

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	1	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

Versión	Descripción de Cambios al Documento	Fecha
00	Elaboración del documento	23/02/2015

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	2	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

OBJETIVO

Describir detalladamente el procedimiento a seguir frente a una situación de emergencia, como accidentes, sismos, terremotos, huracanes, tormentas, incendios entre otros.

ALCANCE

Este Protocolo de Emergencia desarrolla y establece los procedimientos adecuados para preparar a nuestro personal en el manejo de las situaciones de emergencia. De esta manera el protocolo de emergencia nos permite:

- ✓ Responder rápida y efectivamente ante cualquier situación de emergencia
- ✓ Mitigar los efectos y daños causados por eventos, esperados e inesperados, ocasionados por el hombre o por la naturaleza
- ✓ Conocer las medidas necesarias para salvar vidas; evitar o minimizar los posibles daños o pérdidas de la propiedad
- ✓ Responder durante y después de la emergencia y volver a la normalidad en un período mínimo de tiempo.

CLASIFICACIÓN DE LAS EMERGENCIAS

A efectos del presente documento, se define “Emergencia” como cualquier situación no deseada que puede poner en peligro la integridad de las personas o de las dependencias que las albergan y que requiere una actuación específica para contrarrestarla.

Podemos clasificar las emergencias:

Según su tipo:

Las posibles situaciones de emergencias, que potencialmente pueden producirse en las instalaciones de la empresa son:

- Accidentes con lesiones personales.
- Incendio: El fuego es el siniestro que con más frecuencia afecta a este sector. Existen una serie de circunstancias y lugares que aumentan las posibilidades de que se produzca un accidente de este tipo.
- Terremotos: La probabilidad de un sismo en la zona es muy baja, aun así se cuenta con un plan de evacuación en caso de ser necesario.
- Explosión.
- Amenaza de bomba: Detección de paquete sospechoso.
- Fugas o derrames de productos.
- Inundaciones y otras emergencias de origen natural.
- Y en general, cualquier situación anómala que pueda originar una alteración grave del régimen normal de la empresa o del entorno de la misma.

Según su gravedad:

En función de la gravedad o alcance de la emergencia distinguimos:

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		3	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

- **Conato de Emergencia:** Es el accidente que puede ser controlado y dominado de forma sencilla y rápida por el personal y medios de protección disponibles del local, dependencia o sector. Este primer estado de emergencia debe ser resuelto sin mayores complicaciones para el resto de los usuarios de las instalaciones y sin necesidad de proceder a ninguna evacuación.
- **Emergencia Parcial:** Es el accidente que para ser dominado requiere la actuación de los equipos especiales de emergencia del sector. Los efectos quedarán limitados a un sector y no afectaran a los sectores colindantes ni a terceras personas.
- **Emergencia General:** Es el accidente que precisa de la actuación de todos los equipos y medios de protección y la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores. Comportará la evacuación de las personas de determinados o todos los sectores de la empresa.

Señalización

Basados en la **Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-1998**, colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías. Con el fin de cumplir con los señalamientos, que regulen la conducta de las personas ante la contingencia, siendo estos para medidas preventivas, restrictivas o prohibición y de obligatorias y de seguridad así como las que nos permitirán actuar ante cualquier contingencia que se presenten en la instalación que estemos de residentes o visitas.







Definición:

Dispositivo de seguridad que nos permitirá identificar cualquier riesgo o peligro, así como los dispositivos que son obligatorios, restrictivos, delimiten áreas, etc. O bien se tengan que obedecer y también aquellos indicadores que nos proporcionen información rápida y sencilla de interpretar algún objeto o guía de acciones a seguir según sea el caso de que se trate, una emergencia, un simulacro o bien equipo de protección personal.

SU SIGNIFICADO E INDICACIONES Y PRECISIONES

COLOR DE SEGURIDAD	SIGNIFICADO	INDICACIONES Y PRECISIONES
ROJO	 Paro	Alto y dispositivos de desconexión para emergencias.
	 Prohibición	Señalamientos para prohibir acciones específicas.
	 Material, Equipo y Sistemas para	Identificación y Localización

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		4	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

	 combate de incendios  Advertencia de peligro	Atención, precaución, verificación, identificación de fluidos peligros
AMARILLO	 Delimitación de áreas  Advertencia de peligro por radiaciones ionizantes	Límites de áreas restringidas o de usos específicos Señalamiento para indicar material radiactivo
VERDE	 Condición Segura	Identificación de tuberías que conducen fluidos de bajo riesgo. Señalamientos para indicar salidas de emergencia, rutas de evacuación, zonas de seguridad y primeros auxilios lugares de reunión, regaderas de emergencia, lavajos, entre otros.
AZUL	 Obligación	Señalamientos para realizar acciones específicas

Sistemas y medidas contra incendios

Se deberá conocer los factores de resistencia y de estabilidad al fuego de paredes, parámetros, puertas, etc., con la finalidad de constatar cuáles son los sectores de incendio del edificio.

