



MANUAL DE PROTOCOLOS de los Equipos ERIE especializados en Intervención Psicosocial



Cada vez más cerca de las personas



© Cruz Roja Española

Cualquier parte de este documento puede ser citado, copiado, traducido a otros idiomas o adaptado para satisfacer las necesidades locales sin autorización previa de Cruz Roja Española a condición de que se cite claramente la fuente.

Edita:

Cruz Roja Española

Reina Victoria, 28

28003 Madrid

Email de contacto: informa@cruzroja.es

Diseño y maquetación: Publi Más Servicios Integrales

Email de contacto: info@publimas-si.com

Depósito Legal: **A COMPLETAR**

Presentación

Desde la creación e implantación, hace catorce años, de los Equipos de Respuesta Inmediata (ERIE) especializados en Intervención Psicosocial, se han ido desarrollando diferentes herramientas y materiales que han contribuido a mejorar el trabajo que se desarrolla en el contexto de las emergencias, encaminado a atender las necesidades psicosociales de víctimas y familiares.

Los Equipos ERIE se constituyen como un modelo de respuesta de Cruz Roja Española para atender situaciones de emergencia de manera homogénea en todo el ámbito territorial. Estos Equipos pasan por un proceso de homologación para garantizar una respuesta única en cada una de las especialidades y que compartiendo estructura, formación, materiales y metodología en su trabajo, permite establecer un sistema de apoyo y respaldo entre los diferentes ámbitos territoriales de manera coordinada.

Este manual que ahora revisamos y actualizamos nos permite disponer de una herramienta de trabajo que contribuye a homogeneizar la recogida y tratamientos de los datos recabados en contextos de emergencia, y protocolizar las diferentes actuaciones de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial, que mejoran la calidad de la intervención.

Estamos seguros que este Manual de Protocolos de Actuación de los Equipos ERIE contribuirá a mejorar la calidad de nuestras intervenciones y a favorecer la aplicación de estos conocimientos en el trabajo diario, ya que, sólo con el esfuerzo de todos, podremos lograr esa mejora en nuestra labor solidaria y humanitaria.

Elaboración y Agradecimientos

El documento ha sido revisado y actualizado por Sara Gutiérrez Camacho, sobre la base de su conocimiento y experiencia en contextos de emergencia y/o crisis.

Sara es psicóloga y Voluntaria de Cruz Roja, participa en el proyecto del Equipo ERIE especializado en Intervención Psicosocial que gestiona la Oficina Autónoma de CRE en Madrid.

Su trabajo ha sido realizado de acuerdo a las indicaciones de las personas que forman parte del Equipo de trabajo del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias - Departamento de Salud y Socorros de la Oficina Central de Cruz Roja Española.

- Antonio Fernández Vicente Responsable del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias – Departamento de Salud y Socorros de Oficina Central.
- Francisco García Riesco Responsable del Programa de Salvamento Marítimo del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias Oficina Central.
- Carlos Urkia Mieres. Médico Responsable del Programa de Servicios Preventivos del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias de Oficina Central.
- Vega Orozco Legaza. Técnico de apoyo del Plan de Intervención en Socorros y Emergencias – Departamento de Salud y Socorros de Oficina Central.

Esta revisión y actualización gracias a las aportaciones de los siguientes compañeros de Cruz Roja Española:

- Juan Mari Urruzuno. Psicólogo. Secretario del Comité Autonómico de Cruz Roja Española en el País Vasco.
- Jordi Martori Escobar. Psicólogo. Coordinador de la Oficina Provincial de Cruz Roja Española en Girona.
- María Eugenia Castro Guzmán. Psicóloga. Responsable Provincial de Socorros y Emergencias en Jaén.
- Blas Gomez Pérez. Responsable del proyecto de Equipo ERIE especializado en comunicaciones y coordinación en la Oficina Provincial de CRE en Albacete.

Por último parte del contenido de este Manual fue contrastado en las XIII Jornadas nacionales de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial y Albergue, organizadas por la Oficina Autónoma de CRE en Castilla y León y celebradas en la Ciudad de Salamanca los días 24 al 26 de noviembre de 2015.

A todas estas personas queremos agradecerles, el esfuerzo, la ilusión y el empeño con que han participado y han hecho posible que esta actualización sea una realidad.



Índice

1. Introducción.....	Pág. 3
1.1. La intervención psicosocial en emergencias.....	Pág. 5
1.2. Criterios de intervención de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial	Pág. 6
1.3. Justificación del manual.....	Pág. 7
1.4. Objetivos del manual.....	Pág. 8
1.5. Procedimientos operativos de Intervención Psicosocial.....	Pág. 8
2. Organización y dimensionamiento del dispositivo.....	Pág. 11
2.1. Objetivos de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial.....	Pág. 13
2.2. Esquema de organización de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial.....	Pág. 17
2.3. Dimensionamiento del dispositivo de Intervención Psicosocial	Pág. 21
2.4. Disponibilidad de los dispositivos	Pág. 31
2.5. Establecimiento de la Célula de Control.....	Pág. 32
2.6. Colaboración con otros equipos y dispositivos de emergencia.....	Pág. 37
2.7. Criterios de finalización del dispositivo de intervención psicosocial	Pág. 39
3. Protocolos y formularios generales.....	Pág. 41
3.1. Protocolos generales.....	Pág. 45
3.1.1. Procedimiento de actuación del Servicio de Recepción de afectados y Gestión de la Información.....	Pág. 45
3.1.2. Procedimiento de actuación del Servicio de Atención Psicosocial a afectados (supervivientes, familiares, allegados.....)	Pág. 47
3.1.3. Procedimiento para el restablecimiento del contacto entre familiares....	Pág. 49
3.1.4. Procedimiento de actuación del Servicio de Seguimiento Psicosocial...	Pág. 55
3.1.5. Procedimiento de actuación del Servicio de Intervención Estratégica....	Pág. 57
3.2. Formularios generales.....	Pág. 59
3.2.1. Ficha General de Filiación.....	Pág. 59
3.2.2. Ficha de Filiación en Albergues	Pág. 63
3.2.3. Ficha de Relevos de Jefes de Equipo	Pág. 67
3.2.4. Ficha de Asistencia	Pág. 71
3.2.5. Informe Resumen de Intervención	Pág. 75
3.2.6. Informe Narrativo de Intervención	Pág. 79
3.2.7. Cuestionario de Evaluación de Intervención	Pág. 83
4. Protocolos de Protección Civil.....	Pág. 87
4.1. Protocolo general de Protección Civil	Pág. 89
4.2. Protocolo de intervención en emergencias por incendios forestales.....	Pág. 97
4.3. Protocolo de intervención en emergencias por inundaciones.....	Pág. 97
4.4. Protocolo de intervención en emergencias por crisis volcánica.....	Pág. 102
4.5. Protocolo de intervención en emergencias por crisis sísmica.....	Pág. 104
4.6. Protocolo de intervención en emergencias nucleares.....	Pág. 106
4.7. Protocolo de intervención en emergencias con riesgo radiológico.....	Pág. 109
4.8. Protocolo de intervención en emergencias con riesgo químico.....	Pág. 112
4.9. Protocolo de intervención en emergencias por accidentes ferroviarios...	Pág. 115

5. Protocolos de la Unidad Militar de Emergencias.....	Pág. 121
5.1. Organización de los Centros de atención al Ciudadano.....	Pág. 125
5.2. Organización de los Albergues para Damnificados.....	Pág. 131
5.3. Organización de los Campamentos para Damnificados.....	Pág. 132
5.4. Impreso de filiación.....	Pág. 133
5.5. Sistema de filiación AGESDAM.....	Pág. 139
5.5.1. AGESDAM: Modo sin conexión.....	Pág. 139
5.5.2. AGESDAM: Modo con conexión a internet.....	Pág. 148
5.6. Sistemas de triaje.....	Pág. 159
5.6.1. Sistema de Triaje Psicológico.....	Pág. 159
5.6.2. Sistema de Triaje Social.....	Pág. 165
5.6.3. Sistema de Triaje Médico Sanitario.....	Pág. 169
5.7. Solicitud de apoyo a la UME	Pág. 173
5.8. Solicitud de derivaciones a la UME	Pág. 177
5.9. Checklist para derivaciones	Pág. 181
6. Protocolo de emergencia en el ámbito marítimo.....	Pág. 187
6.1. Pautas de Intervención Psicosocial en situaciones de emergencia en el ámbito marítimo	Pág. 189
7. Protocolos en accidentes aéreos	Pág. 195
7.1. Pautas de Intervención Psicosocial tras accidentes aéreos.....	Pág. 197
7.2. Procedimientos y formularios para accidentes aéreos de Air Europa	Pág. 205
7.2.1. Plan de Atención a Víctimas de Air Europa.....	Pág. 207
7.2.2. Formulario de información del Pasajero.....	Pág. 213
7.2.3. Formulario de información para familiares y amigos	Pág. 215
7.2.4. Listado del Centro de Reunificación	Pág. 217
7.3. Procedimientos y formularios para accidentes aéreos de Iberia	Pág. 219
7.3.1. Plan de Atención a Víctimas de Iberia	Pág. 221
7.3.2. Formulario de supervivientes de Iberia	Pág. 229
7.3.2. Formulario de familiares y allegados de Iberia	Pág. 231
8. Intervención con intervinientes.....	Pág. 233
8.1. Prevención de Estrés en Intervinientes en Emergencias y Catástrofes ..	Pág. 235
8.2. Procedimiento de actuación del Servicio de Atención a intervinientes (Protección Civil)	Pág. 237
8.3. Ficha de atención a Intervinientes	Pág. 239
9. Anexos	Pág. 243
Anexo 1: Derechos y deberes de los albergados.....	Pág. 245
Anexo 2: Glosario de Acrónimos utilizados en emergencias.....	Pág. 247
Anexo 3: “Guía rápida de consulta para intervinientes”.....	Pág. 251
Anexo 4: “Cuadernillo del duelo: Un acercamiento cultural”.....	Pág. 325
Anexo 5: Genograma	Pág. 419
Anexo 6: Folleto de apoyo a la intervención	Pág. 421
Anexo 7: Folleto para intervinientes	Pág. 423

Introducción

1. Introducción

Manual de Protocolos de Actuación de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial

1.1. LA INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL EN EMERGENCIAS

En las situaciones de emergencia, catástrofe y desastres, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, tiene el imperativo de salvar vidas, reducir los sufrimientos, los daños y las pérdidas así como proteger, consolar y apoyar a las personas afectadas por las mismas.

En el documento de **“participación de Cruz Roja Española en la atención de las personas que precisan asistencia en el contexto de la salud pública y en las emergencias”** se define la participación de Cruz Roja Española en los servicios de salud pública, mediante la prestación de servicios de **asistencia sanitaria** y de **intervención psicosocial**, en el ámbito de la responsabilidad que tienen los servicios públicos de salud que son gestionados por las Comunidades Autónomas y el Ministerio de Sanidad, Políticas Sociales e Igualdad.

Dentro de este marco, podemos decir que uno de los fines de la Cruz Roja Española es **“la prevención y reparación de daños originados por accidentes, catástrofes, calamidades públicas, conflictos sociales, enfermedades, epidemias y otros riesgos y siniestros colectivos y sucesos similares, así como la protección y socorro de los afectados por los mismos participando en las actuaciones necesarias en la forma establecida en las leyes y en los planes nacionales o territoriales correspondientes”**, de acuerdo al Real Decreto de normas de ordenación de la Cruz Roja Española y a sus propios Estatutos. Siendo numerosas las actuaciones que se ponen en marcha de forma coordinada, entre todas las administraciones, organismos, instituciones y empresas competentes en materia de emergencias y catástrofes, para dar respuesta a las necesidades que surgen en el incidente priorizando que se produzca el menor número de pérdidas humanas y la mejora en la atención a las víctimas.

Cuando un desastre o catástrofe golpea a una comunidad, las personas experimentan fuertes emociones; estos efectos psicológicos pudieran no ser tan evidentes en un primer momento, como la destrucción física de hogares, sin embargo muchas veces recuperarse de ellos conlleva más tiempo que recuperar las cosas materiales, llegando en ocasiones a desarrollar trastornos psicológicos (Norris, Friedman, Watson, Byrne, Diaz y Kaniasty, 2002).

Ante cualquier situación de emergencia y/o catástrofe, independientemente del origen de esta, debe existir una prioridad para todos los equipos de intervención: las víctimas del suceso, y los familiares y allegados que resulten afectados; y responder a las necesidades psicológicas de estos afectados, fortaleciendo sus mecanismos de afrontamiento, ha pasado a ser una preocupación primordial en la asistencia humanitaria internacional.

A pesar de que hasta la fecha no hay estudios empíricos sobre la eficacia de los primeros auxilios psicológicos (Bisson y Lewis, 2009), la literatura sugiere, que la presencia de sintomatología en los primeros momentos tras el acontecimiento traumático, así como su gravedad, se relaciona con la presencia de trastornos psicopatológicos a posteriori (Bovin y Marx, 2011; Shalev y Freedman, 2005; Ozer et al., 2003), y hay numerosos indicios de que las intervenciones psicosociales tempranas tras un acontecimiento traumático reducen la presencia-gravedad de las consecuencias psicológicas negativas (Ruzek et al., 2007). Por esta razón, este tipo de intervenciones son apoyadas por numerosos expertos, organizaciones y guías especializadas (North Atlantic Treaty Organisation, 2009; Inter-agency standing committee, 2007; National Child Traumatic Stress Network and National Center for PTSD, 2005; The Sphere Project, 2004).

La Cruz Roja Española al igual que otras Sociedades Nacionales desea estar en condiciones para prestar el apoyo psicosocial a las víctimas y familiares afectados por una situación de emergencia, mediante la realización de actividades como los primeros auxilios psicológicos y el apoyo emocional, y la intervención psicosocial, como una de sus acciones humanitarias.

La creación e implantación de Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (Equipos ERIE) especializados en Intervención Psicosocial, pretende proporcionar una adecuada atención integradora tanto de las víctimas como de sus familiares y allegados, ya que todos se ven afectados por una situación de emergencia, con la finalidad de satisfacer las necesidades psicológicas, sociales y sanitarias que pudieran presentar durante la fase de emergencia.

1.2. CRITERIOS DE INTERVENCIÓN DE LOS EQUIPOS ERIE DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

El ámbito de actuación de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial será todo el Territorio Nacional, constituyendo un sistema de respuesta coordinado que asegure el respaldo y apoyo entre las diferentes Oficinas Territoriales.

Los contextos de intervención de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial, serán aquellos que se deriven de los riesgos contemplados en los Planes Estatales y Territoriales de Emergencias, donde sea necesario prestar una atención psicosocial a los afectados.

En términos generales, los riesgos detectados serían los siguientes:

- *Desastres naturales*: situaciones donde la fuerza de la naturaleza produzca pérdidas personales y/o materiales (incendios, erupciones de volcanes, terremotos, inundaciones, etc.). Generalmente estos riesgos, implicarán la evacuación de afectados y la necesidad de proporcionar a la población *albergues provisionales* que garanticen un adecuado alojamiento temporal.
- *Desastres tecnológicos*: se contemplarán los riesgos químicos, industriales y nucleares.
- *Conflictos bélicos*.
- *Situaciones de riesgo en lugares públicos*: cualquier contexto que suponga una concentración masiva de personas implicando un riesgo para sus vidas.

Introducción

- *Asociados a la acción terrorista.*
- *Asociados con el transporte y el tráfico:* cuando existan accidentes de medios de transporte colectivo de pasajeros con múltiples heridos (autobuses, ferris, aviones, trenes, etc.).

Hay que destacar, más concretamente, otros escenarios de intervención de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial que pueden derivarse de otros riesgos, contemplados o no, en los Planes de Emergencia:

- *Intentos de Suicidio:* cualquier situación donde una o varias personas intenten la autolisis. Especialmente a destacar los suicidios colectivos.
- *Desestabilizaciones Psíquicas:* cuando se produzcan crisis de cuadros psicopatológicos (miedos intensos, sensación de inseguridad, pánico...) que puedan suponer un riesgo para la persona afectada y/o para los demás.
- *Búsqueda y salvamento de víctimas:* cuando otros equipos de intervención se encuentren realizando tareas de búsqueda y rescate de víctimas, tanto en el medio terrestre como en medio acuático. La intervención se dirigirá principalmente a los familiares durante el tiempo que permanezcan a la espera y/o hacia aquellas víctimas que aun habiendo sido localizadas, precisen de un tiempo de rescate considerable debido a la demora producida por las dificultades específicas de dichas tareas.
- *Atención a familiares de fallecidos en muertes repentinas:* es probable que se requiera la intervención de los equipos en aquellas situaciones en las que haya habido muertes repentinas y susceptibles de ser potencialmente traumáticas, como pueden ser suicidios, asesinatos, muertes por infarto o similares, o muertes producidas en accidentes de cualquier tipo.
- *Atención a colectivos especiales:* víctimas de la violencia de género, inmigrantes, menores, etc.

Se procederá, asimismo, a la activación de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial cuando existan convenios y compromisos institucionales aunque no se cumplan los criterios anteriormente señalados.

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL MANUAL

Establecido como ámbito de actuación de los Equipos ERIE todo el territorio nacional, constituyen un sistema de respuesta coordinado ante situaciones de emergencia y por tanto, se hace necesario el establecimiento de protocolos de actuación que garanticen un modelo único de trabajo independiente tanto de las circunstancias en las que intervengan como del contexto en el que lo hagan.

El presente manual es un compendio de protocolos y sus correspondientes procedimientos, formulados en base a la experiencia de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial en los últimos años y se considerará **una referencia para el trabajo que desarrollan los equipos en contextos de emergencia.**

1.4. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Disponer de una herramienta de trabajo que permita homogeneizar la recogida y tratamiento de los datos recabados pertenecientes a los afectados por situaciones de emergencia.
- Protocolizar las diferentes actuaciones de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial para mejorar la calidad de la intervención.
- Definir un modelo de trabajo común para el abordaje de necesidades psicosociales en contextos de emergencia.

1.5. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Los protocolos y sus procedimientos operativos correspondientes son un elemento fundamental para el trabajo de los Equipos ERIE. El adecuado uso de estas herramientas supone una gestión integral de la emergencia, facilitando la planificación, la intervención y mejora de la respuesta.

Los procedimientos y protocolos elaborados son los siguientes:

- Organización y dimensionamiento de los dispositivos de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial
- Protocolos y formularios generales
 - Protocolos comunes a todas las intervenciones de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial
 - Procedimiento de actuación del Servicio de Recepción de afectados y Gestión de la Información
 - Procedimiento de actuación del Servicio de Atención Psicosocial a afectados (supervivientes, familiares, allegados...)
 - Procedimiento para el restablecimiento del contacto entre familiares
 - Procedimiento de actuación del Servicio de Seguimiento Psicosocial
 - Procedimiento de actuación del Servicio de Intervención Estratégica
 - Formularios comunes a todas las intervenciones de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial
 - Ficha General de Filiación
 - Ficha de Filiación de albergues
 - Ficha de Relevos de Jefes de Equipo
 - Ficha de Asistencia
 - Informe Resumen de Intervención
 - Informe Narrativo de Intervención
 - Cuestionario de Evaluación
- Protocolos de Protección Civil
 - Protocolo general de Protección Civil
 - Protocolo de intervención en emergencias por incendios forestales
 - Protocolo de intervención en emergencias por inundaciones
 - Protocolo de intervención en emergencias por crisis volcánica
 - Protocolo de intervención en emergencias por crisis sísmica
 - Protocolo de intervención en emergencias nucleares
 - Protocolo de intervención en emergencias con riesgo radiológico
 - Protocolo de intervención en emergencias con riesgo químico

- Protocolo de intervención en emergencias por accidentes ferroviarios
- **Protocolos aplicados en las intervenciones con la Unidad Militar de Emergencias**
 - Organización de los Centros de Atención al Ciudadano (CAC)
 - Organización de los Albergues para Damnificados (ADAM)
 - Organización de los Campamentos de Damnificados (CDAM)
 - Impreso de filiación
 - Sistema de filiación AGESDAM
 - Sistema de Triage Psicológico
 - Sistema de Triage Social
 - Sistema de Triage Sanitario
 - Solicitud de de apoyo a la UME
 - Solicitud de derivaciones a la UME
 - Checklist para derivaciones individuales
 - Checklist para derivaciones grupales
- **Protocolo de Intervención Psicosocial con afectados y familiares por situaciones de emergencia en el ámbito marítimo**
 - Pautas de Intervención Psicosocial en situaciones de emergencia en el ámbito marítimo
- **Protocolos aplicados en accidentes aéreos**
 - Pautas de Intervención Psicosocial tras accidentes aéreos
 - Procedimientos y formularios para accidentes aéreos de Air Europa
 - Procedimientos y formularios para accidentes aéreos de Iberia
- **Protocolos de Intervención con Intervinientes**
 - Prevención de Estrés en Intervinientes en Emergencias y Catástrofes
 - Procedimiento de actuación del Servicio de Atención a intervinientes
 - Ficha de atención a Intervinientes
- **Anexos**
 - Anexo 1: Derechos y deberes de los albergados
 - Anexo 2: Glosario de Acrónimos utilizados en emergencias
 - Anexo 3: “Guía rápida de consulta para intervinientes”
 - Anexo 4: “Cuadernillo del duelo: Un acercamiento cultural”
 - Anexo 5: Genograma
 - Anexo 6: Folleto de apoyo a la intervención
 - Anexo 7: Folleto para intervinientes

Organización y Dimensionamiento del dispositivo

2. Organización y dimensionamiento del dispositivo

Organización y dimensionamiento de los dispositivos de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial

2.1. OBJETIVOS DE LOS EQUIPOS ERIE DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Objetivos generales:

- Mejorar la calidad de la asistencia humanitaria brindada a la persona y a la comunidad, aliviando el sufrimiento de las personas que se enfrentan a una situación de emergencia, cuando sufre física y psíquicamente.
- Proporcionar una respuesta inmediata, organizada y eficaz para aliviar el sufrimiento de las víctimas, familiares y allegados afectados por una situación de emergencia y/o catástrofe.

Objetivos específicos:

- Asegurar una respuesta especializada en la atención a las necesidades psicosociales de las víctimas, familiares y/o allegados afectados por una situación de emergencia y/o catástrofe.
- Valorar las necesidades psicosociales presentes en los diferentes escenarios de intervención en una situación de emergencia y/o catástrofe.
- Normalizar las reacciones de los afectados por una situación de emergencia, previniendo la aparición de trastornos psicopatológicos.
- Asesorar a los gestores de la emergencia sobre el manejo de las diferentes variables biopsicosociales que inciden negativamente sobre las víctimas, familiares e intervinientes.
- Fortalecer la capacidad de afrontamiento de nuestros intervinientes para hacer frente a las situaciones críticas en las que trabajan.
- Intervenir con los intervinientes para disminuir los riesgos de resultar afectados por su actuación en la situación de emergencia.
- Orientar a los afectados hacia los diferentes tipos de recursos que puedan serles de ayuda en el proceso de normalización de su situación.
- Detectar aquellos casos donde sea necesario remitir a la red de salud mental y/o servicios sociales, facilitando la derivación.

2.2. ORGANIZACIÓN DEL DISPOSITIVO DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

1. Criterios de activación y movilización:
 - Evaluación: hacer una estimación del número de víctimas y las posibles necesidades, así como de los recursos existentes en la zona para hacer frente al desastre.
 - Solicitud: quién demanda la intervención de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial (Municipios / Comunidades Autónomas, Estado, Servicios de salud de las Comunidades Autónomas, Organismos oficiales, Particulares, a iniciativa propia, etc.).
 - *Protocolo de activación a realizar por los Centros de Coordinación de Cruz Roja Española y/o Jefes de Operaciones de CRE.*
2. Recopilación previa de datos sobre el incidente (GPC/CNC):
 - Tipo de suceso y nivel de impacto.
 - Lugar, fecha, hora...
 - Tipología de los afectados, número y estado.
 - Datos de interés:
 - Aspectos culturales y socioeconómicos.
 - Edad y sexo de las víctimas.
 - Factores de riesgo asociados al suceso.
 - Lugar de Origen y Destino de los afectados
3. Cálculo orientativo de necesidades/recursos:
 - Recursos de la zona.
 - Intervenientes, responsables y reservas (fichero de recursos).
 - Transporte.
 - Alojamiento.
4. Fijar momento de incorporación:
 - Determinar tiempo estimado de incorporación.
5. Coordinación con organización central del operativo:
 - Con grupos de intervención: sanitario, logístico y acción social.
 - Con organismos y otras entidades intervenientes.
6. Coordinación interinstitucional en los dispositivos de atención psicosocial:
 - Responsable de este dispositivo.
 - Organismos intervenientes.
 - Valoración de necesidades psicosociales (inmediatas y a corto plazo).
 - Distribución de escenarios de intervención y funciones por Instituciones.
 - Reevaluación de la situación en los diferentes momentos de la emergencia: estableciendo de objetivos, prioridades y tareas.
7. Coordinación con personal de cruz roja en zona:
 - Establecimiento de objetivos específicos.
 - Distribución de responsabilidades, funciones y tareas.
 - Organización de los turnos de trabajo (prealerta de recursos para posibles relevos).

