MANUAL DE OPERACIÓN GENERAL DE "GESTIÓN ANÁHUAC"

19S GESTIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES Y RESILIENCIAS.

UNIVERSIDAD ANÁHUAC, MÉXICO

JULIO 2018

INTRODUCCIÓN

La elaboración del presente Manual de Gestión Anáhuac tiene un carácter de guía práctica y es susceptible de mejora continua con la aportación de expertos tanto externos, como de la Comunidad Anáhuac. La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene establecida con un carácter formal de requerimiento legal, es para la Universidad Anáhuac la responsable de la planeación y puesta en marcha del Programa. De manera urgente, acuerda los siguientes puntos a desarrollarse con carácter inmediato, impostergable y prioritario.

A. Prevención:
    a. Lanzamiento de Cuestionario Online para Voluntarios Anáhuac.
    b. Planeación e implementación de una Campaña de Concientización en todo el *Campus.*
    c. Plática Obligatoria al inicio del ciclo escolar dentro de cada Facultad. (Instrucciones Protección Civil, Centro de Gestión y Reducción de Riesgos de Desastres y Resiliencias, Responsables ante la Comisión Mixta por Facultad, Escuela, áreas específicas y ASUA)
    d. Desarrollo de diagnósticos de riesgos y amenazas en la Comunidad Anáhuac, como parte del programa permanente de Protección Civil.
    e. Planteamiento de un marco de vulnerabilidades de la Comunidad Anáhuac ante desastres.
    f. Planeación de escenarios de gestión más probables (Sismo, Volcán).
    g. Desarrollo y puesta en marcha de simulacros, dependiendo de los principales escenarios indentificados.
    h. Elaboración de APP digital, ligada a Cuestionario.
B. Integración del documento fundacional de la Cátedra y Programa. Que queda integrado al Instituto de Salud Pública Anáhuac (ISPA) y procede a la búsqueda de patrocinio del mismo.
C. El Comité de “Gestión Anáhuac” se integra por los miembros del la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene de la Universidad Anáhuac. El Comité establece a la brevedad los siguientes criterios:
        a. De fases de Alerta:
            i. De tipo natural, como potenciales desastres (Sismo, Volcán, Huracán, etc.), y social.
        b. De fases de Gestión:
            i. Tiempos de reporte y presentación en campus de responsables de gestión.
            ii. Centro de operaciones (Centro Anáhuac de Gestión de Desastre) (CAGD).
            iii. Responsables de:
                1. Protección Civil.
                2. Seguridad.
                3. Comunicación.
                4. Recepción de Donativos y Voluntarios.

5. Clasificación de Donativos.
6. Elaboración de Reportes de Actividades.
7. Rotación de Voluntarios.
8. Transportación de Donativos y Voluntarios.
9. Control de Donativos.
10. Vinculación con Gobierno y Actores diversos de la gestión.
11. Reportes y retroalimentación con Autoridades.

c. De fase de Cierre.
d. De fase de Resiliencia.
e. Cantidad de Recursos Humanos y materiales para afrontar tanto la gestión, como la resiliencia del evento.

D. Activación de Gestión Anáhuac.

I. ACTIVACIÓN:

- ✓ La activación de "Gestión Anáhuac" está determinada por el Comité, mediante comunicación consensuada vía whatsapp, la ejecución del mismo puede llevarse a cabo de forma parcial o total, y a su vez consiste en cuatro fases:

