

# Guía para preparar un Plan de Respuesta en Caso de Emergencia

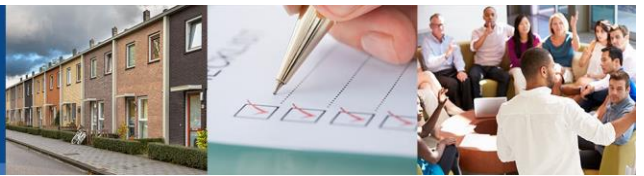
## CÓMO CREAR UN PLAN DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Todo negocio, incluyendo las agencias de asesoría de vivienda, debe tener un plan de respuesta ante emergencias para garantizar la seguridad del personal y de los clientes en caso de que surja una emergencia. Un plan de respuesta ante emergencias detalla las medidas inmediatas que deben tomarse para proteger vidas, evitar lesiones y estabilizar el incidente.

- **Paso 1: No comience desde cero.** [Ready.gov](https://www.ready.gov) y la [Agencia Federal para el Manejo de Emergencias \(FEMA, por sus siglas en inglés\)](https://www.fema.gov) cuentan con recursos útiles y orientación para crear un plan de respuesta ante emergencias. Consulte estos recursos y aprovéchelos para orientar su planificación.
- **Paso 2: Identifique los riesgos.** Realice una evaluación de riesgos para identificar posibles situaciones de emergencia. Tome en cuenta los tipos de peligros comunes en su comunidad y los posibles efectos para sus operaciones. Los peligros naturales (por ejemplo, inundaciones, huracanes, incendios forestales, deslaves, tormentas invernales, tornados, terremotos y tsunamis) u otras amenazas causadas por el hombre, tales como terrorismo, ciberataques o apagones a gran escala, no solo pueden amenazar la vida humana y ocasionar daños materiales, sino también provocar interrupciones prolongadas en las operaciones. Evalúe la vulnerabilidad de su agencia a estos peligros:
  - colaborando con los servicios públicos locales de emergencia (es decir, la agencia local para el manejo de emergencias, y los servicios de bomberos, policía y urgencias médicas) para identificar los peligros;
  - enumerando los tipos de peligros que podrían afectar a su agencia;
  - recorriendo las instalaciones de su agencia para identificar cómo podría verse afectada en caso de presentarse una emergencia;
  - identificando lo que necesitará para continuar las operaciones después de una emergencia;
  - identificando cómo los sistemas de información de sus clientes pueden verse afectados en caso de presentarse una emergencia;
  - actualizando la póliza de seguro de su agencia y asegurándose de que su cobertura sea la adecuada; y
  - reuniéndose con el personal para identificar cualquier riesgo adicional que pudiera haber descubierto.
- **Paso 3: Elabore un plan.** Involucre a un equipo y use la [plantilla de planificación](#) para analizar las respuestas.
  - Evalúe la capacidad de la agencia (es decir, de las personas, los sistemas, la seguridad y el equipo) para “estabilizar los incidentes”.
  - Establezca comunicación con los servicios públicos locales de emergencia (es decir, la agencia local para el manejo de emergencias, y los servicios de bomberos, policía y urgencias médicas) para determinar lo siguiente:
    - El tiempo de respuesta para su oficina
    - El conocimiento de su oficina y sus peligros
    - Las capacidades para estabilizar una emergencia en su oficina
    - La capacidad de coordinar con su agencia la planificación para casos de emergencia y la estabilización de incidentes.
  - Establezca “medidas de protección para salvaguardar la vida” (por ejemplo, de evacuación, albergue, refugio inmediato o cierre en caso de emergencia).



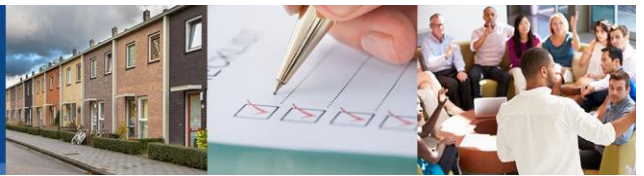
## KIT DE HERRAMIENTAS DE ASESORÍA DE VIVIENDA PARA LA RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE



- Establezca procedimientos de emergencia específicos según el peligro y la amenaza. Para cada emergencia de amenaza específica, tome en consideración lo siguiente:
  - ¿Cómo se activa la respuesta de emergencia?
  - ¿Quién la comunica?
  - ¿Qué equipos de personas ponen en ejecución la medida?
  - ¿Cuáles son los procedimientos?
- Instituya procedimientos para notificar a la Oficina de Asesoría de Vivienda del HUD su “condición de inactivo” si su agencia no puede desempeñar sus labores.
- Establezca procedimientos para el plan de emergencia y la activación del Plan de Continuidad de las Operaciones (COOP, por sus siglas en inglés).
- Considere los sistemas a instaurar:
  - Un sistema de notificación de emergencia que incluya los números de contacto del personal clave y un árbol telefónico (ver [Apéndice 2](#))
  - La protección de archivos y documentos mediante el uso de respaldos electrónicos
  - La protección contra incendios, tal como detectores de humo, alarmas y extintores de incendios
  - Los equipos de emergencia, incluido el personal capacitado, que conocen sus funciones y responsabilidades durante una emergencia
  - Las comunicaciones y la capacitación para el personal sobre las medidas de emergencia
  - Los procedimientos para asegurar el edificio y todos los bienes
- **Paso 4: Mantenga el plan al día.** Actualice su plan de emergencia por lo menos una vez al año.
  - Deberá tener en cuenta los cambios en el personal y mantener a su equipo de emergencia dotado del personal suficiente.
  - Atienda todos los cambios de situación, tales como los cambios de ubicación, las ampliaciones y las novedades que se presenten en su comunidad.
  - Haga que su plan sea accesible. Distribúyalo a todos los empleados y asegúrese de que sepan dónde encontrarlo. Mantenga también una copia fuera del local, en caso de que la emergencia lo vuelva inaccesible.
- **Paso 5: Manténgase preparado.** Mantenga las instalaciones y el personal preparados para que su plan de emergencia pueda ser activado en cualquier momento:
  - Mantenga a la oficina preparada. Pruebe periódicamente los extintores de incendios y las alarmas de humo para asegurarse de que funcionen.
  - Mantenga suministros de emergencia. Su oficina debe contar con un botiquín de primeros auxilios, y con por lo menos dos semanas de suministros de emergencia para el personal y los clientes. Consulte la lista de suministros de emergencia que se proporciona en el [Apéndice 1](#).
  - Capacite a los empleados de forma periódica. Recuérdeles sus responsabilidades mediante ejercicios continuos de capacitación y actualizaciones en las reuniones de personal.
  - Mantenga un árbol telefónico actualizado. Vea ejemplos de árboles telefónicos en el [Apéndice 2](#).



## KIT DE HERRAMIENTAS DE ASESORÍA DE VIVIENDA PARA LA RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE

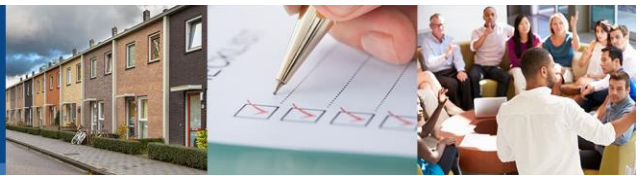


**Las tareas:** Al activarse el COOP, el personal debe realizar las siguientes tareas para asegurar la continuidad de las operaciones:

- Todo el personal se llevará consigo las computadoras portátiles, los teléfonos y los archivos necesarios (si el tiempo y las precauciones de seguridad lo permiten).
- **[El director de Recursos Humanos]** preparará y distribuirá un horario que permita la rotación del personal, de modo que éste pueda proteger sus efectos personales y a su familia en casa.
- **[El director de Recursos Humanos]** enviará las líneas telefónicas al personal designado.



## KIT DE HERRAMIENTAS DE ASESORÍA DE VIVIENDA PARA LA RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE



### APÉNDICE 1: KIT PERSONAL DE EMERGENCIA EN CASO DE DESASTRE Y LISTA DE INVENTARIO

Además de la preparación de la agencia, es importante que su personal esté personalmente preparado para las emergencias. Distribuya este kit de emergencia y la lista de inventario entre sus empleados para asegurarse de que estén preparados para un posible desastre. También puede ser útil mantener algunos de estos suministros de emergencia en la oficina.