8. Evaluación de la situación:
 - Fase del incidente.
 - Estado emocional de los afectados.
 - Necesidades inmediatas y a corto plazo.
9. Establecer objetivos.
10. Fijar prioridades, sistemas de seguimiento y evaluación y criterios para la finalización de la operación:
 - Establecimiento de fases de actuación.
11. Distribución de funciones y actividades:
 - Determinación de responsables.
 - Formación de equipos.
 - Asignación de tareas.
 - Distribución por escenarios.
 - Turnos/ Descansos.
12. Actuación directa:
(Generalmente nuestra intervención comienza pasadas las primeras horas de la emergencia y una vez que han finalizado los servicios sanitarios).
 - Identificar a los afectados.
 - Presentación.
 - Observación: Reacciones observadas en las víctimas y familiares.
 - Estabilización del entorno / facilitar áreas de descanso.
 - Pautas de actuación: apoyo a víctimas, familiares e intervinientes.
 - Oferta de recursos existentes.
 - Derivación.
13. Información a la población/medios de comunicación:
 - Designación responsable/s relación con los medios.
 - Información sobre efectos del trauma, normalización de las reacciones y pautas generales para que la gente ayude a la gente.
 - Preparación de comunicado.
 - Preparación de un argumentario.
14. Reevaluaciones de la situación:
 - Establecer nuevos objetivos y prioridades. Nuevas tareas.
15. Finalización de la intervención con afectados:
 - Recomendaciones a los responsables de la operación.
 - El dispositivo suele cerrarse cuando se normaliza la situación que suele coincidir con los rituales funerarios.
 - Aquellas situaciones que se dilatan en el tiempo, como las labores de búsqueda, pasados los momentos críticos, si las condiciones no requieren nuestra actuación permanente, dejaremos el teléfono de contacto del Centro de Coordinación de referencia para las situaciones críticas que se produzcan.
16. Reunión post-actuación con los intervinientes (Debriefing).

17. Seguimiento (afectados e intervinientes):

- Si se valora necesario mantendremos un contacto telefónico, pasadas las primeras semanas, con los familiares interesándonos por su situación.
- En aquellos casos en los que se valore la necesidad de hacer un seguimiento de los afectados o proporcionar recursos de apoyo, se elaborarán los correspondientes informes de derivación.

18. Evaluación final de la intervención:

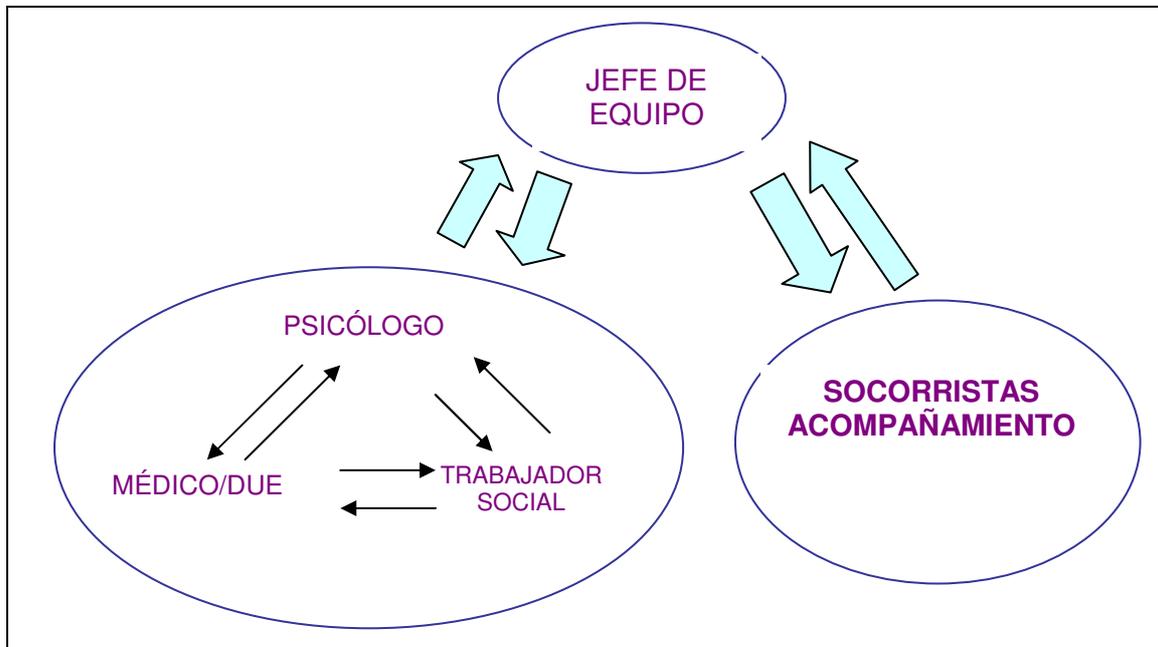
- Evaluación del dispositivo.

19. Posible intervención con intervinientes:

- Intervención con los Intervinientes (tomar como referencia la guía “estrés de los intervinientes en emergencias y catástrofes”).

2.2. ESQUEMA DE ORGANIZACIÓN DE LOS EQUIPOS ERIE DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

El esquema de organización de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial sería la siguiente:



La configuración de estos equipos supone la garantía de establecer las mejores condiciones para satisfacer las necesidades psicosociales a las víctimas y familiares afectadas por una situación de emergencia y/o catástrofe.

El Jefe de Equipo sería el coordinador de este dispositivo. Es la persona que asume la responsabilidad de tomar todas las decisiones con relación a las actividades a desarrollar por el Equipo ERIE.

Cuando en una situación de emergencia intervengan los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial de diferentes Ámbitos Territoriales, será el Jefe de Equipo del territorio directamente afectado por la situación, dado el mayor conocimiento de la zona y recursos, el que asuma la coordinación del dispositivo de intervención psicosocial de Cruz Roja.

La composición de un Equipo Multidisciplinar que abarca los aspectos sanitarios, psicológicos y sociales permite analizar las necesidades de las víctimas, proponer un modelo de trabajo interdisciplinar y facilitar el asesoramiento en la toma de decisiones al Jefe de Equipo.

No obstante, hay que destacar que la mayoría de las víctimas necesitarán apoyo psicosocial que alivie el sufrimiento en los momentos de crisis. En estos dispositivos es importante integrar al Socorrista de Acompañamiento que realizará un

acompañamiento individualizado a los afectados siendo la persona de referencia y de ayuda para atender sus necesidades.

Además de estos perfiles, la intervención requiere para el manejo de ciertas situaciones disponer otras capacidades que proporcionan otros Equipos ERIE así como otras herramientas de respuesta de Cruz Roja. Algunos ejemplos serían: la mediación sociocultural, los traductores, las actividades de dinamización de ocio y tiempo libre para la infancia y adultos, la logística en emergencias, etc.

Puestos de actividad y tareas dentro de este esquema

Jefe de Equipo

- Coordinación y Supervisión del Dispositivo de Intervención Psicosocial.
- Coordinación con el equipo técnico para conseguir dar una atención integral a las necesidades que puedan plantear los familiares.
- Detección de las necesidades generales que se plantean en el escenario de la emergencia.
- Elaboración de un protocolo de recogida de información de los afectados donde se obtengan datos acerca de las variables físicas, psíquicas y sociales, contando con el asesoramiento técnico de los profesionales del equipo.
- Es la figura encargada de tomar las decisiones, con relación a la actividad a desarrollar.
- Responsabilidad en la coordinación interinstitucional. Esta figura será el referente para la coordinación con las diferentes administraciones y/o instituciones, especificando los recursos disponibles para la asistencia psicosocial a víctimas y familiares. Tendrá que definir cuáles son las tareas que la Cruz Roja va a asumir en el escenario de la emergencia en materia de atención psicosocial.
- Será el referente que enlazará las comunicaciones entre los miembros del equipo, los otros grupos intervinientes, tanto de la propia Institución como de otras. Así mismo, facilitará la información al Centro de Coordinación.
- Definirá cuántos recursos de Cruz Roja son necesarios para realizar las tareas asumidas, decidiendo la conveniencia o no de movilizar más recursos. Para ello, contará con el asesoramiento técnico del Médico/Due, Psicólogo y Trabajador Social.
- Gestionará los recursos económicos y materiales designados en la emergencia para el Dispositivo de Intervención Psicosocial.
- En cuanto a la gestión de recursos humanos, será el coordinador de todos los voluntarios que están trabajando en este dispositivo, estableciendo los turnos de descanso, delegando tareas, supervisando la actividad, etc.
- Referente y portavoz de prensa con relación a la información referida al Dispositivo de Intervención Psicosocial. Marcará las líneas generales del comunicado a los medios de comunicación, pudiendo delegar la esta responsabilidad en algún miembro del equipo.
- Velará por asegurar la disponibilidad y estado operativo del equipo
- Realizará una evaluación de la actividad desarrollada emitiendo un informe final.
- En el caso concreto de albergues:
 - Coordinación con el Equipos ERIE de Albergue provisional, con relación a todas las necesidades logísticas que se presenten.
 - Gestión y manejo del albergue.

Socorrista de Acompañamiento

- Detección y Análisis de las necesidades básicas de los afectados.
- Presta los Primeros Auxilios Psicológicos y Apoyo Humano.
- Proporciona Respuestas a necesidades básicas de las víctimas, familiares y allegados.
- Solicitar apoyo y respaldo al jefe de equipo cuando sienta, que dadas las condiciones de trabajo y la alta tensión emocional su respuesta ya no es eficaz.
- Detección de aquellos casos que requieran una respuesta especializada, comunicando esta información al Jefe de Equipo.

Psicólogo:

- Valoración de las necesidades psicológicas de los afectados.
- Asesoramiento técnico en aspectos relacionados con el sufrimiento psicológico de los familiares (información medios de comunicación, reconocimiento cadáveres, espacios que preserven la intimidad...).
- Recogida de los comportamientos de los afectados, detectando la existencia de los casos que requieran una atención especializada.
- Evaluación y Detección de grupos de riesgo en cuanto a problemas psicológicos.
- Proporciona respuestas especializadas, si así se valorara como necesario, en materia de apoyo psicológico.
- Orienta a los socorristas en su relación directa con las víctimas.
- Apoyo psicológico a los intervinientes (antes, durante y después de la emergencia).
- Informa y asesora al Jefe de equipo de las necesidades de atención a los intervinientes (Turnos de descanso, espacios de “libres de tensión”, tareas que podrían provocar graves secuelas como por ejemplo recogida y lavado de cadáver, traslado de féretros...).
- Derivación a la Red de Salud Mental de la zona para aquellos casos donde sea necesario.
- Seguimiento de los afectados.
- Facilitar el soporte técnico para el informe final.

Trabajador Social

- Realizará las valoraciones sociales relativas a la zona, y a las familias.
- Detección de las necesidades sociales y elaboración de un plan de actuación.
- Tramitar y gestionar los recursos materiales, institucionales y económicos dando respuestas a las necesidades sociales que los familiares y los intervinientes pueden tener en el momento de la emergencia.
- Asesorar a los socorristas en la solución de respuestas sociales básicas que demanden los familiares.
- Derivaciones a Programas Sociales.
- Enlace con los Servicios Sociales de la zona y/o zona de origen.
- Informará de los aspectos legales.
- Facilitar el soporte técnico para el informe final.
- Elaboración y Asesoramiento técnico en el establecimiento de los censos.
- Favorecer la Reagrupación Familiar.
- Establecimiento de Programas de Búsqueda.
- Elaboración de programas de Animación Sociocultural.

Facultativo: Médico/DUE

- Valorará las necesidades médicas que se deriven de la situación de crisis y que afecten a los familiares, allegados e intervinientes.
- Asesoramiento técnico en aspectos sanitarios al Jefe de Equipo.
- Elaboración de historiales clínicos.
- Detección de grupos de riesgo en cuanto a problemas sanitarios.
- Elaboración de planes de cuidados adaptados a las necesidades individuales.
- Orientación a los intervinientes en temas sanitarios, con especial atención a la autoprotección.
- Respuestas especializadas en materia sanitaria.
- Control y seguimiento farmacológico.
- Detección de las necesidades de evacuación.
- Coordinación con los recursos sanitarios de la zona.
- Derivación a Centros Sanitarios.
- Mantenimiento reposición del material específico sanitario antes y después de cada una de las actuaciones.
- Facilitar el soporte técnico para el informe final

2.3. DIMENSIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

La actividad de los Equipos ERIE especializados en Intervención Psicosocial es una acción programada que con carácter anual contempla las acciones de capacitación y entrenamiento de las personas que forman parte de este proyecto.

Esta actividad es la que garantiza la capacidad de constituir el Equipo para su intervención.

En España, no es común la manifestación de riesgos que se derivan de situaciones de grave riesgo, catástrofe y calamidad pública.

No obstante si es frecuente otro tipo de situaciones como son las derivadas de los incidentes con múltiples víctimas y otras que podemos denominar domésticas.

En todas estas existe necesidad de llevar a cabo **intervenciones de emergencia a menor escala**. La mayoría de estas intervenciones son debidas a muertes traumáticas, ya sea en accidentes, asesinatos, suicidios, o muertes fulminantes como las debidas a infartos o muerte súbita. En este caso se trataría de intervenciones en las que se daría un apoyo psicosocial a los familiares de estas personas.

En su mayoría, son intervenciones con poco volumen de afectados y generalmente se dan en domicilios, por lo que tampoco será aconsejable un elevado número de intervinientes que pueda llegar a abrumar a los afectados.

Como norma general se toma como media de un núcleo familiar, 5 personas (familiares y allegados), estableciéndose la intervención de dos socorristas de acompañamiento y un jefe de equipo.

Se establece este mínimo porque la labor del Jefe de Equipo será la de coordinar y valorar el correcto funcionamiento del dispositivo y el estado de los propios intervinientes, pero no la intervención directa. Y aunque sean intervenciones con pocos afectados, pueden darse varias situaciones simultáneas en las que intervenir (Ej. Intervención con adultos y menores). Aunque si no se valorase la necesidad siempre podría quedarse uno de los socorristas fuera del lugar de intervención hasta que se valore la presencia de esta necesidad. Añadiendo un socorrista por hasta 5 personas más afectadas, en el siguiente escalón. Pero llega un momento en el que no se puede mantener la proporción de 1 socorrista por cada 5 personas, puesto que, como comentábamos en el párrafo anterior, sería contraproducente para la intervención la presencia de demasiados intervinientes. Por lo que un cálculo aproximado sería el presentado en la tabla 1. Siempre teniendo en cuenta que estos números son orientativos, y siempre los equipos deberán adaptarse a la situación. De modo que si por ejemplo, dentro de estas intervenciones se dan varias situaciones conflictivas, puede ser necesaria la demanda de más socorristas de acompañamiento.

Tabla 1. Número de intervinientes necesarios en intervenciones cotidianas, en función del número de afectados

Número de afectados	Intervenciones cotidianas	
	SA	JE
1-5	2	1
6-10	2	1
11-15	3	1
16-25	4	1
26-35	5	1
36-50	6	1

Cuando la situación lo requiera en términos de identificación de respuestas no adaptativas que requieran una evaluación y siempre que exista la disponibilidad, se podrá contar con las figuras del equipo multiprofesional (psicólogo, trabajador social, profesional de la salud).

Cuando hablamos de **intervenciones de mayor escala**, que pueden llegar a ser consideradas de grave riesgo, catástrofe y calamidad pública (las derivadas de los riesgos especiales contemplados en la norma de protección civil y de accidentes con múltiples víctimas...) estaremos frente a unas necesidades diferentes.

No es una intervención tan directa, sino que será más elemental, tratando de cubrir las necesidades más básicas y detectar aquellos casos con necesidades especiales, por lo que el ratio de intervinientes por afectados será menor. No obstante, el número base de intervinientes será elevado, puesto que en estos casos la presencia de un número importante de miembros de Cruz Roja tendrá un efecto tranquilizador; pero tenemos que ser realistas estableciendo un mínimo de intervinientes que sea suficiente para cubrir las necesidades, teniendo en cuenta el número de voluntarios que tendremos disponibles, así como el hecho de que sea un número de intervinientes manejable a la hora de llevar a cabo la coordinación del equipo.

En la **cadena del damnificado**, el primer recurso disponible será el **Centro de Atención al Ciudadano (CAC)**. En este recurso será necesario un amplio número de intervinientes, puesto que deberán coordinarse varias zonas, para hacer una primera acogida de calidad.

Como se puede observar en la tabla 2, se requieren unos mínimos para el funcionamiento del dispositivo en cada zona, pero la que más variará sus necesidades será la zona de descanso, puesto que, mientras que el resto de áreas son zonas de paso en las que apenas variarán el número de recursos, puesto que la idea es el paso ordenado de los afectados por cada una de estas, el área de descanso será donde se irá acumulando un mayor volumen de gente y dónde se llevará a cabo una intervención algo más específica.

El área de descanso se irá dividiendo por zonas que serán asignadas a cada núcleo de afectados y a su vez a un socorrista, que se encargará de atender a esos núcleos. El número de socorristas necesarios para atender a los afectados, irá aumentando obviamente en función del número de estos últimos, pero siempre se tratará de que cada socorrista atienda a un máximo de tres núcleos familiares, siempre que el número de afectados sea menor de 500, aumentando este ratio a un máximo de 4. Puesto que los turnos podrán ser de hasta 12 horas, las intervenciones con cada núcleo podrán durar una hora, y se visitarán en unas tres ocasiones si están las 12 horas. El número de intervinientes necesarios podría ser algo aproximado al cálculo presentado en la tabla 2.

Es importante señalar, especialmente en de cara al dimensionamiento de este dispositivo, que no necesariamente todas las personas calificadas como socorristas de acompañamiento en la tabla, serán personal de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial, sino que en intervenciones de tal magnitud se contará con el apoyo de otros equipos. En la zona de descanso si será conveniente que los socorristas sean miembros del propio equipo, pero en el resto de zonas podrán ser personas de otros equipos a las que previamente se habrá instruido para llevar a cabo su función.

A la hora de calcular el número de psicólogos que podrían ser necesarios en este tipo de intervenciones se toma en cuenta uno de los que se ha demostrado como uno de los factores de vulnerabilidad más importantes, el hecho de haber padecido patología previa, especialmente si ha sido reciente. Aproximadamente un 8% de la población española va a presentar un trastorno en los últimos 12 meses (Haro y col., 2006). La atención especializada de psicólogos, irá dirigida especialmente a este porcentaje de personas que pueden ser más vulnerables a padecer patología tras vivir una catástrofe (a cual será una de las preguntas incorporadas en el pretriaje psicológico que se llevará a cabo a través de la filiación), además de aquellos casos en los que se detecte una sintomatología llamativa (por ejemplo, crisis de ansiedad). Proponiendo que cada psicólogo pueda atender hasta 10 posibles casos, a partir de ahí podremos calcular el número de psicólogos necesarios, con una simple fórmula:

$$\text{Número de psicólogos} = (0,08 * (\text{número de afectado})) / 10$$

A la hora de calcular el número de trabajadores sociales necesarios en este tipo de intervenciones, se valora que ellos atenderán, aquellos afectados que sean calificados como de riesgo social (menores no acompañadas, embarazadas, personas mayores, inmigrantes, grupo familiar no presente, poca red social, bajos recursos materiales, pérdida de vivienda). Se prevé la presencia de un trabajador social por cada 200 personas.

Tabla 2. Número de intervinientes necesarios en CAC, en función del número de afectados

Número de afectados	CAC																				
	Sala de espera		Información	Filiación		Registro	Distribución		Zona de descanso		Sala de atención especializada				Reagrupación familiar		TOTAL				
	SA	JE	SA	SA	JE	SA	SA	JE	SA	JE	PS	TS	M/E	JE	SA	JE	SA	JE	PS	TS	M/E
100	3	1	2	3	1	2	6	1	10	1	1	1	1	1	2	1	28	6	1	1	1
150	3	1	2	3	1	3	6	1	12	1	2	1	1	1	2	1	31	6	2	1	1
200	3	1	2	3	1	3	6	1	14	1	2	1	1	1	2	1	33	6	2	1	1
250	3	1	2	3	1	3	6	1	16	1	2	1	1	1	2	1	35	6	2	1	1
300	4	1	2	4	1	3	6	1	18	1	2	2	2	1	2	1	38	6	2	2	2
350	4	1	2	4	1	4	6	1	21	1	3	2	2	1	2	1	43	6	3	2	2
400	4	1	2	4	1	4	6	1	23	1	3	2	2	1	2	1	45	6	3	2	2
450	4	1	2	4	1	5	6	1	26	1	4	2	2	1	2	1	49	6	4	3	3
500	4	1	2	4	1	5	6	1	29	1	4	3	3	1	2	1	52	6	4	3	3
600	5	1	2	5	1	6	6	1	30	1	5	3	3	1	2	1	56	6	5	3	3
700	5	1	2	5	1	7	6	1	32	1	6	4	4	1	2	1	59	6	5	4	4
800	6	1	2	6	1	8	6	1	36	1	6	4	4	1	2	1	66	6	6	4	4
900	6	1	2	6	1	9	6	1	41	1	7	5	5	1	2	1	72	6	7	5	5
1.000	6	1	2	6	1	10	6	1	45	1	8	5	5	1	2	1	77	6	8	5	5
1.500	7	1	2	7	1	15	6	1	67	1	12	7	7	1	2	1	106	6	12	7	7
2.000	8	1	2	8	1	20	6	1	89	1	16	10	10	1	2	1	135	6	16	10	10

En los **Albergues de Damnificados (ADAM)** la intervención será más continuada en el tiempo, pero serán necesarios menos recursos humanos, estableciéndose un máximo de 10 núcleos familiares por socorrista, y un mínimo de dos socorristas en presentes en el albergue.

Lo cual será aún más notable en el caso de los **Campamentos de Damnificados (CDAM)**, puesto que en este caso la estancia será aún más prolongada y la idea es que los propios albergados vayan generando sus propios recursos, creando una red comunitaria. Estando presentes sólo un grupo de entre 2-4 socorristas en función del número de afectados y las necesidades detectadas.

En la tabla 3 se presenta un ejemplo de cómo podría ser el número de intervinientes necesarios para cada uno de estos dos escenarios.

En ambos casos habría sólo un equipo multidisciplinar de guardia, ya que estas intervenciones especializadas serán ya algo puntual, pudiendo acudir al albergue sólo a unas horas determinadas del día. Siendo necesaria la derivación de los casos, si requiriese una intervención más intensiva.

En los primeros momentos del ADAM, que se mantendría la misma proporción de socorristas (de la zona de descanso del CAC), psicólogos y trabajadores sociales establecida en los CAC, reduciendo el número de intervinientes progresivamente, según se vaya normalizando la situación y se vayan realizando los triajes psicológicos y sociales y derivando los casos detectados como de riesgo al servicio de atención especializada.

Tabla 3. Número de intervinientes necesarios en ADAM y CDAM, en función del número de afectados

Número de afectados	ADAM					CDAM				
	SA	JE	PS	TS	M/E	SA	JE	PS	TS	M/E
100	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
150	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1
200	4	1	1	1	1	2	1	1	1	1
250	5	1	1	1	1	2	1	1	1	1
300	6	1	1	1	1	2	1	1	1	1
350	7	1	1	1	1	2	1	1	1	1
400	8	1	1	1	1	2	1	1	1	1
500	10	1	1	1	1	3	1	1	1	1
750	15	1	1	1	1	3	1	1	1	1
1.000	20	1	1	1	1	4	1	1	1	1
1.500	29	1	1	1	1	4	1	1	1	1
2.000	39	1	1	1	1	4	1	1	1	1

Si se tuviese que atender a familiares en la **morgue (lugar donde se realizan las tareas de identificación de cadáveres)**, en este caso la atención debería ser mucho más intensiva, siendo necesario el acompañamiento de un mínimo de un socorrista por familia, aunque lo ideal sería que hubiese al menos dos, dependiendo del número de miembros de esa familia. En ocasiones uno de los socorristas debe entrar a identificar el cadáver con uno de los miembros de la familia, y otro socorrista debería quedarse con el resto de la familia.

En este caso no se disminuirá el ratio al aumentar el número de afectados, de modo que habría una fórmula para calcular el número aproximado de socorristas que se necesitarán en función del número de afectados, si tomamos en cuenta que en cada familia habrá unos 5 afectados.

$$\text{Número de socorristas de acompañamiento} = [(\text{número de afectados}) / 5] * 2$$

Tabla 4. Número de intervinientes necesarios en intervenciones en la morgue (reconocimiento de cadáveres), en función del número de afectados

Número de afectados	Morgue	
	SA	JE
1-5	2	1
6-10	4	1
11-15	6	1
16-20	8	1
21-25	10	1
26-30	12	1
31-35	14	1
36-40	16	1
41-45	18	1

46-50	20	1
100	40	1
200	80	1
300	120	1
400	160	1
500	200	1
600	240	1
700	280	1
800	320	1
900	360	1
1.000	400	1

No se toman en cuenta en este caso la presencia específica de los equipos multiprofesionales (psicólogo, trabajador social, médico/enfermero) porque se entiende que la tarea prioritaria en este caso será el acompañamiento y la identificación de cadáveres. En el caso de detectarse necesidades específicas se solicitarían los recursos oportunos.

Otro tipo de intervención en el que habrá un número elevado de afectados, pero en el cual la distribución de los intervinientes será diferente será la de los **accidentes aéreos**. Se crearán tres escenarios:

- El **Centro de Recepción de Supervivientes (CRS)**, donde estarán aquellos pasajeros que han resultado ilesos.
- El **Centro de Recepción de Familiares (CRF)**, en el que se acogerá a los familiares tanto de fallecidos como de supervivientes.

Organización y dimensionamiento del dispositivo

- El **Centro de Reunificación**, lugar en el que se reunirá a los pasajeros ilesos con sus familiares.

Tanto el **CRS**, como el centro de Reunificación dependerá más del número de supervivientes entre los pasajeros del avión accidentado (véase tablas 5 y 7), mientras que el CRF dependerá del número de familiares, tanto de supervivientes como de fallecidos (véase tabla 6).

Con los supervivientes, la intervención va a ser más directa, por lo que se necesitará un número más elevado de intervinientes que con los familiares. Pero tampoco es adecuado que haya un número excesivo de intervinientes.

