

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS



**Cámara Mexicana de la
Industria de la Construcción**

ÍNDICE

I.	OBJETIVO	3
II.	INTRODUCCIÓN	3
	Concepto legal de Emergencia	4
	Clasificación de Agente Perturbador	4
	Gestión Integral de Riesgos	5
III.	COMO MANEJAR UNA EMERGENCIA	5
	Etapas de las Emergencias	5
IV.	PROGRAMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CMIC	7
	Fase 1	8
	Fase 2	10
V.	OPERACIÓN DEL COMITÉ NACIONAL DE EMERGENCIAS CMIC	10
VI.	MAPEO DEL PROCESO	14
VII.	OTROS APOYOS	14
VIII.	¿QUÉ SOPORTE SE PUEDEN PROPORCIONAR UNA VEZ CONCLUIDA LA ETAPA DE EMERGENCIA?	15
IX.	MANEJO DE RESIDUOS	16

I. OBJETIVO

El presente Protocolo tiene como objeto diseñar y ejecutar un documento normativo para determinar la debida operación del Programa de Atención de Emergencias en la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC), que proporcione a la sociedad que esté expuesta a una contingencia, los elementos necesarios para actuar frente a una situación de emergencia que ponga en peligro sus vidas o la estabilidad del sistema, y lograr así una cultura en prevención y atención de riesgos dentro de la CMIC. En este Protocolo se establecen y describen los procesos y formas para su realización, que servirán de apoyo para las actividades administrativas y operativas del mismo.

II. INTRODUCCIÓN

La legislación mexicana actualmente vigente, conforme con las necesidades reales de cada una de las organizaciones y las condiciones ambientales y sociales actuales, determina la obligación y conveniencia de estar adecuadamente preparados para afrontar con éxito las eventuales situaciones de emergencia que se puedan presentar en las organizaciones.

Como respuesta a esta necesidad la CMIC debe materializar un **“Protocolo de Atención de Emergencias”** el cual contemple la **prevención, atención y recuperación** en emergencias, entendiéndose como la sumatoria de acciones, estrategias y recursos técnicos para prevenir, controlar y recuperarse de aquellos eventos que puedan generar un impacto negativo sobre la sociedad mexicana, los bienes, y el medio ambiente.

La prioridad de este programa es salvaguardar la vida y el patrimonio no solo de los afiliados CMIC sino de la sociedad en general en el momento de una emergencia, ya que la oportuna y adecuada ejecución de las medidas de prevención así como un eficiente control de la situación de riesgo, permitirá proteger los bienes, edificaciones y valores.

Este documento es un protocolo de acción cuyo diseño está alineado con las políticas y objetivos estratégicos de la CMIC, así como con la legislación nacional y la normatividad técnica para la gestión integral de riesgos.

Concepto legal de Emergencia:

La nueva Ley General de Protección Civil publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio del año 2012, define a la emergencia como una *situación anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de la población en general, generada o asociada con la inminencia, alta probabilidad o presencia de un agente perturbador.*

Clasificación de Agente Perturbador:

1. Fenómeno Antropogénico: Aquel producido por la actividad humana.
2. Fenómeno Natural: El producido por la naturaleza.
3. Fenómeno Geológico: Aquel que tiene como causa directa las acciones y movimientos de la corteza terrestre. A esta categoría pertenecen los sismos, las erupciones volcánicas, los tsunamis, la inestabilidad de laderas, los flujos, los caídos o derrumbes, los hundimientos, la subsidencia y los agrietamientos.
4. Fenómeno Hidrometeorológico: Aquel que se genera por la acción de los agentes atmosféricos, tales como: ciclones tropicales, lluvias extremas, inundaciones pluviales, fluviales, costeras y lacustres; tormentas de nieve, granizo, polvo y electricidad; heladas; sequías; ondas cálidas y gélidas; y tornados.
5. Fenómeno Químico-Tecnológico: El que se genera por la acción violenta de diferentes sustancias derivadas de su interacción molecular o nuclear. Comprende fenómenos destructivos tales como: incendios de todo tipo, explosiones, fugas tóxicas, radiaciones y derrames.
6. Fenómeno Sanitario-Ecológico: El generado por la acción patógena de agentes biológicos que afectan a la población, a los animales y a las cosechas, causando su muerte o la alteración de su salud. Las epidemias o plagas constituyen un desastre sanitario en el sentido estricto del término. En esta clasificación también se ubica la contaminación del aire, agua, suelo y alimentos.
7. Fenómeno Socio-Organizativo: El que se genera con motivo de errores humanos o por acciones premeditadas, que se dan en el marco de grandes concentraciones o movimientos masivos de población, tales como: demostraciones de inconformidad social, concentración masiva de población, terrorismo, sabotaje, vandalismo, accidentes aéreos, marítimos o

terrestres, e interrupción o afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica.

