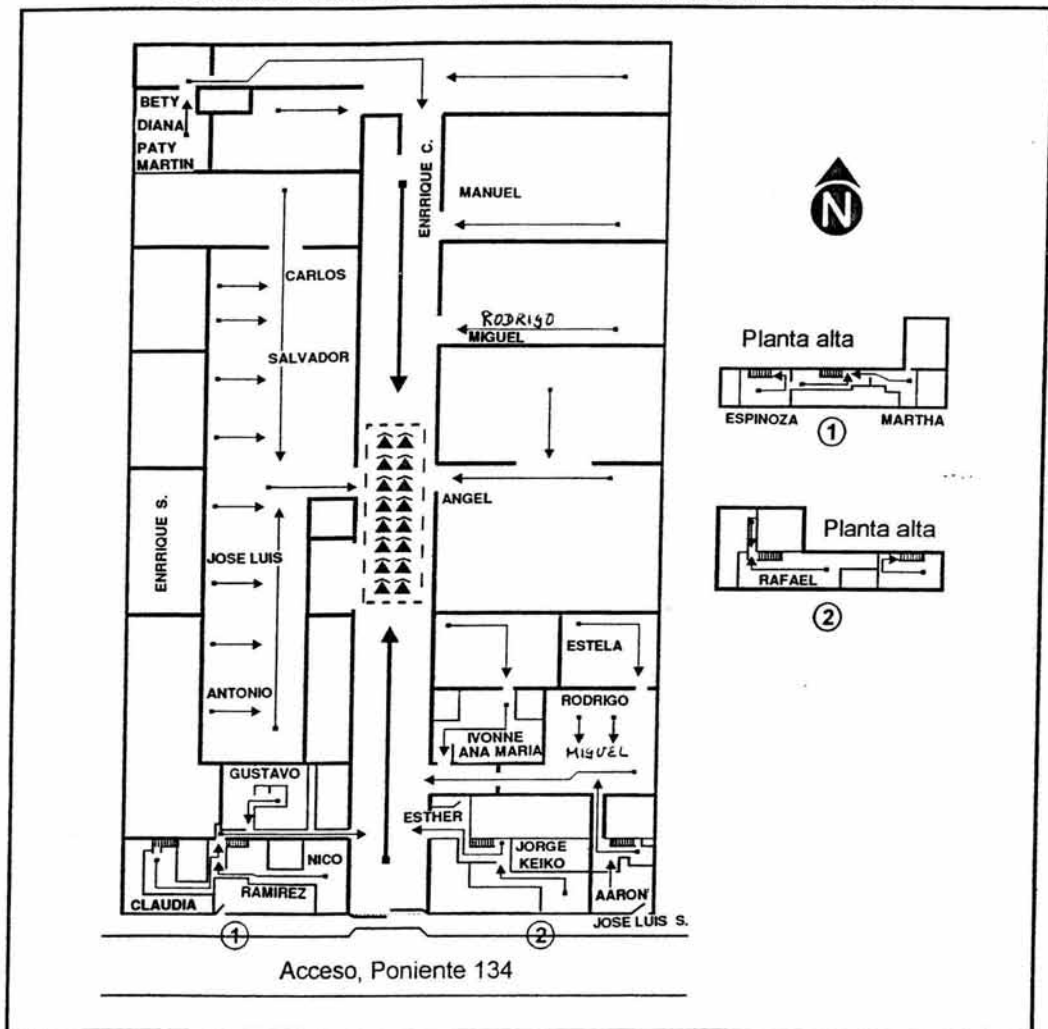
7. Los miembros de la U.I.P.C. deberán cuidar que la evacuación se realice en silencio, que no se desintegre el grupo que controlan, y que se mantenga el orden durante el ejercicio.
8. Una vez que TODO el personal y visitantes se encuentren concentrados en el área de seguridad, la U.I.P.C. se reunirá en el centro de control (caseta de vigilancia).
9. Por último, el Secretario Técnico o, en su defecto, el representante de la brigada de Comunicación, informará a la población del término del simulacro, y les solicitará que regresen a sus actividades normales.
10. Los miembros de la U.I.P.C., que hayan conducido a visitantes, deberán acompañarlos de regreso al área en la que se encontraban originalmente.
11. Cada elemento de la U.I.P.C. deberá llenar el formato de evaluación adjunto y posteriormente se realizará una reunión para valorar los resultados del simulacro.

Atentamente,



Roberto Palomino

UBICACION DE MIEMBROS DE LA UIPC DURANTE EL SIMULACRO DE EVACUACION



NOMENCLATURA:

	ZONA SEGURA.
	→ RUTA DE EVACUACIÓN.

RUTAS DE EVACUACIÓN.			
PROYECTO:	SONY-01-95.	FECHA:	DECIEMBRE 1995.
CLIENTE:	SONY.		
ELABORÓ:	Grupo EME	REFERENCIA:	PLANOS No.:
INSTRUCCIÓN PARA LA EVALUACIÓN Y EL MANEJO DE EMERGENCIAS, S.C.		RUTAS.CDR	1

COMENTARIOS SOBRE LA SITUACION DE EMERGENCIA  
SUSCITADA DEL DIA 8 DE MAYO DE 1996

Estos comentarios están enfocados básicamente al desempeño de la UIPC en una situación real de emergencia. Independientemente de las acciones que ya está tomando la empresa, con el fin de mejorar los sistemas y procedimientos de seguridad, así como de la asesoría externa que podamos recibir; creemos que es conveniente realizar una auto-evaluación para detectar posibles fallas en nuestro equipo.

1. A falta de sistema de voceo, todo el personal cooperó con la UIPC avisando de la evacuación y ésta se efectuó rápidamente. **Bien:** ésto demuestra el avance en nuestra cultura de auto-protección.
2. Los elementos de la UIPC se aseguraron de que la evacuación fuera total. **Muy bien:** afortunadamente hubo quienes notaron que faltaban algunas personas y regresaron por ellas.
3. Algunos miembros de la UIPC ayudaron a mantener a la gente en la zona de seguridad, invitándolos a ubicarse en la sombra y a mantener la calma. **Bien:** pero faltó apoyo de todos; aún sin conocer la situación, nosotros debemos procurar que la gente se sienta segura y conserve la calma.
4. Algunos otros estaban más preocupados por enterarse de qué estaba ocurriendo y por esparcir rumores, o simplemente molestos por "no ser tomados en cuenta". **Mal:** debemos entender los límites de nuestra responsabilidad y cooperar en lo que sea posible, con los medios con que contemos, y siguiendo instrucciones; es bueno que ya toda la empresa nos identifique, pero debemos recordar que este trabajo es desinteresado y no buscar ser héroes ni estrellas.
5. No se cuidó la discreción entre miembros de la UIPC, personal y visitantes, ni durante la emergencia, ni en los días posteriores a la misma. **Muy mal:** debemos evitar los comentarios dentro de la empresa, en nuestra casa y con los clientes, especialmente comentarios basados en suposiciones, ya que sus consecuencias pueden ser muy graves.