El Centro de Crisis ante Catástrofes de Inglaterra, estima que en las denominadas por algunos autores como fases de choque y de reacción (Fernández, Beristain y Páez, 1999), es decir, en las primeras horas tras la ocurrencia de una catástrofe, un 15 % de los supervivientes manifestará reacciones patológicas, otro 15 % conservaría una estabilidad y la gran mayoría (70%), mostraría una aparente calma, pero en realidad estarían padeciendo un estado de bloqueo emocional o una sensación de realidad aparente (Hodkinson y Stewart, 1991).

El 15% que van a mostrar reacciones patológicas evidentes van a necesitar atención inmediata de un socorrista, hay otro 15% que prácticamente no necesitará atención, y el 70% restante necesitarán atención para ayudarles a tomar estrategias de afrontamiento adaptativas que serán (por lo que establecemos un cálculo aproximado de 1 socorrista por cada 5 de estos afectados). En función de estos cálculos se elaboran los datos presentados en la tabla 5.

$$\text{Número de socorristas} = [(\text{número de supervivientes}) \cdot 0,15] + [(\text{número de supervivientes}) \cdot 0,7] / 5]$$

El cálculo de trabajadores sociales y médicos será el mismo que el utilizado para el CAC.

El de psicólogos se verá un poco más reforzado en este caso, puesto que los supervivientes acaban de pasar por una situación en la que su vida ha corrido peligro, y probablemente han presenciado la muerte de otras personas, incluso la de seres queridos. Por lo que habrá que poner especial atención a este colectivo. Para hacer un cálculo aproximado vamos a poner que la mitad de las situaciones que veíamos antes las resuelvan los socorristas y esto lo dividiríamos entre 10 afectados que podrá atender cada psicólogo.

$$\text{Número de psicólogos} = [(\text{número de supervivientes}) \cdot 0,15 + \text{número de supervivientes} \cdot 0,7] / 2] / 10]$$

Tabla 5. Número de intervinientes necesarios en el CRS en función del número de supervivientes de accidentes aéreos

Número de supervivientes	CRS					
	Acompañamiento		Atención especializada			
	JE	SA	JE	PS	TS	M/E
10	1	3	1	1	1	1
20	1	6	1	1	1	1
30	1	9	1	1	1	1
40	1	12	1	2	1	1
50	1	15	1	2	1	1
60	1	17	1	3	1	1
70	1	20	1	3	1	1
80	1	23	1	3	1	1
90	1	26	1	4	1	1
100	1	29	1	4	1	1
110	1	32	1	5	1	1
120	1	35	1	5	1	1
130	1	38	1	6	1	1
140	1	41	1	6	1	1
150	1	44	1	6	1	1
160	1	46	1	7	1	1
170	1	49	1	7	1	1
180	1	52	1	8	1	1
190	1	55	1	8	1	1
200	1	58	1	9	1	1

Tabla 6. Número de intervinientes necesarios en el CRF en función del número de supervivientes de accidentes aéreos

Número de familiares (tanto de supervivientes como de fallecidos)	CRF					
	At. básica		At. Especializada			
	SA	JE	PS	TS	M/E	JE
100	10	1	1	1	1	1
150	12	1	1	1	1	1
200	14	1	2	1	1	1
250	16	1	2	1	1	1
300	18	1	2	2	2	1
350	21	1	3	2	2	1
400	23	1	3	2	2	1
450	26	1	4	2	2	1
500	29	1	4	3	3	1
600	30	1	5	3	3	1
700	32	1	6	4	4	1
800	36	1	6	4	4	1
900	41	1	7	5	5	1
1.000	45	1	8	5	5	1
1.500	67	1	12	7	7	1
2.000	89	1	16	10	10	1

En el **CRF** la atención será muy similar a la establecida en la Zona de Descanso y de atención especializada de un CAC, por lo que el número de recursos será el mismo en función del número de afectados (véase tabla 6).

Entendiendo que las reunificaciones se llevarán a cabo de forma ordenada, sin llevar a cabo reunificaciones simultáneas, se establece un equipo de 2 a 4 Socorristas de Acompañamiento y un Jefe de Equipo que actúe en el **Centro de reunificación**, dependiendo del número de supervivientes y familiares que se vayan a reunir (véase tabla 7).

Debemos tener en cuenta que hay situaciones que se prevén más sencillas, porque han sobrevivido todos los familiares que iban en el avión y los supervivientes están en buen estado, pero puede haber otras situaciones en las que algunos de los miembros de la familia o compañeros que viajaban juntos en el avión hayan sobrevivido y otros no, o unos se encuentren ilesos y otros hayan tenido que ser trasladados al hospital.

En el caso de realizar varias reunificaciones simultáneas se multiplicarán estos equipos por cada reunificación.

Tabla 7. Número de intervinientes necesarios en el centro de reunificación en función del número de supervivientes de accidentes aéreos

Número de supervivientes	Centro de Reunificación	
	SA	JE
10	2-4	1
20	2-4	1
30	2-4	1
40	2-4	1
50	2-4	1
60	2-4	1
70	2-4	1
80	2-4	1
90	2-4	1
100	2-4	1
110	2-4	1
120	2-4	1
130	2-4	1
140	2-4	1
150	2-4	1
160	2-4	1
170	2-4	1
180	2-4	1
190	2-4	1
200	2-4	1

Relevos:

Es importante tener en cuenta que es muy probable que si las intervenciones se prolongan en el tiempo será necesario disponer de relevos. Esta será una de las tareas del jefe de Equipo, valorar la necesidad de realizar relevos desde el inicio de la intervención y comunicarlo al Centro de Coordinación.

Otra de las funciones del Jefe de Equipo, será la de informar al nuevo equipo de todo lo que se haya hecho hasta el momento.

Otras variables que influirán en el dimensionamiento de los dispositivos:

A pesar de que la variable “**Número de personas afectadas**” es la más determinante para establecer los diferentes niveles de dificultad, hay otra serie de factores que habría que analizar en cada una de las situaciones de intervención y que probablemente exigirían una modificación en los recursos necesarios en cada uno de los niveles de dificultad.

- **Naturaleza del incidente:** cuando por la evolución del incidente se haga imprescindible un aumento del tiempo y los recursos establecidos en el dispositivo de la emergencia y por tanto afecte también a los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial. Algunas de estas situaciones podrían ser: labores de búsqueda en medios hostiles, dificultades en el rescate de víctimas, necesidad de albergar a los afectados, complicaciones en la identificación de cadáveres, etc.
- **Contexto de tensión:** cuando la emergencia se produzca dentro de un contexto de tensión o conflicto político y/o social, lo que probablemente suponga una mayor complicación para nuestras actuaciones por la dificultad de establecer una relación de confianza con los afectados. Nuestras actuaciones deben conservar el principio de Imparcialidad.
- **Factores culturales y étnicos:** cuando los afectados procedan de una cultura y/o etnia diferente a la nuestra (importante resaltar la variable de género), debiendo contemplar en nuestras intervenciones estos aspectos que podrían complicar la atención a las víctimas y familiares. Asimismo otra posible dificultad que pudiéramos encontrarnos en la comunicación con los afectados es el idioma.
- **Edad de los afectados:** la existencia de determinados grupos que pudieran requerir una atención más individualizada y que, además, se vieran afectados por un mayor impacto social (Ej.: niños, ancianos, etc.).
- **Satisfacción de necesidades básicas:** es necesario satisfacer las necesidades básicas tanto de las víctimas como de sus familiares, entendiéndose por básicas, las necesidades de alojamiento, alimentación, aseo, etc.
- **Red de apoyo social y familiar:** con una especial atención a la población inmigrante que pudiera contar con menos recursos y una red de apoyo más débil.
- **Dispersión de escenarios:** cuando la emergencia hubiera provocado la concentración de afectados en diferentes lugares.

- **Colectivos especiales:** la existencia de personas dependientes, con minusvalías, etc., que pudieran requerir una atención especial en sus necesidades.

Teniendo en cuenta estos factores, los niveles de dificultad de los Equipos ERIE y los recursos dispuestos por las diferentes Administraciones u otras entidades, se establecerán los recursos humanos necesarios.

Cabe señalar que los Equipos ERIE, están concebidos para intervenir en contextos de emergencias de grandes dimensiones con numerosos daños personales y materiales, no obstante, los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial vienen interviniendo en situaciones donde el número de afectados no es muy elevado, pero donde teniendo en cuenta las variables anteriores así como convenios suscritos a nivel territorial y nacional con diferentes entidades, se hace necesario organizar un dispositivo de apoyo psicosocial.

Para este tipo de actuaciones tomaremos como referencia la posibilidad de desplegar un equipo mínimo de evaluación y el **Nivel 1** para 25 personas afectadas. El jefe de equipo decidirá, en función de las necesidades específicas que se presenten o por el número de afectados, si es necesario reducir o aumentar el número de intervinientes y/o el perfil.

2.4. DISPONIBILIDAD DE LOS DISPOSITIVOS

Los recursos humanos y materiales deberán estar disponibles para su envío al terreno en un plazo máximo de **tres horas** (tiempo máximo que debe transcurrir desde la demanda de intervención del Equipos ERIE hasta que todos los recursos, humanos y materiales, están dispuestos para trasladarse al terreno).

Para garantizar estos criterios de disponibilidad del Equipos ERIE, se recomienda que se asigne un número adecuado de personas por cada puesto de actividad establecido, hasta un máximo de 5 personas por cada uno de ellos.

Por otro lado, los recursos humanos, tendrán que tener una *disponibilidad* mínima para trasladarse al terreno en el ámbito nacional durante el período de **dos días**. Así mismo, se valorará la *autonomía operativa* de los Equipos ERIE, es decir, el grado de autosuficiencia en cuanto a equipamiento personalizado (alimentación, agua, combustible, alojamiento...) para trabajar durante el tiempo mínimo que se ha establecido de intervención.

2.5. ESTABLECIMIENTO DE LA CÉLULA DE CONTROL

Además de organizar el dispositivo en cuanto al número de intervinientes, será necesario que todos ellos estén trabajando de forma coordinada y que haya un control del desarrollo adecuado de la intervención, sobre todo cuando el número de afectados es elevado. Por ello en cada intervención se creará una célula de control que tendrá las siguientes funciones:

- Actualizar la información del desarrollo de la intervención, a través del contacto con los Jefes de Equipo de cada zona/sector del dispositivo.
- Asignación de los núcleos familiares a los distintos socorristas de acompañamiento que colaboran en el dispositivo.
- Llevar un control sobre los núcleos de familiares y allegados así como la evolución de la intervención con los citados núcleos.
- Recibir las solicitudes de valoración por parte de los Socorristas de acompañamiento.
- Agendar las solicitudes de valoración para el equipo multidisciplinar para la realización de las mismas, anotando el horario de las citas con cada uno de los profesionales así como el nombre de la persona a atender y su localización dentro del dispositivo.

Horario	Psicólogo 1	Psicólogo 2	Horario	Trabajador social 1	Trabajador social 2	Horario	Sanitario 1	Sanitario 2

- Gestionar las derivaciones a otros recursos especializados.

Estas células de control disponen de medios de comunicaciones al menos para la implementación de una malla de radio en VHF y de telefonía móvil.

En cuanto a medios personales su composición básica es:

- Un supervisor.
- Un operador de comunicaciones.

Los operadores de comunicaciones van creciendo en número en base al número de personas objeto de atención. Por ello se crean tres escenarios en función del número de afectados:

- **Escenario 1 Las personas atendidas de 26 hasta 50.**

El voluntario debe tener conocimientos de comunicaciones y de gestión. Creemos que este perfil debería ser capaz de habilidades de ofimática y coordinación, junto a montar una "oficina móvil" y dotar de comunicaciones a todos los responsables que lo necesiten en este nivel. En este escenario pueden necesitar entre otros materiales un

ordenador, impresora, "pincho para dar internet", móvil-Tablet , varios walkis con sus baterías de repuesto.

- **Escenario 2 Las personas atendidas son de 51 hasta 450.**

El número de voluntarios que intervienen en la Célula de Control supone más de 2 hasta un total de 5. Todos ellos del mismo Equipo. Los roles de Célula se encontraría más especializado por lo que diferenciaríamos un voluntario más de administración y seguimiento y otros voluntarios más especializados en aspecto técnicos de radio e informática. Evidentemente al aumentar el número de voluntarios y personal implicados deberían aumentar los recursos técnicos. Otra variable que deberíamos tener en cuenta es el tipo de catástrofe y el geográfico- organizativo. En nivel técnico sería necesario tener capacidad de crear una oficina in-situ con una maya de comunicaciones. También creemos necesario la posibilidad de implementar un repetidor de comunicaciones para garantizar las comunicaciones en una zona más amplia de actuación.

- **Escenario 3 las personas atendidas desde 450 hasta 1000.**

La complejidad de la intervención implicaría posiblemente más de un Equipo ERIE. En este caso sería necesario equipos de comunicaciones y tecnológicos más complejos y sofisticados como por ejemplo internet vía satélite.

En función de estos escenarios se plantea el siguiente dimensionamiento de la célula de control:

	ESCENARIO 1	ESCENARIO 2	ESCENARIO 3
Personas atendidas	26-51	51-450	450-1000
Supervisor	1	1	1
Operadores	1	3	7
Técnicos de radio	0	1	2
Walkis	2	4	7
Emisora base	0	2	3
Repetidor	0	1	1
Teléfonos fijos	1	2	3
Ordenadores	1	2	3
Internet	1	1	IN. SAT.
ERIE COM	0	0	1

ESCENARIO 1	Este material puede ir en la maleta del operador
ESCANARIO 2	Este material puede ir en un todoterrero
ENCENARIO 3	Este material va en una ERIE COM (Nivel intermedio)

Esta célula de control estaría coordinada, como se mencionaba al comentar las funciones de la misma, con todos los Jefes de Equipo del dispositivo, que les irán transmitiendo la información correspondiente a cada área del mismo.

A continuación se describirá la coordinación entre los Jefes de Equipo y la Célula de control en un Centro de Atención al Ciudadano (CAC), por ser un ejemplo muy claro de distribución por áreas.

- Área de filiación: Que se dividiría en 4, sala de espera, zona de información, zona de filiación y zona de registro.
- Área de distribución: que se dividiría en dos, área de alimentos y bebidas y área de distribución de elementos de abrigo e higiene.
- Área de descanso.
- Área de administración y coordinación.
- Área de transporte.

En cada una de estas áreas habría personas responsables del control y coordinación del área, que se coordinarán con la célula de control.

Control en el área de filiación:

- En la **sala de espera** habrá al menos tres Socoristas de Acompañamiento (SA) que se encargarán de repartir las ayudas, y controlar el paso ordenado a la zona de información.
- En la **zona de información**:
 - En el mostrador habrá al menos dos SA se encargarán de repartir las fichas de filiación e informar a los afectados de cuál será el proceso.
 - En este punto se detectarán casos que deben ser derivados porque requieran asistencia, o aquellos que pueden ser derivados a su propio domicilio o el de un allegado. Para ello se utilizará un pequeño **checklist específico para derivaciones**, que será remitido a las mesas de registro tras producirse la derivación. Este paso es importante puesto que el hecho de introducir a esta persona en la base puede ayudarnos a la hora de llevar a cabo las reagrupaciones familiares.
 - En caso de que no tenga dónde acudir por el momento, se le entregará una ficha de filiación y un bolígrafo, y se observará si la persona podría tener problemas para rellenar el documento por sí mismo, en caso de dudas preguntaremos. Si no se detectan problemas se le pedirá que pase a rellenarlo a la zona de filiación y que lo entregue cuando termine en la zona de registro. En caso de que se detecten problemas un SA acompañará a la persona a la zona de filiación y lo cumplimentará con ella.
 - Las personas que lleguen en mal estado físico o psicológico pasarán directamente a la sala de descanso, acompañados por un SA, de los que se encuentran en la zona de información para llevar a cabo este tipo de funciones (es decir un SA de los que no están asignados a las mesas) que les entregará el formulario y las tarjetas de acceso y dispensación de ayudas en especie. Asignando esta persona a su SA correspondiente en la zona de descanso, siendo este el responsable de recoger el formulario cumplimentado y llevarlo al registro, así como ayudarles a rellenarlo en los casos que sea necesario.
 - Habrá un jefe de equipo responsable de la sala de espera y la zona de información, estará pendiente del adecuado funcionamiento de las dos zonas, y

Organización y dimensionamiento del dispositivo

del paso ordenado de la sala de espera a la zona de información. Así como del control de las fichas de filiación entregadas y la disposición de material para su reparto. Disponiendo de un walkie talkie para realizar estas gestiones y poder resolver cualquier problema que se presente en el área.

- En la **zona de filiación** habrá al menos dos SA pendientes de las personas que están rellenando los formularios y de dirigirles a la zona de registro cuando acaben.
- En la **zona de registro**:
 - Habrá al menos dos SA que estarán en las mesas de registro, irán introduciendo **los formularios y las hojas de derivación a la base de datos**.
 - Habrá un jefe de equipo responsable de la zona de filiación y la zona de registro, estará pendiente del adecuado funcionamiento de las dos zonas, pero especialmente del de la zona de registro, puesto que será el responsable de mandar los recuentos al responsable de recoger los recuentos centro de control del CAC, y de que cada hora se llevará a cabo una descarga de los datos. Disponiendo de un walkie talkie para realizar estas gestiones y poder resolver cualquier problema que se presente en el área.
 - Al entregar el formulario se les dará una tarjeta de acceso, y tres cartulinas verdes para cada día, es decir 6 en total (puesto que estarán un máximo de 48 horas en el CAC, aunque la idea es que con las derivaciones estén mucho menos) y una azul para recoger los kit de abrigo e higiene (sólo se realiza una entrega).

Control en el área de distribución:

- Control en el área de distribución de bebidas y alimentos:
 - Se realizan 3 entregas cada 24 horas. Por lo que deberá llevarse un control de los packs entregados. Para ello se les solicitará una tarjeta verde en cada entrega, facilitando el conteo de entregas realizadas contabilizando las tarjetas.
 - El Jefe de Equipo del área de distribución dispondrá de un walkie talkie, para informar del conteo al responsable de recoger los recuentos centro de control del CAC. El Jefe de Equipo de distribución será el responsable tanto de la distribución de alimentos y bebidas, como del reparto de productos de abrigo e higiene.
- Control en el área de distribución de ayudas en especie:
 - En este caso se realizará una sola entrega. Pero también deberá llevarse un control de los kits entregados. Para ello se les solicitará la tarjeta azul en cada entrega, facilitando el conteo de entregas realizadas contabilizando las tarjetas.
 - El Jefe de Equipo del área de distribución dispondrá de un walkie talkie, para informar del conteo al responsable de recoger los recuentos centro de control del CAC. El Jefe de Equipo de distribución será el responsable tanto de la distribución de alimentos y bebidas, como del reparto de productos de abrigo e higiene.

Control en la zona de descanso:

- En la sala de descanso es donde se concentra un mayor número de SA. El Jefe de Equipo será el responsable de coordinarlos.

Organización y dimensionamiento del dispositivo

- La zona se dividirá en zonas, y cada zona será asignada a un SA, que quedará como responsable de la gestión de las necesidades de las familias que sean acomodadas en su zona.
- Todos los afectados serán derivados a hoteles, albergues o campamentos (ADAM, CDAM) o domicilios de allegados, cuando se de la orden desde la zona de administración y coordinación (a razón de 500 derivaciones cada 8 horas).
- El SA responsable de esa familia será el encargado de comunicar la salida de cada miembro de esa familia, entregando las fichas de derivación)
- Los SA de esta zona serán los encargados de llevar a cabo el triaje psicológico y social (en caso de que sea posible) y la derivación de los casos correspondientes para realizar la atención especializada, y si estos lo considerasen necesario a un centro/hospital.

Control en la sala de atención especializada:

- Los socorristas de acompañamiento comunicarán a la célula de control aquellos casos en los que detecten la necesidad de derivación a alguno de los profesionales del grupo multidisciplinar para recibir una atención más especializada.
- La célula de control reflejará estas peticiones en una agenda, que irán estableciendo, según la prioridad de la atención a recibir.
- Los profesionales del grupo de atención especializada se encargarán de ir a buscar a la persona citada siguiendo el orden de la agenda estipulada por la célula de control

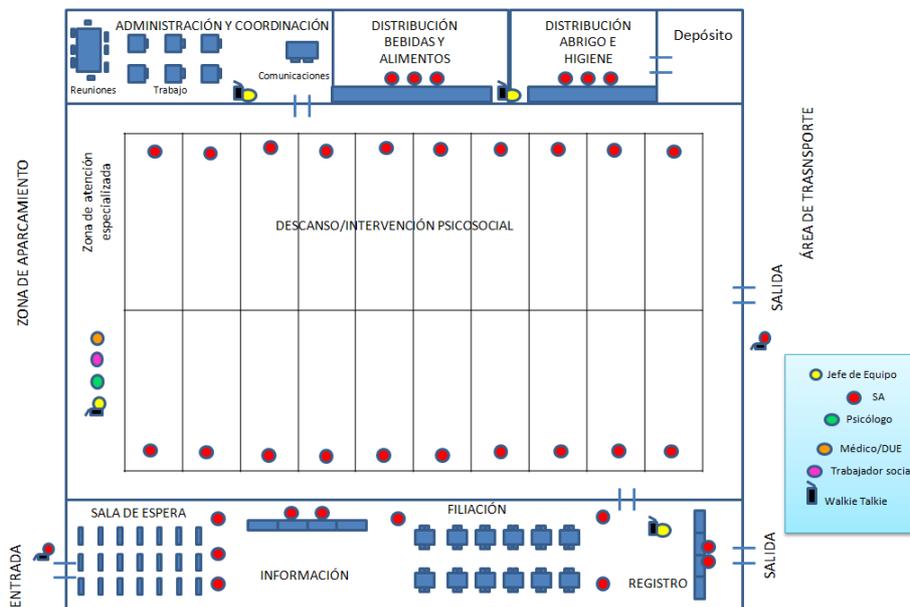
Control en el área de administración y coordinación:

- La zona de trabajo o zona de administración es dónde se elaborarán los listados de víctimas y desaparecidos.
- Habrá que presentar solicitudes de derivación a la UME a razón de 500 personas cada 8 horas. Estas personas serán derivadas a hoteles, albergues o campamentos (ADAM, CDAM), o domicilios de allegados. Se irá registrando en la base de datos dónde son derivados.
- El área de comunicaciones dispone de la logística necesaria para mantener contacto con la estructura de mando de la UME, y la malla de comunicaciones interna en el CAC.
- Todos los Jefes de Equipo estarán conectados mediante walkie talkies, de modo que se podrá solicitar la ayuda de los SA de otra zona, donde hagan falta.

Control en el área de transporte:

- Habrá otro miembro de Cruz Roja encargado de la gestión del área de transporte. También dispondrá de un walkie talkie para poder comunicar las salidas, y gestionar cualquier problema que se encuentre.

Representación gráfica de un ejemplo de la distribución por áreas en un CAC y control de las mismas.



2.6. COLABORACIÓN CON OTROS EQUIPOS Y DISPOSITIVOS DE EMERGENCIA

La situación de emergencia puede provocar el desplazamiento de la población de sus domicilios e incluso de su localidad. Cuando no es posible la acogida por familiares y/o amigos o el alojamiento en establecimientos hoteleros, es necesario implementar áreas de albergue provisional y por tanto movilizar a los **Equipos ERIE de Albergue provisional**. Estos tienen por objeto el suministro y distribución de elementos de abrigo, alimentación e higiene, organizar e instalar áreas de albergue provisional (con capacidad para 200 personas en interiores y 100 en exteriores), apoyar en el ámbito logístico de toda emergencia (iluminación, infraestructura, descanso y avituallamiento, entre otros), así como realizar funciones de apoyo en la limpieza y distribución de víveres en situaciones especiales tales como inundaciones, incendios, nevadas, etc.; además colaboran con los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial cuando así se considere oportuno.

En ocasiones las situaciones de emergencia y catástrofe desencadenan una necesidad logística de apoyo a intervinientes, tarea indispensable que también desarrollan los Equipos ERIE de Albergue provisional.

Es bastante común también la colaboración de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial con los **Equipos ERIE de Búsqueda, Salvamento y Rescate** en medio terrestre, puesto que están definidos para intervenir en:

- Búsqueda: acciones necesarias para la localización de personas desaparecidas en espacios abiertos, zonas montañosas, etc., durante el desarrollo de actividades lúdicas, deportivas, profesionales o cotidianas, en un período relativamente próximo al conocimiento de su desaparición. Su objetivo es determinar mediante labores de

rastreo la ubicación física de la/s persona/s necesitadas de ayuda y las circunstancias en las que se encuentran.

- **Salvamento:** se define por el conjunto de acciones necesarias para transportar en condiciones de seguridad a la/s víctima/s y ponerlas en disposición de poder ser transferidas a un medio de evacuación para traslado a centro sanitario de referencia, albergue, etc.
- **Rescate:** cuando las víctimas se encuentran en unas circunstancias de acceso especialmente difíciles o complejas (paredes, cuevas, etc.) todas las acciones encaminadas a disponerlas en condiciones de seguridad inmediata, es decir, distanciarlas del riesgo inminente, son catalogadas como acciones de rescate.

Será especialmente importante la colaboración entre ambos equipos de cara a la transmisión de la información a los familiares de desaparecidos.

Otro equipo con el que será necesaria la colaboración será con el **Equipo ERIE de Asistencia Sanitaria**. Aunque en los propios equipos multidisciplinares del Equipo Equipos ERIE de intervención psicosocial, se cuente con la figura de médico/DUE, este tiene por función valorar la derivación de los casos a un centro sanitario o bien a una infraestructura sanitaria que quizás sea la desplegada por el Equipo **Equipos ERIE de Asistencia Sanitaria**.

La comunicación y coordinación entre Equipos ERIE será de vital importancia para el funcionamiento de los Dispositivos.

Esta función será proporcionada por el **Equipo ERIE de Coordinación y Comunicaciones**. Este equipo formado por personas con formación específica a las que acompaña un conjunto de material de comunicaciones, tiene por misión proporcionar comunicaciones al área donde se realizan las operaciones de emergencia mediante el despliegue de un Puesto de Mando Avanzado que da servicio a la estructura de operaciones.