#### Los suministros de emergencia

- Botiquín de primeros auxilios.
- Linterna (con baterías de repuesto)
- Agua embotellada (necesitará por lo menos un galón por persona, por día)
- Alimentos no perecederos, incluyendo un abrelatas y un destapador de botellas
- Artículos de tocador, como papel higiénico, toallas de papel, desinfectante para manos y pañales
- Mantas y almohadas
- Bolsas de basura de 30 galones
- Láminas de plástico transparente de 3.5 milímetros
- Cinta de embalaje
- Cinta adhesiva plateada de uso general
- Cuchillo de uso general o cúter

#### El equipo de emergencia

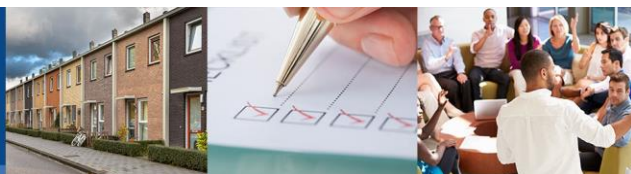
- Fuentes de energía alternativas, como generadores y baterías
- Cámara o teléfono celular para documentar los daños para las reclamaciones de seguro
- Radio de pilas o de manivela
- Teléfono con cable para línea terrestre
- Extensiones y cables de conexión de categoría 5

#### Otros artículos importantes para el kit de emergencia

- Copias impresas de la información financiera importante (por ejemplo, testamentos, pólizas de seguro, contratos, escrituras, acciones/bonos, títulos de automóviles, recibos de nómina, formularios de impuestos, números de cuentas bancarias, pasaportes, tarjetas de Seguro Social, cartillas de vacunación, inventario de los objetos de valor del hogar, chequeras, etc.)
- Mapas de la zona de atención
- Computadora(s) o dispositivos electrónicos portátiles



## KIT DE HERRAMIENTAS DE ASESORÍA DE VIVIENDA PARA LA RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE



## APÉNDICE 2: GUÍA DE COMUNICACIÓN DE EMERGENCIA DE LA ORGANIZACIÓN

Su plan de emergencia debe incluir un sistema para comunicar la información y las tareas antes, durante y después de una emergencia. Los planes de comunicación eficaces deben incluir:

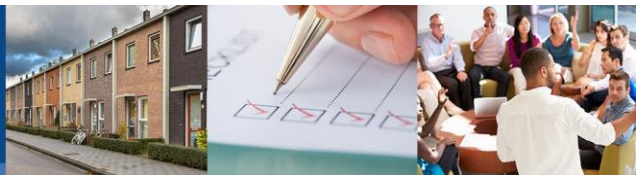
- Los procedimientos establecidos para las comunicaciones tanto internas como externas: el quién, el qué y el cuándo
- Los canales de comunicación con organizaciones externas (por ejemplo, los servicios públicos locales de emergencia y los medios de comunicación) a contactar durante y después de la crisis
- Varios medios de transmisión de mensajes para crear redundancia
- La capacidad de sostener una comunicación bidireccional
- La educación del personal en cuanto al plan de comunicación
- La flexibilidad para cambiar los medios de transmisión de mensajes
- Una lista actualizada periódicamente con los datos de contacto del personal
- Una guía clara sobre cómo crear y establecer árboles de comunicación

**Los métodos de comunicación.** La estrategia de su agencia para las comunicaciones debe incorporar una combinación de métodos de comunicación en caso de que algunos de ellos fallen durante una emergencia, como:

- **Árboles de comunicación:** Los árboles de comunicación son una estrategia de baja tecnología para estar en contacto con el personal, suponiendo que los teléfonos funcionen. Un árbol de comunicación exige una jerarquía en la que un miembro del personal de mando llamará a una lista de empleados primarios designados, quienes luego llamarán a una lista designada de personal secundario. Ver ejemplos a continuación.
- **Correo electrónico:** Si el correo electrónico funciona y puede asegurarse que el personal tiene acceso a él, éste puede ser el método más sencillo para comunicarse con todo el personal. Las listas de correo electrónico deben crearse con anticipación, antes de que sobrevenga cualquier emergencia, para incluir a todos los que deban recibir los mensajes.
- **Líneas directas:** El personal puede usar los números de línea directa para escuchar un mensaje pregrabado que comunique información general.
- **Aplicaciones móviles:** Pueden comprarse aplicaciones para que el personal las descargue y reciba alertas en su teléfono u otros dispositivos móviles.
- **Sistemas de mensajería automática:** Los sistemas de mensajería automática se pueden comprar y configurar antes de una emergencia. En caso de emergencia, el personal de mando proporciona al sistema de mensajería automática información general sobre el desastre que el sistema compartirá con los empleados.
- **Sitios de internet y redes sociales:** Puede usarse un sitio de internet o una cuenta de redes sociales (por ejemplo, Facebook o Twitter) de la agencia para comunicar información de emergencia importante al personal y a los clientes. Las agencias locales de manejo de emergencias pueden tener información actualizada sobre la emergencia en sitios de internet, o comunicarse a través de Twitter o mensajes de texto telefónicos.