Gestión Integral de Riesgos:

Las emergencias son eventos repentinos e inesperados que responden a una serie de factores que les dan origen; sin embargo, estas contingencias no pueden predecirse, por lo cual es importante implementar una Gestión Integral de Riesgos, que son el conjunto de acciones encaminadas a la identificación, análisis, evaluación, control y reducción de los riesgos, considerándolos por su origen multifactorial y en un proceso permanente de construcción, que involucra a los tres niveles de gobierno, así como a los sectores de la sociedad.

III. ¿CÓMO MANEJAR UNA EMERGENCIA?

Las emergencias suceden de manera rápida e inesperada y requieren de atención inmediata, asimismo cada emergencia es diferente; sin embargo, las emergencias comparten algunas características en común, éstas son:

- Se involucra alguna situación inusual o anormal.
- La situación representa un riesgo para la seguridad y la salud, o posee el potencial de dañar a las propiedades.
- Para la reducción del riesgo se requiere una intervención rápida y efectiva de las autoridades y/o grupos de atención.

La respuesta puede requerir de procedimientos extraordinarios y acciones por parte de las autoridades y de los particulares.

Etapas de las Emergencias:

El manejo de una emergencia puede dividirse en las siguientes etapas:

1. Identificación de los riesgos y/o su proceso de formación: Implica reconocer y valorar las pérdidas o daños probables sobre los agentes afectables y su distribución geográfica, a través del análisis de los peligros y la vulnerabilidad.
2. Previsión: Tomar conciencia de los riesgos que pueden causarse y las necesidades para enfrentarlos a través de las etapas de identificación de riesgos, prevención, mitigación, preparación, atención de emergencias, recuperación y reconstrucción.

El fortalecimiento del mantenimiento preventivo y correctivo rutinarios en las instalaciones de una institución favorece igualmente la atención eficaz de las emergencias. Las empresas que operan y mantienen adecuadamente sus sistemas e instalaciones, proveen respuesta adecuada al impacto de amenazas, mejores servicios luego del impacto y rehabilitación en más corto tiempo.

Además de que la imagen de la institución se verá mejorada al actuar en forma ágil y eficiente en beneficio de los usuarios frente a una emergencia.

3. Prevención: Son el conjunto de acciones y mecanismos implementados con antelación a la ocurrencia de los agentes perturbadores, con la finalidad de conocer los peligros o los riesgos, identificarlos, eliminarlos o reducirlos; evitar o mitigar su impacto destructivo sobre las personas, bienes, infraestructura, así como anticiparse a los procesos sociales de construcción de los mismos.

Los programas de prevención están destinados a prevenir o mitigar los efectos de una emergencia, e incluyen medidas tales como el desarrollo de estándares o normas para la construcción, operación y mantenimiento de equipo e instalaciones.

4. Mitigación: Es toda acción orientada a disminuir el impacto o daños ante la presencia de un agente perturbador sobre un agente afectable.

La implementación de medidas de mitigación de riesgos no sólo mejora la capacidad de atención de emergencias, sino que favorece la operación rutinaria y hace que los sistemas sean más confiables. Las medidas de redundancia que se ejecuten para atender situaciones de emergencia son deseables porque favorecen la operación rutinaria.

5. Preparación: Aquellas actividades y medidas tomadas anticipadamente para asegurar una respuesta eficaz ante el impacto de un fenómeno perturbador en el corto, mediano y largo plazo.

Los programas de preparación están diseñados para que los individuos y los participantes (autoridades, directivos, personal, voluntarios, etc.) estén preparados para reaccionar efectivamente una vez que la emergencia ha ocurrido, e incluyen medidas como planes de emergencia, convenios de ayuda mutua, inventario de recursos, procedimientos de aviso o advertencia, ejercicios de capacitación, sistema de comunicación de emergencias, etcétera.

6. Auxilio: Es la respuesta de ayuda a las personas en riesgo o las víctimas de un siniestro, emergencia o desastre, por parte de grupos especializados públicos o privados, o por las unidades internas de protección civil, así como las acciones para salvaguardar los demás agentes afectables.

Los programas de respuesta están diseñados para combatir emergencias cuando éstas han ocurrido, e incluye medidas como el establecimiento del centro de operación, movilización de recursos, previsiones para los servicios de asistencia médica y social, procedimiento para la declaración de emergencia, etcétera.