También será necesaria la colaboración con **los Equipos de Sensibilización en e Información en Emergencias (ESIE)**, cuya función dentro de la emergencia será la de crear módulos de ocio y tiempo libre dedicados a la infancia y a la población juvenil y adulta en áreas de albergue (ADAM Y CDAM).

En ocasiones será necesaria la integración en dispositivos en **colaboración con los recursos aportados por otras entidades**, como pueden ser los colegios oficiales de psicólogos y/o de trabajadores sociales.

Es importante conseguir la plena integración de nuestras capacidades y actividades en el Dispositivo.

2.7. CRITERIOS DE FINALIZACIÓN DEL DISPOSITIVO DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

Generalmente, la intervención de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial comenzará pasadas las primeras horas de la emergencia, y una vez que ya hayan finalizado su intervención los servicios sanitarios, se mantendrá hasta la normalización de la situación, coincidiendo habitualmente con la celebración de los ritos funerarios.

Al inicio de nuestra intervención, sería conveniente aclarar con la Administración competente en la gestión de la emergencia cuáles serán nuestros criterios de finalización del dispositivo.

Se dará por finalizada la activación, cuando el afectado o afectados así nos lo demanden, no requiriendo de nuestra ayuda.

Es importante valorar si los afectados tienen cubiertas sus necesidades básicas y cuentan con una red social de apoyo que facilite normalizar la situación y afrontar la situación de crisis.

En aquellas situaciones que se dilaten en el tiempo, como pudieran ser las labores de búsqueda, una vez pasados los momentos críticos y siempre que las condiciones no requieran nuestra presencia permanente, se acordará con los familiares un seguimiento puntual y se les facilitará un teléfono de contacto para las situaciones críticas que pudieran producirse de manera imprevista, es decir, nuestra intervención se dividirá en dos fases diferenciadas:

1. En los primeros momentos, desde la demanda, tendremos una presencia en el lugar para facilitar información importante y garantizar un primer apoyo para amortiguar el impacto de los momentos críticos.
2. Posteriormente, se acordarán con los familiares un seguimiento puntual, hasta la localización de la víctima y/o cierre del dispositivo de búsqueda.

Procolos y formularios generales

3. Protocolos y formularios generales

Protocolos comunes a todas las intervenciones de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial

En este apartado se incluyen los procedimientos de actuación con afectados del plan de coordinación y apoyo de intervención psicológica y social elaborados por protección civil.

- 3.1.1. Procedimiento de actuación del Servicio de Recepción de afectados y Gestión de la Información
- 3.1.2. Procedimiento de actuación del Servicio de Atención Psicosocial a afectados (supervivientes, familiares, allegados...)
- 3.1.3. Procedimiento para el restablecimiento del contacto entre familiares
- 3.1.4. Procedimiento de actuación del Servicio de Seguimiento Psicosocial
- 3.1.5. Procedimiento de actuación del Servicio de Intervención Estratégica

A continuación se irán describiendo los siguientes formularios:

- 3.2.1. Ficha General de Filiación
- 3.2.2. Ficha de Filiación de albergues
- 3.2.3. Ficha de Relevo de Jefes de Equipo
- 3.2.4. Ficha de Asistencia
- 3.2.5. Informe Resumen de Intervención
- 3.2.6. Informe Narrativo de Intervención
- 3.2.7. Cuestionario de Evaluación

3.1. Protocolos generales

3.1.1. Procedimiento de actuación del Servicio de Recepción de afectados y Gestión de la Información

OBJETIVO:

Recibir a los afectados, familiares y allegados y mantener la información actualizada sobre el estado y ubicación de los afectados (datos de identificación, lugar de ubicación de heridos y fallecidos, etc.).

ALCANCE:

Este procedimiento va referido al servicio de Recepción de afectados y Gestión de la Información que tendrá dos jefes de grupo: uno, que estará ubicado en el lugar donde esté el grupo de coordinación psicosocial y otro, que esté ubicado en la sala de Recepción de afectados y gestión de la información; ambos jefes mantendrán un intercambio de información continuo del desarrollo de las actuaciones en los dos escenarios.

INSTRUCCIONES:

El procedimiento consiste en una serie de pautas a seguir en las tareas de recepción de afectados y gestión de la información.

MEDIOS Y RECURSOS:

Ordenadores personales, bases de datos compatibles con las de los distintos equipos psicosociales, teléfonos y baterías, acreditación, 3 ó 4 salas para la comunicación de malas noticias, listas de filiación etc.

Procedimiento de actuación del Servicio de Recepción de afectados y Gestión de la Información

- Recepción del listado oficial de afectados que será remitido por el Grupo de Coordinación Psicosocial.
- Recogida de datos de todas las personas que soliciten información acerca de los afectados (Filiación).
- Solicitar información a los organismos correspondientes con relación a las familias que buscan desaparecidos y cruzar esta información con sus listados de heridos y fallecidos, cotejando los nombres de los heridos con los nombres de familiares filiados.
- Recepcionar los fax de certificados de defunción que llegan a la oficina gestora y que le serán transmitidos a través del equipo coordinador.
- Localización de la familia afectada a través del Servicio de Atención Psicosocial a familias.
- En los casos que se requiera, habrá que desplazarse a los hospitales donde se encuentren los heridos para hacer un seguimiento de sus necesidades de índole psicológica y social. En este aspecto, según valoración del profesional y de la propia situación, también se procederá a la colaboración con los servicios de atención psicológica y social de dichos hospitales si el desplazamiento de algunos miembros del Dispositivo no se considera necesario.
- Actualizar información nueva en las listas con relación a la localización de algún desaparecido, evolución de heridos, y del lugar de ubicación (hospitales), etc. Para poder trasmitirla a familiares y gestores.
- Remitir información actualizada al Grupo de Coordinación Psicosocial con relación al lugar donde se encuentra el familiar desaparecido, llegada de certificados de defunción y todos los datos de que se disponga, y recibir información de este equipo que pueda ser pertinente para su trabajo, a través de su jefe de equipo.
- Preparar información actualizada para otros organismos e instituciones que la demanden (Centros de coordinación de Emergencias, Medios de Comunicación Social, ONG'S, etc.) y enviarlas al equipo coordinador para que éste haga la difusión oportuna.
- Establecer canales de información que garanticen el intercambio de la información en tiempo real y compartido.
- Facilitar a través de este flujo de información las reagrupaciones familiares.
- Identificar necesidades básicas y coordinación con otros equipos para cubrir las mismas.
- Elaborar sistemas de acreditaciones.

3.1.2. Procedimiento de actuación del Servicio de Atención Psicosocial a afectados (supervivientes, familiares, allegados...)

OBJETIVO

Este procedimiento pretende proporcionar una atención psicosocial a los afectados, cubriendo sus necesidades psicológicas y sociales y modulando las consecuencias adversas del suceso.

También pretende facilitar un adecuado afrontamiento de la situación y prevenir la aparición de componentes psicopatológicos.

ALCANCE

Este procedimiento va referido al servicio psicosocial de atención a los afectados que tendrá dos jefes de grupo, uno que estará ubicado en el lugar donde esté el grupo de coordinación psicosocial y otro que estará ubicado en la sala del servicio de atención psicosocial a los afectados. Ambos jefes tendrán un intercambio de información continuo del desarrollo de las actuaciones en los dos escenarios.

INSTRUCCIONES

El procedimiento consiste en una serie de pautas a seguir en las tareas de atención psicosocial a los afectados.

MEDIOS Y RECURSOS:

Ordenadores personales, bases de datos compatibles con las de los distintos equipos, teléfonos y baterías, acreditación, y listados de medios y recursos (directorio de referentes), listados de filiación de afectados, etc.

Procedimiento de actuación del Servicio de Atención Psicosocial a afectados (supervivientes, familiares, allegados...)

- Toma de contacto con los afectados, familiares o allegados que lo precisen a través de la identificación del profesional de apoyo.
- Asignación a cada afectado directo ó grupo de familiares del mismo los profesionales psicosociales que les atenderán y anotarlos en los datos de filiación de afectados
- Información del suceso y gestiones posteriores
- Valoración, a través de entrevistas personalizadas, de la situación psicológica de los distintos afectados y/o familiares y allegados, identificando tanto los signos de alteración psicológica y física, como el estilo de respuesta ante posibles conflictos., detectando y potenciando recursos eficaces para afrontar la situación, y también evaluando posibles factores de riesgo.
- Evaluar necesidades de apoyo psicológico con respecto a toma de decisiones, realización de trámites, relaciones familiares, Acompañamiento a afectados, familiares y allegados en distintos trámites a realizar (recogida de objetos personales, reconocimiento de cadáveres, traslado a domicilios, centros específicos etc.
- Ayudar en el manejo de la ansiedad generalizada que pueden conllevar este tipo de situaciones, utilizando técnicas para estabilizar emocionalmente a los afectados: Respiración abdominal; Normalización de síntomas; Reestructuración cognitiva para disminuir la posible confusión y procurando la asunción de la nueva realidad a través de un dominio cognitivo de la situación; Facilitación de la expresión verbal; Toma de decisiones; Solución de problemas...
- Ayuda en el inicio del duelo, valorando los factores de riesgo de duelo complicado e identificando mecanismos psicológicos adecuados para su proceso. Si el afectado lo requiere, y la causa del fallecimiento lo permite, acompañar en la identificación del cuerpo. Si el cadáver está gravemente desfigurado pero el juez requiere su identificación visual obligatoria, informar a los familiares previamente del estado del cuerpo con el fin de prepararlos psicológicamente para su visualización.
- Mediación familiar en caso de observar conflictos que dificulten la tramitación necesaria y el inicio del proceso de duelo.
- Preparación psicológica de algún miembro de la familia para la realización de tareas (responder a las demandas de Policía Científica sobre datos ante mortem, trámites legales y funerarios...)
- Orientar y normalizar posibles reacciones psicológicas futuras a corto, medio y largo plazo y facilitar pautas para nuevas adaptaciones intra e interpersonales. Asimismo, orientar sobre qué situaciones futuras podrían requerir ayuda profesionalizada y, con ello, ofrecer información sobre el dispositivo de seguimiento y centros de atención de referencia.
- Ofrecer pautas de comunicación de la mala noticia a otros familiares (ancianos, niños, enfermos...).
- Indagar el sistema de apoyo social para fomentarlo una vez pasada la emergencia.
- Al final de la intervención, valorar la necesidad de localizar a un familiar que asista al afectado temporalmente o informar sobre el dispositivo de seguimiento asignado.

3.1.3. Procedimiento para el restablecimiento del contacto entre familiares

OBJETIVO

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja actúa cuando los medios habituales de comunicación (líneas telefónicas, medios electrónicos y servicios postales) no funcionan y las personas no pueden ponerse en contacto con sus familiares. Este procedimiento va referido al restablecimiento del contacto entre estos familiares.

ALCANCE

Las situaciones en que puede solicitarse ayuda al Movimiento se clasifican en tres grupos: conflicto armado o disturbios internos y sus consecuencias directas; catástrofe natural o desastre de otra índole y situaciones diversas en que hay necesidades humanitarias (como son la búsqueda de padres naturales, el restablecimiento del contacto entre inmigrantes ilegales detenidos y sus familiares, etc.).

INSTRUCCIONES

El procedimiento consiste en una serie de pautas a seguir en las tareas de restablecimiento de contacto entre familiares.

Procedimiento para el restablecimiento del contacto entre familiares

Estrategias a llevar a cabo para el restablecimiento del contacto entre familiares:

- **Obtención de noticias de las zonas afectadas y organización del intercambio de noticias familiares.** En primer lugar, el Movimiento procura proporcionar a las personas afectadas por un conflicto armado o una catástrofe natural los medios necesarios para ponerse en contacto con familiares que se encuentran fuera de la zona afectada, a fin de que puedan tranquilizarlos y transmitir noticias acerca de otros miembros de la familia. Hay que organizar, en cuanto sea posible, un sistema bidireccional de correspondencia familiar (normalmente mensajes de Cruz Roja), y mantenerlo mientras sea preciso. El intercambio de noticias depende principalmente del funcionamiento de la red de la Cruz Roja/Media Luna Roja entre los países afectados por un conflicto o una catástrofe natural y los que no lo están.
- **Búsqueda de personas.** Tan pronto como las circunstancias lo permitan, el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) y las Sociedades Nacionales comenzarán a aceptar solicitudes de búsqueda. En el caso de una catástrofe natural, las solicitudes de búsqueda suelen aceptarse en cuanto se ha recabado información sobre los damnificados.
- **Esclarecimiento del paradero de las personas dadas por desaparecidas.** Las partes en conflicto deben esforzarse por reunir toda la información que permita establecer el paradero de una persona dada por desaparecida; dar una respuesta en casos individuales; expedir certificados de defunción de las personas cuya muerte se haya confirmado y tomar todas las medidas oportunas para obtener una resolución judicial sobre la situación jurídica y administrativa de las personas dadas por desaparecidas y sus familiares.
- **Inscripción en registros.** El CICR o la Sociedad Nacional de un país afectado puede reunir información o llevar un registro de datos sobre las personas afectadas por un conflicto o una catástrofe natural, o hacer las dos cosas. En las situaciones de conflicto, el CICR reúne y selecciona información sobre personas arrestadas o detenidas, niños no acompañados u otras personas vulnerables, y efectivos enemigos heridos, enfermos o fallecidos en poder de las partes en conflicto. Esa información permite al CICR desempeñar su función protectora y responder a las solicitudes de las familias. Puede seguirse el mismo procedimiento en situaciones de catástrofe natural. Para disminuir la ansiedad de los familiares, la Sociedad Nacional del país afectado tratará de obtener toda la información posible de las autoridades, los servicios sanitarios y organizaciones de socorro (listas de damnificados, supervivientes y lugares siniestrados). Si no se puede conseguir dicha información directamente, la Sociedad Nacional puede –dependiendo del cometido que se haya definido previamente– llevar el registro de las personas afectadas. Garantizará, como mínimo, que haya acceso a información o, si no, que pueda transmitir las solicitudes para su comprobación. El registro de los datos relativos a personas afectadas por un conflicto o una catástrofe natural puede efectuarse también en el sitio www.familylinks.icrc.org. La divulgación de esos datos brinda una oportunidad a las familias para que localicen a sus parientes consultando periódicamente la lista de nombres que figura en el sitio.
- **Protección debida a los menores no acompañados y a otras personas vulnerables.** Casi todos los conflictos armados, desplazamientos de población, catástrofes naturales y otras situaciones de crisis, tienen como consecuencia la

separación de niños de sus padres y familiares. Dada su vulnerabilidad, es fundamental identificar y registrar inmediatamente los datos de los niños o menores no acompañados, a fin de protegerlos y ayudarlos⁹, supervisar el respeto de sus derechos, buscar a sus familiares y reunirlos de nuevo con ellos. Los principios básicos –derivados de la experiencia– deben guiar las decisiones y acciones en favor de los niños, siendo los más importantes las necesidades de preservar la unidad familiar, de tener en cuenta el interés superior del niño, y de confidencialidad y protección de sus datos personales. A los efectos de una mejor protección y búsqueda, el Movimiento puede llevar también registros de otras categorías de personas vulnerables que se encuentran solas y sin apoyo, separadas de sus familiares a causa de un conflicto o de una catástrofe natural. Se trata, por ejemplo, de los ancianos y los discapacitados, los heridos y los enfermos y las mujeres solas con niños de corta edad. El Movimiento da prioridad a las actividades de búsqueda en favor de esas personas con el fin de reunirlos de nuevo con sus familiares y asegurarse de que reciben un apoyo más estable.

- **Reunión de familiares.** Una vez que se ha restablecido el contacto, el Movimiento hace lo posible por reunir a los familiares separados. En todo contexto se da prioridad a algunos casos por razones prácticas y de logística. En general, se tiene en cuenta el grado de vulnerabilidad de las personas asistidas y se da preferencia a los niños no acompañados, a los ancianos que se encuentran solos y sin ayuda, a los discapacitados y a las mujeres solas con niños de corta edad.

¿Quiénes serán **beneficiarios** de estos servicios?

- “En sentido restringido, la familia comprende las personas de la misma sangre que viven en un hogar común (...). Evidentemente, la familia está aquí constituida por los parientes en línea directa –sea el parentesco jurídico o natural–, es decir, los cónyuges, los hermanos y las hermanas, los tíos, las tías, los sobrinos y las sobrinas, pero también las personas emparentadas en menor grado, o incluso sin parentesco, que estén relacionadas entre sí por la vida en común o por un vínculo afectivo (uniones libres, novios, etc.). En suma, pertenecen a una familia quienes mutuamente así lo consideren y deseen vivir juntos”.
- Cuando no hay obstáculos importantes –es decir, las autoridades o las partes en conflicto están dispuestas a aceptar los servicios, el nivel de seguridad es satisfactorio tanto para los empleados de la Cruz Roja/Media Luna Roja como para los beneficiarios de los servicios, y la Cruz Roja/Media Luna Roja es capaz de atender a un gran número de casos–, los servicios deben ampliarse a los parientes no directos e incluso a amigos y vecinos, si con ello aumentan las posibilidades de localizar a las personas buscadas.

Los **medios** que se recomiendan para restablecer el contacto pueden variar con el tiempo, pasando, por ejemplo, de un sistema provisional y flexible a otro mucho más estable. Se recomienda combinar varios medios para aumentar las posibilidades de restablecer el contacto en respuesta a distintos tipos de necesidades. Los medios disponibles:

- **Mensajes de Cruz Roja (MCR):** pueden enviarse por el sistema postal ordinario para todo o parte del trayecto de destino, puede también ser entregada directamente por los representantes del Movimiento. La correspondencia, sea nacional o internacional, debe enviarse por la vía más

rápida posible. Si el volumen de correspondencia es considerable, la solución más práctica es agrupar los mensajes por lugar de destino a medida que llegan y expedirlos periódicamente por lotes. El fax puede utilizarse cuando haya realmente apremio o lo solicite específicamente el CICR o la Sociedad Nacional del país afectado. Los originales de los MCR deben expedirse por los canales habituales. En los sitios donde sea operativo, debe impulsarse al máximo el uso del sitio www.familylinks.icrc.org para que los interesados puedan enviar MCR directamente. Los MCR que requieran un cuidado especial deben enviarse acompañados de una carta de presentación. En algunos contextos, puede optarse por registrar los MCR en un fichero o una base de datos, cuando la información que contienen puede servir para facilitar otras tareas futuras, como la búsqueda y la reunión de familiares. Asimismo, se puede mantener un registro de MCR y de otras solicitudes presentadas al Servicio de Búsqueda para elaborar estadísticas y evaluar la eficacia de su gestión.

- **Mensajes en forma de “carta abierta”:** es una carta sin sellar que pueden leer las autoridades y otras partes. El formulario estándar¹⁴ consta de dos partes: una sirve para que el remitente escriba su mensaje y la otra para la respuesta del familiar. El contenido se limita a: nombre, apellidos y dirección exacta del remitente y del destinatario (esta información es fundamental para poder entregar el MCR); un espacio para noticias de índole estrictamente familiar o privada.
- **Mensajes con texto impreso:** Los mensajes de Cruz Roja pueden llevar impreso un texto estándar (“Sano y salvo”, “Urgente dar noticias” u otro mensaje). Lo único que puede inscribirse en ellas son el nombre y apellidos y la dirección del remitente y del destinatario. Dado que no hay contenido alguno que requiera un control, los mensajes pueden ser transmitidos sin demora.
- **Suministro de teléfonos celulares o de comunicación por vía satélite:** En las oficinas de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja pueden ponerse líneas telefónicas a disposición del público. Otra posibilidad es utilizar teléfonos móviles o de comunicación por vía satélite. Es indispensable que un colaborador de la Cruz Roja/Media Luna Roja adecuadamente capacitado controle las llamadas y su utilización. En general, no se llevará un registro de las personas que utilizan el servicio. Sin embargo, en algunas circunstancias puede ser útil disponer de uno para instruir los expedientes de búsqueda. La utilidad de esa medida debe analizarse detenidamente antes de aplicarla.
- **Divulgación de datos en los medios de comunicación:** Se pueden emplear los medios de comunicación locales, nacionales, internacionales (radio, televisión, prensa y sitios Web) u otros medios para difundir o publicar información relacionada con las personas que presentan una solicitud de búsqueda o con las personas buscadas. Dicha información puede comprender, por ejemplo, la identidad de los desplazados internos o de los refugiados que han llegado indemnes a una zona o país vecino, el nombre de menores no acompañados y de otras personas vulnerables o los nombres que figuran en los MCR que no pueden ser entregados o en solicitudes de búsqueda pendientes. En todos los casos se podrán utilizar los medios de comunicación para promover los servicios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Debe informarse al público de todos los servicios disponibles (MCR, solicitudes, etc.). No debe darse a conocer el paradero de una persona sin su consentimiento expreso. Nunca se revelará el paradero de los menores no acompañados. La información no divulgada servirá para comprobar las solicitudes de las

personas que se dirijan posteriormente a las oficinas de la Cruz Roja/Media Luna Roja.

- **Inscripción en el sitio www.familylinks.icrc.org:** La finalidad del sitio Web es que, dependiendo de la situación y los servicios ofrecidos, los interesados puedan localizar a sus familiares, las víctimas puedan inscribir sus datos personales y todos los usuarios puedan enviar MCR electrónicos. Para acceder al sitio de noticias familiares se necesita un ordenador conectado a Internet. En las zonas afectadas, los equipos móviles o las oficinas de búsqueda en el terreno pondrán ordenadores a disposición de las personas que los necesiten. Habida cuenta de que el sitio Web es público, no puede haber confidencialidad con respecto a la información registrada o divulgada. Debe informarse claramente de ello a los usuarios. En cambio, no es posible leer en la Web los MCR electrónicos ni los mensajes enviados por correo electrónico.
- **Solicitudes de búsqueda:** Las solicitudes de búsqueda se utilizan cuando los demás métodos para restablecer el contacto han fracasado. En caso de catástrofe natural o en una situación con repercusiones humanitarias, los criterios para aceptar una solicitud de búsqueda los fija la Sociedad Nacional del país afectado y, en las situaciones de conflicto, el CICR. Por regla general, se aceptan las solicitudes de búsqueda presentadas por miembros de una misma familia, definida según la costumbre. En la medida de lo posible, se tienen en cuenta las prácticas culturales y sociales al determinar quién puede presentar una solicitud de búsqueda. Por lo tanto, en algunos casos pueden presentarlas amigos. Cuando se localice a una persona buscada hay que: informarle de que es objeto de una solicitud de búsqueda, comunicarle la identidad del solicitante, preguntarle si acepta que se revele su dirección al solicitante, preguntarle, si no funcionan o no existen los medios de comunicación habituales (teléfono, fax, etc.), si desea enviar un MCR al solicitante. En cualquier caso, debe informarse rápidamente al solicitante, por teléfono o por correo, enviando el MCR de la persona localizada cuando sea pertinente. En las situaciones de conflicto, es siempre aconsejable que esa persona escriba un MCR al solicitante. En el expediente correspondiente se conservará una copia del mensaje como documento con el que se cierra el caso. Puede ocurrir que haya que notificar una muerte o algún otro suceso triste, o la negativa de la persona buscada a revelar su dirección, o una información sin confirmar, situaciones en las que habrá que extremar el tacto y la prudencia a la hora de transmitir la información.
- **Registro de los datos de menores no acompañados y de personas vulnerables:** En las actividades de protección y de búsqueda, el registro de los datos personales de menores no acompañados es esencial para: incluirlos en programas específicos de asistencia y protección; seguir de cerca su paradero y su situación (con familias de acogida, con su propia familia, etc.); velar por su bienestar y seguridad y tomar las medidas oportunas; dar prioridad a su caso en las actividades de búsqueda; reunirlos con su familia o encontrar soluciones a largo plazo. En los documentos de registro debe haber siempre una fotografía, que puede ser de especial utilidad en el caso de niños de muy corta edad, con trastornos emocionales o incapaces de decir quiénes son. El nombre de los niños no debe figurar en su fotografía; la única información será el número de referencia de la tarjeta de registro correspondiente. Debe darse prioridad a las solicitudes relacionadas con los niños. Para incrementar las posibilidades de éxito, deben combinarse distintos métodos de búsqueda. Es fundamental cerciorarse de que las personas que declaran ser los padres de

un niño lo son realmente, especialmente cuando hay pocas pruebas de identidad o cuando se ha identificado a un niño mediante una fotografía.

Hay que observar tres principios en relación con la **protección de los individuos y los datos personales**:

- debe tenerse en cuenta el interés superior de la persona que se beneficia de los servicios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y sus familiares cuando se decida el tipo de acción que se ha de emprender para resolver su caso;
- en general, los datos relativos a los remitentes de mensajes y a los solicitantes deben ser tratados como información confidencial, y sólo pueden ser publicados con su consentimiento previo; por consiguiente, se puede incluir en los formularios de solicitud un apartado sobre la divulgación de datos personales;
- cuando se localice a una persona que es objeto de una búsqueda, se le preguntará

3.1.4. Procedimiento de actuación del Servicio de Seguimiento Psicosocial

OBJETIVO

Favorecer el paso de los afectados hacia la fase de asimilación del suceso, facilitando la vuelta a la normalidad.

ALCANCE

Este procedimiento va referido a la organización de un sistema de coordinación entre distintas organizaciones ordinarias implicadas en las gestiones posteriores a la emergencia (legales, sociales, sanitarias, salud mental, organizaciones, colegios, etc.).

Estará en contacto con el jefe de Coordinación Psicosocial para sus diferentes actuaciones.

INSTRUCCIONES

El procedimiento consiste en una serie de pautas a seguir en las tareas de seguimiento psicosocial.