Los extintores deberán estar colocados a una altura máxima de 100 cm. La colocación y ubicación de dichos sistemas de extinción no deberá suponer un riesgo añadido de golpes, lesiones, caídas, desprendimiento, etc.

El acceso a los sistemas de protección contra incendios deberá estar garantizado en todo momento. No se ocultarán detrás de elementos estructurales o decorativos.

Iluminación de emergencia

La iluminación de emergencia deberá estar mantenida en todo el edificio. Se deberá instalar iluminación de emergencia en todas las escaleras. En cada planta, se deberá instalar una lámpara de emergencia marcando el sentido de salida, en el marco de la puerta que comunica con las escaleras.

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	5	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

Locales y zonas de riesgo especial

Se deberán señalar las puertas y los accesos a los recintos donde se encuentren instalaciones singulares tales como, cuadros eléctricos, aljibes, bombas de agua. Igualmente en dichas instalaciones se colocaran las señales de peligro y de prohibición propias de los posibles riesgos, por ejemplo: PELIGRO DE INCENDIO, RIESGO ELECTRICO, etc.

Primeros auxilios

Se deberán instalar botiquines en número suficiente y ubicado de forma estratégica. En función de los accidentes previsibles y de las facilidades de acceso al centro de asistencia médica más próximo, se dispondrá de un botiquín fijo o portátil que contenga como mínimo desinfectante y antiséptico autorizados, gasas estériles, algodón hidrófilo, venda, esparadrapo, apósitos adhesivos, tijeras, pinzas y guantes desechables. Así mismo el material de primeros auxilios se revisará periódicamente y se irá reponiendo tan pronto como caduque o sea utilizado.

Procedimientos Generales en caso de Emergencia

Procedimiento en caso de Sismo

1. Suspenda toda actividad
2. Conserve la calma, no permita que el pánico se apodere de usted.
3. No corra, no grite en caso de salir no empuje.
4. Diríjase a los lugares seguros, previamente establecidos (Zonas de seguridad) donde esperaran órdenes o indicaciones del coordinador general de la brigada de evacuación.
5. Aléjese de los objetos que puedan caer, deslizarse o quebrarse.
6. No se apresure a salir, el sismo dura solo unos segundos.
7. De ser posible cierre las llaves de gas, baje el switch de la alimentación eléctrica
8. Evite prender cerillos o cualquier fuente de incendio
9. En caso de personas atrapadas por derrumbe, se coordina para su rescate la brigada de búsqueda y rescate.

Procedimiento en caso de incendio

1. Capacitación en prevención en combate de incendios
2. Dé la voz de alerta
3. Conserve la calma
4. El coordinador general solicitará el apoyo de la brigada contraincendios
5. No corra, no grite, no empuje, puede provocar un pánico generalizado. A veces este tipo de situaciones, causan más muertes que el mismo incendio.
6. Busque el extintor mas cercano y trate de combatir el fuego
7. Aislar el área del siniestro y retirar materiales inflamables.
8. Operar los sistemas automáticos de emergencia (alarma)

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		6	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

9. Si el fuego es de origen eléctrico no intente apagarlo con agua
10. Cierre puertas y ventanas para evitar que el fuego se extienda, a menos que sean sus únicas salidas.
11. Si la puerta es la única salida verifique que no esté caliente antes de abrirla, si lo está, lo mas probable es que haya fuego al otro lado de ella, no la abra.
12. No pierdas el tiempo buscando objetos personales.
13. Si hay humo, colóquese lo más cerca del piso y desplácese a gatas.
14. En caso de que el fuego obstruya las salidas, no se desespere y colóquese en el sitio mas seguro, espere a ser rescatado.
15. Si se incendia su ropa no corra, tírese al piso y ruede lentamente, de ser posible cúbrase con una manta para apagar el fuego
16. Ayude a salir a los niños, ancianos y minusválidos.
17. Tenga presente que el pánico es su peor enemigo.