1. FASE DE ALERTA: Monitoreo de eventos que pudieran traducirse en escenarios de emergencia o desastre, se mantiene informados a los integrantes del Comité, a través de un reporte de situación o agenda de riesgos. En esta Fase se determinan los siguientes criterios para activar la segunda fase:
   a. Naturaleza del evento.
   b. Lugares afectados.
   c. Nivel de Daños materiales y humanos.
   d. Potencial población de finados, heridos y damnificados.
2. FASE DE GESTIÓN: Se convoca al Comité de GESTIÓN ANÁHUAC (parcial o total), para compartir información y tomar decisiones sobre la respuesta de la Universidad ante el escenario de crisis. En esta fase es indispensable contar con una serie de reacciones a los eventos:
   a. Cantidad de voluntarios para recepción y organización de donaciones.
   b. Cantidad de voluntarios para clasificación y manejo de donaciones médico sanitarias.
   c. Medios necesarios: mesas, equipo cómputo, insumos diferentes.
   d. Alcance y limitaciones de la gestión.
3. FASE DE CIERRE: Concluida la participación de la Universidad en la emergencia, se integra reporte de acciones y lecciones aprendidas para conocimiento de la Comunidad Anáhuac. El comité evalúa la necesidad de continuar con la gestión o

concluir actividades de la misma, derivado de reportes que canaliza el coordinador general.

4. FASE DE RESILIENCIA: El comité evalúa la pertinencia y alcances de apoyo a afectados en el mediano y largo plazos, así como la evaluación de probables acciones de prevención ante situaciones futuras similares.

II. PROGRAMA ACTIVADO.

1.- Se Activa alerta efectiva a miembros de Comité y se difunde en Canal whatsapp de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.

2.- Por vía de mensajería se autoriza alerta de convocatoria al *campus* y, al mismo tiempo, se informa a las autoridades.

3.- Dependiendo del lugar y situación, se compromenten los miembros del Comité a presentarse físicamente en las oficinas de Rectoría de la Universidad Anáhuac en un período de 30 minutos, quién no pueda atender en dicho tiempo el llamado, especifíca por el mismo medio el tiempo que considera para presentarse.

4.- Se determina el inicio de actividades del Centro Anáhuac de Gestión de Desastres (CAGD), una vez reunido el reporte inicial de Protección Civil sobre las condiciones del propio *campus.*

5.- Se establece Centro de Operaciones Temporales del CAGD en el Instituto de Salud Pública Anáhuac (ISPA), con los siguientes elementos:

- Dos mesas, sillas, extensión telefónica, acceso a wifi, pizarron, plumones, cartulinas, cintas canela, megafonos, radios de banda corta, chalecos fluorescentes, impermeables, cobijas.
- Se recaba información de Protección Civil sobre el estado físico del *campus*.
- Se emite boletín de información a Comunidad Anahuac vía APP y página oficial.
- Reunión a los siguientes 30 minutos en glorieta principal con:
    - Coordinador General de CAGD
    - Coordinador de Protección Civil
    - Coordinador de Seguridad
    - Coordinador de ASUA
    - Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Salud
    - Coordinador de la Facultad de Responsabilidad Social
    - Coordinador de la Facultad de Bioética
    - Coordinador de la Facultad de Psicología
    - Coordinador de la Facultad de Comunicación
    - Coordinador de la Facultad de Educación

- Se definen y prevén actividades (Primeras 48 horas)
    - Protección Civil y Seguridad: Tránsito de autos, registro de visitantes, agilización de descargas y cargas.
    - ASUA: Recepción de donativos, clasificación y distribución dentro del *campus*.
    - Ciencias de la Salud: Clasificación de medicamentos, elaboración de botiquines, preparativos para centros de acopio.
    - Comunicación: Redes sociales y comunicados, Vinculación con entidades privadas y de gobierno.
    - Responsabilidad Social: Administración de donativos y canalización de salidas. Operativo.
    - Educación: Registro y orientación de voluntariado. Calendarización de ayuda voluntarios.
    - Bioética: Logística de Transportaciones y Motociclistas. Certificación de entradas y salidas de donativos.
    - Psicología: botiquines de apoyo pediátricos, brigadas de apoyo a centros de acopio o albergues.
- Después de 24 horas se determinan:
    - Lugares seguros de centros de acopio cerca de zonas *cero*.
    - Medidas preventivas tanto de seguridad, como para la salud, dependiendo del tipo de desastre.
    - Brigadas de Salud (pasantes) con rotaciones.
    - Brigadas Apoyo Psicológico (pasantes) con rotaciones.
    - Canalización de solicitudes de ayuda.
- Segundas 24 horas:
    - Corte de almacenaje de donativos.
    - Reporte de actividades de cada área.
    - Preliminar de tiempo de gestión.
    - Preliminar de tiempo de cierre.
    - Plan de reincorporación de actividaades académicas y administrativas.