7. Recuperación: Los programas de recuperación están diseñados para ayudar a restaurar el ambiente y/o el sitio del incidente y áreas afectadas, a las condiciones previas a la emergencia, e incluyen medidas como restauración y reconstrucción física, alojamiento temporal, información sobre seguridad e higiene, etcétera.
8. Reconstrucción: La acción transitoria orientada a alcanzar el entorno de normalidad social y económica que prevalecía entre la población antes de sufrir los efectos producidos por un agente perturbador en un determinado espacio o jurisdicción. Este proceso debe buscar en la medida de lo posible la reducción de los riesgos existentes, asegurando la no generación de nuevos riesgos y mejorando para ello las condiciones preexistentes.

IV. PROGRAMA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS CMIC

La elaboración e implementación de planes de emergencia y mitigación, son elementos indispensables para se lleve a cabo un Protocolo de Atención de Emergencias y para que el mismo tenga éxito, debe formar parte de los procesos de planificación institucional. Debe considerarse como un instrumento en continuo proceso de ejecución y como parte de las operaciones rutinarias de CMIC en complemento de los programas de operación y de mantenimiento correctivo y preventivo.

Para asegurar el éxito de este Protocolo se debe asegurar implementar las siguientes acciones:

FASE 1 – PREPARACIÓN

1. Mantener una amplia participación de los Comités Directivos (Delegacionales) CMIC a través de sus Comités Delegacionales de Responsabilidad Social, funcionarios y afiliados, así como establecer una estructura administrativa para la aplicación del programa de emergencias que permita la asignación de roles y responsabilidades antes, durante y después de una emergencia a través de la integración formal de un Comité Delegacional de Emergencias CMIC, para lo cual es importante:
 - a) Definir Estructura Orgánica del Comité;
 - b) Asignación de responsabilidades y tareas por integrante;
 - c) Asignación de espacio físico, debidamente equipado para la operación eficiente del Comité.

Responsabilidad de cada Comité Directivo.

2. Realizar un inventario de recursos físicos, humanos y logísticos con que cuentan los afiliados a CMIC para atender una situación de emergencia, a través de la elaboración de un Censo de Maquinaria y Equipos por Delegación y ubicación geográfica, que abarcan la elaboración de un Formato de Reporte de empresas afiliadas a CMIC, de los apoyos que puntualmente brindarán, mismo que deberá contener:
 - a) Datos Generales de la Dependencia Gubernamental a la cual se le está apoyando;
 - b) Descripción de las labores de apoyo;
 - c) Cuantificación de volúmenes;
 - d) Evidencia gráfica.

Responsabilidad de cada Comité Directivo. Se realizará una compilación a cargo de la Gerencia de Responsabilidad Social.

Si bien, la maquinaria no se encuentra constante en un lugar es importante saber que contamos con los afiliados que posean dentro de sus activos dichos muebles para el caso de una contingencia.

3. Identificar las amenazas que interna o externamente estén presentes en las Delegaciones de CMIC y que en un momento dado puedan desencadenar una emergencia.

Para ello es importante dimensionar los efectos del Fenómeno Natural o Emergencia y determinar la vulnerabilidad de cada uno de los elementos expuestos a la amenaza.

La Gerencia de Responsabilidad Social realizará un monitoreo constante de la información proporcionada por la Coordinación Nacional de Protección Civil, quien informará al Coordinador Nacional de Desastres de la CMIC, acerca de las posibles contingencias (huracán, erupción de volcán, etc.).

El Coordinador Nacional de Desastres de la CMIC, informará de los posibles fenómenos a los Presidentes de los Comités Directivos que puedan ser susceptibles de contingencia mediante correo electrónico.

En caso de ocurrir un desastre que no se identificó desde Oficinas Centrales de CMIC, el Presidente del Comité Directivo, lo deberá informar al Presidente Nacional y al Coordinador Nacional de Atención a Desastres de la CMIC.

4. Formular un Directorio de Servidores Públicos Federales, Estatales y Municipales con datos de contacto.
 - a) Dirección
 - b) Teléfono de Oficina
 - c) Teléfono Móvil/Radio
 - d) Correo Electrónico

El Responsable a nivel nacional es el Presidente Nacional de CMIC, con el apoyo del Coordinador Nacional de Atención a Desastres y a nivel estatal y municipal, el Presidente del Comité Directivo correspondiente.