Procedimiento en caso de evacuación

1. Guardar todos los documentos de trabajo y recuperar todos los documentos y papeles importantes, entre ellos el Programa interno de Protección Civil, que tendrá instructivos y directorios de emergencias y del personal, en caso de requerirse.
2. Suspenda sus actividades
3. Desconecte los aparatos eléctricos de su área
4. Cierre llaves de gas
5. No grites
6. No corras
7. No retrocedas
8. Si hay un compañero en problemas o discapacitado ayúdalo
9. Si tienes visitantes incorpóralos a tu grupo de evacuación.
10. No pierdas la calma
11. No trates de llegar al automóvil si este está en un estacionamiento subterráneo
12. Al llegar al punto de reunión ya restablecido espera órdenes del jefe de edificio o área.
13. En caso de que las rutas estén bloqueadas, busca un refugio seguro y desde ahí pide auxilio.
14. No camines descalzo
15. No entres a las áreas destruidas para no entorpecer las labores de rescate
16. Si la policía acordona el área, nos retiramos para que no nos confundan con la personas ajenas
17. Conoce la ubicación de los extintores y su manejo
18. Si hay humo abundante deslízate al ras del piso
19. Se pasará lista de presentes, para determinar si todo el personal y visita salieron, en caso contrario, si no se presenta ningún riesgo, se revisará el inmueble por la brigada de búsqueda, salvamento y asistencia para buscar a la persona

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	7	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

extraviada, recuerde no trate de hacer actividades heroicas si nos e encuentra capacitado, puede ser fatal.

Procedimiento en caso de inundación

1. Ante todo conserve la calma y esté pendiente de los avisos oficiales.
2. Manténgase alerta escuchando los avisos sobre la inundación, en su radio o televisor, respete las indicaciones de la autoridad.
3. Prepares e para trasladarse a un lugar seguro si llegara a ser necesario
4. No se acerque a los postes o cables de electricidad averiados, recuerde que el agua es conductor de electricidad
5. Guarde los documentos importantes en bolsa de plástico, para evitar su pérdida o destrucción.
6. No utilice su automóvil, solo que sea indispensable
7. Si su vehículo llegara a quedar atrapado, salga de el y busque un refugio seguro, suba aun lugar lo mas alto posible

Procedimiento en caso de asalto

1. En caso de que se presente un asalto en cualquier área se deberá seguir las siguientes instrucciones.
2. Guarde la calma
3. Active la a alarma de ser posible, sin exponerse
4. No oponga resistencia, haga lo que le digan
5. Observa si es posible a los agresores:
 - Su ropa
 - Su acento al hablar
 - Su caminar
 - Su fisonomía y señas particulares
 - Detalles de la operación del asalto
 - Nombres o Alias que se mencionen
6. Guarde silencio
7. Nadie toque nada, puede tener huellas o indicios que puedan servir a la policía.
8. No exponga a nadie a represalias, no mencione nombres o puestos.

Procedimiento en caso de contaminación alta

1. Reducir el uso del automóvil
2. Mantener cerradas las puertas y ventanas del inmueble
3. Suspender trabajos de mantenimiento de pintura
4. No encender hogueras o incinerador
5. Tratar de suspender actividad física al aire libre, mientras mas se ejercite, mas sustancias contaminantes entran a los pulmones.

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		8	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

Procedimiento en caso de atenta de bomba

1. En caso de mensaje telefónico recibe mensaje y ser posible, recabe la siguiente información: hora de la llamada, peculiaridad de la voz, acento de tono, etc.
2. Comunica al coordinador general (motivar a la gente que reciba el mensaje a que sea discreto)
3. En caso de mensaje escrito investigar donde se encontró la nota
4. El coordinador general solicitará ayuda especializada para la búsqueda de posibles explosivos
5. El coordinador general comenta con el director general de la emergencia y procede a evacuar las instalaciones.
6. Brigadistas dan instrucciones y efectúan búsqueda en cada área de trabajo, siempre y cuando cuenten con los instrumentos necesarios.
7. Brigadistas: indicar al personal el no mover ni tocar objetos extraños que supongan contengan artefactos explosivos.
8. Si se encuentran el artefacto nadie deberá tocarlo, ni transportarlo, indicando inmediatamente el lugar donde se encontró.
9. A los integrantes de los grupos de auxilio o especiales, estos serán guiados por el coordinador general y el brigadista que encontró el artefacto.
10. Brigadista: aseguran de la inexistencia de explosivos, y reincorporan al personal a sus áreas de trabajo, una vez realizada la evaluación del daño.
11. Reforzar medidas de seguridad según las áreas o aspectos que se encuentren desprotegidos o descuidados.
12. Inmediatamente después de que la operadora haya colgado debe de anotar la siguiente información:
 - Fecha que se recibió la amenaza
 - La hora que se recibió la llamada
 - Sexo de quien hizo la llamada
 - Características de la voz
 - Tono, modo de hablar, lenguaje, acento, comportamiento.
 - Ruidos de fondo (maquinas de oficina, máquinas de fábrica, tráfico urbano, aeroplanos, música, animales, voces, trenes, quietud)