BRIGADA DE COMUNICACION

FECHA : MAYO 9 DE 1996.  
PARA : DIANA ESPINOSA.  
DE : GUILLERMO RAMÍREZ..  
ASUNTO: COMENTARIOS....

---

Srita Diana.

Sin duda después de los sucesos todos somos expertos en controlar situaciones inesperadas, pero en el momento de la urgencia realmente carecemos de visión oportuna y decisiones para controlar de la mejor manera tal suceso.

Mi comentario se enfoca en haber experimentado por más de dos horas una falta completa de comunicación y solo comentare lo que observe desde la parte posterior de la planta en la cual me ubique.

\*  
MAXIMA  
DISCRECION  
INDISPENSABLE

1.- Al momento de hacer la evacuación fuimos avisados por personas totalmente ajenas al grupo de protección civil (desde luego para casos de emergencia no vamos a esperar que sea una persona en especial la que comunique, pero bueno se le creyó a la persona que inicio el aviso)

CULTURA DE  
AUTOPROTECCION

2.- Debo de reconocer que cuando se notifico que realmente era una emergencia las personas de protección civil que están en el área de servicio cumplieron con su tarea excelentemente, evacuando y guiando al personal.

OK

3.- Conforme fueron pasando los minutos en la zona de seguridad de la planta, el persona inicio a desesperarse por no tener nignun tipo de información (aquí pienso que no era necesario explicar ampliamente lo que estaba sucediendo, las personas reaccionan de diferente manera)

\*

Para este punto quiero opinar que hubiera sido mejor :

a) reunir a todos los integrantes de protección civil y simplemente explicarles que el problema era delicado pero estaban en camino personal especializado para resolver en la mayor brevedad posible el problema y que por motivos de seguridad, no se podía comentar nada.

?

b) Que cada uno de nosotros se colocara en lugares estratégicos cubriendo y cuidando que el personal no se alejara demasiado de la zona de seguridad. y explicáramos, que en el momento que se tuvieran datos concretos se les avisaría, pero por el momento era necesario esperar manteniendo la calma ya que el percance podría durar por varios minutos, (cuando a las personas se les toma en cuenta tan solo por atención pienso que pueden ayudarnos más)

ALGUNOS  
LO HICIMOS

Conforme pasaron los minutos, todos se fueron dispersando, y otros hasta al comedor regresaron. Otros estabamos arriba de las tarimas. Otros con las vista fijan en las puerta para detectar cualquier movimiento.

c) Había personas que no habían comido, creo que se les podría ver dado oportunidad de tomar tan solo un refresco).

ORGANIZACION  
DE LA GENTE

d) Había personal que estaba jugando "Rayuela" otros barajas, otros esperando que el chupa cabras apareciera en cualquier momento , es decir no había orden.

e) Llegue a pensar que íbamos a tener casos de desmayo por insolación o por falta de alimentos ( la brigada de primeros auxilios) totalmente dispersados.

f) Palomino ponía mas nerviosa al personal por dar tantas vueltas y al final nunca dio una explicación de lo sucedido.

g) Repito no era necesario explicar lo que estaba sucediendo, tan simple de decir que somos una familia Sony y que debemos de cuidarnos mutuamente, recordar que cualquier comentario que hiciéramos en la familia podría ocasionar mayores problemas.

Para este momento todos dieron su versión en su casa y se ha vuelto un vecindario. Tan sencillo era de recomendarnos que evitáramos cualquier comentario incluso con la familia (de antemano yo se que no se puede evitar, pero bajo una petición o advertencia se podría controlar aun mas los comentarios desagradables) .

Insisto en que se hubiera agrupado a las brigadas de protección civil, y darle la tarea sencilla de tratar de estar por todos lados y agrupar a la gente, brindándoles apoyo y comentando que estaba todo en proceso de solución.

Escuche un comentario un tanto desagradable " si tenia deseos de salirme de protección civil con lo sucedido que no me tomaron en cuenta para nada , me salgo con mayor razón.

Habemos personas que queremos estar en todo y sobresalir como héroes, yo creo que la persona que tiene este pensamiento no debe de estar en las brigadas, yo entendí que las brigadas son de apoyo mutuo e incondicional y no para ser héroes..... pero como aquí lo que importa es sobresalir pues mejor me quedo arriba de mis tarimas.

ENTENDER  
NUESTRO PAPEL

Como ultimo comentario sería bueno reunir a las brigadas y buscar una experiencia mutua de lo sucedido., dándoles un simple cuestionario que diga

¿ Que hubieran hecho ellos en un caso similar ? dando sus comentario y sugerencia así puede conocer si tiene héroes o Super Ramírez en sus brigadas ( lo ultimo es broma)

En lo personal me llevo una experiencia para el centro de servicio sur y desde el día de ayer le pedí al policía que esta en el sur, una mayor vigilancia para todos las personas que están llevando materiales y equipos , así como vigilar mas de cerca la zona del nuevo centro de servicio. Para este momento nadie entra a la construcción sino tiene el gáfete correspondiente dado por vigilancia .

De antemano agradezco su atención a la misma.

ATENTAMENTE

  
\_\_\_\_\_  
ING. GUILLEMOS RAMÍREZ.  
Subgerente de Servicio



---

Informe de recorridos mensuales.

## MEMORÁNDUM

2 DE JULIO DE 1996.

A: **ROBERTO PALOMINO.**  
**SECRETARIO TÉCNICO**  
**DE LA U.I.P.C.**

DE: **CLAUDIA MENESES.**  
**COORDINADORA DE LA**  
**U.I.P.C.**

ASUNTO: SUPERVISIÓN MENSUAL.

ANEXO REPORTE CON LOS FACTORES DE MAYOR RIESGO ENCONTRADOS DURANTE EL RECORRIDO EFECTUADO POR LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA, DE ACUERDO CON EL PROGRAMA DE SUPERVISIONES A LOS EQUIPOS Y SEÑALAMIENTOS DE PROTECCIÓN CIVIL.

LO ANTERIOR CON EL OBJETIVO DE CON TU APOYO, DAR SEGUIMIENTO A LA CORRECCIÓN DE CADA UNA DE LAS OBSERVACIONES MENCIONADAS.

QUEDO A TUS ÓRDENES PARA CUALQUIER INFORMACIÓN AL RESPECTO.

ATENTAMENTE,



**MERCADOTECNIA.**

**BODEGA DEL ANDÉN.**

- SE ENCONTRARON COLILLAS DE CIGARRO Y UNA CAJA DE CERILLOS.
- LOS PASILLOS ESTÁN OBSTRUIDOS POR CAJAS Y BOLSAS DE MATERIAL.
- HAY ANAQUELES MUY ALTOS Y CON CAJAS GRANDES EN LA PARTE MÁS ALTA; ESTAS CAJAS NO ESTÁN ASEGURADAS.
- ENCONTRAMOS IMPLEMENTOS DE LIMPIEZA OBSTRUYENDO EL PASO.