5. Convocar a la Primera Reunión de afiliados por parte del Comité de Emergencias Delegacional, en la cual se desarrollará lo siguiente:
 - a) Establecimiento de Compromisos Institucionales;
 - b) Invitación expresa a sumarse al esfuerzo;
 - c) Llenado del Formato de Censo de Maquinaria y Equipos por empresa afiliada;
 - d) Características de Maquinaria y Equipos;
 - e) Ubicación geográfica de almacén o punto de resguardo de maquinaria por empresa;
 - f) Asignar, al menos, un responsable por empresa, con todos sus datos de contacto.

- i. Teléfono de Oficina;
 - ii. Teléfono Móvil/Radio;
 - iii. Correo Electrónico;
 - iv. Elaborar emblemas distintivos (calcomanías e imanes) para ser entregados a las empresas afiliadas participantes por cantidad de maquinaria.
- g) Elaborar emblemas distintivos (ropa de lluvia, chalecos, gorras, calcomanías e imanes) para ser entregados a las empresas por cantidad de maquinaria y operadores.

FASE 2 - EMERGENCIA

6. Poner el Comité de Emergencias Delegacional a disposición del Gobierno Federal y Estatal, Dependencias Federales, Estatales y Municipales, los esfuerzos realizados deberán ser coordinados por la Coordinación Nacional de Protección Civil, para que posteriormente la Secretaría de Obras Públicas del Gobierno del Distrito Federal y Estatales, coordine las acciones de apoyo a las Delegaciones y Municipios según corresponda.

Mantener informados a los Gobiernos correspondientes de la conformación del Comité de Atención a Desastres.

7. Establecer contacto y acopiar información:
- a) Establecer contacto con las oficinas de todas las dependencias y entidades de la administración pública federal y locales, SEGOB, SEDESOL, SEMARNAT, CONAFORT, CONAGUA, CENAPRED, Servicio Meteorológico Nacional, Servicio Sismológico Nacional, Cuerpos de Bomberos, LOCATEL y organizaciones de la sociedad civil, así como centros de investigación, educación y desarrollo tecnológico.

Será responsabilidad de cada Presidente del Comité Directivo, establecer contacto con las dependencias federales (que tengan oficina en su Delegación), así como de las estatales y municipales.

Si se requiere apoyo nacional, el Presidente Delegacional contactará al Coordinador Nacional de Desastres, con la finalidad de establecer contacto con las dependencias mencionadas.

- b) Establecer contacto con la Coordinación Nacional de Protección Civil y las oficinas de Protección Civil Estatales.

El Presidente Nacional de CMIC, así como el Coordinador Nacional de Emergencias sostendrá comunicación directa con la Coordinación Nacional de Protección Civil; para el caso de los Presidentes de los Comités Directivos, deberán hacerlo en las oficinas estatales de Protección Civil.

- c) Monitorear el flujo de información de los medios de comunicación, prensa escrita, electrónica y redes sociales.

El Gerente de Responsabilidad Social deberá monitorear la información e informarla al Coordinador Nacional de Emergencias, quien filtrará la información para hacerla del conocimiento de las Delegaciones afectadas.

- d) Establecer contacto con la Comandancia de Zona de la Secretaría de la Defensa Nacional.

El Presidente Nacional de CMIC, así como el Coordinador Nacional de Emergencias sostendrá comunicación directa con la Defensa Nacional; los Presidentes de los Comités Directivos, deberán hacerlo con los locales.

- 8. Envío de Oficio al Gobierno Federal y Estatal, Dependencias Federales, Estatales y Municipales, informando la puesta en marcha del Protocolo de Atención a Emergencias CMIC, así como los datos de contacto del responsable operativo.

El Responsable a nivel nacional es el Presidente Nacional de CMIC, con el apoyo del Coordinador Nacional de Atención a Desastres y la Gerencia de Responsabilidad Social; y a Nivel Estatal y Municipal, el Presidente del Comité Directivo correspondiente, juntos conforman el Comité Nacional de Atención a Emergencias de la CMIC.

V. OPERACIÓN DEL COMITÉ NACIONAL DE EMERGENCIAS CMIC

1. Acordar con el Gobierno Federal y Estatal, Dependencias Federales, Estatales y Municipales un evento para fecha de arranque del Comité Nacional de Emergencias CMIC.
2. Enviar oficios a los departamentos de Tránsito y Vialidad, para que sirvan como salvoconductos para el traslado de maquinaria.
3. Contacto telefónico frecuente y proactivo con el Directorio de Funcionarios, para identificar necesidades.