MEDIOS Y RECURSOS

Ordenadores personales, bases de datos compatibles con las de los distintos equipos, teléfonos y baterías, acreditación, y listados de medios y recursos (directorio de referentes), listados de filiación de afectados, etc.

Procedimiento de actuación del Servicio de Seguimiento Psicosocial

- Recoger los datos de filiación de los afectados según plantilla elaborada.
- Recoger información de las necesidades psicosociales posteriores al desarrollo de la emergencia (medio Plazo).
- Facilitar Información de Autoayuda.
- Facilitar Información sobre recursos existentes y cómo llegar a ellos.
- Identificar las instituciones que deben participar en la rehabilitación psicosocial y organizar reuniones de coordinación entre las distintas instituciones participantes.
- Puesta en marcha de programas de rehabilitación psicosocial en función de las necesidades existentes
- Evaluar el funcionamiento del servicio y la evolución psicosocial de los afectados, en función de los datos de las organizaciones participantes
- Derivación a salud mental y/o a los programas de rehabilitación psicosocial.

3.1.5. Procedimiento de actuación del Servicio de Intervención Estratégica

OBJETIVO

Este procedimiento pretende establecer las directrices básicas para asesorar a los gestores de la emergencia en todos aquellos aspectos de índole psicológica y social que están presentes en la gestión y, especialmente, sobre el impacto emocional que pueden producir determinadas actuaciones derivadas de dicha gestión en los afectados, y así como orientar sobre cómo reducirlo.

ALCANCE

Este procedimiento va referido al servicio de Intervención Estratégica, que tendrá dos jefes de grupo: uno de ellos estará ubicado en el lugar donde esté el grupo de coordinación psicosocial y el otro, estará ubicado en la sala de Intervención Estratégica. Ambos jefes tendrán un intercambio de información continuo del desarrollo de las actuaciones en los dos escenarios.

INSTRUCCIONES

El procedimiento consiste en una serie de pautas a seguir en las tareas de intervención estratégica.

MEDIOS Y RECURSOS

- Ordenadores personales
- Bases de datos compatibles con las de distintos equipos
- Teléfonos móviles y baterías
- Acreditación
- Listados de medios y recursos (directorío de referentes)

Procedimiento de actuación del Servicio de Intervención Estratégica

- Asesorar en toma de decisiones sobre situaciones críticas y de alto estrés (dificultades de coordinación y comunicación entre instituciones implicadas; pautas de manejo de ansiedad ante presiones de tiempo, de opinión pública; prevención de errores humanos...)
- Asesorar sobre aquellas situaciones favorables físicas y sociales para la recepción de familiares de afectados.
- Ofrecer pautas para la comunicación de malas noticias y listados de heridos y fallecidos.
- Aconsejar sobre la adecuación de espacios con el objeto de minimizar en lo posible el impacto emocional que pudiera ser añadido: salas de identificación de cadáveres, salas de comunicación de malas noticias, reconocimiento de objetos personales, organización de capillas ardientes, salas de trabajo y descanso para intervinientes...
- Ofrecer pautas para la comunicación eficaz entre los gestores de la emergencia y familiares implicados.
- Facilitar la comunicación eficaz entre instituciones
- Asesorar sobre otras demandas que tuvieran relación con aspectos psicosociales en cuanto a dificultades añadidas de coordinación, liderazgo etc.
- Colaborar en la relación con los gabinetes de prensa de los organismos implicados y, en su caso, con los medios de comunicación directamente o asignando a los profesionales según requerimiento.

3.2. Formularios generales

3.2.1. Ficha General de Filiación

DEFINICIÓN

La Ficha General de Filiación, es el documento que tiene por objetivo facilitar a los intervinientes información sobre la persona atendida para su posterior codificación y consulta, facilitando así la continuidad de las atenciones que sean necesarias y registrando datos de interés.

RESPONSABLE

La persona designada para tomar datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, etc.

INDICACIONES

Se cumplimentará la hoja en los siguientes casos:

- A la llegada de la víctima o familiar al lugar preparado para la intervención.
- Siempre priorizaremos la atención sanitaria antes de rellenar la ficha.
- Los datos registrados, se volcarán en una base de datos común para no duplicar la recogida de datos por otros intervinientes y entidades en la emergencia.

METODOLOGÍA

En la primera tabla DATOS DEL AFECTADO se rellenarán:

- **Fecha y hora:** de la toma de datos.
- **Nombre/apodo:** registraremos el nombre de la víctima (accidentado, fallecido,...) independientemente de que la intervención sea con la víctima directamente o con sus familiares y allegados. Por este motivo, puede que los datos de la víctima sean proporcionados por un familiar de forma que podamos facilitarle información sobre la víctima en el futuro. Es importante poner no sólo el nombre real de la persona sino el apodo con el que le conocen sus familiares, ya que esta información nos ayudará a contactar más fácilmente.
- **Apellidos:** de la víctima. Estos nos ayudarán a localizar a sus familiares.
- **Edad y lugar de residencia:** de la víctima. Indicar el número de familiares directos de la víctima que también pueden haber resultado heridos, fallecidos, desaparecidos,...
- **Número de afectados del mismo núcleo familiar:** indicar el número de familiares directos de la víctima que también pueden haber resultado heridos, fallecidos, desaparecidos...

Protocolos y formularios generales

En la segunda tabla DATOS REPRESENTANTE FAMILIAR se registrará a los familiares que normalmente hacen de portavoces de la familia, ya que son a ellos a los que nos dirigiremos normalmente para dar cualquier nueva información.

- **Nombre:** del familiar, cabeza de familia / representante.
- **Información que tiene sobre lo sucedido y estado actual:** con qué información cuenta de lo ocurrido y cómo se encuentra en la actualidad. Estos datos serán importantes para posteriores acercamientos al familiar.

En la tercera tabla FAMILIARES se codificarán todos aquellos familiares de la víctima con los que nos entrevistemos o nos den información sobre los mismos.

- **Nombre y apellidos:** del familiar.
- **Parentesco:** con la víctima.
- **Estado Actual:** lleso, Herido, desaparecido o fallecido.
- **Teléfono:** móvil.
- **Necesidades detectadas:** se especificarán tipología de la necesidad y el recurso necesario (económico, de albergue, medicación, contención, técnicas inculación estrés,...) con la finalidad de facilitárselas posteriormente o derivarlos a otros intervinientes en caso necesario.

Y por último, OBSERVACIONES, reservado para aquellos aspectos de relevancia que deban ser conocidos o que deban finalizarse (pautas de medicación establecida, lugar de traslado, servicios con los que se ha contactado, entrega de material que debe ser devuelto, tareas pendientes de realizar, peticiones especiales,...).

Ficha General de Filiación

DATOS DEL AFECTADO/A		Fecha	Hora
Nombre / Apodo			
Apellidos			
Edad		Lugar de residencia	
Número de afectados del mismo núcleo familiar			

DATOS REPRESENTANTE FAMILIAR	
Familiar	Información que tiene sobre lo sucedido y estado actual

FAMILIARES				
Nombre y Apellidos	Parentesco	Estado Actual	Teléfono	Necesidades detectadas

OBSERVACIONES

Le informamos que sus datos personales y demás datos de terceros que nos proporciona, de los que se hace responsable de su veracidad así como de la comunicación a los titulares de los mismos a través del presente formulario, serán incorporados en un fichero responsabilidad de Cruz Roja Española, debidamente registrado en la AEPD, cuya finalidad es la gestión y control de atención de emergencias a las personas afectadas. Asimismo Ud. autoriza para su seguimiento y control, el envío de comunicación por cualquier medio, incluido el telefónico, correo electrónico, sms o similares.

Ud. podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, dirigiéndose a tal efecto en el domicilio que se indica: Cruz Roja Española en Avda. Reina Victoria, 26 y 28. 28003, Madrid, o en la dirección de correo electrónico sistemasinformacion@cruzroja.es

3.2.2. Ficha de Filiación en Albergues

DEFINICIÓN

La Ficha de Filiación en Albergues, es el documento que tiene por objetivo registrar las personas alojadas en un albergue provisional (polideportivo, hotel, casa cultural, etc.). Con este registro, facilitamos a los intervinientes información sobre las personas atendidas, alojadas y las posibles necesidades psicosociales de cara a la intervención.

RESPONSABLE

La persona designada para tomar datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, etc.

INDICACIONES

Se cumplimentará la hoja a la llegada de los afectados al albergue provisional, en la entrada de acceso al recinto. Si la entrada al albergue se realiza de manera masiva o concurren factores como la premura, las inclemencias meteorológicas adversas o el espacio de espera es poco adecuado, la filiación se realizará en el interior del albergue.

A cada una de las personas alojadas se les entregará la hoja anexa: “Derechos y Deberes de los Albergados”.

Los datos registrados, se volcarán en una base de datos común para no duplicar la recogida de datos por otros intervinientes y entidades en la emergencia.

METODOLOGÍA

En primer lugar señalaremos el nombre del albergue, hotel o alojamiento provisional donde se van a alojar los afectados.

En el primer apartado CABEZADE FAMILIA (T1), rellenaremos los datos del familiar o cabeza de familia que asumirá el papel de portavoz de la familia, ya que será el referente familiar a quien nos dirigiremos normalmente para dar o solicitar cualquier nueva información.

- **Fecha y hora:** de la toma de datos o entrada en el servicio. Se tomará la hora de entrada y de salida a ser posible, ya que puede que el servicio se realice en un albergue.
- **Edad:** del referente familiar o cabeza de familia.
- **Nombre/apodo y apellidos:** registraremos el nombre del referente familiar o cabeza de familia (accidentado, fallecido,...) Es importante poner también el apodo con el que lo conocen sus familiares, ya que esta información nos ayudará a contactar más fácilmente.
- **Descripción física:** aquí codificaremos la descripción del físico de la persona atendida: color y tipo de pelo, sexo, altura, ropa, etc. Con estos datos, nos será más sencilla la localización visual en las unidades familiares, en las entrevistas o visitas de los intervinientes dentro del albergue.

- **Unidad familiar:** número de familiares albergados, que después se anotarán más abajo.

En la segunda tabla FAMILIARES (T2) registraremos a los familiares que van a ser albergados. Puede darse el caso de que una unidad familiar tenga a su cargo menores, amigos, vecinos, etc. En este caso se anotarán igualmente indicando en el parentesco la relación existente.

- **Nombre/apellidos/edad:** del familiar que se alberga.
- **Parentesco:** con el referente familiar o cabeza de familia (T1).
- **Estado Actual:** lleso, Herido, desaparecido o fallecido.
- **Teléfono:** mejor móvil, porque probablemente estén albergados o no se encuentren en su casa habitualmente
- **Dirección habitual:** dirección de su domicilio habitual. Esta información es importante por si tenemos que localizarles allí o cuando acabe el suceso hay que enviarles alguna cosa.
- **Ubicación del albergue:** muchas de nuestras atenciones en emergencias se darán en zonas de atención específicas para la emergencia. Es decir, zonas habilitadas para atender a los familiares o a las víctimas durante los días que dure la emergencia. Pudiendo ser un albergue provisional que han montado los compañeros de Equipos ERIE de Albergue o un hotel habilitado para los afectados. En el caso del hotel, podremos poner el nombre del hotel y el número de la habitación y en el caso de albergue la ubicación dentro de la misma (zona E4).

En la última tabla INFORMACIÓN DE INTERÉS pondremos todos aquellos apuntes u observaciones que creamos necesarios para la correcta atención de los afectados y aquellos aspectos de relevancia que deban ser conocidos o que deban finalizarse (pautas de medicación, necesidades específicas, búsqueda de familiares, servicios con los que se ha contactado, entrega de material que debe ser devuelto, tareas pendientes de realizar, peticiones especiales, etc.).

Ficha de Filiación en Albergues

Albergue / Hotel: _____

CABEZA DE FAMILIA (T1)							
Fecha		Hora de entrada		Hora de salida		Edad	
Nombre / Apodo				Descripción física			
Apellidos				Unidad familiar			
Teléfono contacto	de			Teléfono 2			

FAMILIARES					
Nombre y Apellidos	Parentesco	Estado actual	Teléfono	Dirección habitual	Ubicación Albergue / hotel

Información de interés (medicación, necesidades específicas, búsqueda de familiares, etc.)
<p>Le informamos que sus datos personales y demás datos de terceros que nos proporciona, de los que se hace responsable de su veracidad así como de la comunicación a los titulares de los mismos a través del presente formulario, serán incorporados en un fichero responsabilidad de Cruz Roja Española, debidamente registrado en la AEPD, cuya finalidad es la gestión y control de atención de emergencias a las personas afectadas. Asimismo Ud. autoriza para su seguimiento y control, el envío de comunicación por cualquier medio, incluido el telefónico, correo electrónico, sms o similares.</p> <p>Ud. podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, dirigiéndose a tal efecto en el domicilio que se indica: Cruz Roja Española en Avda. Reina Victoria, 26 y 28. 28003, Madrid, o en la dirección de correo electrónico sistemasinformacion@cruzroja.es</p>

3.2.3. Ficha de Relevo de Jefes de Equipo

OBJETIVO

La finalidad que tiene este documento es transferir toda la información relevante que se ha producido durante el tiempo de intervención del Equipo Saliente al equipo que se incorpora en ese momento para darle el relevo, durante el desarrollo de las diferentes emergencias en las que participan los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial, de tal forma, que exista una continuidad en la intervención.

RESPONSABLE

Será el Jefe de Equipo Saliente la persona que deba cumplimentar la Ficha de Relevo, siempre contando con la colaboración de los miembros del equipo.

A la hora de realizar el relevo, la ficha debe de acompañarse de una comunicación verbal de la información transmitida por escrito.

La Ficha de Relevo va dirigida al Jefe de Equipo Entrante, quien una vez realizado el relevo con el Jefe de Equipo Saliente, deberá informar a su equipo de la información recibida.

INDICACIONES

Los casos en los que debemos cumplimentar la ficha de traspaso serán todas aquellas intervenciones que se alarguen en el tiempo y precisen de relevos de equipos como por ejemplo:

- Grandes catástrofes (inundaciones, terremotos,...).
- Búsquedas terrestres.
- Desapariciones en el mar.
- Accidentes de múltiples víctimas (accidentes aéreos, ferroviarios,...).

También se utilizará la ficha en los casos en los que haya varios escenarios que impliquen que deba de haber más de un equipo interviniendo simultáneamente.

NOTA: Este documento se trata de una hoja autocopiativa donde se entregará el original al Jefe de Equipo Entrante, y la copia deberá ser debidamente archivada como documento oficial, dentro de los documentos utilizados en dicha intervención.

METODOLOGÍA

En el primer bloque hay que rellenar los siguientes datos:

SITUACIÓN DE EMERGENCIA: tipo de emergencia.

Fecha, lugar de Intervención y horario: se detallarán fecha y horario del turno de trabajo del Equipo ERIE saliente y el escenario donde se está interviniendo.

Nombre del Jefe de Equipo Saliente: si fuera el caso de varios escenarios simultáneos, este campo lo asumirá la persona que cumplimenta la ficha, el Jefe de Equipo que informa de la emergencia.

Nombre de Jefe de Equipo Entrante: Jefe de Equipo Entrante, siendo la persona a la que se le va a transmitir toda la información de lo que está ocurriendo durante la emergencia.

Acompañando a ambos nombres, aparece un campo para añadir el **número de teléfono** de donde poder localizar a los jefes de equipo que participan en dicho relevo, de tal forma que se puedan localizar entre sí en caso de existir alguna duda o imprevisto sobre la emergencia.

En la siguiente tabla PERSONAS DEL EQUIPO SALIENTE se registrará:

Función/cargo: se realizará un listado con todas las personas que han formado parte del Equipo Saliente y la función asumida dentro del equipo en ese momento (socorrista de acompañamiento, psicólogo, trabajador social, DUE, médico, asistente social,...).

En la tabla INFORMACIÓN INTERVENCIÓN se introducirán los siguientes datos:

Actividades realizadas: se nombrarán de forma breve y concisa las tareas realizadas por el Equipo Saliente. Este tipo de actividades podrían ser filiación, intervenciones individuales, reagrupación familiar, detectar necesidades sociales grupales, necesidades sociales individuales,...

En el siguiente apartado COORDINACIÓN se rellenará:

Reuniones mantenidas/organización/ persona y teléfono: en este apartado se especificarán de manera breve y concisa todas las reuniones mantenidas por el Jefe de Equipo Saliente con las distintas entidades que colaboren o participen en la emergencia, indicando al lado de cada una de ellas, la entidad con la que se mantiene dicha reunión y si es posible se adjuntará el nombre del referente de cada entidad y el teléfono de contacto para cualquier duda o aclaración con la entidad en cuestión.

ACUERDOS Y CONCLUSIONES: se reflejarán los acuerdos alcanzados en las reuniones referentes a la emergencia y las conclusiones con otras entidades.

NECESIDADES GRUPOS FAMILIARES: en este apartado el Jefe de Equipo Saliente informará de aquellas necesidades más relevantes de los distintos grupos familiares que han destacado los miembros de su equipo que han intervenido con dichas familias, con el objetivo de poder cubrirlas y darles continuidad con el equipo entrante.

OBSERVACIONES: apartado a rellenar de manera abierta para que el Jefe de Equipo comente todas aquellas incidencias que no se pueden explicar en los campos anteriores.

FIRMAS JEFE DE EQUIPO SALIENTE/JEFE DE EQUIPO ENTRANTE: para que el documento esté debidamente cumplimentado es imprescindible la firma de ambos Jefes de Equipo.

Ficha de Relevo de Jefes de Equipo

SITUACIÓN DE EMERGENCIA:

Fecha:

Lugar Intervención:

Horario:

J.E. Saliente:

Teléfono:

J.E. Entrante:

Teléfono:

PERSONAS DEL EQUIPO SALIENTE

Nombre	Función / Cargo

INFORMACIÓN INTERVENCIÓN

Actividades Realizadas

ACUERDOS Y CONCLUSIONES

--

NECESIDADES GRUPOS FAMILIARES

--

OBSERVACIONES

--

Le informamos que sus datos personales y demás datos de terceros que nos proporciona, de los que se hace responsable de su veracidad así como de la comunicación a los titulares de los mismos a través del presente formulario, serán incorporados en un fichero responsabilidad de Cruz Roja Española, debidamente registrado en la AEPD, cuya finalidad es la gestión y control de atención de emergencias a las personas afectadas. Asimismo Ud. autoriza para su seguimiento y control, el envío de comunicación por cualquier medio, incluido el telefónico, correo electrónico, sms o similares.

Ud. podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, dirigiéndose a tal efecto en el domicilio que se indica: Cruz Roja Española en Avda. Reina Victoria, 26 y 28. 28003, Madrid, o en la dirección de correo electrónico sistemasinformacion@cruzroja.es

3.2.4. Ficha de Asistencia

DEFINICIÓN

La Ficha de Asistencia es el documento que tiene por objetivo facilitar a la persona atendida, profesional o servicio al que sea derivada el registro de las actuaciones realizadas por cualquiera de los miembros del ERIE Psicosocial, con el fin de disponer de datos relevantes y facilitar la continuidad de las atenciones que sean necesarias.

RESPONSABLE

El responsable de cumplimentar el documento será el Jefe de Equipo (o persona a quien delegue).

INDICACIONES

Se cumplimentará la ficha en los siguientes casos:

- A demanda de la persona interesada.
- Cuando se valore importante hacer un seguimiento del caso.

NOTA: El formato de este documento es una hoja autocopiativa: se entregará la copia al interesado, mientras que el original deberá ser debidamente archivado como documento oficial perteneciente a la documentación relativa a dicha intervención.

METODOLOGÍA

Si existe cualquiera de las anteriores situaciones, se notificará al Jefe de Equipo, que se encargará de que los diferentes intervinientes que han atendido a la persona cumplimenten en la ficha los datos de interés. Una vez rellenada, se entregará una copia a la persona interesada consignando su nombre y guardando el original que será custodiado de forma confidencial por parte de Cruz Roja Española. En caso de menores de edad o personas incapacitadas legalmente se entregará al tutor, consignando su nombre, apellidos y DNI.

Se cumplimentarán todos los campos teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Situación de emergencia: tipo de emergencia.

A continuación se cumplimentarán todos los datos personales de la **persona atendida**, especificando la fecha y el lugar de intervención.

ESTADO INICIAL: indicar la situación/sintomatología que presentaba la persona atendida.

NECESIDADES DETECTADAS: se especificarán el tipo de necesidad y el recurso necesario (económico, de albergue, medicación, contención, técnicas inoculación estrés,...).

INTERVENCIÓN REALIZADA: sólo señalaremos las intervenciones realizadas de interés (pauta de medicación, contactos establecidos, curas, traslados, entrega de material,...) que tengan relación con las necesidades detectadas.

RECOMENDACIONES DE SEGUIMIENTO: reservado para aquellos aspectos de relevancia que deban ser tenidos en cuenta para el seguimiento de los afectados.

Observaciones: cualquier dato de interés que deba tenerse en cuenta.

Se establecerá la **relación de intervinientes** que han atendido al afectado y firmará el Jefe de Equipo dando el visto bueno.

El **interesado/a** firmará la recepción de una copia de este documento.

3.2.5. Informe Resumen de Intervención

DEFINICIÓN

El Informe Resumen de Intervención es el documento que pretende recoger los datos generales de la situación de emergencia en la que ha participado el ERIE de Intervención Psicosocial, contemplando el personal y materiales asignados, las personas atendidas y las principales actuaciones llevadas a cabo así como los gastos derivados de la intervención. El propósito será, tener un registro de intervenciones para la memoria de actividad.

RESPONSABLE

El responsable de cumplimentar el documento será el Jefe de Equipo (o persona a quien delegue).

INDICACIONES

Se cumplimentará al finalizar cada actuación como cierre de la intervención e irá acompañada en su registro al Informe Narrativo.

Los datos de los afectados aparecerán **sólo con las iniciales correspondientes a nombre y apellidos.**

METODOLOGÍA

Después de cada actuación, el Jefe de Equipo cumplimentará esta ficha resumen en un plazo máximo de 24 horas, garantizando que no se pierda ningún detalle. Asimismo, solicitará a los intervinientes los datos necesarios para completar el expediente con el Informe Narrativo.

Este Informe Resumen se custodiará de forma confidencial por parte de Cruz Roja Española.

A efectos estadísticos, cada una de las fichas resumen se debe corresponder con el número de intervenciones realizadas por los diferentes Equipos ERIE de Intervención Psicosocial.

Se cumplimentarán todos los campos teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Nº de Expediente: constará de 3 códigos numéricos.

- El primero será el mes y año.
- El segundo sería el código postal del Equipo ERIE movilizado.
- El último grupo se corresponde con el orden que ocupa esta activación en el histórico de intervenciones de ese equipo.

Este campo se rellenará por el responsable del Equipo ERIE.

Equipo ERIE: se indicará qué equipo ha atendido esta situación de emergencia.

SITUACIÓN DE EMERGENCIA: indicar el título que identifique el tipo de emergencia atendida.

En la tabla DATOS DE INTERÉS se recogerán los datos básicos de la emergencia especificando las fechas de inicio y fin, los tiempos transcurridos en los diferentes momentos, un breve resumen de lo ocurrido, dónde interviene el equipo, quién solicita este recurso, los datos de la persona de contacto y/o de referencia para el Equipo ERIE.

RECURSOS HUMANOS: se registrarán los datos de los intervinientes especificando su perfil, días de intervención, así como las horas de actuación utilizadas.

RECURSOS MATERIALES: se indicarán los vehículos utilizados, tipo y kilómetros recorridos, así como los materiales usados y si es necesaria su reposición.

PERSONAS ATENDIDAS: se registrarán datos individuales de las personas atendidas indicando el número según género y edad. En la tabla de Colectivos se registrará el dato grupal de unidades familiares y el número de intervinientes atendidos.

ACTIVIDADES REALIZADAS: se indicarán las actividades realizadas por el Equipo ERIE.

Las respuestas serán del tipo si/no.

OBSERVACIONES: este apartado se cumplimentará si hay que destacar algún dato de interés en la intervención no recogido en las diferentes actividades realizadas.

GASTOS: es importante señalar los gastos reales y/o estimados derivados de la actuación del Equipo ERIE.

Informe Resumen de Intervención

Nº EXP.:

Nº EXP.: AAAACPNºORDEN
(A cumplimentar por el responsable del Equipos ERIE)

Equipo ERIE de Intervención Psicosocial de:

Situación de Emergencia:

DATOS DE INTERÉS

Fecha activación	Hora salida base	Hora llegada lugar	TOTAL
			Días
Fecha desactivación	Hora salida lugar	Hora llegada base	Horas
Información del suceso			
Lugar de destino			
Entidad/persona solicita Equipos ERIE			
Persona de contacto		Teléfono	

RECURSOS HUMANOS

Fecha inicio	Perfil	Nombre	Hora inicio	Hora fin	Total horas

RECURSOS MATERIALES

TIPO DE VEHICULO	INDICATIVO	TOTAL KM
Ambulancias		
Vehículos de transporte		
Otros		
	TOTAL KM	

MATERIAL A REPONER	GASTADO	A REPONER
Pañuelos de papel		
Agua		
Mantas		
Material sanitario		
Material infantil		
Material de oficina		
Trípticos		
Otros		

Informe Resumen de Intervención



PERSONAS ATENDIDAS			
DATOS INDIVIDUALES	NÚMERO	COLECTIVOS	NÚMERO
Hombres		Unidades familiares	
Mujeres		Intervinientes	
Menores			
TOTAL			

ACTIVIDADES REALIZADAS		
DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	SI	NO
Información familiares y amigos		
Acompañamiento a la familia		
Acompañamiento en identificación de cadáveres/entrega de objetos		
Acompañamiento a trámites judiciales/funeraria		
Asistencia sanitaria		
Acompañamiento a niños		
Acompañamiento durante la búsqueda de heridos/damnificados/muertos		
Ayuda psicológica en respuestas emocionales		
Manejo medios de comunicación		
Atención necesidades básicas		
Derivación/coordinación/información de otros servicios y/o profesionales: Servicios Sociales, Salud Mental, Centro de Salud, ...		
Gestión alojamientos temporales		
Reagrupación familiar		
Seguimiento		
Ayuda/resolución de dificultades del grupo familiar		
Atención a intervinientes		
Asesoramiento técnico responsables		
Recogida de datos e información relevante		

OBSERVACIONES:

GASTOS		
CONCEPTO	TOTAL	OBSERVACIONES
Dietas		
Transporte		
Teléfono		
Alojamiento		
Manutención		
Gastos sanitarios		
Material oficina		
Compras		
Otros (peajes,...)		
TOTAL		

3.2.6. Informe Narrativo de Intervención

DEFINICIÓN

El Informe Narrativo de Intervención complementará a la Ficha Resumen de Intervención y es donde se detallarán todas las actividades desarrolladas por los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial con relación a la coordinación del dispositivo y a las intervenciones realizadas con los familiares e intervinientes en las diferentes situaciones de emergencia donde participen.