**BODEGA DE LAS OFICINAS.**

- HAY CAJAS A MENOS DE 20 cm. DE LAS BALASTRAS.
- SOBRE EL TECHO DE LAS ESCALERAS DE ACCESO A LA BODEGA, HAY CABLES DE ENERGÍA QUE ALIMENTAN LAS BALASTRAS Y CONTACTOS DEL ÁREA. AHÍ ENCONTRAMOS CAJAS, BOLSAS Y UNICEL.
- EN LA OFICINA, LA MAYORÍA DE LAS VECES DEJAN LA CAFETERA ENCENDIDA DURANTE LA NOCHE.

**VENTAS.**

- EL HIDRANTE DE LA SALA DE EXHIBICIONES ESTÁ OBSTRUIDO POR UN ANAQUEL.
- LA CAFETERA SE QUEDA ENCENDIDA DURANTE LA NOCHE.
- EL ENFRIADOR DE AGUA TIENE LOS CABLES DE LA CONEXIÓN UNIDOS A LA EXTENSIÓN CON CINTA DE AISLAR, LA CLAVIJA ESTÁ EXPUESTA.

---

### **C. Aspectos generales de Protección Civil.**

#### **El símbolo internacional de Protección Civil.**

Actualmente, las actividades de Protección Civil ocupan cada vez más espacios en el mundo. En nuestro país, a consecuencia de la creación del Sistema Nacional de Protección Civil, se ha organizado un importante número de grupos, de orden público y privado, dirigidos a ejecutar este tipo de tareas, aunque todos tienen como objetivo común "Proteger y salvaguardar a la población, sus bienes y su entorno ecológico ante la amenaza u ocurrencia de un desastre".

En algunos países se llama a estas actividades Defensa Civil, en otros Comisión Nacional de Emergencia, Comités Nacionales para la Prevención y Atención de Emergencias, etc. Y todas ellas usan un símbolo común: el triángulo dentro de un círculo en un cuadrado. No obstante su amplia difusión, muchos de los organismos y de las personas dedicados a la Protección Civil, desconocen su origen y significado.

El símbolo internacional de Protección Civil.

---

### **Antecedentes.**

Fue en 1949, cuando la Liga de las Naciones pertenecientes a la Cruz Roja debatía acerca de las actividades de Protección Civil. Publicó una convocatoria para buscar una imagen que permitiera que se identificara a la Protección Civil en todo el mundo. Uno de los países que envió su propuesta fue Israel, que entonces era un Estado de nueva creación. Su propuesta fue modificada, ya que al centro se ubicaba la estrella de David. La razón fue que no se deseaba implicar este símbolo con dos posiciones que serían debatibles: la religión y la política.

La propuesta del recién formado Estado de Israel.

Su presentación oficial acompañada de los sustentos jurídicos y su protocolo se encuentran en los convenios de Ginebra, del 12 de agosto de 1949 y fue aprobado por la Conferencia Diplomática, relativa a la afirmación y el desarrollo del derecho internacional humanitario.

Sin embargo, hasta 1977, el 10 de junio, los representantes de los estados de la Conferencia Diplomática firmaron un instrumento jurídico para autenticarlo, anexando los protocolos adicionales elaborados durante las sesiones de 1974 y 1977.

---

### **Descripción de los símbolos.**

Triángulo azul al centro.

En las religiones monoteístas, el triángulo significa el ser supremo, la energía protectora. El color azul, produce sensaciones de tranquilidad y protección, relacionadas con las actividades de prevención, es decir las que se realizan antes de un posible desastre.

Círculo anaranjado.

La figura circular significa movimiento y acción; recordemos que los antiguos pensadores observaban el movimiento de los planetas, las estrellas y del universo en general. El color anaranjado provoca aceleración metabólica, además de ayudar a ubicar rápidamente a quien lo porta, aunque la iluminación sea escasa, hechos que favorecen las actividades durante un desastre.

Cuadrado amarillo.

La figura cuadrada se vincula a la estabilidad, mientras que el color amarillo se relaciona como alerta, es decir, indica la posibilidad de un peligro inminente.

Generalmente se desecha a este color, pero tal vez sea éste el de mayor importancia, por el estado de alerta que evoca; es de vital importancia, para integrar en el aprendizaje de la población la importancia de la prevención para enfrentar una emergencia con mayor oportunidad.

---

### **Lineamientos generales para simulacros de evacuación.**

Un simulacro es la representación de una emergencia causada por el impacto de uno o más fenómenos perturbadores en un inmueble, bajo condiciones y tiempo prestablecidos y en atención al cuidado de la integridad física de sus habitantes obliga al desalojo.

Durante el simulacro se ponen a prueba la estructura, organización y capacidad e la Unidad Interna de Protección Civil, las condiciones del inmueble, las reacciones de los ocupantes y en general la eficiencia del Plan de Emergencia.

Por esta razón, es el simulacro el mejor ejercicio de las acciones de emergencia que los habitantes de un inmueble pueden practicar, para generar y consolidar los hábitos correctos de respuesta ante estas situaciones. Además estos ejercicios permites corregir las fallas detectadas en la ejecución del Plan de Emergencia.

Para la realización de simulacros se debe contar con recursos:

a) Humanos.

Responsable del inmueble. Encargado de coordinar la capacitación y el adiestramiento de los grupos de respuesta y de realizar el manejo operativo interno ante una situación de respuesta.

Jefes de piso. Este grupo está integrado por habitantes del inmueble y vecinos del mismo. Coordinan a los brigadistas del área que les corresponda.

Brigadistas. Desempeñan las actividades físicas de Protección Civil durante la emergencia, en una determinada área. Forman parte de este grupo habitantes y vecinos del inmueble.



La participación de todos los niveles jerárquicos de una organización es fundamental.

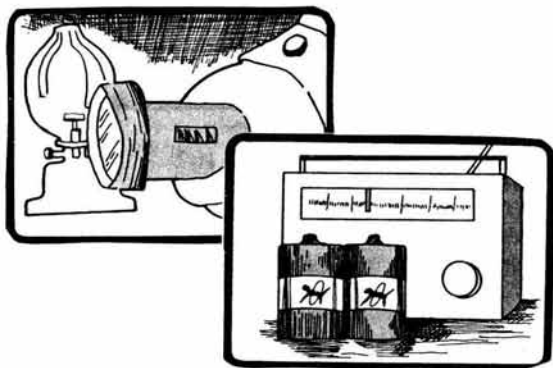
---

b)Materiales.