En caso de Actuación para atender a un lesionado

1. Conserve la calma
2. Asuma el mando
3. Verifique que el área sea segura
4. Valore la situación
5. Solicite ayuda
6. Organice a los curiosos y acordone el área
7. No intente los primeros auxilios a menos que sepa que hacer
8. No haga mas de lo que sabe
9. No mueva al lesionado al menos que sea absolutamente necesario
10. No le de a beber ningún líquido
11. Trate a como de lugar de contener hemorragias

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	9	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

12. Verifique que respire y tenga pulso(signos vitales)

Detección de paquete sospechoso

1. Mantenga la calma, no lo toque y procure que nadie se acerque.
2. Informe al centro de control o al responsable de la emergencia de inmediato.
3. Espere instrucciones.

Los síntomas de un paquete sospechoso podrían ser los siguientes:

- Matasellos extranjero poco habitual.
- Peso excesivo para el tamaño.
- Dirigido a la atención particular.
- El remitente, si es legible, no concuerda con el mata sellos.
- Desigual distribución de peso.
- Manchas de grasa.
- Sobre-empaquetado con raras ataduras.
- Cosas sueltas, sensación de alambres, orificios, etc.

Terrorismo

(Antes – Durante – Después)

ANTES

1. Para detectar riesgos observe permanentemente el sitio, las personas y las cosas que lo rodean la organización, de manera que pueda establecer cualquier actividad sospechosa.
2. Informe al Gerente de Recursos Humanos sobre la presencia de personas extrañas en la empresa.
3. Suministre información al Gerente de Recursos Humanos sobre las situaciones anormales que observe en vehículos u oficinas.
4. Revise su sitio de trabajo para detectar objetos que puedan representar peligro o sospecha.
5. Establezca acciones y responsabilidades concretas a cada miembro de su oficina. Tenga ubicado un botiquín de primeros auxilios.
6. Porte siempre sus documentos de identidad e información médica, grupo sanguíneo, factor RH, así como nombres y teléfonos de sus allegados.
7. Tenga en cuenta que la información sobre los elementos que usted posee, ahorra tiempo en el momento de un registro, por ende se requerirá de su presencia para descartar artefactos sospechosos.
8. No arroje sustancias químicas sobre una presunta bomba.

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	10	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

9. Prevea extintores y demás elementos que sirvan en caso de una conflagración masiva.
10. Respete las condiciones de los paquetes ajenos. Cualquier movimiento puede activar una carga explosiva. No manipule ni interprete abrir paquetes o vehículos sospechosos.

DURANTE

1. Si la explosión es inminente, aléjese del lugar con calma, sin sobresaltos o afanes y dé aviso al Gerente de Recursos Humanos.
2. El Gerente de Recursos Humanos solicitará de inmediato la presencia de la autoridad correspondiente.
3. Ningún empleado deberá acercarse al artefacto explosivo por ningún motivo.
4. Si se produce una explosión, póngase a salvo en lugares que lo protejan de esquirlas, caída de vidrios u objetos.
5. La brigada de emergencia entrará en acción y atenderá el personal herido
6. La brigada de emergencia verificará cuales de los heridos necesitan atención y a que lugar pueden ser remitidos para atención inmediata, teniendo en cuenta los diferentes centros de atención médica cercanos a las instalaciones.
7. Evite fomentar el pánico o ser contagiado por éste.
8. Tenga en cuenta que habrá oportunistas para apropiarse de lo suyo y de los bienes de la empresa.

DESPUÉS

1. Las instalaciones de la organización deberán ser desalojadas, ya que se pueden presentar nuevas explosiones, se debe facilitar la labor técnica de las autoridades
2. No se debe congestionar el lugar del atentado terrorista. Las vías de evacuación y los hospitales, serán controladas por las autoridades responsables de la atención del desastre.
3. Se deben seguir las instrucciones de las autoridades y de la brigada de emergencias, no tome iniciativas arriesgadas.

SECUESTRO (General)

1. Mantenga la calma.
2. Corte la llamada.
3. Informe al Coordinador de Calidad y Seguridad
4. Mantenga el teléfono descolgado.
5. Al terminar la llamada, llenar el **Formato para amenaza telefónica** (Anexo 1) pasando por alto la sección en color gris.

SECUESTRO (Específico)

Amenaza telefónica

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		11	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

La persona que recibe la llamada al momento de comprender que se trata de una amenaza de secuestro vía telefónica, deberá cortar la llamada y dejar descolgado el teléfono.