RESPONSABLE

El responsable de cumplimentar el documento será el Jefe de Equipo (o persona en quien delegue), basándose en la información facilitada por los diferentes miembros del equipo que hayan intervenido tanto de manera individual como grupal.

INDICACIONES

Se cumplimentará al finalizar cada actuación como cierre de la intervención e irá acompañado de la Ficha Resumen de Intervención. **Los datos de los afectados aparecerán sólo con las iniciales de nombre y apellidos.**

METODOLOGÍA

Después de cada actuación, el Jefe de Equipo cumplimentará este Informe Narrativo en un plazo máximo de 15 días, garantizando que no se pierde ningún detalle. Asimismo, solicitará a los intervinientes, los datos necesarios para completar el expediente.

Este Informe Narrativo, dado los datos de carácter personal que contempla, será custodiado de forma confidencial por parte de Cruz Roja Española.

Se cumplimentarán todos los campos teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Nº de Expediente: constará de 3 códigos numéricos.

- El primero será el mes y año.
- El segundo sería el código postal del Equipo ERIE movilizado.
- El último grupo se corresponde con el orden que ocupa esta activación en el histórico de intervenciones de ese equipo.

Debe coincidir con número de expediente asignado en el Informe Resumen de Intervención.

Este campo será rellenado por el responsable del Equipo ERIE.

Equipo ERIE: se indicará qué equipo ha atendido esta situación de emergencia.

INFORMACIÓN DEL SUCESO: se detallará el tipo de suceso que hemos atendido y el nivel de impacto. La fecha y hora en la que ocurrió el suceso así como el lugar y/o localidad donde ha ocurrido. El número de personas afectadas (familiares directos y allegados) y la información inicial que tenemos sobre el estado en el que se

encuentran. Asimismo se recogerán aspectos que se valoren de interés en la situación de emergencia y que hayan de tenerse en cuenta para la intervención del Equipo ERIE.

ACTIVACIÓN Y MOVILIZACIÓN DEL DISPOSITIVO: se especificará quién demanda la intervención (Administración, Institución, particulares, a iniciativa propia,...) y cómo se realiza internamente la toma de decisiones y activación de los recursos del Equipo ERIE de Intervención Psicosocial. Se incluirán un resumen de los recursos movilizados y la duración de este dispositivo en días y horas.

INCORPORACIÓN DEL DISPOSITIVO A LA EMERGENCIA: en este apartado se detallarán todos los aspectos centrales desde el momento en que el Equipo ERIE se incorpore a la emergencia.

Es necesario establecer cómo se desarrolla la coordinación con el resto de intervinientes que actúan, es decir, cómo el Equipo ERIE se integra en el puesto de mando operativo y en su ausencia, la comunicación con el responsable de la gestión de la emergencia. Si existen otras entidades y/o recursos destinados a la intervención psicosocial, se explicará cómo se realizó la coordinación (entidades, responsables, funciones, escenarios, tareas a realizar,...).

Asimismo se detallarán las atenciones y/o actividades que el Equipo ERIE realice, recogiendo las de naturaleza psicosocial, sanitaria y de gestión. Se contemplarán actividades generalistas pero también el desarrollo de intervenciones individualizadas, si se consideran de interés.

CIERRE DEL DISPOSITIVO: se detallarán fecha y hora en que el Equipo ERIE se retire de la emergencia y los criterios adoptados de finalización de la emergencia.

También se especificará si se va a realizar algún tipo de seguimiento a los afectados, si se ha realizado alguna derivación y la situación en la que se quedan.

DESPUÉS DE LA EMERGENCIA: se recogerán las conclusiones aportadas por el equipo, así como una evaluación de la intervención, con el propósito de reforzar aquellos aspectos positivos y mejorar los asuntos técnicos y organizativos que sean necesarios. Asimismo, se incluirán las medidas adoptadas para garantizar un adecuado seguimiento de los intervinientes y la valoración general de su estado.

ANEXOS: se adjuntará aquella documentación que pueda resultar de interés detallando, entre otros, la relación de intervinientes que han participado en los diferentes puestos de actividad y los recortes de prensa y audiovisuales para medir el impacto del suceso y nuestra intervención en los medios de comunicación.

Esquema

Informe Narrativo de Intervención

Nº EXP.:

Nº EXP.: AAAACPNºORDEN
(A cumplimentar por el responsable del Equipos ERIE)

Equipo ERIE INTERVENCION PSICOSOCIAL DE:

SITUACIÓN DE EMERGENCIA:

1. INFORMACIÓN DEL SUCESO

- a. Tipo de Suceso:
- b. Lugar, fecha:
 - i. Hora de Inicio intervención:
 - ii. Hora de Fin intervención:
- c. Número y estado de los afectados:
 - i. Familiares directos:
 - ii. Allegados:
- d. Otros datos de interés:

2. ACTIVACION Y MOVILIZACIÓN DEL DISPOSITIVO

- a. Demandante de la intervención:
- b. Sistema de activación:
- c. Recursos humanos:
- d. Recursos materiales:

3. INCORPORACION DEL DISPOSITIVO A LA EMERGENCIA

- a. Coordinación interinstitucional en la gestión de la emergencia:
- b. Coordinación dispositivo de Intervención Psicosocial:
- c. Actividades y/o atenciones realizadas (psicosocial, sanitaria y gestión):

4. CIERRE DEL DISPOSITIVO:

5. DESPUÉS DE LA EMERGENCIA:

- a. Conclusiones:
- b. Evaluación:
- c. Seguimiento Intervinientes:

6. POSIBLES ANEXOS:

- a. Relación de recursos humanos:
- b. Impacto en medios de comunicación:
- c. Otro material complementario de interés:

3.2.7. Cuestionario de Evaluación de Intervención

DEFINICIÓN

El Cuestionario de Evaluación de Intervención es un documento que tiene por objeto analizar la valoración que cada uno de los intervinientes tiene acerca de su actuación, de la ayuda prestada y del dispositivo de intervención psicosocial en general.

RESPONSABLE

Este cuestionario debe ser cumplimentado por todos los intervinientes con carácter anónimo, estando disponible en los arcones del equipo. El responsable del Equipo ERIE explotará los datos y extraerá las principales conclusiones sobre los distintos aspectos planteados.

INDICACIONES

Se cumplimentará después de cada una de las actuaciones del Equipo ERIE de Intervención Psicosocial.

METODOLOGÍA

Después de cada una de las intervenciones, y en un plazo no superior a 48 horas, las personas de Cruz Roja Española que han participado en el Equipo ERIE de Intervención Psicosocial en respuesta a algún suceso, deberán entregar cumplimentado el Cuestionario de Evaluación de Intervención, con carácter anónimo al responsable del Equipo ERIE.

La explotación de los datos y recogida de las principales conclusiones las realizará el Jefe de Equipo y se podrán aportar en el Informe Narrativo de actuación realizado tras esa intervención.

Se responderán a las 23 cuestiones, siguiendo las indicaciones recogidas en el cuestionario.

Las respuestas pueden ser de tres tipos: si/no, escala de valoración y abiertas.

Para poder vincular las valoraciones a la intervención realizada se cumplimentarán los siguientes datos:

Equipo ERIE: se indicará qué equipo ha atendido esta situación de emergencia.

SITUACIÓN DE EMERGENCIA: indicar el título que identifique el tipo de emergencia atendida.

Questionario de Evaluación de Intervención

EQUIPO ERIE DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL DE:
SITUACIÓN DE EMERGENCIA:

Contestar cada una de las cuestiones de acuerdo con las siguientes escalas y según corresponda:

Marcar con una X en el círculo correspondiente: Si / No
Rodear con un círculo el número correspondiente: 1 nada / 2 poco / 3 medio / 4 bastante / 5 mucho

1. ¿Se transmitieron desde un primer momento, de forma rápida y eficaz, la información necesaria y las directrices de la intervención a todo el equipo?	1	2	3	4	5
2. ¿Se realizó con celeridad y eficacia la valoración general del suceso?	1	2	3	4	5
3. ¿Estuvieron bien delimitados los roles y las funciones de los distintos componentes del equipo?	1	2	3	4	5
4. ¿Fue rápida y correcta la organización inicial de las actuaciones del equipo de Intervención Psicosocial?	1	2	3	4	5
5. ¿Se evaluaron, desde el primer momento, las necesidades de los afectados y las prioridades a atender?	1	2	3	4	5
6. ¿Se actuó de forma ordenada y coordinada, colaborando con los demás organismos implicados?	1	2	3	4	5
7. La coordinación del dispositivo de Intervención Psicosocial de Cruz Roja ¿fue adecuada?	1	2	3	4	5
8. La intervención directa con familiares y allegados ¿fue adecuada?	1	2	3	4	5
9. ¿Se comunicó a los familiares o allegados, de modo adecuado, la comunicación de malas noticias?	1	2	3	4	5
10. Según los comentarios realizados por los familiares ¿qué grado de satisfacción o valoración han realizado sobre la atención psicosocial recibida?	1	2	3	4	5
11. ¿Cree que se siguieron los protocolos previstos para la adecuada atención psicosocial a familiares y víctimas?	1	2	3	4	5
12. ¿Se produjo alguna conducta autolesiva o autolítica, en algún familiar o allegado durante la intervención?	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No				
13. En caso afirmativo, ¿se atendieron adecuadamente este tipo de situaciones?	1	2	3	4	5
14. ¿Había colectivos especialmente vulnerables a los que prestar ayuda (menores, ancianos, gente no acompañada, etc.)?	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No				
15. En caso afirmativo, ¿se atendieron adecuadamente este tipo de situaciones?	1	2	3	4	5
16. ¿Fue necesario repartir y explicar los documentos de información y autoayuda para familiares?	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No				
17. ¿Piensa que este tipo de material informativo es positivo y beneficioso para los familiares durante la intervención?	1	2	3	4	5

Cuestionario de Evaluación de Intervención

18. ¿Cómo considera que se organizó el contacto con los diferentes medios de comunicación y la información facilitada?	1	2	3	4	5
19. ¿Cómo valoras el tratamiento que han realizado los medios de comunicación del suceso?	1	2	3	4	5
20. Aspectos positivos a destacar: (ítem a redactar)					
21. Aspectos negativos que se pueden mejorar: (ítem a redactar)					
22. Algún momento especialmente crítico difícil de manejar: (ítem a redactar)					

Protocolos de Protección Civil

4. Protocolos de Protección Civil

4. 1. Protocolo general de Protección Civil

La vulnerabilidad de las personas en nuestra sociedad ante las múltiples y complejas amenazas de catástrofes naturales, industriales o tecnológicas es menor que hace treinta años, por la influencia de las políticas públicas que se han aplicado desde entonces, basadas en esencia en un gran desarrollo de los sistemas de alerta, la planificación de las respuestas y la dotación de medios de intervención. Aun así, la envergadura de este tipo de riesgos es tal que pueden llegar a afectar a la seguridad nacional, como lo reconocen las dos Estrategias de Seguridad Nacional aprobadas hasta el momento. El descenso del número de víctimas a consecuencia de las catástrofes es una realidad, pero las consecuencias destructivas de bienes o perturbadoras de comunicaciones y transportes o dañosas para el medio ambiente se han ido incrementado sin cesar por la influencia de factores potenciadores de las amenazas, especialmente el cambio climático y la propia actividad humana, que genera riesgos inseparables de ella, muchas veces por el legítimo afán de progreso.

La sociedad no ha sido ni es indiferente ante esta realidad porque es consciente de que estos riesgos afectan de manera determinante a su seguridad. La información ha contribuido poderosamente a su sensibilización y a la conformación de una demanda creciente de acción pública destinada a proteger personas y bienes ante emergencias. De ahí que, sin perjuicio de la indispensable colaboración ciudadana, todos los poderes públicos competentes, desde el nivel local hasta las instituciones europeas e internacionales, han determinado políticas públicas para desarrollar instrumentos normativos, organizativos y medios que les permiten ejercer sus respectivas responsabilidades en esta materia y mejorarlas continuamente.

La actual **Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil**, pauta que **el Sistema Nacional de Protección Civil integra la actividad de protección civil de todas las Administraciones Públicas**, en el ámbito de sus competencias, con el fin de garantizar una respuesta coordinada y eficiente mediante las siguientes actuaciones:

- a) **Prever** los riesgos colectivos mediante acciones dirigidas a conocerlos anticipadamente y evitar que se produzcan o, en su caso, reducir los daños que de ellos puedan derivarse.
- b) **Planificar** los medios y medidas necesarias para afrontar las situaciones de riesgo.
- c) Llevar a cabo la **intervención** operativa de respuesta inmediata en caso de emergencia.
- d) Adoptar medidas de **recuperación** para restablecer las infraestructuras y los servicios esenciales y paliar los daños derivados de emergencias.
- e) Efectuar una **coordinación, seguimiento y evaluación** del Sistema para garantizar un funcionamiento eficaz y armónico del mismo.

Las actuaciones del Sistema se regirán por los principios de colaboración, cooperación, coordinación, solidaridad interterritorial, subsidiariedad, eficiencia, participación, inclusión y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

La ley establece que los **afectados** tendrán una serie de **derechos** como son el derecho a la protección en caso de catástrofe, el derecho a la información, el derecho a la participación, así como **deberes**, como el de colaboración, y el de cautela y autoprotección.

Los **Planes de Protección Civil** son los instrumentos de previsión del marco orgánico-funcional y de los mecanismos que permiten la movilización de los recursos humanos y materiales necesarios para la protección de las personas y de los bienes en caso de emergencia, así como del esquema de coordinación de las distintas Administraciones Públicas llamadas a intervenir. Dividiéndose estos de la siguiente manera:

- Plan Estatal General
- Planes Territoriales, de ámbito autonómico o local
- Planes Especiales
- Planes de Autoprotección.

El **Plan Estatal General** desarrolla la organización y los procedimientos de actuación de la Administración General del Estado para prestar apoyo y asistencia a las otras Administraciones Públicas, en casos de emergencia de protección civil, así como ejercer la dirección y coordinación del conjunto de las Administraciones Públicas en las emergencias declaradas de interés nacional, así como los mecanismos de apoyo a los Planes de Comunidades Autónomas en el supuesto de que éstos lo requieran. La aprobación del Plan Estatal General corresponde al Gobierno, a propuesta del Ministro del Interior.

Los **Planes Territoriales** son todos aquellos que se elaboran para hacer frente a los riesgos de emergencia que se puedan presentar en el territorio de una Comunidad Autónoma o de una Entidad Local. Dichos Planes serán aprobados por la Administración competente, autonómica o local, de conformidad con lo previsto en su legislación específica.

- Los **Planes de Comunidad Autónoma** establecerán la organización y procedimientos de actuación de los recursos y servicios cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma de que se trate y los que puedan ser asignados al mismo por otras Administraciones Públicas o por otras Entidades Públicas o Privadas, al objeto de hacer frente a las emergencias, dentro del ámbito territorial de aquélla. Se integrarán en el Plan de Comunidad Autónoma los Planes Municipales y los correspondientes a otras Entidades Locales que se encuentren incluidos en el ámbito territorial de aquél.
- Los **Planes Municipales**, o de otras Entidades locales, establecerán la organización y procedimiento de actuación de los recursos y servicios cuya titularidad corresponda a la Administración Local de que se trate y los que puedan ser asignados al mismo por otras Administraciones públicas o por otras Entidades públicas o privadas, al objeto de hacer frente a las emergencias, dentro del ámbito territorial de aquélla. Se integrarán en el Plan Municipal, o de otras entidades locales, los planes de autoprotección de Empresas, núcleos de población aislada, urbanizaciones, campings, etc., que estén ubicados en zonas de riesgo, así como de asociaciones o Empresas con fines de explotación forestal, que se encuentren incluidos en el ámbito territorial de aquél.

Protocolos de Protección Civil

Los **Planes Especiales** son los que tienen por finalidad hacer frente a los riesgos de inundaciones; terremotos; maremotos; volcánicos; fenómenos meteorológicos adversos; incendios forestales; accidentes en instalaciones o procesos en los que se utilicen o almacenen sustancias químicas, biológicas, nucleares o radiactivas; accidentes de aviación civil y en el transporte de mercancías peligrosas, así como los relativos a la protección de la población en caso de conflicto bélico y aquellos otros que se determinen en la Norma Básica. Los Planes Especiales podrán ser estatales o autonómicos, en función de su ámbito territorial de aplicación, y serán aprobados por la Administración competente en cada caso. Los planes especiales relativos al riesgo nuclear y a la protección de la población en caso de conflicto bélico serán, en todo caso, de competencia estatal, sin perjuicio de la participación en los mismos de las administraciones de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales, según se establezca en la Norma Básica.

Los **Planes de Autoprotección** establecen el marco orgánico y funcional previsto para los centros, establecimientos, instalaciones o dependencias recogidas en la normativa aplicable, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos de emergencia de protección civil sobre las personas y los bienes y dar respuesta adecuada en esas situaciones.

Los **Planes de Coordinación y Apoyo** que han de formar parte del Plan Estatal, son los siguientes:

- 1) Plan de reconocimiento e información sobre áreas siniestradas.
- 2) Plan de actuación para el salvamento y rescate.
- 3) Plan de evacuación.
- 4) Plan de actuación sanitaria
- 5) Plan de abastecimiento, albergue y asistencia social.
- 6) Plan de intervención psicosocial.
- 7) Plan de actuación para el restablecimiento del suministro de energía eléctrica y combustibles.
- 8) Plan de rehabilitación de emergencia de las infraestructuras del transporte.
- 9) Plan de restablecimiento de las telecomunicaciones.
- 10) Plan de apoyo logístico.
- 11) Plan de coordinación informativa en situaciones de emergencia.
- 12) Plan de seguridad y orden público.
- 13) Plan de actuación médico-forense y de policía científica para la identificación de víctimas.

En algunos casos, como en las crisis volcánicas, se añaden otros:

- 14) Plan de actuación coordinada para la protección de bienes culturales.
- 15) Plan de contingencia aeronáutica ante cenizas volcánicas.

En cuanto al **Plan de abastecimiento, albergue y asistencia social**: El objetivo de este plan es la coordinación de esfuerzos para proporcionar a la población alimentos, albergue y aquellas necesidades básicas de asistencia social, incluidas las labores de información sobre familiares residentes en la zona afectada, así como las de apoyo psicológico.

Organismos participantes:

- Ministerio del Interior. Coordinador.
- Ministerio de Defensa.
- Departamento de Infraestructura y Seguimiento para Situaciones de Crisis.
- Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Ministerio de Ciencia e Innovación.
- Ministerio de Fomento

El objetivo del **Plan de intervención psicosocial** sería mitigar las consecuencias del suceso en los afectados mediante la prestación del apoyo psicosocial oportuno, así como prestar asistencia psicosocial a los distintos grupos de intervención y asesoramiento a los gestores de la emergencia acerca de aquellos aspectos de índole psicosocial que puedan influir en los ciudadanos afectados.

En este caso participarían: Ministerio del Interior. Coordinador, Ministerio de Defensa, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y el Departamento de Seguridad Nacional.

El **Estado colaborará con las Comunidades Autónomas y con las Entidades Locales**, facilitando los recursos humanos y materiales disponibles en caso de emergencias que no hayan sido declaradas de interés nacional, en los términos que se acuerden en el Consejo Nacional de Protección Civil.

Los miembros de las **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado** o de las **Fuerzas Armadas** que intervengan en tales emergencias actuarán encuadrados y a las órdenes de sus mandos naturales y dirigidos por la autoridad designada en el plan de protección civil que corresponda.

La **responsabilidad por daños y perjuicios** derivados de la intervención de los medios de la Administración General del Estado a que se refiere el apartado anterior corresponderá a la **Administración Pública que asuma la dirección de la emergencia**.

Son emergencias de interés nacional:

- Las que requieran para la protección de personas y bienes la aplicación de la Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, reguladora de los estados de alarma, excepción y sitio.
- Aquellas en las que sea necesario prever la coordinación de Administraciones diversas porque afecten a varias Comunidades Autónomas y exijan una aportación de recursos a nivel supraautonómico.
- Las que por sus dimensiones efectivas o previsibles requieran una dirección de carácter nacional.

En los supuestos previstos en el párrafo anterior, corresponderá la **declaración de interés nacional al titular del Ministerio del Interior**, bien por propia iniciativa o a instancia de las Comunidades Autónomas o de los Delegados del Gobierno en las mismas. Cuando la declaración de emergencia de interés nacional se realice a iniciativa del Ministerio del Interior, se precisará, en todo caso, previa comunicación con la Comunidad Autónoma o Comunidades Autónomas afectadas, por medios que no perjudiquen la rapidez de la declaración y la eficacia de la respuesta pública.

Declarada la emergencia de interés nacional, **el titular del Ministerio del Interior asumirá su dirección**, que comprenderá la ordenación y coordinación de las actuaciones y la gestión de todos los recursos estatales, autonómicos y locales del ámbito territorial afectado, sin perjuicio de lo dispuesto en la ley para los estados de alarma, excepción y sitio, y en la normativa específica sobre seguridad nacional.

El Ministro del Interior podrá, en función de la gravedad de la situación, requerir la **colaboración** de las diferentes **Administraciones Públicas** que cuenten con recursos movilizables, aunque la emergencia no afecte a su territorio.

Cruz Roja Española, como **auxiliar de las Administraciones Públicas en las actividades humanitarias y sociales impulsadas por ellas**, tiene la consideración de **entidad colaboradora del Sistema Nacional de Protección Civil** y podrá contribuir con sus medios a las actuaciones de éste, en su caso, mediante la suscripción de **convenios**. En los planes de protección civil, anteriormente mencionados, figurarán, en su caso, las actuaciones que pueda realizar esta entidad. Estos serán los que se desarrollen en los siguientes apartados.

La Directriz Básica establece en su apartado 3.2.2. que el Plan Estatal de Protección Civil deberá prever la estructura organizativa que permita la dirección y coordinación del conjunto de las Administraciones Públicas en situaciones de emergencia por incendios forestales en las que esté presente el interés nacional, así como los mecanismos de aportación de medios y recursos de intervención en emergencias por incendios forestales para aquellos casos en que los previstos en los Planes correspondientes se manifiesten insuficientes.

Son órganos del Plan Estatal frente al Riesgo Volcánico, los siguientes:

- **El Consejo de Dirección del Plan Estatal:** Constituye el órgano superior de apoyo al Ministro del Interior en la gestión de emergencias por actividad volcánica que hayan sido declaradas de interés nacional. Desempeña las siguientes funciones: prever las necesidades de recursos y medios en las áreas afectadas por la emergencia; contribuir al establecimiento de la estrategia de actuación para la mitigación de los daños ocasionados y la prevención de riesgos inducidos; analizar la conveniencia de la posible adopción de medidas extraordinarias previstas por la legislación vigente; proponer políticas informativas; facilitar la coordinación entre la Administración General del Estado y la de las comunidades autónomas afectadas; mantener informada a la Comisión Delegada del Gobierno para Situaciones de Crisis, a través del Centro Nacional de Gestión de Situaciones de Crisis; y aquellas otras de análogo carácter que le sean asignadas por el Ministro del Interior.
- **La Dirección Operativa del Plan Estatal:** La Dirección Operativa de aquellas emergencias declaradas de interés nacional por el Ministro del Interior, es atribución del General Jefe de la Unidad Militar de Emergencias, de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Intervención de la Unidad Militar de Emergencias. Son funciones de la Dirección Operativa las siguientes: llevar a cabo el planeamiento, conducción y seguimiento de las operaciones en situaciones declaradas de interés nacional, asignando las misiones a realizar y los ámbitos geográficos de actuación de la fuerza militar bajo su mando, así como de todos los servicios de intervención disponibles en el ámbito territorial de las Comunidades Autónomas afectadas y los que, procedentes de fuera de la misma, puedan ser aportados, para la protección y socorro de los ciudadanos; solicitar de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias el apoyo de medios y recursos civiles ubicados en áreas del territorio español no directamente afectadas por la emergencia y que pudieran ser necesarios para la atención de las personas y bienes, así como de medios del exterior; recabar el apoyo de otros medios y recursos militares de las Fuerzas Armadas, no adscritos inicialmente a la Unidad Militar de Emergencias.