El equipo indispensable para la tenciión de las emergencias:

Extintores, hidrantes, detectores de humo o calor, cascos, ropa protectora, lámparas, alarmas, herramientas en general; equipo y materiales para la planeación, señalización y evaluación (acrílicos, papelería, croquis y planos), que serán vitales para identificar riesgos, áreas de seguridad, señalamiento de rutas de evacuación, salidas de emergencia y anotaciones diversas que apoyen la planeación del simulacro.

Es muy importante considerar que los brigadistas deben contar con franca disposición para colaborar, así como capacidad de mando, iniciativa propia, buena salud física y mental y la aceptación de sus compañeros de brigada.



Algunos materiales básicos para efectuar los simulacros.



---

### Planeación de un simulacro.

Para planear un ejercicio de evacuación, se requiere del pleno conocimiento de las características del inmueble, de la zona donde se ubica y de las calles o avenidas que lo circundan; también de los espacios abiertos existentes en el entorno y los tipos de inmuebles vecinos y sus giros. Todo esto para prevér el tipo de riesgos que, por su ubicación geográfica, se encuentra expuesta su localidad.

- a) Se recomienda elaborar un plano sencillo del edificio, si es posible por cada nivel, así como de las áreas circundantes
- b) Identificar riesgos, para detectar los probables daños a los que están expuestos los usuarios y el inmueble, por lo que se debe incluir tanto lo relativo al ambiente interno del inmueble, como al ambiente externo, así como sus posibles encadenamientos con otros fenómenos destructivos.

### Reducir riesgos durante el simulacro.

Para reducir los riesgos durante la evacuación, se requiere hacer un recorrido para identificar posibles peligros en el interior del inmueble, tales como objetos colgantes o por caer, obstáculos en pasillos o en escaleras, puertas de acceso en condiciones de uso, salidas de emergencia abiertas (siempre), además de los riesgos propios de cada inmueble, de acuerdo con las actividades que se lleven a cabo en él.

En el exterior, se debe reconocer el flujo vehicular y los riesgos a los que los evacuados estarían expuestos por la cercanía de gasolineras, gaseras, inmuebles vecinos con salidas de vehículos pesados o de emergencia, etc.



La coordinación con los servicios de emergencia del área. Una de las formas de evitar riesgos durante los simulacros.

### Censo y registro de población del inmueble.

Es muy importante contar con un censo completo de las personas que se encuentran en el inmueble. Para ello se debe contar con un registro de los habitantes o usuarios permanentes de cada área del inmueble, especificando cuántos menores, ancianos, enfermos y animales se encuentran en cada una de ellas.

Por otro lado, es también imprescindible llevar un registro diario de los visitantes, indicando el lugar del inmueble al cual ingresarán, el nombre de la persona que visitan y cuántas personas le acompañan, su hora de entrada y de salida.

De esta forma, una vez que se haya desalojado el inmueble, los brigadistas estarán en posibilidad de verificar que todos los ocupantes se encuentren en la zona de seguridad.

### Identificación de áreas de seguridad.

Generalmente, dentro del edificio se ubican áreas seguras en donde los ocupantes pueden reunirse. De no ser así, se pueden identificar fuera del inmueble zonas abiertas que ofrezcan la seguridad necesaria.

Estas zonas se deben señalar antes del ejercicio de evacuación y continuar así permanentemente, de tal forma que sean reconocidos por los usuarios del edificio y por los brigadistas.

### Determinación de rutas de evacuación y salidas de emergencia.

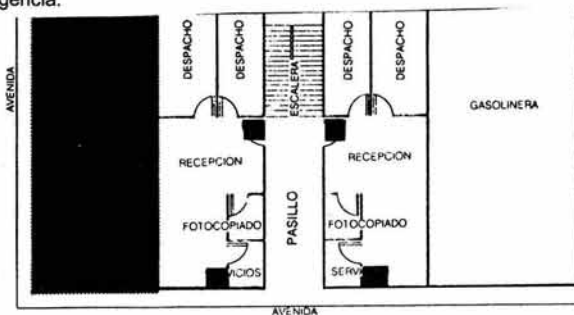
Durante el reconocimiento del inmueble, se deben identificar recorridos seguros que conduzcan a la zona de seguridad, sin limitarse a una sola, sino ofrecer varias alternativas a los habitantes. Del mismo modo se deberán ubicar las posibles salidas de emergencia, que como tales deberán permanecer **siempre** abiertas.

Durante los ejercicios, se evaluará la eficacia de estas rutas y salidas, para señalizarlas como definitivas o en su caso, modificarlas.

### El tránsito durante la evacuación.

Debe efectuarse con seguridad y fluidez por parte de los brigadistas, para transmitir a los evacuados esta actitud. Sin embargo, la coordinación de los tiempos y los flujos de tránsito, sobre todo en áreas en donde confluyan varios grupos de personas, provenientes de diferentes áreas deben recibir especial atención.

Por otro lado, se debe planear la ubicación de espacios por donde los brigadistas puedan desplazarse fácilmente para apoyar a sus compañeros a desalojar el área o ayudar a quien lo requiera en caso de emergencia.



Las rutas de evacuación deben permanecer despejadas y señaladas.

---

### Tipos de simulacros.

Hay dos tipos de simulacros, con previo aviso y sin previo aviso. Cuando se efectúa el primer simulacro del inmueble, debe ser con previo aviso a todos los usuarios del inmueble y a los miembros de la Unidad Interna de Protección Civil.

En los simulacros con previo aviso se solicita a algunos de los usuarios que al término del ejercicio, hagan una evaluación del mismo, contestando el formato de evaluación que los brigadistas le entregarán.

Una vez que se han realizado varios simulacros con previo aviso y cuando sus resultados han sido positivos, es conveniente realizar un simulacro sin aviso. Esto es por que los simulacros sin previo aviso pueden dar resultados negativos si no se ha practicado previamente.

Se recomienda que los simulacros se realicen:

- a) uno al mes, si se trata de una zona de riesgo (como la Ciudad de México);
- b) uno cada tres meses en caso de tratarse de una zona de riesgo medio;
- c) uno cada seis meses para zonas de bajo riesgo.

Para saber en qué clase de zona se encuentra el inmueble, se puede acudir a la unidad local de protección civil, al municipio o la delegación política a la que éste pertenezca.