Deberá llenar el **Formato para amenaza telefónica** (Anexo 1) pasando por alto la sección en color gris.

Nota: Al momento de recibir la llamada y si su estado anímico se lo permite, el empleado tapando la bocina informará a la persona más cercana sobre la amenaza para que ésta a su vez informe al Gerente de Recursos Humanos y se tomen las medidas y decisiones correspondientes. Si no fue posible advertir durante la llamada, informará cuando ésta termine.

Amenaza escrita

En caso de recibir una amenaza de secuestro por medio de una nota deberá evitar destruirla parcial o completamente, conservando cada una de sus partes.

No permitirá que nadie más la toque, deberá colocarla en un lugar donde nadie más pueda manipularla.

Lo más pronto posible reportará el incidente al Gerente de Recursos Humanos.

Nota: Se deberá levantar una lista de todas las personas que tocaron la nota y mantenerlas aisladas hasta la llegada de las autoridades, especialmente la persona que la recibió. No se debe de cuestionar a los involucrados, se les proporcionará lápiz y papel para que elaboren una narrativa individual y detallada sobre su involucramiento.

Amenaza Digital

Una vez que se recibe la amenaza se deberá informar al Gerente de Recursos Humanos.

Bajo ninguna circunstancia debe ser borrado el correo.

La persona que recibe la amenaza deberá de ser aislada y no se le cuestionará hasta que lleguen las autoridades.

EXTORSIÓN TELEFÓNICA (General)

1. Mantenga la calma.
2. Corte la llamada.
3. Informe al Gerente de Recursos Humanos
4. Mantenga el teléfono descolgado.
5. Al terminar la llamada, llenar el *Formato para amenaza telefónica* (Anexo 1) pasando por alto la sección en color gris.

EXTORSIÓN TELEFÓNICA (Específico)

La persona que recibe la llamada al momento de comprender que se trata de un intento de extorsión vía telefónica, deberá cortar la llamada y dejar descolgado el teléfono.

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		12	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

Deberá llenar el *Formato para amenaza telefónica* (Anexo 1) pasando por alto la sección en color gris.

Nota: Al momento de recibir la llamada y si su estado anímico se lo permite, el empleado tapando la bocina informará a la persona más cercana sobre la amenaza para que esta a su vez informe al Gerente de Recursos Humanos y se tomen las medidas y decisiones correspondientes. Si no fue posible advertir durante la llamada, informará cuando ésta termine.

Amenaza escrita

En caso de recibir una amenaza de secuestro por medio de una nota deberá evitar destruirla parcial o completamente, conservando cada una de sus partes.

No permitirá que nadie más la toque, deberá colocarla en un lugar donde nadie más pueda manipularla. Lo más pronto posible reportará el incidente al Gerente de Recursos Humanos.

Nota: Se deberá levantar una lista de todas las personas que tocaron la nota y mantenerlas aisladas hasta la llegada de las autoridades, especialmente la persona que la recibió. No se debe de cuestionar a los involucrados, se les proporcionará lápiz y papel para que elaboren una narrativa individual y detallada sobre su involucramiento.

Amenaza digital

Una vez que se recibe la amenaza se deberá informar al Gerente de Recursos Humanos. Bajo ninguna circunstancia debe ser borrado el correo.

La persona que recibe la amenaza deberá de ser aislada y no se le cuestionará hasta que lleguen las autoridades.

MEDIDAS BÁSICAS DE PREVENCIÓN DE INCENDIOS

1. Mantenga siempre el orden y limpieza.
2. Cuidado con los artículos de fumador. No arroje cerillas, ni colillas encendidas al suelo, papeleras o cubo de basura, etc. Utilice ceniceros adecuados.
3. Respete las señales de prohibido fumar. No fume donde pueda resultar especialmente peligroso (en las proximidades a archivos, almacenamientos de pinturas, disolventes, combustibles, etc.)
4. No acerque focos intensos de calor a materiales combustibles.
5. No sobrecargue la toma de corriente conectando varios aparatos en la misma toma.
6. No manipular indebidamente en las instalaciones eléctricas, ni improvisar fusibles.
7. Inspeccione su puesto de trabajo al final de la jornada laboral, procurando no dejar aparatos electrónicos encendidos.
8. No situar próximo a las fuentes de alumbrado, calefacción, etc., materiales combustibles (trapos, papeles, etc.).