- **Comité Estatal de Coordinación (CECO):** Es el órgano de participación de la Administración General del Estado en las funciones de preparación, implantación, actualización y aplicación del Plan Estatal. El CECO tiene las siguientes funciones: coordinar las medidas a adoptar para la movilización y aportación de medios y recursos extraordinarios en aquellas situaciones que por su gravedad le pudieran ser requeridos por los órganos de Dirección de los Planes Especiales de Comunidad Autónoma, en emergencias no declaradas de interés nacional; coordinar las medidas a adoptar para la movilización y aportación de todos los medios y recursos civiles ubicados fuera del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma afectada, que le sean requeridos por la Dirección Operativa del Plan Estatal, en emergencias declaradas de interés nacional; valorar la evolución e interpretación de los datos de seguimiento del fenómeno y oportunidad o conveniencia de la información a difundir, en relación con previsiones sobre la posible evolución de los fenómenos; participar en la preparación de los Planes Estatales de Protección Civil, en particular en la elaboración de los Planes de Coordinación y Apoyo y en sus sucesivas revisiones y actualizaciones, así como en la planificación y realización de ejercicios y simulacros. Para llevar a cabo su labor en situaciones de emergencia, el CECO contará con la Sala Nacional de Emergencias de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, como centro instrumental y de comunicaciones permanente; en situación de interés nacional, el CECO podrá tener la consideración de Célula Interministerial de Gestión de Crisis; asimismo, podrán crearse en los Ministerios concernidos por este Plan, Células Ministeriales de Crisis a los fines del mejor cumplimiento de las misiones del CECO.
- **El Centro de Coordinación Operativa Integrado (CECOPI),** de los Planes de Comunidades Autónomas directamente afectadas: Es un órgano, propio del Plan de Comunidad Autónoma, que se constituirá a instancias del órgano de dirección del Plan de la Comunidad Autónoma afectada cuando se prevea la necesidad de aportación de medios y recursos ubicados fuera de su territorio o a instancias del Delegado del Gobierno, en caso de emergencias declaradas de interés nacional. En consecuencia se constituirán tantos CECOPI como Comunidades Autónomas resulten directamente afectadas. A solicitud de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, podrán constituirse CECOPI en aquellas Comunidades Autónomas no afectadas, en las que sea necesario movilizar medios y recursos para la atención de la emergencia. Dicha constitución será solicitada a los órganos de dirección del Plan de Comunidad Autónoma, o en su defecto, de los correspondientes Planes Territoriales. Estos CECOPI constituidos en las comunidades autónomas no afectadas, tendrán la función de gestionar, en coordinación con la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, la aportación de medios y recursos de su territorio. A solicitud de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, podrán constituirse CECOPI en aquellas Comunidades Autónomas no afectadas, en las que sea necesario movilizar medios y recursos para la atención de la emergencia. Dicha constitución será solicitada a los órganos de dirección del Plan de Comunidad Autónoma, o en su defecto, de los correspondientes Planes Territoriales. Estos CECOPI constituidos en las comunidades autónomas no afectadas, tendrán la función de gestionar, en coordinación con la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, la aportación de medios y recursos de su territorio. Hay un comité de dirección del Plan de Comunidad Autónoma.
En el caso de emergencias de interés nacional desarrollará las funciones siguientes: dirigir el Plan de la Comunidad Autónoma correspondiente, siguiendo las directrices del Ministro del Interior, y facilitar la coordinación con la Dirección Operativa del Plan Estatal; mantener informado al Consejo de Dirección del Plan

Estatal, a través de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias; informar a la población afectada por la emergencia de conformidad con las directrices establecidas en materia de política informativa; movilizar los recursos ubicados en el ámbito territorial de la correspondiente Comunidad Autónoma, a requerimiento de la Dirección Operativa; garantizar la adecuada coordinación del Plan Estatal de Protección Civil con otros Planes de ámbito territorial inferior.

En el caso de emergencias de interés nacional desarrollará las funciones siguientes: Dirigir el Plan de la Comunidad Autónoma correspondiente, siguiendo las directrices del Ministro del Interior, y facilitar la coordinación con la Dirección Operativa del Plan Estatal. Mantener informado al Consejo de Dirección del Plan Estatal, a través de la Dirección General de Protección Civil y Emergencias. Informar a la población afectada por la emergencia de conformidad con las directrices establecidas en materia de política informativa. En caso de emergencia de interés nacional, el Comité de Dirección utilizará los grupos de acción previamente establecidos en el Plan de la Comunidad Autónoma. En su defecto o según su criterio, establecerá aquellos que sean necesarios para el eficaz desarrollo de las operaciones de emergencia, y que podrán ser los siguientes:

- Grupo de reconocimiento de daños y de restablecimiento de infraestructuras
- Grupo de rescate.
- Grupo de seguridad y orden público.
- Grupo forense.
- Grupo sanitario.
- Grupo de albergue, abastecimiento y asistencia social.
- Grupo de apoyo logístico.
- Grupo de intervención psicosocial: Movilizar los recursos ubicados en el ámbito territorial de la correspondiente Comunidad Autónoma, a requerimiento de la Dirección Operativa. Garantizar la adecuada coordinación del Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico con otros Planes de ámbito territorial inferior.

- **El Mando Operativo Integrado:** En caso de emergencia de interés nacional se constituirá un Mando Operativo Integrado en cada Comunidad Autónoma directamente afectada, el cual integrará a mandos de los distintos grupos de acción previstos en el correspondiente Plan de Comunidad Autónoma. Formarán parte del Mando Operativo Integrado los responsables operativos de los grupos de acción, así como mandos de la Unidad Militar de Emergencias, y se integrarán responsables de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en el territorio de la comunidad autónoma de que se trate. Corresponderá a la Dirección Operativa del Plan Estatal la designación del Jefe del Mando Operativo Integrado. Son funciones principales del Mando Operativo Integrado, dentro de su correspondiente ámbito territorial, las siguientes: llevar a cabo las directrices emanadas de la Dirección Operativa del Plan Estatal, así como prestar asesoramiento a la misma en la toma de decisiones relativas a las medidas a adoptar para la protección y socorro de la población, así como las actuaciones que han de llevarse a cabo en el área siniestrada para paliar sus consecuencias; mantener actualizada la información sobre la situación de la emergencia: daños ocurridos, necesidades creadas, medios y recursos movilizados y actuaciones que se llevan a cabo; proponer al Comité de Dirección del CECOPI los contenidos de la información a dirigir a la población afectada por la emergencia; garantizar la coordinación en la ejecución de las actuaciones llevadas a cabo por los diferentes grupos de acción y los efectivos de la Unidad Militar de Emergencias y, en su caso, otros efectivos militares; proponer a la Dirección Operativa, la solicitud de

movilización de medios y recursos extraordinarios cualquiera que sea su ubicación para la atención de la emergencia; mantener informados continuamente a la Dirección Operativa y al Comité de Dirección del CECOPI, de la evolución de la emergencia y de la actuación de los grupos operativos.

Habrà una serie de òrganos dependientes del Mando Operativo Integrado:

- **Centros de Recepción de Ayudas (CRA):** Constituyen los centros logísticos de recepción, control y distribución de ayuda externa, tanto nacional como, en su caso, internacional. Dependen directamente del Jefe del Mando Operativo Integrado. Dan servicio a las necesidades de los diferentes Puestos de Mando Avanzado que se establezcan. Se constituirà en àreas exteriores a la zona afectada. Son funciones principales de los CRA: la recepción, control, almacenamiento y distribución de la ayuda externa, así como la recuperación de los elementos no consumidos o del material que haya dejado de ser necesario.
- **Puestos de Mando Avanzados (PMA):** La Dirección Operativa del Plan Estatal sectorizarà la zona afectada según barrios, municipios o grupos de municipios, con el objetivo de conseguir una mejor eficacia en el desarrollo de las operaciones de emergencia. En cada sector quedarà establecido un Puesto de Mando Avanzado. La persona responsable de la jefatura del Mando Operativo Integrado llevarà a cabo la dirección y coordinación de todos los PMA de su àmbito territorial, garantizando la unidad de mando, la cooperación, la coordinación y el apoyo entre todos los PMA, integrando en cada uno de ellos los grupos que estèn interviniendo en la emergencia, sea cual sea su origen y titularidad.
- **Centros de Atención a los Ciudadanos (CAC):** Se instalaràn centros de atención a los Ciudadanos con las misiones de
 - Confeccionar listados de víctimas y de desaparecidos/as.
 - Distribuir alimentos y enseres.
 - Facilitar lugares de albergue, abastecimiento
 - Prestar apoyo psicosocial.
 - Confeccionar listados de víctimas y desaparecidos, remitiéndolos periódicamente a la «oficina ante mortem», de acuerdo con lo establecido en el artículo 26.2.c del Protocolo Nacional de Actuación Médico-Forense y de Policía Científica en Sucesos con Víctimas Múltiples.

Cada responsable de Puesto de Mando Avanzado decidirá cuántos Centros de Atención al Ciudadano crea en cada sector y designará el mando de cada uno de ellos. El mando decidirá su ubicación, funcionamiento y sus medios.

Se han establecido protocolos para las siguientes emergencias:

- Protocolo de intervención en emergencias por incendios forestales
- Protocolo de de intervención en emergencias por inundaciones
- Protocolo de intervención en emergencias por crisis volcánica
- Protocolo de intervención en emergencias por crisis sísmica
- Protocolo de intervención en emergencias nucleares
- Protocolo de intervención en emergencias con riesgo radiológico
- Protocolo de intervención en emergencias con riesgo químico
- Protocolo de intervención en emergencias por accidentes ferroviarios.

4.2. Protocolo de intervención en emergencias por incendios forestales

DEFINICIÓN

Los incendios forestales constituyen un grave problema, tanto por los daños que ocasionan de modo inmediato en las personas y bienes, como por la grave repercusión que tiene la destrucción de extensas masas forestales sobre el medio ambiente. Lo que contribuye a degradar las condiciones básicas para asegurar la necesaria calidad de vida a la población. Las circunstancias que concurren en los incendios forestales, como factores capaces de originar situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública a que se refiere la Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre protección civil, hacen necesario el empleo coordinado de los recursos y medios pertenecientes a las distintas Administraciones Públicas e incluso a los particulares. Estas características configuran a los incendios forestales en su conjunto como un riesgo que deberá ser materia de planificación de protección civil.

El Protocolo aplicado en intervenciones con riesgo radiológico, está elaborado a partir de la Directriz Básica de Planificación de Protección Civil de Emergencia por Incendios Forestales.

RESPONSABLE

La persona designada para la toma de datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, jefe de equipo, etc.

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas son específicas para aquellas emergencias por incendios forestales, las cuales no excluyen a las generales y comunes a todas las intervenciones.

Protocolo de intervención en emergencias por incendios forestales

Se realizará una previsión de la gravedad que la situación comporta, de acuerdo con la siguiente escala:

- **Nivel 0:** Referido a aquellos incendios que pueden ser controlados con los medios de extinción previstos y que, aún en su evolución más desfavorable, no suponen peligro para personas no relacionadas con las labores de extinción, ni para bienes distintos a los de naturaleza forestal.
- **Nivel 1:** Referido a aquellos incendios que pudiendo ser controlados con los medios de extinción previstos en el Plan de Comunidad Autónoma, se prevé por su posible evolución, la necesidad de la puesta en práctica de medidas para la protección de las personas y de los bienes que puedan verse amenazados por el fuego.
- **Nivel 2:** Referido a aquellos incendios para cuya extinción se prevé la necesidad de que, a solicitud del órgano competente de la Comunidad Autónoma, sean incorporados medios estatales no asignados al Plan de Comunidad Autónoma, o puedan comportar situaciones de emergencia que deriven hacia el interés nacional.
- **Nivel 3:** Aquellos incendios en que habiéndose considerado que está en juego el interés nacional así sean declarados por el Ministro del Interior.

La calificación inicial de la gravedad potencial de los incendios, en los niveles 0-2 será efectuada por el órgano competente de la Comunidad Autónoma. Dicha calificación podrá variar de acuerdo con su evolución, el cambio de las condiciones meteorológicas, etc.

La planificación de protección civil ante el riesgo de incendios forestales habrá de considerar las actuaciones básicas siguientes:

a) **Detección, extinción y aviso:** La red de detección y aviso de incendios forestales, así como el despliegue de los medios de extinción, deberán organizarse de manera que puedan evaluar y proporcionar la información inmediata sobre los incendios que pudieran dar lugar a situaciones de emergencia.

b) **Seguridad ciudadana:** Se habrán de prever las actuaciones necesarias para el control de accesos y la vigilancia vial en las proximidades de las zonas afectadas, facilitar el tráfico de los medios de transporte relacionados con la emergencia, etc.

c) **Apoyo sanitario:** Se incluirá en el Plan el dispositivo médico sanitario necesario para la atención de accidentados y heridos y la coordinación para su traslado a centros sanitarios.

d) **Evacuación y albergue:** El Plan preverá las vías de evacuación, las acciones encaminadas al traslado de la población que se encuentre en la zona de riesgo y a su alojamiento adecuado en lugares seguros.

e) **Información a la población:** Se determinarán los mecanismos adecuados para el aviso a la población, con la finalidad de alertarla en caso de incendio e informarla sobre las actuaciones más convenientes en cada caso y sobre la aplicación de otras medidas de protección.

f) **Apoyo logístico:** Se preverá la provisión de todos los equipamientos y suministros necesarios para llevar a cabo las acciones antes citadas, así como para las labores de extinción, y para el resto de las actividades que hayan de ponerse en práctica en el transcurso de la emergencia.

Son órganos del Plan Estatal frente al Riesgo por incendios forestales, además de los comentados en el apartado general sobre los Planes Estatales de Protección Civil (Consejo de Dirección del Plan Estatal, Dirección Operativa del Plan Estatal, Comité Estatal de Coordinación (CECO), Centro de Coordinación Operativa Integrado (CECOPI) y Mando Operativo Integrado) los **Servicios y recursos de la administración territorial del Estado:**

- Coordinador Territorial del Instituto para la Conservación de la Naturaleza (ICONA) en la Comunidad Autónoma
- Centro Meteorológico Territorial
- Comisaría de Aguas
- Fuerzas y Cuerpos de la Seguridad del Estado
- Fuerzas Armadas
- Dirección Provincial del Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente (MOPTMA)
- Dirección Provincial del INSALUD, en aquellas Comunidades Autónomas en que no se hayan transferido las competencias

4.3. Protocolo de intervención en emergencias por inundaciones

DEFINICIÓN

Las inundaciones constituyen en nuestro país el fenómeno natural que con mayor frecuencia se manifiesta dando lugar a situaciones de grave riesgo colectivo o catástrofe, a las que se refiere la Ley 2/1985, del 21 de enero de Protección Civil.

Los efectos destructivos que las inundaciones originan en extensas áreas del territorio, hacen que, ante esa eventualidad, para la protección de personas y bienes, resulte necesario el empleo coordinado de medios y recursos pertenecientes a las distintas Administraciones públicas, así como, a menudo, de particulares.

El Protocolo aplicado en intervenciones con riesgo radiológico, está elaborado a partir del *Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones*.

RESPONSABLE

La persona designada para la toma de datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, jefe de equipo, etc.

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas son específicas para aquellas emergencias por inundaciones, las cuales no excluyen a las generales y comunes a todas las intervenciones.

Protocolo de intervención en emergencias por inundaciones

Se establecen 3 fases:

- a) **Fase de pre-emergencia:** Fase caracterizada por la existencia de información sobre la posibilidad de ocurrencia de sucesos capaces de dar lugar a inundaciones, tanto por desbordamiento como por “precipitaciones in situ”.
- b) **Fase de emergencia:** Esta fase tendrá su inicio cuando del análisis de los parámetros meteorológicos e hidrológicos se concluya que la inundación es inminente o se disponga de informaciones relativas a que ésta ya ha comenzado, y se prolongará durante todo el desarrollo de la inundación, hasta que se hayan puesto en práctica todas las medidas necesarias de protección de personas y bienes y se hayan restablecido los servicios básicos en la zona afectada.
En esta fase se distinguirán las siguientes situaciones:
 - **Situación 0:** Las informaciones meteorológicas e hidrológicas permiten prever la inminencia de inundaciones en el ámbito del Plan, con peligro para personas y bienes.
 - **Situación 1:** Se han producido inundaciones en zonas localizadas, cuya atención puede quedar asegurada mediante el empleo de los medios y recursos disponibles en las zonas afectadas.
 - **Situación 2:** Se han producido inundaciones que superan la capacidad de atención de los medios y recursos disponibles, además, los datos pluviométricos e hidrológicos y las predicciones meteorológicas permiten prever una extensión o agravación significativa de aquéllas.
 - **Situación 3:** Emergencias que, habiéndose considerado que está en juego el interés nacional, así sean declaradas por el/la Ministro/a de Interior.
- c) **Fase de normalización:** Fase consecutiva a la de emergencia, que se prolongará hasta el restablecimiento de las condiciones mínimas imprescindibles para el retorno a la normalidad en las zonas afectadas por la inundación. Durante esta fase se realizarán las primeras tareas de rehabilitación en dichas zonas, consistentes fundamentalmente en la inspección del estado de edificios e infraestructuras, la adecuación de las vías de comunicación terrestres, tanto urbanas como interurbanas, la reparación de los daños más relevantes, y la puesta en servicio de los servicios esenciales: abastecimiento de agua potable, de electricidad, saneamiento de aguas, telecomunicaciones, así como el secado y limpieza de viviendas.

Además de los Planes mencionados en el apartado general sobre los Planes de Protección Civil, en este caso, se añaden los **Planes de Emergencia de Presas** establecerán la organización de los recursos humanos y materiales necesarios para el control de los factores de riesgo que puedan comprometer la seguridad de la presa de que se trate, así como mediante los sistemas de información, alerta y alarma que se establezcan, facilitar la puesta en disposición preventiva de los servicios y recursos que hayan de intervenir para la protección de la población en caso de rotura o avería grave de aquella y posibilitar el que la población potencialmente afectada adopte las oportunas medidas de autoprotección.

4.4. Protocolo de intervención en emergencias por crisis volcánica

DEFINICIÓN

España tiene un área de actividad volcánica importante localizada en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Otras áreas volcánicas de la Península Ibérica están localizadas en Olot (Gerona), Campos de Calatrava (Ciudad Real) y en la franja del sureste peninsular, entre el Cabo de Gata y el Mar Menor e Islas Columbretes, además de la Isla de Alborán.

La posibilidad de que se produzca una catástrofe volcánica determina la necesidad de contar con sistemas de prevención eficaces, en aquellas zonas que puedan verse afectadas, así como realizar el seguimiento de los indicadores de actividad volcánica en zonas de riesgo, prever la organización de los medios y recursos, materiales y humanos que podrían ser requeridos para la asistencia y protección a la población, en caso de que una erupción volcánica afectase al territorio español.

La especificidad de las Islas Canarias en cuanto al riesgo volcánico se refiere, hace que sean el único ámbito territorial español para el que la legislación vigente en materia de protección civil establece la necesidad de disponer de un Plan de Protección Civil de Comunidad Autónoma ante dicho riesgo.

El Protocolo aplicado en intervenciones con riesgo radiológico, está elaborado a partir del *Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo volcánico*.

RESPONSABLE

La persona designada para la toma de datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, jefe de equipo, etc.

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas son específicas para aquellas emergencias producidas por riesgo volcánico, las cuales no excluyen a las generales y comunes a todas las intervenciones.

Protocolo de intervención en emergencias por crisis volcánica

Se distinguen las fases y situaciones siguientes:

- 1) **Fase de intensificación del seguimiento e información:** Esta fase se caracteriza por la ocurrencia de fenómenos precursoros, tales como movimientos sísmicos, emisiones difusas de gases específico y otros fenómenos asociados a la actividad volcánica, aunque sin ocasionar víctimas ni daños materiales relevantes, por lo que, desde el punto de vista operativo, requiere fundamentalmente el seguimiento instrumental y el estudio de la posible evolución de dichos fenómenos, así como el consiguiente proceso de información a los órganos y autoridades competentes en materia de protección civil y a la población en general, diseñando los procesos de formación e información. En todo caso, salvo emergencias declaradas de interés nacional, los procesos de información a los ciudadanos son competencia del órgano designado a estos efectos en el correspondiente plan de protección civil de la comunidad autónoma afectada, correspondiendo a dicho órgano en consecuencia, la coordinación de todas las acciones informativas que se realicen.

En esta fase podrá considerarse una situación específica - **Situación 0:** Estará motivada por la ocurrencia de fenómenos sísmicos ampliamente sentidos por la población y, en su caso, otros fenómenos asociados a la actividad volcánica, que hacen necesaria una actuación coordinada de las autoridades y órganos competentes, dirigida a intensificar tanto la información como la formación a los ciudadanos sobre dichos fenómenos.

- 2) **Fase de emergencia:** En esta fase, sea porque se hubiera producido una erupción o porque se identifique una aceleración e incremento de intensidad de los fenómenos precursoros eruptivos, incluyendo fenómenos sísmicos sentidos por la población, aceleración en deformaciones y señales anómalas geoquímicas, resulta necesaria la puesta en práctica de medidas para el socorro y la protección de personas y bienes.

En esta fase se distinguirán las siguientes situaciones:

- **Situación 1:** La atención, en lo relativo a la protección de personas y bienes, puede quedar asegurada mediante el empleo de los medios y recursos adscritos al Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Volcánico de la Comunidad Autónoma de Canarias o al correspondiente Plan Territorial, si fuera otra comunidad autónoma la afectada, y, en su caso, de los medios de la Administración General del Estado presentes en el ámbito territorial de la misma.

- **Situación 2:** Para la adecuada atención de personas y bienes, se requiere el concurso de medios, recursos o servicios ubicados fuera del ámbito territorial de la comunidad autónoma afectada.

- **Situación 3:** La gravedad de la situación hace que sea declarada de interés nacional por el Ministro del Interior.

- 3) **Fase de normalización:** Fase consecutiva a la de emergencia, que se prolongará hasta el restablecimiento de las condiciones mínimas imprescindibles para el retorno a la normalidad en las zonas afectadas. En caso de haberse declarado la situación de interés nacional, ésta podrá prolongarse durante la fase de normalización, siempre que se den circunstancias de especial gravedad, hasta que se disponga el cese de la situación por el Ministro del Interior.

4.5. Protocolo de intervención en emergencias por crisis sísmica

DEFINICIÓN

España está situada en una zona de actividad sísmica moderada. No obstante en el pasado, determinadas áreas del territorio español se han visto afectadas por terremotos de considerable intensidad.

Si bien la probabilidad de ocurrencia de un terremoto de consecuencias catastróficas en España es relativamente baja, si éste ocurriera, sus efectos destructores podrían ser de gran magnitud en términos de pérdida de vidas humanas, interrupción de servicios esenciales y daños en infraestructuras.

Por lo tanto, resulta necesario prever la organización de los medios y recursos, materiales y humanos, que podrían ser requeridos para la asistencia y protección a la población, en caso de que una catástrofe sísmica afectase al territorio español.

El Protocolo aplicado en intervenciones con riesgo radiológico, está elaborado a partir del *Plan Estatal de Protección Civil ante el Riesgo volcánico*.

RESPONSABLE

La persona designada para la toma de datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, jefe de equipo, etc.

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas son específicas para aquellas emergencias producidas por riesgo sísmico, las cuales no excluyen a las generales y comunes a todas las intervenciones.

Protocolo de intervención en emergencias por crisis sísmica

Se distinguirán las fases y situaciones siguientes:

a) **Fase de intensificación del seguimiento e información:** En esta fase los fenómenos sísmicos se producen sin ocasionar víctimas ni daños materiales relevantes, por lo que, desde el punto de vista operativo, está caracterizada fundamentalmente por el seguimiento instrumental y el estudio de dichos fenómenos y por el consiguiente proceso de información a los órganos y autoridades competentes en materia de protección civil y a la población en general. En esta fase podrá considerarse una situación específica:

- **Situación 0:** Estará motivada por la ocurrencia de fenómenos sísmicos ampliamente sentidos por la población que requerirá de las autoridades y órganos competentes una actuación coordinada, dirigida a intensificar la información a los ciudadanos sobre dichos fenómenos.

b) **Fase de emergencia:** Esta fase tendrá su inicio con la ocurrencia de terremotos que hayan producido daños materiales o víctimas y se prolongará hasta que hayan sido puestas en práctica todas las medidas necesarias para el socorro y la protección de personas y bienes y se hayan restablecido los servicios básicos en las zonas afectadas.

En esta fase se distinguirán las siguientes situaciones:

- **Situación 1:** Se han producido fenómenos sísmicos, cuya atención, en lo relativo a la protección de personas y bienes, puede quedar asegurada mediante el empleo de los medios y recursos disponibles en las zonas afectadas.

- **Situación 2:** Se han producido fenómenos sísmicos que por la gravedad de los daños ocasionados, el número de víctimas o la extensión de las áreas afectadas, hacen necesario, para el socorro y protección de personas y bienes, el concurso de medios, recursos o servicios ubicados fuera de dichas áreas.

- **Situación 3:** Se han producido fenómenos sísmicos que por su gravedad se ha considerado que está en juego el interés nacional, habiéndose declarado así por el Ministro de Interior.

c) **Fase de normalización:** Fase consecutiva a la de emergencia, que se prolongará hasta el restablecimiento de las condiciones mínimas imprescindibles para el retorno a la normalidad en las zonas afectadas por el terremoto. Durante esta fase se realizarán las primeras tareas de rehabilitación en dichas zonas, consistentes fundamentalmente en el reforzamiento o, en su caso, demolición de edificios dañados; reparación de los daños más relevantes sufridos por las infraestructuras de los transportes, de las telecomunicaciones y del suministro de agua; electricidad y combustibles; realojamiento provisional de las personas que hubieran perdido su vivienda en áreas que de, acuerdo con estudios específicos, estén fuera de peligro.

Al Ministro del Interior le corresponde el ejercicio de las funciones que le son atribuidas por la Ley 2/1985 de Protección Civil, en su artículo 16, y en particular la declaración de interés nacional de una determinada emergencia por terremoto, así como la superior dirección de las actuaciones de emergencia, utilizando para ello la organización dispuesta en el presente Plan Estatal de Protección Civil frente al Riesgo Sísmico, así como las previsiones de los Planes de Comunidades Autónomas y de Entidades Locales, que sean de aplicación.

4.6. Protocolo de intervención en emergencias nucleares

DEFINICIÓN

Los accidentes que se originen en las centrales nucleares pueden dar lugar, en determinados casos y circunstancias, a situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe o calamidad pública, a las que se refiere la Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre protección civil, lo que obliga a los titulares de estas instalaciones y a los poderes públicos a disponer de planes de emergencia para atender dichas situaciones.