### Evaluación del simulacro.

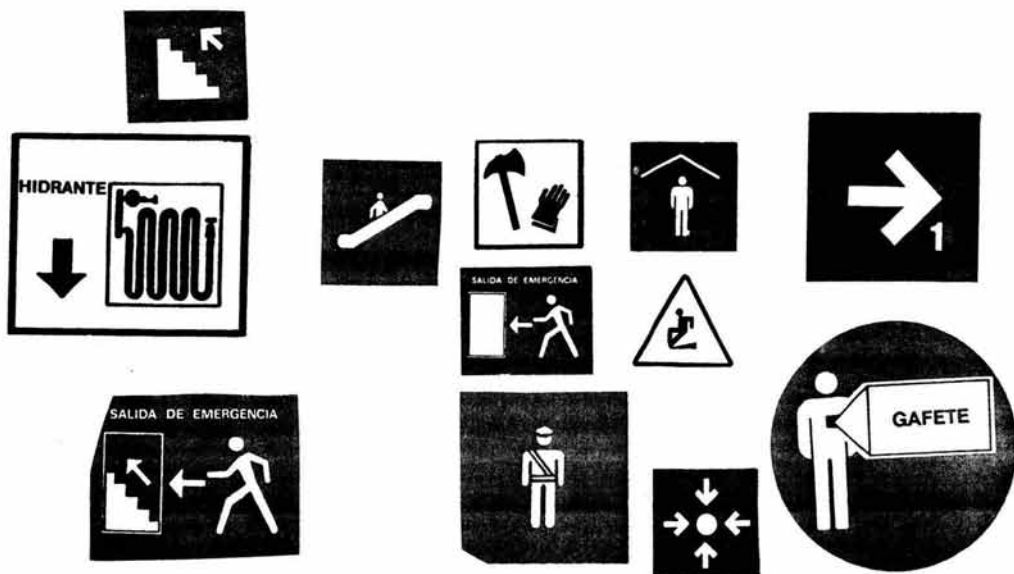
Una vez terminado el simulacro, deben reunirse todos los miembros de la Unidad Interna de Protección Civil, con el objetivo de comentar los aciertos, las fallas detectadas, las observaciones de los usuarios y las evaluaciones de los observadores, para tener un panorama completo de lo que sucedió en todo el inmueble y durante el tiempo total del ejercicio. Esta reunión dará la pauta para realizar las correcciones necesarias en el plan del siguiente simulacro.



## Las Señales de Seguridad





Las Señales de Seguridad te pueden salvar la vida, por eso es muy importante que las conozcas y que sigas sus recomendaciones.

En esta sección encontrarás algunas de las señales de uso más frecuente.












**Informativas. A) Para conducir a una situación segura.**

SEÑAL	NOMBRE	CARACTERÍSTICAS
	<b>Ruta de evacuación</b>	Con recuadro: símbolo (flecha) y texto de color blanco, fondo de color verde. Sin recuadro: símbolo (flecha) de color verde; puede pintarse directamente sobre la pared, piso o columnas
	<b>Zona de seguridad.</b>	Esta señal indica la zona de seguridad en el interior del inmueble. Cuadro o rectángulo de fondo verde y símbolo en blanco.




	<b>Zona de seguridad.</b>	En exteriores (patios, explanadas) señalar la zona con una línea punteada alternando el color verde y blanco, ajustando la forma geométrica (rectangular, circular), a la necesidad del inmueble.
	<b>Zona de concentración</b>	Para uso en el interior del inmueble. Esta señal indica la zona de concentración en el interior del inmueble. Cuadrado o rectángulo, fondo verde, símbolo blanco.
	<b>Primeros Auxilios.</b>	Indica la ubicación del botiquín o, en caso de existir, el servicio médico. Asimismo, se puede pintar este señalamiento directamente en el piso en el lugar donde se instalará el puesto de primeros auxilios durante una emergencia.
	<b>Salida de emergencia</b>	Se puede utilizar símbolo y texto, o sólo texto. Cuadrado o rectángulo, fondo verde, símbolo blanco

b) De emergencia, para indicar la ubicación del equipo de emergencia.



	<b>* Extintor.</b>	Es para indicar la ubicación de un extintor. Cuadro o rectángulo. Fondo blanco, orilla roja, símbolo rojo (extintor con una flecha direccional).
	<b>* Hidrante.</b>	Indica la ubicación de un hidrante. Cuadro o rectángulo. Fondo blanco, orilla roja, símbolo rojo (un hidrante con una flecha direccional).
	<b>* Señal de Alarma.</b>	Indica la ubicación de la alarma (campana) o bien el lugar donde está el interruptor que acciona el sistema de alarma. Cuadro o rectángulo. Fondo blanco, orilla roja, símbolo rojo (un timbre con ondas sonoras).


	<b>* Teléfono de Emergencia.</b>	Indica la ubicación de un teléfono de emergencia. Cuadro o rectángulo. Fondo blanco, orilla roja, símbolo rojo (silueta de un auricular).
	<b>* Equipo contra incendio.</b>	Es para indicar la ubicación del equipo contra incendio. Cuadro o rectángulo. Fondo blanco, orilla roja, símbolo rojo (un par de guantes y una hacha).
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los gabinetes, estantes o espacios donde se localicen instrumentos del equipo de emergencia deben pintarse de color rojo.</li> </ul> <p>c) Para indicar elementos de apoyo para la seguridad.</p>		
	<b>Lugar reservado para minusvalidos</b>	Cuadro o rectángulo. Fondo azul, símbolo blanco (figura humana en silla de ruedas). Puede pintarse directamente sobre la pared o el piso.
	<b>Bocina o alto - parlante.</b>	Cuadro o rectángulo. Fondo azul, símbolo blanco (un megáfono con ondas sonoras).
	<b>Módulo de información.</b>	Cuadro o rectángulo. Fondo azul, símbolo blanco (signo de interrogación de cierre)
	<b>Vigilancia</b>	Cuadro o rectángulo. Fondo azul, símbolo blanco (figura de un guardia).

**Preventivas: Para advertir de la existencia de un peligro.**

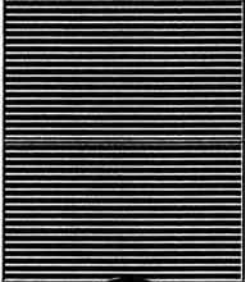
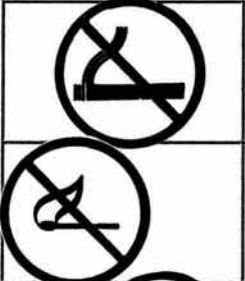




	<b>Zona de riesgo</b>	Triángulo fondo amarillo, símbolo, marco y texto en negro.
En esta categoría también caben:	 <b>Piso resbaloso.</b>	Triángulo fondo amarillo, símbolo, marco y texto en negro. Esta señal se utilizará para las ocasiones que de manera temporal (piso mojado por aseo, lluvia o reparación del mismo) se requiera prevenir a la población.
	<b>Material inflamable</b>	Triángulo fondo amarillo, símbolo, marco y texto en negro.
	<b>Instalación de gas.</b>	Triángulo fondo amarillo, símbolo, marco y texto en negro.
<b>Para las señales arriba indicadas, se puede incluir texto para reforzar la información.</b>		

**De observancia obligatoria. Obligación para comprometer a una acción inmediata.**

	<b>Registro obligatorio de acceso.</b>	Círculo con fondo azul, símbolo blanco
	<b>Uso de gafete.</b>	Círculo con fondo azul, símbolo blanco.
En esta categoría también caben;	<b>Credencial de identificación</b>	Círculo con fondo azul, símbolo blanco.