NOTAS:

(a) Se definien grupos únicos de whatsapp u otro medio similar para cada coordinador, con inclusión de miembros de comité como visores. Sólo un grupo por actividad.
(b) Se establecen jornadas de voluntariado de no más de 36 x 24 horas.
(c) Se definen voluntarios para las siguientes 2 semanas.
(d) Comunicados internos y de APP cada 8 horas, con actualizaciones.
(e) Sólo se entregan donativos a receptores verificados.
(f) Se establecen mecanismos de recepción de ayuda y certificación vía fotos, videos, recibos y demás medidas pertinentes.

(g) 24 horas previas a cierre formal, ASUA provee de un estimado de apoyo o ayuda a resiliencias, en coordinación con la Facultad Ciencias de la Salud y Psicología.

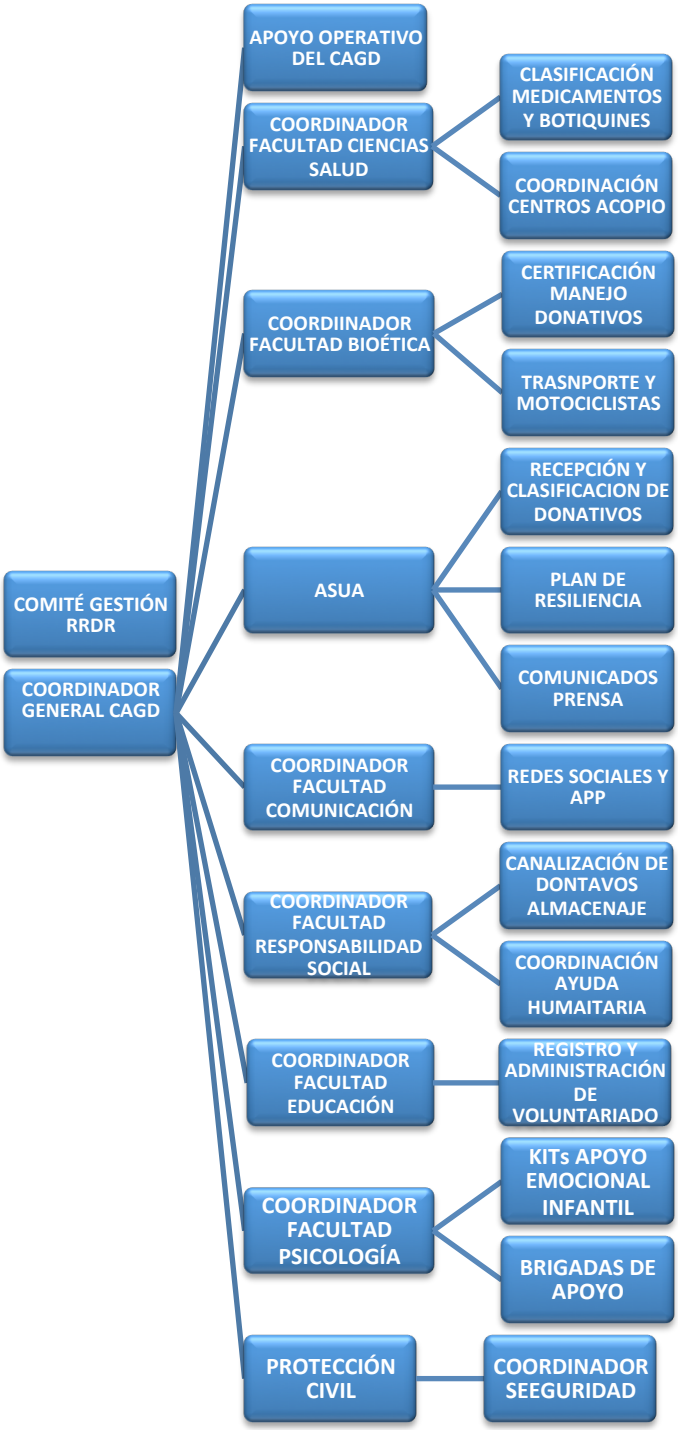
(h) Se determina, de ser pertinente, la incorporación de otros especialistas de otras facultades (Ingeniería, Actuaría, Arquitectura, etc.). En caso de determinar la formación de brigadas, se coordinan con ASUA.