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	13	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

9. Cuidado con la manipulación de productos inflamables, almacenarlos en un recinto aislado y separado de las zonas de trabajo, manteniendo en éstas solamente, la cantidad preciso. No manipularlos ni almacenarlos próximos a una fuente de calor.
10. Cuidado con los trabajos que originen llamas, chispas, etc., estudiar precisamente el momento y lugar en donde éstos se vayan a realizar.
11. Si detecta cualquier anomalía en las instalaciones, hágalos saber inmediatamente al responsable de mantenimiento.
12. Identifique los medios de protección contra incendios y las vías de evacuación de su zona y familiarícese con ellos.

METODO DE TRASLADO DE HERIDOS

Técnicas por levantamiento



Cargado en brazos

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		14	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

Levantamiento en manos



Silla de 2 manos



Silla de 4 manos

PAUTAS GENERALES DE ACTUACIÓN

Tranquilidad: Hay que actuar con rapidez pero sin nerviosismo. Mantener la calma y transmitir serenidad.

Actuar según el siguiente orden:

- Proteger:** Hacer seguro el lugar de los hechos. Tomar medidas para neutralizar peligros o riesgos que persistan.
- Avisar** a los servicios de emergencia.
- Socorrer:** Ayudar al lesionado mientras esperamos la llegada de los Servicios especializados.

HERIDAS

- Para “curar” la herida, hemos de seguir ordenadamente una serie de pasos:
- Preparar el material de curas que vamos a utilizar: gasas, agua oxigenada, un antiséptico, pinzas, tijeras, etc.
- Comprobar que las manos están limpias.
- Si la herida sangra, presionar directamente sobre la herida para ayudar a detener la hemorragia.
- Limpiar la herida “sucias” preferiblemente con abundante agua oxigenada o agua y jabón.
- Observar si hay cuerpos extraños en la herida. Retirarlos con las propias gasas o con la ayuda de unas pinzas. Si estuvieran incrustados, NO tratar de retirarlos.
- Secar la herida con gasas, desde su centro hacia la periferia, para evitar contaminarla.
- Finalmente, pincelar la herida con un antiséptico, tipo clorhexidina o povidona yodatada.
- Como norma general, y si las circunstancias lo permiten, dejar la herida al aire.

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		15	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

- Si la herida precisa puntos de sutura o presenta aspecto muy sucio, limpiarla, cubrirla con apósitos limpios, y acudir a un Centro Sanitario para que se trate en las condiciones idóneas.

FRACTURAS

- Eliminar los riesgos que persistan en el lugar del accidente.
- Evitar cualquier movimiento innecesario. No mover al accidentado salvo que sea absolutamente necesario. En este caso, sostenga la parte lesionada con ambas manos, por encima y por debajo del lugar de la fractura, mientras se traslada a la víctima a un lugar seguro.
- Hay que inmovilizar la fractura, en la misma posición en la que nos la encontremos; como REGLA GENERAL para las inmovilizaciones, éstas han de abarcar el hueso o los huesos rotos y las articulaciones adyacentes.
- En el caso de fracturas abiertas, hay que cubrir la herida con apostos estériles o pañuelos lo mas limpios posibles, antes de inmovilizarlas.
- Hay que conseguir ayuda médica o trasladar al paciente a un Centro Médico, para que se realice el diagnóstico y tratamientos correctos.

HEMORRAGIAS

- Tranquilizar al accidentado.
- Evitar que la víctima esté expuesta al peligro que ha ocasionado la hemorragia.
- Avisar a los servicios de emergencias.
- Evitar que el accidentado permanezca de pie, ya que si se mareara se podría caer al suelo y golpearse, ocasionándole una lesión adicional.
- De inmediato, aplicar presión con la mano directamente sobre la herida; en cuanto se pueda, colocar sobre la herida gasas, compresas estériles u otros elementos, siempre que estén limpios.
- Cuando la hemorragia se produzca en las extremidades, las mantendremos elevadas por encima del nivel del corazón, con el objetivo de reducir la presión con que la sangre llega a la herida.
- Si la hemorragia no se detiene a pesar de aplicar la presión directa, aplicaremos otros métodos antes de que llegue la ayuda médica: “vendaje compresivo”, torniquete, o cualquier otro método que pueda garantizar una fuerte presión sobre la zona afectada.
- El uso de “torniquete” produce el mismo efecto que el vendaje compresivo, pero puede tener graves efectos secundarios, por lo que es aconsejable que sea utilizado únicamente por personal experto.
- Ante una hemorragia por nariz o por oído después de un traumatismo craneal, podemos estar ante una fractura del hueso craneal, sobre todo si el accidentado está inconsciente y presenta hematomas alrededor de los ojos o de los oídos. Se precisará de asistencia médica especializada inmediatamente.