Registro de necesidades de apoyo por:

- a) Tipo y Cantidad de Maquinaria;
 - b) Ubicación a la cual dirigirla;
 - c) Datos de contacto de quien la recibe;
 - d) Estimación de días y horas de operación en cada punto de apoyo;
 - e) Atención puntual a dichas necesidades de apoyo;
 - f) Verificación de apoyos recibidos.
4. Atención reactiva a necesidades específicas de los tres órdenes de gobierno.
 5. Establecer contacto con el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia (DIF) Nacional y Estatales.
 - a) Registrar necesidades, y sumarse al esfuerzo de apoyo social;
 - b) Establecer contacto con nuestras Delegaciones con el fin de solicitar apoyos en especie, y a través de ellos difundir la necesidad de apoyo a las demás delegaciones;
 - c) Establecer contacto con el padrón de asociados, para solicitar apoyos en especie destinados hacia comunidades afectadas a través del DIF;
 - d) Activar el Comité de Damas CMIC, a través del cual se canalicen los apoyos en especie recibidos, hacia el DIF;
 6. Formular y enviar, mensualmente a nuestras Delegaciones, dirigidos a los Presidentes Delegacionales, Tarjetas Informativas que precisen el estatus que guarda la situación de emergencia, así como los apoyos que ha brindado el Comité Nacional de Emergencias CMIC a

las dependencias de los tres órdenes de Gobierno así como a la sociedad civil.

7. Requerir, recibir y registrar los Reportes de Actividades por empresa afiliada.
8. Generar un reporte diario y esquemático de la evolución del fenómeno natural, así como el registro de las actividades que diariamente lleva a cabo el Comité Nacional de Emergencias CMIC.
9. Atender a través del Coordinador General, las reuniones que el Gobierno Federal lleve a cabo, con motivo de información e integración de actores involucrados.
10. Evaluar actividades. Establecer reportes parciales durante la contingencia, así como un informe final incluyendo tiempos de respuesta, reporte fotográfico, etc.

Las acciones Nacionales se replicarán en cada Comité Delegacional.

VI. MAPEO DEL PROCESO



VII. OTROS APOYOS

Si bien la atención a los desastres corresponde a los empresarios con maquinaria y equipo para dar la primera atención a un desastre, lo cual en un primer momento se hace de manera voluntaria y gratuita como apoyo a la comunidad, también es cierto que la vinculación con las comunidades afectadas puede tener diferentes vertientes como es el apoyo con recursos y despensas.

La CMIC como Cámara Empresarial, a través de su Comité de Damas CMIC Nacional para el Desarrollo Sustentable puede proporcionar el apoyo recaudando fondos e instalando Centros de Acopio en cada una de sus Delegaciones.

Se deberá contar con una comunicación directa con las autoridades para valorar los apoyos que se requieran en cada caso concreto.

Los apoyos deberán darse o bien al gobierno o a asociaciones sin fines de lucro que otorguen recibos deducibles de impuesto, para darle transparencia al recurso.

Se manejará todo el recurso a través de la cuenta de banco del Comité de Damas para darle transparencia al recurso, dicho Comité rendirá un informe del recurso obtenido y la finalidad del mismo, que puede ser de reconstrucción o apoyos a las comunidades afectadas.

VIII. ¿QUÉ SOPORTE SE PUEDEN PROPORCIONAR UNA VEZ CONCLUIDA LA ETAPA DE EMERGENCIA?

Si bien, el Protocolo de Emergencias tiene una etapa previa y 2 fases de activación, la CMIC puede seguir participando en la reconstrucción y apoyo a las comunidades afectadas, esto no forma parte de un Protocolo, pero puede servir de guía para la implementación de acciones que pretendan apoyar, como lo es la etapa de reconstrucción de la infraestructura afectada.

Una vez transcurrido el desastre, deja de activarse el presente protocolo, sin embargo la CMIC puede acercarse al gobierno a través de los diferentes órdenes y dependencias, con la finalidad de apoyar con sus afiliados en las labores de reconstrucción.

Los constructores afiliados a CMIC, podrán participar en la reconstrucción siempre que cumplan con los requisitos que marca la ley, como consecuencia del trabajo realizado recibirán una remuneración. Por lo regular son recursos del Fondo Nacional de Desastres con todo lo que con lleva esta situación.

Se apoyará también a través de las Instituciones Conexas con cursos de capacitación con valores, otorgando

IX. MANEJO DE RESIDUOS.

La Coordinación Nacional de Medio Ambiente, emitirá un documento para distribuir a nivel nacional, en el cual se expondrá el óptimo manejo de residuos durante y posterior a un desastre.