# KIT DE HERRAMIENTAS DE ASESORÍA DE VIVIENDA PARA LA RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE

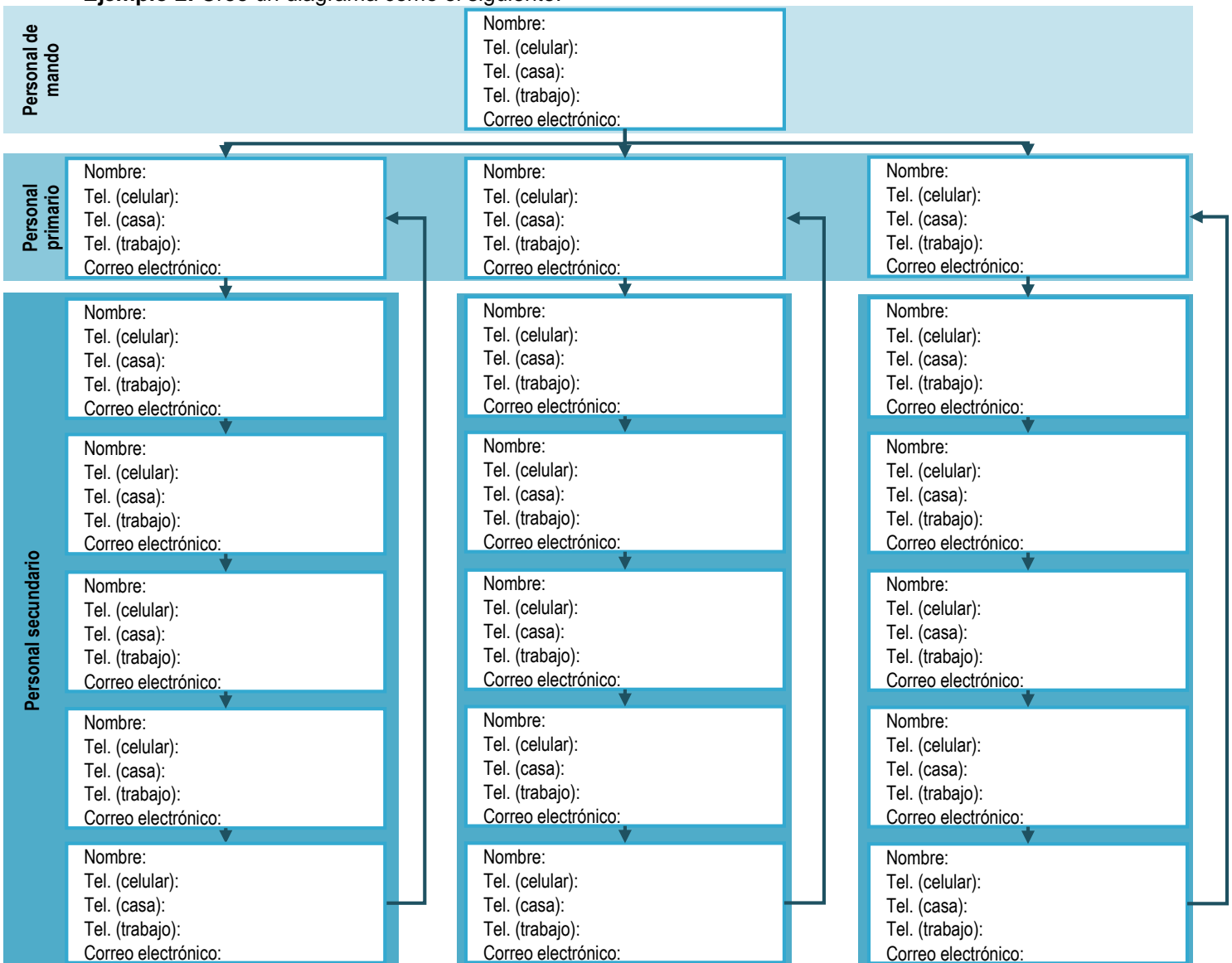


**Ejemplos de árboles de comunicación.** Los árboles de comunicación pueden crearse usando Microsoft Word o Excel; ver ejemplos a continuación. Los árboles eficaces incluyen los nombres y números de teléfono, una secuenciación clara para las llamadas, y los responsables de realizarlas.