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	16	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

QUEMADURAS

- Apartar la fuente de calor que ha causado la quemadura.
- Enfriar la quemadura inmediatamente, colocando la zona afectada en un recipiente con agua fría durante un tiempo mínimo de 10 minutos.
- Ponga la víctima en posición cómoda. Tranquilícela y dele agua.
- Ante una quemadura extensa o si la piel pierde su integridad, hay que:
- Cubrir la zona afectada.
- Mantener las funciones vitales del paciente.
- Trasladar al paciente a un Hospital especializado.
- En caso de quemaduras químicas, quitaremos inmediatamente las ropas que estén impregnadas en productos químicos o líquidos hirvientes, para evitar que éstos sigan en contacto con la piel y ésta continúe quemándose.
- Si son quemaduras químicas en los ojos, hay que mantener el ojo afectado mínimo de 10 minutos bajo un chorro suave de agua (para arrastrar el caustico), de manera que el ojo afectado quede por debajo del ojo sano.

ACCIDENTE ELÉCTRICO EN BAJA TENSIÓN

- Cortar la corriente.
- Si no es posible, separar al accidentado de la corriente mediante algún elemento aislante no conductor y seco.
- Avisar a los servicios de emergencia.
- Si carece de respiración proceder a la reanimación mediante respiración artificial y masaje cardiaco.

INTOXICACIONES

- Recoger toda la información posible para un mejor diagnostico y tratamiento más rápido y eficaz.
- Actuar con rapidez (manteniendo la calma) y trasladar urgentemente al intoxicado a un Centro Médico.
- Si la intoxicación es por INGESTIÓN, como regla general no provoque el vómito a no ser que conozca con seguridad el tipo de tóxico y si existe indicación para provocar el vómito.
- No se debe provocar el vómito en los casos de personas inconscientes, personas con convulsiones, intoxicaciones por cáusticos (ácidos, álcalis), petróleos y otros líquidos volátiles.
- Si la intoxicación es por INHALACIÓN, separar al intoxicado del medio ambiente en que se encuentra y realizar la reanimación si procede (respiración artificial).

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	17	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

- Ante una intoxicación por INOCULACIÓN (picaduras, mordeduras, etc.) que se pueda dar en trabajos desarrollados al aire libre, mantener la herida lo más limpia posible y conseguir ayuda médica.

ATAQUES AL CORAZON

- Síntomas: Dolor intenso en el pecho y hasta el brazo, pulso irregular o débil, piel pálida y sudorosa, respiración superficial, posible pérdida de conocimiento:
- Pedir una ambulancia y acomodar al paciente en posición semisentado.
- Aflojarle las prendas apretadas.
- Proporcionar ventilación. Cubrir a la víctima para evitar el shock.
- Pedir al paciente que respire profundamente.
- No darle nada por la boca.
- Controlar el pulso cada cinco minutos.
- Si deja de respirar practicar inmediatamente la respiración artificial.
- Mover sólo después de haber buscado consejo médico y sin someter a la víctima a esfuerzos innecesarios.

PARO RESPIRATORIO

- Síntomas: Ausencia de movimientos respiratorios o color azul en labios, lengua y uñas; en caso de duda, comenzar inmediatamente. Unos segundos pueden representar la vida o la muerte del lesionado:
- Inclinar la cabeza lo más atrás posible.
- Subir o bajar la mandíbula hacia adelante hasta la posición en que sobresale.
- Comprobar si respira, observar, escuchar y palpar (3-5 segundos).
- Si no hay señales de movimientos de aire, compruebe si hay obstrucciones; utilice para ello un dedo para explorar la boca.
- Si aun no respira, tápele la nariz con los dedos.
- Coloque su boca sobre la boca de la víctima. Haga contacto hermético. Sople en 2 respiraciones completas de 1 a 1.5 segundos cada una.
- Escuche si hay exhalación. Repetir 12 veces por un minuto en adultos y 20 para niños. Continúe hasta que comience la respiración.

MÉTODO DE EMPLEO DE EXTINTORES Y BOCA DE INCENDIO EQUIPADA

MANEJO DE EXTINTOR PORTÁTIL

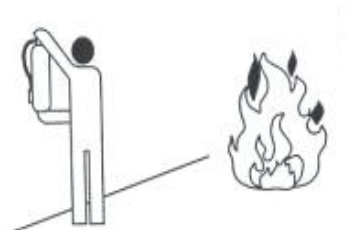
Cada extintor tiene unas instrucciones particulares de uso que se indican en la etiqueta y que es necesario conocer antes de actuar sobre el incendio. No obstante, se cita a continuación una pauta general de actuación con extintores portátiles.