	<b>Inspección de objetos</b>	Círculo con fondo azul, símbolo blanco.
---	------------------------------	---

**Prohibitivas. Indican acciones que no deben realizarse.**

	<b>No corro.</b>	Círculo con banda transversal en color rojo, fondo blanco y símbolo negro (figura humana corriendo).
	<b>No grito.</b>	Círculo con banda transversal en color rojo, fondo blanco y símbolo negro (figura humana con ondas sonoras, saliendo de su boca).
	<b>No empujo.</b>	Círculo con banda transversal en color rojo, fondo blanco y símbolo negro (dos figuras humanas una empujando a la otra).
	<b>No fume.</b>	Círculo con banda transversal en color rojo, fondo blanco y símbolo negro (un cigarro encendido).
	<b>No encienda cerillos.</b>	Círculo con banda transversal en color rojo, fondo blanco y símbolo negro (un cerillo encendido).
	<b>No hay paso</b>	Círculo con banda transversal en color rojo, fondo blanco y símbolo negro (figura humana en pie).

Para las señales arriba indicadas:

1. El símbolo debe estar centrado, sin llegar o cubrir los límites de la banda transversal.
- 2 La banda transversal se traza de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo y debe tener un ángulo de inclinación de 45 grados.
3. El símbolo indicará la acción por sí misma, por lo que no es necesario el texto.



---

#### D. Factores psicológicos que intervienen en los accidentes.

Este es un tema tan interesante como para ser anexo al presente trabajo, debido a que se pueden dar durante o después del siniestro y ocasionar incidentes que aquél por sí mismo no hubiese desatado.

Tomemos del texto de Carlos Peniche las siguientes consideraciones:

- a) Las causas de los accidentes son multifactoriales;
- b) Los accidentes se pueden prevenir solamente actuando sobre las variables que los producen;
- c) La variable común a todos los accidentes, independientemente de dónde, cómo y cuándo haya ocurrido, es la conducta humana.

En lo que respecta a la prevención de siniestros, la Psicología en México ha hecho aportaciones referentes a la capacitación y la difusión de medidas de seguridad (Peniche, 1985).

A continuación se mencionarán algunos procesos psicológicos que se presentan en la población que ha sufrido un desastre, sobre todo en los más afectados y en los integrantes de los grupos de rescate y ayuda.

##### a) Fatiga.

Disminución de la actividad cerebral, caracterizada por estados de letargo y somnolencia. Las manifestaciones de la fatiga son monotonía, aburrimiento, tedio, hastío y apatía.

Durante la fatiga el rendimiento y la capacidad del desempeño visual disminuyen. Fisiológicamente se observa un grupo de procesos psicológicos asociados a la disminución o pérdida de la eficiencia y habilidad en el desempeño de una tarea. Se asocia a la sensación de agotamiento y cansancio, así como ansiedad, sentimientos de frustración y aburrimiento.

En ocasiones, las condiciones de trabajo inadecuadas, rechazadas psicológicamente por el trabajador, originan conflictos y frustraciones personales, lo cual resulta en fatiga.

Además la tensión, el estrés y las emociones (tomemos en cuenta que todo esto se presenta en la población que ha sido afectada por un desastre), así como los esfuerzos prolongados (situación que además presentan las personas que integran los grupos de rescate después de un siniestro), disminuyen la eficiencia discriminativa y perceptual, afectando al desempeño intelectual y el tiempo de reacción.

##### b) Ansiedad.

Es un proceso psicológico que causa cansancio y fatiga, la cual a su vez, origina ansiedad y comienza un círculo vicioso que desorganiza y deteriora la actividad productiva.

Si consideramos que todos tenemos un límite en la información que podemos procesar en determinado momento, bajo circunstancias específicas, excederlo es provocar un siniestro.

En el caso de los desastres, la población que ha sufrido sus efectos está sujeta a la ansiedad, por lo que posterior al evento se corre el riesgo de tener más accidentes.

---

c) Atención.

Es el proceso de discriminación de un estímulo; en él las funciones, en orden de importancia son: visual, auditiva, olfativa, táctil y kinésica.

La disponibilidad y habilidad sensoriales son importantes en las actividades que requieren de identificar ciertos estímulos.

d) Habitación.

Cuando el individuo ha estado expuesto por un periodo largo a un ambiente con los mismos estímulos, éste se familiariza con ellos, puesto que han perdido su valor discriminativo.

Una vez que las personas se han habituado a los señalamientos de Protección Civil, éstos pasan desapercibidos y el efecto que se perseguía se pierde.

Por otro lado, en la etapa posterior a un desastre, cuando hay señalamientos que indican el peligro en una zona y permanecen en el lugar durante un largo periodo, quienes transitan muy seguido por el lugar se habitúan y no discriminan los señalamientos, ya que han pasado a "formar parte del paisaje", lo que representa un riesgo extra.

e) Emociones.

Son reacciones neurovegetativas y en especial glandulares del organismo ante estímulos.

A través de las asociaciones, el organismo reacciona reacciones específicas hacia determinados estímulos. Un estado emocional intenso es un elemento perturbador y desorganizador de la conducta.

Por ejemplo, unos meses después de los sismos de 1985, cada vez que los habitantes de la Ciudad de México que los vivieron percibían un movimiento sísmico, presentaban respuestas de pánico y salían de los inmuebles a toda prisa.

Las emociones que comúnmente se observan posterior a un desastre son:

- Depresión.

Es un estado emocional caracterizado por sentimientos de minusvalía, pérdida de autoestima y sentimientos de culpa, es una devaluación de uno mismo. Generalmente es causa y consecuencia de los accidentes.

- Agresión.

Sentimiento de autoafirmación, hostilidad, acciones punitivas hacia los demás y hacia el ambiente.

- Inestabilidad emocional.

Lleva al trabajador a desempeñarse en forma inestable y discontinua, pasando del entusiasmo al desganado, al rechazo a las tareas y al negativismo.

---

- **Ansiedad**

Proceso que provoca desorganización, en el que el individuo se siente amenazado.

Puede variar desde una ansiedad vaga, llamada flotante, en la que el individuo se siente intranquilo sin saber por qué, e incrementarse por diversas condiciones hasta la ansiedad específica y determinada, como las fobias.

f) Otras condiciones psicológicas que pueden afectar a la respuesta de los individuos hacia la autoprotección son las actitudes, el rendimiento intelectual, la edad, las experiencias previas con eventos similares, , la coordinación perceptivo-motriz, la motivación, los antecedentes psico sociales, las relaciones humanas y las costumbres.

No sólo las víctimas de un desastre están sometidas a un sinnúmero de estados emocionales.  
¿Usted se ha preguntado lo que sucede con los integrantes de los cuerpos de rescate y con los voluntarios? ¿qué piensan? ¿qué sienten?, algunos aspectos simples como ¿cuándo descansan? ¿qué secuelas psicológicas tendrán en ellos estos episodios?