b) Todas las actividades son reportadas Cada 4-6 horas a CAGD y se elaboran reportes diarios para el comité.

c) El Coordinador General de CAGD, en coordinación con cada área, determinan pertinencia de cambios sobre el plan de trabajo y se reportan de inmediato al Comité.

d) Los reportes de 24 horas son verificados y firmados con Vo.Bo., por los coordinadores de cada actividad.

III. ORGANIGRAMA



IV. DESCRIPCIÓN DE LA COORDINACIÓN GENERAL: CENTRO ANÁHUAC DE GESTIÓN DE DESASTRES

Objetivo.

El Coordinador General es el responsable, ante el Comité de Gestión Anáhuac, de ser representante personal y directo del Programa Gestión Anáhuac y en el momento de su activación, del Centro Anáhuac de Gestión de Desastres ante la comunidad en general, para proporcionar toda la asistencia posible a los coordinadores; supervisa el apoyo humano y material, en sus necesidades y requerimientos en el *campus*, centros de acopio y atención, zonas *cero* de desastre o cualquier lugar designado para la atención específica, en la cual se encuentra capacitado; lo anterior con un alto grado de responsabilidad, respeto a la dignidad humana, comprensión y tolerancia. Brinda, de primera mano, toda la información pertinente con respecto a la gestión de la comunidad ante las autoridades de la misma.

Responsabilidades.

Es el responsable ante el Comité de Gestión Anáhuac de la asistencia, apoyo y atención de todas las actividades emanadas del CAGD, para proporcionar toda la ayuda posible a los coordinadores en general, supervisando el apoyo humano y material, en sus necesidades y requerimientos, ya sea en el *campus*, centros de acopio y atención, zonas *cero* de desastre o cualquier lugar designado para la atención específica en la cual se encuentra capacitado, lo anterior con un alto grado de responsabilidad, respeto a la dignidad humana, comprensión y tolerancia.

- Se asegura de recibir, conocer y contar con la información completa y actualizada del suceso, políticas de apoyo, organización y estructura de CAGD, nombres de cada Coordinador, recursos, agenda de actividades, asignación de pasantes por parte de los mismos.
- Manifiesta una ecuanimidad, actitud de liderazgo positivo de servicio y solidaridad hacia víctimas, sobrevivientes y familiares asignados para la atención del CAGD, mostrando profesionalismo, calidez humana, empatía y absoluto respeto por los afectados.
- Conoce y establece estrecha comunicación con cada Coordinador.
- Completa la recolección de bitácoras de actividades.
- Participa en reuniones del programa de capacitación y de simulacros establecidos por el Comité de Gestión Anáhuac.
- Da seguimiento a las recomendaciones resultantes de los simulacros para la mejora continua.
- Se asegura de que los miembros del CAGD asistan a las sesiones de apoyo psicológico (contención grupal).

V. DESARROLLO DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS Y SIMULACROS (Check List):

A continuación se detalla un "*check list*", el mismo sirve como base para simulacros y en evento real. Se detalla a manera de ejemplo, ya que cada uno de los actores dentro de la gestión de un desastre deberá conocer y tener el propio, que formará parte de su manual de procedimientos.