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		18	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

1. Si descubre el fuego, dé la alarma usted mismo o a través de otra persona, por teléfono; o accione el pulsador de alarma más cercano, en el caso que se disponga de él.



2. Verificar que el extintor más cercano es adecuado al fuego que se desarrolla.
3. Descolgar el extintor de la pared asiéndolo por la maneta o asa fija y dejarlo sobre el suelo en posición vertical.
4. Si el extintor es de polvo se debe de voltear para eliminar el posible apelmazamiento del agente extintor y facilitar su salida.



5. Estando apoyado el extintor en el suelo, inclinar ligeramente el depósito hacia delante y quitar el precinto de seguridad tirando de la anilla. Asistir la boquilla de la manguera. No se debe olvidar que el extintor es un recipiente a presión, por lo que se debe tener la precaución de no inclinarlo hacia nuestro cuerpo o cara.



6. Acercarse al fuego a una distancia prudente, sintiendo el calor pero sin quemarse (unos 2 ó 3 metros, que son lo que se alcanzan por el corcho del agente extintor).

Si el extintor es de CO₂, se debe de llevar apoyándolo a cada paso en el suelo para permitir la eliminación de la posible electricidad estática que se genere.

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	19	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

Acercarse al fuego siempre a favor del viento, preferiblemente nunca solo, no dando la espalda al fuego y asegurándose de una ruta de escape.



7. A una distancia de unos 5 metros presionar el dispensador apuntando con la manguera o lanza difusora a la base de las llamas, a la vez que hacemos un barrido en zig-zag.

Cuando el extintor sea de CO² la boquilla se sujetará desde su empuñadura, no desde la misma boquilla, para evitar quemadura por contacto, ya que el gas sale a muy baja temperatura.



8. Una vez apagado el fuego y utilizado el extintor, siempre se procederá a su recarga inmediata, u no se volverá a colgar en su soporte hasta que se encuentra en perfectas condiciones de uso y funcionamiento.



 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	20	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

OTRAS RECOMENDACIONES

- Tener presente que la duración del extintor es de unos 8 segundos aproximadamente. No desperdiciar el agente extintor por el camino.
- No perder nunca de vista el fuego. Aunque se haya apagado, retroceder marcha atrás comprobando que el combustible no se vuelve a inflamar.
- Y recuerda, antes de utilizar un extintor:
- Mantén la calma
- Avisa primero a la conserjería del área o al jefe de emergencias. El aviso es prioritario a la actuación, para que en caso de que el fuego se haga grande la ayuda externa ya esté solicitada.
- Es conveniente actuar por parejas, para evitar que una persona caiga víctima sin que nadie lo sepa.
- Si el fuego no se controla con extintores, se puede utilizar la manguera de incendios más próxima (boca de incendios equipada, BIE).

COMUNICACIÓN DE EMERGENCIAS A LAS AUTORIDADES:

Se tiene definido un directorio telefónico con los nombres, dirección, y teléfonos de las dependencias las que se les debe de comunicar alguna emergencia según sea el caso que les aplique (**Ver Directorio de Emergencias Anexo 2**).

 Organización Aduanal de Querétaro, S.C.	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión	00		
	NEEC		Página	21	de	22
	Protocolo de Emergencias		Fecha	23/02/2015		

Anexo 1

AMENAZA DE BOMBA

Amenaza telefónica

A) La llamada

Fecha: _____ Hora: _____

Pregunte:

¿Cuándo va a explotar? _____
 ¿Dónde está la bomba? _____
 ¿Qué clase de bomba es? _____
 ¿Quién llama? _____
 ¿Por qué la colocó? _____
 Demandas específicas _____

B) De la persona que llama

- Sexo: _____
- Edad estimada: _____
- Tono de Voz (chilango, norteno, extranjero, etc.): _____
- Otras Características (Excitado, Fingido, Incoherente, Intoxicado, Grosero, Normal, Sincero, etc.) _____
- Ruidos de fondo: _____
- Otras Voces _____

C) Quien contesta la llamada

No. De teléfono por el que se recibió la llamada _____

Nombre _____

Cargo _____

Firma _____

D) Instrucciones

- Conserve la calma.
- Comunique el incidente solo a su jefe inmediato.
- De aviso a la Dirección de Protección Civil
- No propague rumores.

	ORGANIZACIÓN ADUANAL DE QUERÉTARO S.C.		Versión		00	
	NEEC		Página		22	de 22
	Protocolo de Emergencias		Fecha		23/02/2015	

Anexo 2

	
DIRECTORIO DE EMERGENCIAS	
Bomberos	066
Cruz Roja	
Policía	
Tránsito	
Policía Estatal	
Policía Judicial	
Protección civil	