- **Ejemplo 1:** En Microsoft Word o Excel, cree una tabla con los siguientes campos:

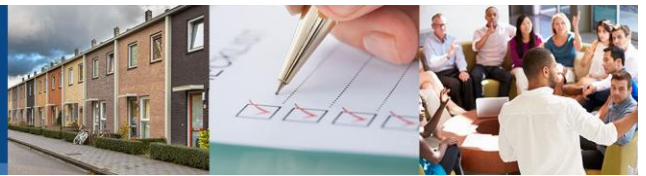
	Nombre	Teléfono (celular)	Teléfono (casa)	Teléfono (trabajo)	Correo electrónico
1. Personal de mando					
2. Personal primario					
3. Personal secundario					
4. Personal secundario					

- **Ejemplo 2:** Cree un diagrama como el siguiente:







# KIT DE HERRAMIENTAS DE ASESORÍA DE VIVIENDA PARA LA RECUPERACIÓN EN CASO DE DESASTRE



## APÉNDICE 3: TARJETA DE EMERGENCIA DE BOLSILLO

Ordene a su personal llenar e imprimir la tarjeta siguiente para tenerla guardada en la cartera en caso de emergencia. La tarjeta debe incluir los siguientes detalles:

- **Los datos del contacto de emergencia:** Tenga a mano los datos del contacto de emergencia en caso de que necesite comunicare con un ser querido con prontitud y no tenga un teléfono celular que funcione o acceso a otros medios de comunicación normales.
- **Una lista de verificación para el kit de suministros de emergencia:** Use esta lista al comprar suministros en la tienda o como un recordatorio rápido durante una evacuación.
- **Un lugar dónde reunirse en caso de emergencia:** Establezca un punto de reunión con su familia o sus seres queridos a fin de asegurarse de que tengan un plan coordinado para encontrarse cuando ocurra un desastre.
- **El tipo de sangre:** Averigüe y anote la información de su tipo de sangre por adelantado, en caso de que necesite donar sangre o un profesional médico necesite saberlo.
- **La información sobre alergias:** Mantenga un registro de la información sobre alergias en caso de que un profesional médico necesite acceder a ella en caso de emergencia.

<p><b>Tarjeta de preparación en caso de emergencia</b></p> <p>Nombre del contacto de emergencia: _____</p> <p>Teléfono/email: _____</p> <p>Dirección: _____</p> <p><b>Lista de verificación de suministros</b> </p> <table border="0"><tr><td><input type="checkbox"/> Identificación</td><td><input type="checkbox"/> Silbato</td><td><input type="checkbox"/> Mascarilla</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Cartera</td><td><input type="checkbox"/> Radio</td><td><input type="checkbox"/> Mapas locales</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Llaves</td><td><input type="checkbox"/> Botiquín</td><td><input type="checkbox"/> Abrelatas</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Agua</td><td><input type="checkbox"/> Linterna</td><td><input type="checkbox"/> Pilas</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Tel. celular</td><td><input type="checkbox"/> Medicinas</td><td><input type="checkbox"/> Mapas locales</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> Identificación	<input type="checkbox"/> Silbato	<input type="checkbox"/> Mascarilla	<input type="checkbox"/> Cartera	<input type="checkbox"/> Radio	<input type="checkbox"/> Mapas locales	<input type="checkbox"/> Llaves	<input type="checkbox"/> Botiquín	<input type="checkbox"/> Abrelatas	<input type="checkbox"/> Agua	<input type="checkbox"/> Linterna	<input type="checkbox"/> Pilas	<input type="checkbox"/> Tel. celular	<input type="checkbox"/> Medicinas	<input type="checkbox"/> Mapas locales	<p><b>Tarjeta de preparación en caso de emergencia</b></p> <p> Dónde reunirse en caso de emergencia: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Tipo de sangre: _____</p> <p>Información sobre alergias: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<input type="checkbox"/> Identificación	<input type="checkbox"/> Silbato	<input type="checkbox"/> Mascarilla														
<input type="checkbox"/> Cartera	<input type="checkbox"/> Radio	<input type="checkbox"/> Mapas locales														
<input type="checkbox"/> Llaves	<input type="checkbox"/> Botiquín	<input type="checkbox"/> Abrelatas														
<input type="checkbox"/> Agua	<input type="checkbox"/> Linterna	<input type="checkbox"/> Pilas														
<input type="checkbox"/> Tel. celular	<input type="checkbox"/> Medicinas	<input type="checkbox"/> Mapas locales														