---

**E. Propuestas de capacitación en Protección Civil.**

**Plan vecinal de protección civil.**



**PLAN VECINAL DE PROTECCIÓN CIVIL**

---

### ¿Qué es Protección Civil?

El trabajo en Protección Civil tiene como objetivo principal prepararnos para protegernos de los posibles daños que los **desastres** puedan provocarnos, es decir los "eventos fuertes" que no dependen de nosotros y que nos pueden dañar. Como no dependen de nosotros, no son aquellos que podamos evitar, por lo que generalmente **su origen es externo**.

Ahora, para entender qué es un desastre, el Centro Nacional de Prevención de Desastres da la siguiente definición:

Un desastre es un "evento concentrado en un tiempo y espacio en el cual una sociedad o parte de ella sufre un severo daño e incurre en pérdidas para sus miembros, de tal manera que la estructura social se desajusta y se impide el cumplimiento de las actividades esenciales de la sociedad, afectando el funcionamiento vital de la misma".

### ¿Por qué prepararnos para un desastre?

Es importante prepararse para un desastre por que cada desastre produce efectos perdurables: vidas humanas, en secuelas emocionales que quedan en las personas que las sufren, así como daños a la propiedad, los servicios y la ecología.

El problema más frecuente es la falta de preparación de las personas para enfrentar los desastres **antes, durante y después**.

**Antes**, ya que generalmente no consideramos la posibilidad de que ocurra y menos de que pueda afectarnos.

**Durante**, pues el miedo y la confusión del momento no nos permiten tomar la mejor decisión, para cuidar nuestra vida y la de nuestra familia.

**Después**, por que el panorama de desorden que queda a nuestro alrededor, sumadas al desgaste físico y emocional vivido, puede llevarnos a realizar acciones no premeditadas que pueden perjudicarnos aún más.

De esta forma, en nuestro **Plan Vecinal de Protección Civil** buscaremos aprender lo que es la **autoprotección**, esto es, que todos y cada uno de los que vivimos en Casas Grandes 60 sepamos qué hacer para detectar posibles riesgos que puedan dañarnos en casos de desastre, cualquiera que éste sea, en el lugar que nos encontremos.

Por lo anterior, en nuestro **Plan Vecinal de Protección Civil** consideraremos dos tipos de preparación en cada uno de los departamentos:

La preparación mental, es decir **saber qué hacer** y

la preparación física, **considerando equipo y provisiones**.

---

### La organización del trabajo en el Plan Vecinal.

En ambos tipos de preparación, el trabajo conjunto es de vital importancia, ya que requieren de esfuerzo para iniciar y mantener un plan como el que pretendemos realizar.

En cuanto al trabajo relativo a saber qué hacer, se llevará en equipos de voluntarios que se dividirán las tareas propias de Protección Civil, para lo cual se preparará a través de expertos en el tema

1. **Primeros Auxilios.**
2. **Prevención de Incendios.**
3. **Evacuación del edificio.**

La preparación física dependerá por un lado, de cada familia, ya que para enfrentar el punto más grave de cualquier desastre se deberán tener a la mano equipo y provisiones - anexos 1 a 3 -, y por otro de los equipos de voluntarios, como es en el caso de Primeros Auxilios, contando con un botiquín general - anexo 4 -, o el de Prevención de Incendios, para el cual tendremos equipo para combatir conatos.

### Prevención de accidentes.

Una ventaja importante de este plan y de que **todos** participemos en él, es la prevención de accidentes, a diferencia de los desastres, estos **sí dependen de nosotros, ya que pueden ser prevenidos**. En este trabajo, los equipos de voluntarios apoyarán a los miembros de cada familia, pues serán éstos los encargados de detectar los posibles riesgos de accidentes que se puedan dar en su casa - anexo 5 -.

### Mantenimiento al Plan Vecinal de Protección Civil.

Para mantener nuestro plan, son muy importantes la cooperación de todos, a través de

- sus observaciones y comentarios,
- su colaboración en los simulacros de evacuación,
- su asistencia a las reuniones de preparación e información ,
- su participación en los equipos de voluntarios,
- el cuidado que todos demos a las instalaciones del edificio, tanto propias como las llamadas zonas comunes,
- el seguimiento de las medidas de seguridad que se tomen en acuerdos generales,
- la transmisión de la información que se difunda en nuestras reuniones y carteles informativos a amigos, familiares y compañeros de trabajo.

### Integración de equipos de voluntarios.

Si usted o alguno de los miembros de su familia considera la opción de formar parte de los equipos de voluntarios, le agradeceremos nos lo haga saber a la brevedad, para iniciar la preparación básica en cada área.

---

**Directorio de vecinos.**

<b>Depto.</b>	<b>Nombre</b>	<b>No. habitantes</b>	<b>de Niños, ancianos o enfermos.</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Otros teléfonos</b>
1					
2					
3					
4					
5					

**Directorio de vecinos de la calle.**

<b>Domicilio</b>	<b>Nombre</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Vivienda.</b>	<b>Comercio.</b>

---

**Directorio de emergencias.**

- 060           Policía, ambulancias (ERUM) y bomberos.
- 080           Mismos servicios (previa suscripción).
- 768-35-44    Bomberos.  
              36-33  
              34-33  
              37-00
- 796-37-70    Centro antirrábico.  
              42-60
- 395-11-11    Cruz Roja  
557-57-57
- 588-51-00    Escuadrón de rescate y urgencias médicas.  
exts. 8805, 8306, 8321
- 277-01-75    Fugas de gas LP  
              04-22  
              04-25  
              0653
- 09-06 y 07-23 FAX.
- 658-11-11    Locatel.
- 395-11-11    Servicio de apoyo psicológico por teléfono.
- 256-06-06    Secretaría de Seguridad Pública.  
588-51-00  
768-80-44
- 91-800-59-010 Servicios a la Ciudadanía (Servitel).

**Estado de México.**

- 373-11-22    Bomberos Naucalpan.  
560-38-68
- 565-36-38    Bomberos Tlalnepantla.
- 770-35-48    Cruz Roja Ecatepec.  
787-15-40
- 560-69-88    Cruz Roja Naucalpan.  
576-36-10



---

565-10-39 565-93-02	Cruz Roja Tlalnepantla.
562-07-08 562-07-22	Policía Satélite.
787-31-00 116-09-81 787-35-06	Policía Ecatepec.
373-02-91 560-38-14 560-52-10	Policía Naucalpan.
565-07-58 565-17-29	Policía Municipal Tlalnepantla.
596-91-39	Centro Antirrábico Naucalpan.