COORDINACION DE SEGURIDAD Campus Norte

1. Dirigirse a la Glorieta de entrada principal para coordinar instrucciones.
2. Presentarse con Coordinador de recepción de Donativos.
3. Definir la pertinencia de mantener la puerta A como único punto de recepción de donaciones. Evaluar le factibilidad de uso de puerta B.
4. Establecer contacto por vía preestablecida con Coordinador de Seguridad, para recabar toda la información posible del desastre al momento. La información inicial debe tener al menos: Magnitud oficial del sismo o alcance del desastre.
    a. Posible cantidad de sitios afectados.
    b. Condiciones climáticas para las siguientes 72 horas.
    c. Número de elementos de seguridad disponibles para el turno correspondiente.
    d. Reporte de evaluación interna de Protección Civil.
    e. Recomendaciones específicas de acuerdo al momento del desastre.
5. Establecer contacto con el Centro de Cámaras.
6. Establecer contacto con el Coordinador General Gestión Anáhuac, para conocer estrategia de seguridad, recepción de donativos y acceso a voluntariado.
7. Liberar de la Glorieta de Acceso puerta "A" a vehículos estacionados.
8. Establecer puntos de entrega de folletos explicativos sobre seguridad, recepción de donativos, acceso a voluntarios y demás indicaciones con voluntarios que dependen del Coordinador de Recepción de Donativos en las dos entradas principales, acompañados por al menos un elemento de Seguridad.
9. Servir como apoyo y comunicación entre Voluntarios y Coordinador de Administración Interna, para canalizar correctamente cualquier inquietud o duda.
10. Cumplir con las políticas establecidas de comunicación con la prensa, seguridad y salud ocupacional.
11. Apoyar con compañeros, velando por seguridad en general y armonía de actividades entre las diferentes áreas.
12. Acordonar espacios sin utilidad.
13. Control de vehículos, registro de datos básicos y apoyo al establecimiento, por parte de Coordinación de Recepción de Donativos 4 stands o islas, que cuenten con mínimo 5 staff. Mesa, 3 sillas, radio de comunicación, cableado y extensiones eléctricas. Turnos de 4-5 horas.
14. Definir rotaciones y establecer contacto con personal en descanso o que se encuentre distanciado del *campus*.

- Recepción. Sólo en área de fuente, se requieren 3 elementos de seguridad para ordenar y orientar vehículos.
- Conteo rápido.
- Captura. Lap top, libretas, plumas, cintas canela, plumones, marcadores.
- Apoyar a la entrega de Recibo. Notas de recibo. Mensaje de agradecimiento.
- Vigilar canalización a sub estación de clasificación de donativos.
  - Subestación Víveres
  - Subestación Medicamentos y suministros médicos
  - Subestación Materiales de Construcción
  - Subestación ropa, cobijas, cobertores
  - Subestación juguetes
- Apoyar Stand de Registro de Voluntarios a pie.
  - Evitar en lo posible a menores de 12 años.

15. Comunicar inmediatamente cualquier eventualidad al Coordinador de Seguridad, Protección Civil, Coordinador de recepción de Donativos y Coordinador General.
16. Asegurar que las rutas de vehículos no se obstaculicen.
17. Parámetros de conducta con visitantes:
    a. No causar malestar y ser amable en todo momento, recuerde que usted es el primer contacto de la Universidad.
    b. Evitar ponerse en situación de Riesgo.
    c. Evitar tomar decisiones por los visitantes.
    d. Evitar recibir cualquier tipo de documentación.
    e. Evitar discusiones y conflictos.
    f. Evitar mentir o proveer información falsa.
    g. Evitar aceptar regalos o dinero.