---

## ANEXO 1

### Alimentos y utensilios.

Agua.	Aproximadamente dos litros por persona al día. Almacenar en envases irrompibles, para beber cocinar y lavarse.
Alimentos.	De preferencia no perecederos, que requieran poco o ningún cocimiento - leche en polvo, atún, sardinas, frijoles enlatados, galletas, jugos, etc. Si se tienen enfermos en casa, sus alimentos especiales.
Destapador, cuchillo y abrelatas.	Uno de cada uno. Proteger el filo del cuchillo.
Gotas para purificar el agua.	Dos o tres goteros.
Platos, vasos y cubiertos de plástico.	Un juego por persona.

## ANEXO 2.

### Comunicación, alumbrado y seguridad.

Radio de pilas y baterías de repuesto.

Linterna de pilas y baterías de repuesto.

Velas y cerillos en bolsa de plástico.

Extintor \*.

Impermeables y botas.

---

### ANEXO 3.

#### Documentos y valores.

Actas de nacimiento y matrimonio.

Documentos agrarios.

Credencial del I.M.S.S. o I.S.S.S.T.E.

Licencia de manejo.

Dinero en efectivo.

Tarjetas de crédito.

Pólizas de seguro.

Libretas de ahorro y chequeras.

Empacarlos en una bolsa de plástico y dentro de una mochila o morral que pueda cargar de tal forma que deje libres de movimiento a manos y brazos.

---

#### ANEXO 4.

##### Contenido básico del botiquín.

Manual de primeros auxilios.

Cinta transpor o microporo.

Cotonetes.

Antiácidos

Guantes esterilizados.

diluido al 10 %.

Vendas de 5, 10 y 15 cm.

Algodón - torundas -.

Jabón antibacteriano.

Gasas esterilizadas.

Bolsa para agua caliente.

Tabletas para purificar el agua.

Alcohol.

Tijeras de punta redondeada.

Bolsas de plástico nuevas.

Analgésicos \*\*.

Artículos para lentes de contacto \*.

Medicamentos que se toman con frecuencia, con las instrucciones anotadas en la caja o el frasco \*.

Recetas de medicamentos que se tomen para algún tratamiento \*.

Todo esto deberá ir en una caja de metal o plástico, a prueba de agua.

Se deberá revisar periódicamente el contenido y reemplazar los materiales que ya hayan caducado o que se hayan utilizado.

---

ANEXO 5.

Detección de riesgos en casa.

Tipo de riesgo.	Posibles causas.	Cómo prevenirlos.
Caídas.		
Golpes.		
Asalto / robo.		
Incendio.		
Otros.		

Riesgo detectado.	¿En dónde?	¿Cómo resolverlo?	¿Quién lo va a hacer?	¿Cuándo?

---

**Propuesta de capacitación familiar.**

Tlalnepantla de Baz, 30 de enero de 2001.

A todos los padres de familia:

En las diversas ocasiones de reunión, las madres de familia del grupo de Kinder I hemos manifestado nuestro interés por proteger a nuestras familias de los riesgos a los que estamos expuestos los que vivimos y trabajamos en la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Lo anterior nos motivó a plantear la posibilidad de llevar a cabo una serie de reuniones, en las que se trataran temas referentes a la prevención de riesgos y la preparación de las familias para enfrentar desastres, basándose siempre en lineamientos oficiales y sobre todo, en la experiencia de profesionales en esta área.

Por esta razón presento a ustedes este Programa de prevención de riesgos y protección civil, en el que se tratarán los temas de mayor interés y aplicación para nuestras familias; en el Programa se indican detalles como: el objetivo general, la duración, a quiénes está dirigido, el número máximo de asistentes, los temas a tratar y los tipos de sesiones que tendremos. El resto de la información se definirá una vez que se tenga la relación de los participantes.

Quedo pues, en espera de que esta información sea de su interés y de su pronta respuesta.

Reciban un cordial saludo.

Claudia Meneses.

---

## **Programa de prevención de riesgos y protección civil.**

### **Objetivo.**

Nuestro interés fundamental es que los participantes adopten voluntaria y conscientemente la cultura de autoprotección, para difundirla en sus familias, amigos, vecinos y compañeros de trabajo.

### **Tiempo.**

La duración total es de 30 horas, en las que se incluyen prácticas con material de apoyo y equipo profesional, como es el caso de Prevención de incendios y Primeros auxilios.

### **Quiénes pueden asistir.**

Las sesiones están dirigidas a todas las personas interesadas en conocer, adoptar y difundir medidas de preparación ante los desastres, prevención de accidentes y prevención de asaltos y agresiones.

### **Horario.**

Las sesiones se llevarán a cabo los sábados de 8:30 a 14:00 horas, para dar la oportunidad a los padres de familia que también asistan, procurando afectar lo menos posible a las actividades de fin de semana de las familias.

### **Cuotas.**

Los costos de las sesiones de Primeros auxilios y Prevención de incendios serán definidos por los instructores. En estos cursos se entregará constancia con validez oficial.

### **Contenido.**

El programa consta de siete cursos y talleres, con temas fundamentales de la autoprotección y la prevención de riesgos. Algunos temas se revisarán en dos horas; sin embargo, habrá otros que requieran de tres o cuatro sesiones para cubrir el contenido de sus programas.

---

**Lugar.**

Por el tipo de actividades que se desarrollarán, se requiere de un salón amplio, con mobiliario cómodo y ligero. Se aceptan sugerencias.

**Los temas:**

1. Introducción a la protección civil.

Instructor: Claudia Meneses.

Objetivo: Los participantes explicarán qué es la cultura de autoprotección y los riesgos que existen en la Ciudad de México y la zona metropolitana, de acuerdo con el material revisado.

Duración: 1 hora.

No. de participantes: 15

2. Prevención de riesgos en la casa.

Instructor: Claudia Meneses.

Objetivo: Los participantes identificarán los tipos de accidentes más comunes en su casa o lugar de trabajo, las causas y la manera de prevenirlo.

Duración: 1 hora.

No. de participantes: 15



---

3. Plan vecinal de protección civil.

Instructor: Claudia Meneses.

Objetivo: Los participantes elaborarán un plan vecinal de protección civil, basado en los lineamientos que el Centro Nacional de Prevención de Desastres indica, para proponerlo en su zona habitacional.

Duración: 2 horas.

No. de participantes: 15

4. Primeros auxilios..

Instructor: Grupo APER.

Objetivo: Definido por el instructor.

Duración: 12 horas.

No. de participantes: 15

5. Prevención de incendios.

Instructor: Por definir.

Objetivo: Los participantes identificarán las causas de los incendios en casas, escuelas y oficinas y explicarán la forma de prevenirlos y combatir los conatos, de acuerdo con el material revisado en la sesión y las prácticas efectuadas.

Duración: 10 horas.

No. de participantes: 10

---

7. Prevención de riesgos en la calle.

Instructor: Claudia Meneses.

Objetivo: Los participantes desarrollarán estrategias personales de prevención de agresiones y asaltos, tanto en casa como en la calle, para compartirlas a nivel familia, de acuerdo con el material revisado.

Duración: 2 horas.