18. Una parte importante de nuestro trabajo es registrar la información en bitácoras:
    a. Actividades realizadas
    b. Tareas solicitadas y completadas
    c. Eventualidades
19. Importante mantener las notas al día:
    a. Escribir con letra legible y tinta negra
    b. Sólo reportar sucesos importantes
    c. Utilizar algún otro formulario en caso de que se le solicite por parte de su Coordinador directo
    d. Resguardar la bitácora
    e. Entregar la bitácora a su relevo de turno

20. Mantenga una actitud amable y sonrisa, externe frecuentemente las gracias.

VI. PROGRAMA GESTIÓN ANÁHUAC SE DESARROLLA CON LA PARTICIPACIÓN DE CADA RESPONSABLE DE ÁREA

E. Equipos de Gestión Anáhuac

1. Coordinador General de Programa Gestión Anáhuac (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
2. Coordinador de Recepción de Donativos en Campus Norte (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
3. Coordinador de Recepción de Donativos en Campus Sur (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
4. Coordinador de Seguridad Campus Norte (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
5. Coordinador de Seguridad Campus Sur (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
6. Coordinador de Transporte Campus Norte (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
7. Coordinador de Transporte Campus Sur (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
8. Coordinador de Brigadas Motocicletas Campus Norte (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
9. Coordinador de Brigadas Motocicletas Campus Sur (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
10. Coordinador de Brigadas Médicos Egresados Voluntarios (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
11. Coordinador de Brigadas Médicos Pasantes (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
12. Coordinador de Brigadas Médicos Estudiantes FCS (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
13. Coordinador de Medicamentos en general, Controlados y Botiquines (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
14. Coordinador de Brigadas Psicológicas Egresados (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
15. Coordinador de Brigadas Psicológicas Pasantes y Estudiantes (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
16. Coordinador de Finanzas (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
17. Coordinador Administrativo de Donaciones Campus Norte (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
18. Coordinador Administrativo de Donaciones Campus Sur (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
19. Coordinador de Vinculación con Empresas y Gobierno (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
20. Coordinador Centros de Acopio Afiliados (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
21. Coordinador de Comunicación (Objetivo, Responsabilidades y Check list)
22. Coordinador de Verificación de Ayuda Humanitaria Efectiva (Objetivo, Responsabilidades y Check list)

VII. INTEGRANTES DE COMISIÓN MIXTA DE SEGURIDAD E HIGIENE DE UNIVERSIDAD ANÁHUAC (COMITÉ PROGRAMA DE GESTIÓN Y REDUCCIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES Y RESILIENCIAS)*:

- ✓ LIC. JOSÉ RAFAEL MOYA SAAVEDRA
- ✓ ING. FÉLIX GÓMEZ RUEDA
- ✓ VICENTE AYALA PÉREZ
- ✓ ING.ENRIQUE CAMARGO CISNEROS
- ✓ DR. SERGIO EDWARD AGUILAR BRUCE
- ✓ JOSÉ GUSTAVO SOTOMAYOR ALVARADO
- ✓ SRA. SELEN KARIME JURE VELASCO
- ✓ DR. TOMÁS BARRIENTOS FORTES
- ✓ MTRA. LUZ ELENA CONCEPCIÓN ZELAYARÁN CARRILES
- ✓ MTRO. JUAN MANUEL PALOMARES CANTERO
- ✓ MTRO. ANTONIO GARCÍA CANCINO
- ✓ SRA. LAURA CASTILLO
- ✓ DR. RICARDO ÁLVAREZ CORTÉS

VIII. **FACULTADES Y DIRECCIÓN FUNDADORAS**:

- ✓ FACULTAD DE BIOÉTICA – DR. ANTONIO CABRERA CABRERA
- ✓ FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD – DR. TOMÁS BARRIENTOS FORTES
- ✓ FACULTAD DE EDUCACIÓN – DRA. LUZ DEL CARMEN DÁVALOS MURILLO
- ✓ FACULTAD DE PSICOLOGÍA – MTRO. JOSE MARÍA LÓPEZ LANDIRIBAR
- ✓ FACULTAD DE COMUNICACIÓN – MTRO. CARLOS CIENFUEGOS ALVARADO
- ✓ FACULTAD DE RESPONSABILIDAD SOCIAL – DR. MIGUEL ÁNGEL SANTINELLI RAMOS
- ✓ DIRECCCIÓN DE COMPROMISO SOCIAL – MTRO. ANTONIO GARCÍA CANCINO

*Pendiente autorización y Vo.Bo. por Capital Humano.