El Protocolo aplicado en emergencia nuclear, está elaborado a partir del plan básico de Emergencia Nuclear*.

**Real Decreto 1428/2009, de 11 de septiembre, por el que se modifica el Plan Básico de Emergencia Nuclear, aprobado por Real Decreto 1546/2004, de 25 de junio.*

Los planes de emergencia nuclear del nivel de respuesta exterior que han de derivarse del desarrollo de este Plan Básico se denominarán como sigue:

- a) PENBU: plan de emergencia nuclear, exterior a la central nuclear de Santa María de Garoña (Burgos).
- b) PENCA: plan de emergencia nuclear, exterior a la central nuclear de Almaraz (Cáceres).
- c) PENGUA: plan de emergencia nuclear, exterior a las centrales nucleares de José Cabrera y Trillo (Guadalajara).
- d) PENTA: plan de emergencia nuclear, exterior a las centrales nucleares de Ascó y Vandellós (Tarragona).
- e) PENVA: plan de emergencia nuclear, exterior a la central nuclear de Cofrentes (Valencia).
- f) PENCRA: plan de emergencia nuclear del nivel central de respuesta y apoyo.

RESPONSABLE

La persona designada para la toma de datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, jefe de equipo, etc.

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas son específicas para emergencias nucleares, las cuales no excluyen a las generales y comunes a todas las intervenciones.

Protocolo de intervención en emergencias nucleares

Para llevar a cabo la intervención en emergencias nucleares se crean los siguientes grupos de trabajo:

- a) **Grupo de coordinación y asistencia técnica:** Estará constituido por la Unidad de Protección Civil de la Delegación del Gobierno en la comunidad autónoma o Subdelegación del Gobierno de la provincia donde se ubique la central nuclear y por personal perteneciente a las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno concernidas por el PEN. A este grupo podrá incorporarse personal designado por el órgano competente en materia de protección civil de las comunidades autónomas afectadas por dicho plan, previamente acreditado por el director del PEN. Sus funciones son: Facilitar la actuación coordinada de los grupos operativos en el centro de coordinación operativa (CECOP); facilitar asistencia técnica y apoyo operativo al personal que se incorpore al CECOP a causa de la emergencia; realizar las acciones de coordinación necesarias con los municipios afectados por la emergencia; prestar asistencia técnica y operativa a los municipios que lo precisen; recabar de los CECOP activados la información sobre la emergencia que demande el director del PEN; transmitir, recibir y registrar las comunicaciones durante la emergencia; atender al correcto funcionamiento de los sistemas y equipos del CECOP durante la emergencia.
- b) **Grupo radiológico:** Estará constituido por personal especializado en materia de seguridad nuclear o protección radiológica, procedente del CSN o de las entidades públicas o privadas que éste considere adecuadas para desarrollar las funciones del grupo. Sus funciones son: realizar el seguimiento de la evolución del accidente y de las posibles consecuencias radiológicas sobre la población hasta la finalización de la fase de emergencia; caracterizar la situación radiológica del área afectada por el accidente; efectuar el control dosimétrico del personal que intervenga en la emergencia, así como el control de otras medidas de protección radiológica para el personal de intervención; colaborar con el grupo sanitario en la identificación del personal y de los grupos de población que, por su posible exposición a la radiación, deban ser sometidos a control y vigilancia médica; medir y evaluar la contaminación externa e interna de la población potencialmente contaminada y del personal de intervención; medir y evaluar la contaminación en vehículos, en otros medios materiales de emergencia y, en su caso, en los bienes; realizar las actividades de gestión de los residuos radiactivos que deban llevarse a cabo en la fase de emergencia; transmitir al jefe del grupo cualquier información sobre la emergencia y sobre necesidades sobrevenidas de medios y recursos.
- c) **Grupo sanitario:** Estará constituido por personal sanitario específicamente designado y previamente acreditado por el órgano competente en materia de sanidad de la comunidad autónoma en la que radique la central nuclear, así como, en su caso, por personal sanitario designado y acreditado por el órgano competente en materia de sanidad de cada una de las otras comunidades autónomas afectadas por dicho PEN. Sus funciones son: aplicar las medidas de protección sanitaria, fundamentalmente profilaxis radiológica y descontaminación externa e interna de personas; clasificar los grupos de riesgo de la población; prestar asistencia sanitaria urgente a las personas irradiadas y/o contaminadas; identificar, de acuerdo con el grupo radiológico, el personal de intervención y los grupos de población que, por su posible exposición a la

radiación, deban ser sometidos a control y vigilancia médica; prestar asistencia sanitaria en los municipios afectados por la emergencia, en las estaciones de clasificación y descontaminación (ECD) y en los municipios áreas base de recepción social (ABRS); realizar el transporte sanitario; prestar asistencia psicológica; transmitir al jefe del grupo sanitario cualquier información sobre la emergencia y sobre necesidades sobrevenidas de medios y recursos extraordinarios.

- d) **Grupo de apoyo logístico:** Estará constituido por personal del órgano competente en materia de protección civil de la comunidad autónoma donde se ubique la central nuclear y por personal de los órganos sectoriales y servicios involucrados por el plan territorial de emergencia y por planes especiales de emergencia aplicables a aquélla. También, en su caso, por personal de los órganos competentes en materia de protección civil de otras comunidades autónomas concernidas en el PEN. Este personal deberá estar previamente acreditado por los órganos competentes de cada comunidad autónoma. Sus funciones del grupo de apoyo logístico son: transportar, abastecer y albergar a la población que lo precise, proveer transporte para el personal y equipos de los grupos operativos y organizaciones de respuesta municipal, si fuera necesario; prestar el servicio de extinción de incendios y salvamento; coordinar, en colaboración con las organizaciones de respuesta municipal, la actuación en emergencia en los municipios ABRS; prestar asistencia social a la población que lo precise; facilitar a los demás grupos operativos el apoyo logístico que precisen para el cumplimiento de sus funciones, cuando se sobrepasen sus propias capacidades; transmitir al jefe del grupo cualquier información sobre la emergencia y sobre necesidades sobrevenidas de medios y recursos.

4.7. Protocolo de intervención en emergencias con riesgo radiológico

DEFINICIÓN

El Protocolo aplicado en intervenciones con riesgo radiológico, está elaborado a partir del Plan Estatal de Protección Civil ante riesgo radiológico.

Los objetivos generales de Intervención Psicológica y Social van dirigidos a tres grupos diferenciados en función de las necesidades de índole psicológica y social que pueden aparecer en situaciones de emergencia y catástrofe. Estos tres grupos son: los afectados directos, sus familiares y allegados; los grupos de intervención y los gestores de la emergencia. Siendo estos objetivos:

- Proporcionar asistencia, apoyo psicológico y social a todas las personas afectadas, a sus familiares y allegados, a través de estrategias de afrontamiento específicas e individualizadas y facilitando recursos sociales que se produzcan por las características concretas de la emergencia de la que se trate.
- Apoyar y asistir en las necesidades de tipo psicológico y social a los distintos intervinientes, por la sobrecarga emocional que pudiera aparecer en el desempeño de las tareas que conlleve su intervención en la emergencia.
- Asesorar a los gestores de la emergencia en todos los aspectos que por conllevar una dimensión psicosocial, puedan afectar de forma directa en la toma de decisiones en la gestión y en la relación con los afectados.

RESPONSABLE

La persona designada para la toma de datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, jefe de equipo, etc.

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas son específicas para aquellas emergencias en las que haya riesgo radiológico, las cuales no excluyen a las generales y comunes a todas las intervenciones.

Protocolo de intervención en emergencias con riesgo radiológico

En intervenciones con riesgo radiológico se crearán Centros de Atención e Información a los Ciudadanos (CAIC). Estos están destinados a acoger a la población evacuada en una emergencia, y desarrollarán las funciones siguientes:

- a) Acoger a la población evacuada, lo que, a su vez, implica:
 - o Efectuar la filiación de las personas evacuadas.
 - o Facilitar alojamiento de urgencia en los lugares dispuestos para ello, incluido el avituallamiento durante el tiempo de permanencia.
 - o Proporcionar apoyo material de primera necesidad, tal como kits de aseo personal, o facilitar su adquisición por parte de las personas que los requieran, medicamentos de uso continuado, artículos para el cuidado de los bebés etc.
 - o Ayudar al reagrupamiento familiar.
- b) Asegurar la información, individual y colectiva, a la población, en todos los aspectos relativos a la emergencia: sobre la evolución del accidente, sobre el estado del medio ambiente en el territorio afectado, sobre las tareas de limpieza y descontaminación que hayan podido iniciarse, etc.
- c) Facilitar recomendaciones acerca de las conductas a seguir para evitar o reducir la contaminación, fundamentalmente por vía de ingestión, y sobre las buenas prácticas para agricultores, ganaderos y otras profesiones muy ligadas al medio ambiente.
- d) Proporcionar una primera ayuda psicológica, médica y jurídica (indemnizaciones) u orientar hacia los servicios específicos que puedan proporcionarla.
- e) Permitir la realización de radiometrías a las personas que no hubieran pasado por una Estación de Clasificación y Descontaminación y las condiciones de exposición deducidas del cuestionario de filiación lo aconsejaron, a fin de dirigir a las personas que lo necesiten a la correspondiente Estación de Clasificación y Descontaminación.
- f) Centralizar las demandas del público y orientar a las personas hacia los servicios adecuados para satisfacerlas (ayuda psicológica, asistencia sanitaria especializada, preocupación por familiares y allegados etc.), así como detectar los rumores falsos que hubieran de aclararse mediante una información adecuada.

Al frente del CAIC estará un coordinador, designado por el Director Operativo, que dependerá directamente del Jefe del Mando Operativo Integrado.

La organización del CAIC, para el mejor desempeño de las funciones que tiene atribuidas, podrá ser reforzada con personal especializado, el cual será solicitado por el Director Operativo al Delegado del Gobierno en la Comunidad Autónoma Correspondiente y a la Dirección General de Protección Civil y Emergencias, según

Protocolos de Protección Civil

proceda. En todo caso, el Delegado del Gobierno y la Dirección General de Protección Civil y Emergencias podrán designar oficiales de enlace para su incorporación a la organización del CAIC.

Los CAIC, con las modificaciones organizativas acordes con las funciones a desempeñar, podrán tener continuidad en su funcionamiento durante la fase de transición para la vuelta a la normalidad.

4.8. Protocolo de intervención en emergencias con riesgo químico

DEFINICIÓN

El Protocolo aplicado en intervenciones con riesgo radiológico, está elaborado a partir del Plan Estatal de Protección Civil ante riesgo químico.

Numerosas sustancias y preparados químicos pueden producir, por sus características fisicoquímicas y/o toxicológicas, daños sobre las personas, los bienes y el medio ambiente.

Los establecimientos en los que se producen, almacenan, manipulan y transforman grandes cantidades de sustancias peligrosas, gestionadas bajo circunstancias muy diversas, pueden comportar un riesgo para el personal de tales establecimientos y para la población circundante, en caso de producirse accidentes. Cabe también considerar los riesgos que pueden derivarse del mal uso, ilícito e intencionado, de tales agentes químicos.

La protección de personas y bienes ante este tipo de riesgos es uno de los objetivos de la protección civil.

RESPONSABLE

La persona designada para la toma de datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, jefe de equipo, etc.

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas son específicas para aquellas emergencias en las que haya riesgo químico, las cuales no excluyen a las generales y comunes a todas las intervenciones.

Protocolo de intervención en emergencias con riesgo químico

La activación del Plan Estatal ante Riesgo Químico se producirá mediante la declaración por el Ministro del Interior de la Situación de Emergencia que corresponda, teniendo en cuenta la magnitud de las consecuencias producidas o previsibles, las medidas de protección aplicables y los medios de intervención necesarios.

A los efectos de este Plan se establecen las siguientes Fases y Situaciones de Emergencia:

- a) **Fase de intensificación del seguimiento e información:** En esta fase los fenómenos peligrosos que acompañan a los accidentes con sustancias peligrosas pueden ambiente o los bienes, de forma que requieren la puesta en práctica de medidas de protección y pueden ser controlados con los medios y recursos correspondientes a los planes de la Comunidad Autónoma afectada. En esta fase podrá considerarse una situación específica:
 - **Situación 1:** Desde el punto de vista operativo, está caracterizada fundamentalmente por el seguimiento de dichos fenómenos y por el consiguiente proceso de intercambio de información con los órganos y autoridades competentes en materia de protección civil, así como por la información a la población en general.
- b) **Fase de emergencia:** Esta fase tendrá su inicio con la ocurrencia de accidentes con sustancias peligrosas que hayan producido víctimas y/o graves daños materiales o sobre el medio ambiente y en los que se prevé el concurso de medios de apoyo diferentes a los adscritos a los planes de la Comunidad Autónoma afectada. Se prolongará hasta que hayan sido puestas en práctica todas las medidas necesarias para el socorro y la protección de personas, medio ambiente y bienes y se hayan restablecido los servicios básicos en las zonas afectadas. En esta fase se distinguirán las siguientes situaciones:
 - **Situación 2:** La gravedad de los daños ocasionados, el número de víctimas o la extensión de las áreas afectadas, hacen necesaria la intervención de medios, recursos o servicios pertenecientes a otras Comunidades Autónomas, a los Órganos Estatales o a los mecanismos de ayuda internacional.
 - **Situación 3:** Se han producido fenómenos cuya gravedad determina que se considere en juego el interés nacional, habiéndose declarado así por el Ministro de Interior.
- c) **Fase de normalización:** Fase consecutiva a la de emergencia, que se prolongará hasta el restablecimiento de las condiciones mínimas imprescindibles para el retorno a la normalidad en la población, medio ambiente y bienes de las áreas afectadas por el accidente. Durante esta fase se realizarán las primeras tareas de rehabilitación en dichas zonas, consistentes fundamentalmente la reparación de los daños más relevantes sufridos por las infraestructuras de los transportes, de las telecomunicaciones y del suministro de agua, electricidad y combustibles.

Protección Civil ante Riesgo Químico indica en su apartado 8.3.4 que en el Plan Estatal quedarán estructurados una serie de planes de coordinación y apoyo para su aplicación en emergencias por accidentes con sustancias peligrosas de interés nacional o en apoyo a los planes de Comunidades Autónomas.

Los Planes de Coordinación y Apoyo constituyen, en consecuencia, la organización y los procedimientos de actuación de recursos de titularidad estatal y los que, en su caso, puedan adscribirse por entidades públicas y privadas, para la realización de determinadas actividades que, complementando a las previstas en los Planes de Comunidades Autónomas, pueden ser necesarias para la atención de una emergencia química.

Los Planes de Coordinación y Apoyo que forman parte del Plan Estatal, de acuerdo con lo especificado en el anexo I, son los siguientes:

- Plan de seguridad química.
- Plan de actuación sanitaria.
- Plan de abastecimiento, albergue y asistencia social.
- Plan de rehabilitación de emergencia de los recursos medioambientales.
- Plan de Seguridad, Orden Público y Policía Científica.

Plan de Abastecimiento, Albergue y Asistencia Social: El objetivo de este plan es la coordinación de esfuerzos para proporcionar a la población alimentos, albergue y aquellas necesidades básicas de asistencia social, incluidas las labores de información sobre familiares residentes en la zona afectada, así como las de apoyo psicológico.

Organismos participantes:

- Ministerio del Interior (Coordinador).
- Ministerio de Defensa.
- Departamento de Infraestructura y Seguimiento para Situaciones de Crisis.
- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.
- Ministerio de Economía y Competitividad.
- Ministerio de Fomento.

4.9. Protocolo de intervención en emergencias por accidentes ferroviarios

DEFINICIÓN

El Protocolo aplicado en intervenciones en accidentes ferroviarios, está elaborado a partir del *Real Decreto 627/2014, de 18 de julio, de asistencia a las víctimas de accidentes ferroviarios y sus familiares*.

Este real decreto tiene por objeto el establecimiento de las medidas a adoptar por las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, y por las empresas y entidades del sector ferroviario, para garantizar la asistencia de las víctimas de accidentes y sus familiares, siempre que se produzca un accidente en un servicio de transporte ferroviario de competencia estatal y que haya personas fallecidas o heridas.

RESPONSABLE

La persona designada para la toma de datos: socorrista de acompañamiento, trabajador social, jefe de equipo, etc.

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas son específicas para accidentes ferroviarios, las cuales no excluyen a las generales y comunes a todas las intervenciones.

Protocolo de intervención en emergencias por accidentes ferroviarios

En la planificación de protección civil de las comunidades autónomas habrán de contemplarse, para el supuesto de emergencia por accidente ferroviario, las siguientes medidas:

- La **asistencia psicológica** a las víctimas y sus familiares. Las empresas ferroviarias **facilitarán a los heridos graves y a los familiares de éstos y de los fallecidos el apoyo psicológico** objetivamente necesario para hacer frente y ayudar a superar el accidente. Esta asistencia se prestará con la coordinación prevista en el plan de protección civil que sea de aplicación y con la que en su caso pueda establecerse para atender la zona de asistencia sanitaria, social y psicológica contemplada en el Protocolo Nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica.
- Cuando haya fallecidos o heridos graves, las empresas ferroviarias, en su caso en colaboración con el administrador de la infraestructura, facilitarán un **lugar adecuado para recibir asistencia e información que tenga suficiente privacidad** en el que los familiares puedan elaborar su duelo privado, garantizando, tanto en los lugares de origen y destino del viaje, como en el lugar del siniestro, según la necesidad y alcance del accidente. En la medida de lo posible se proporcionarán **espacios diferenciados para los familiares de la tripulación y de los demás viajeros**. Adicionalmente, y en la medida de lo posible, se establecerán **espacios diferenciados para familiares de víctimas mortales y especialmente graves y familiares del resto de víctimas**. En la elección de estos espacios habrá de considerarse su adaptación a las necesidades específicas que pudieran derivarse de estados de discapacidad. Se asegurará la **manutención** y se facilitará el acceso a los **servicios de comunicación** necesarios para contactar con los familiares que no estén presentes. Y en la medida de lo posible se tratará de ofrecer **alojamiento en lugar distinto a los familiares de los fallecidos**. Asimismo, se intentará alojar **en lugares diferentes al personal de la empresa ferroviaria y sus familiares y a los demás viajeros y sus familiares**.
- Además suministrarán el **transporte de los familiares de los fallecidos y de los heridos graves hasta el lugar del accidente y su regreso**, así como su **alojamiento y manutención** durante el tiempo necesario en función del curso de las labores de rescate e identificación y, en su caso, repatriación de las víctimas del accidente. Procurando que los lugares de alojamiento de los familiares sean cercanos a los centros de hospitalización de las víctimas. Y extendiendo la ayuda en tanto sea necesaria la hospitalización del herido, con el límite máximo de 90 días desde el momento del accidente.
- Las empresas ferroviarias establecerán, en su plan de asistencia a las víctimas de accidentes ferroviarios y a sus familiares, los criterios para determinar el número de familiares que podrán beneficiarse de esta medida de asistencia, atendiendo, entre otros, al número de víctimas del accidente y el parentesco entre dos o más de ellas. Estas disposiciones asegurarán que se atiende, **al menos, a tres familiares por cada uno de los fallecidos o heridos graves** del tren accidentado. Realizando la asistencia al resto de las víctimas de acuerdo al artículo 89 del Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre.

- Los **familiares** participarán en las **tareas de identificación de los heridos y víctimas mortales** en **salas con la suficiente privacidad**, conforme a lo previsto en el Protocolo nacional de actuación médico-forense y de policía científica en sucesos con víctimas múltiples, cuando dicho protocolo resulte de aplicación.
- La **provisión de espacios privados** para la colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y policías autonómicas en la **obtención de descripciones físicas e identificación de víctimas**, conforme a lo previsto en el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples, aprobado por Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, cuando dicho protocolo resulte de aplicación.
- La **protección de la intimidad y dignidad de las víctimas y sus familiares** ante el acceso o las comunicaciones no solicitadas de personas no involucradas en la atención de la emergencia; en particular, protegiendo su intimidad ante comunicaciones no solicitadas.
- La **coordinación con la Administración General del Estado** para la asistencia a las víctimas y sus familiares en los respectivos ámbitos de sus competencias, en particular en la información acerca del proceso de identificación de víctimas.
- La **empresa ferroviaria facilitará la información de que disponga sobre las personas a bordo del tren accidentado** a requerimiento del órgano competente de la comunidad autónoma en cuyo ámbito territorial se hubiera producido el accidente o del Delegado del Gobierno en la misma.
- Se establecerán los procedimientos que garanticen la **adecuada información a las víctimas y a sus familiares** así como, en su caso, a la **persona de contacto designada por el viajero** para la eventualidad de un accidente, sobre las diversas cuestiones relacionadas con éste, entre otras, la identificación de las víctimas, el alcance de la asistencia a las víctimas y a sus familiares, así como los derechos conexos que les asistan en virtud de la normativa aplicable. Esta tarea informativa se prestará, en el caso de víctimas o familiares con discapacidad, con las adaptaciones necesarias en materia de comunicación y con ayuda, en su caso, de personal especializado.
- **Cuando haya fallecidos o heridos graves** las empresas ferroviarias deberán disponer de suficientes **líneas telefónicas para facilitar información básica**, recoger información que reciban sobre contactos de las familias y atender las consultas sobre viajeros víctimas del accidente. Estas líneas, que serán **gratuitas** para las llamadas nacionales, deberán estar atendidas por personal cualificado y permanecerán abiertas mientras sea necesario en función del curso de las labores de rescate e identificación de las personas afectadas. Dándose la publicidad adecuada de la existencia de estas líneas telefónicas atendiendo a la nacionalidad y origen de los viajeros víctimas del accidente. Asimismo, las empresas ferroviarias, están obligadas a hacer todos los esfuerzos para **localizar a los familiares del personal de la propia empresa que estuviera a bordo del tren accidentado y de las víctimas sobre las cuales no se haya efectuado ninguna consulta**. Las empresas ferroviarias en el desarrollo de estas funciones atenderán las indicaciones que establezca el órgano al que corresponda la dirección de la emergencia y actuarán de

Protocolos de Protección Civil

forma coordinada con los Centros de Atención de Emergencias 112 que puedan estar implicados.

- La empresa ferroviaria **proporcionará información sobre la asistencia financiera inmediata que preste a víctimas y familiares así como sobre los derechos económicos** de éstos en relación con el accidente, incluyendo los detalles sobre los seguros suscritos y los pagos adelantados que procedan de conformidad con lo previsto en Reglamento (CE) 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- La empresa ferroviaria en colaboración, en su caso, con el administrador de la infraestructura, deberá asimismo **contar con las víctimas del accidente y sus familiares, así como con las asociaciones** constituidas por éstos, para la realización de cualquier **acto de conmemoración**.
- Los planes de las empresas ferroviarias de asistencia a víctimas de accidentes y a sus familiares contendrán en todo caso la **designación de un interlocutor de la compañía con el órgano de dirección de la emergencia y con el interlocutor designado por el administrador de la infraestructura**, así como una descripción detallada de los medios personales y materiales adscritos a la aplicación de cada una de las medidas, y de las actuaciones para su implementación y revisión, con el fin de asegurar su eficacia si hubieran de ponerse en práctica.
- La **empresa ferroviaria es responsable**, en su caso, del **depósito, limpieza y devolución de los efectos personales** que se encontrasen a bordo del tren a sus propietarios o a sus familiares, salvo que éstos estén retenidos a los efectos de la investigación de seguridad del accidente o judicial o hayan sido recogidos y custodiados en base a lo establecido en Protocolo Nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica por los médicos forenses y las fuerzas y cuerpos de seguridad actuantes, en cuyo caso, serían custodiados por las fuerzas y cuerpos de seguridad, de los Institutos de Medicina Legal o de la Comisión de Investigación de Accidentes Ferroviarios, y entregados a los familiares cuando haya concluido la investigación o, en su caso, lo autorice la autoridad judicial.

Las empresas ferroviarias se encargarán también de la formación del personal, actualización del plan y simulacros:

- La empresa ferroviaria asegurará la **formación del personal que intervenga en la aplicación del plan**, estableciendo en éste los planes específicos de formación destinados a su personal y, en su caso, las medidas que adoptará para asegurar que el personal ajeno destinado a la aplicación del plan cuente con formación suficiente.
- Asimismo, la empresa realizará **simulacros periódicos** que permitan comprobar el funcionamiento del plan y su coordinación con otros instrumentos. A estos efectos, la empresa acordará el calendario de simulacros con las autoridades de protección civil de la comunidad autónoma donde se realicen, con el Delegado del Gobierno y con el administrador de la infraestructura. Todos ellos participarán en el simulacro con los medios que estimen necesarios en los términos acordados con la empresa ferroviaria. Comunicando el calendario de simulacros a la Dirección General de Transporte Terrestre, con al menos 3 meses de antelación, con el fin de que, en su caso,

Protocolos de Protección Civil

asista su personal a los efectos de inspección y control, y a la Dirección General de Protección Civil y Emergencias.

- Además, la empresa ferroviaria adoptará las medidas necesarias para **mantener actualizado el plan**, para garantizar la asistencia precisa atendiendo a la naturaleza y volumen de las operaciones de transporte que realice y, en todo caso, revisará el citado plan cada cinco años. El plan contendrá las medidas de actualización que vaya a aplicar la empresa.

Protocolos de La Unidad Militar de Emergencias

5

5. Protocolos de la Unidad Militar de Emergencias

DEFINICIÓN

Cruz Roja Española tiene un convenio con la Unidad Militar de Emergencias para la intervención en desastres, por el cual se compromete a realizar las siguientes actuaciones:

- Realizar la constitución y el sostenimiento de **dos** Centros de Atención al Ciudadano (**CAC**). Los Centros de Atención al Ciudadano serán constituidos en el municipio e instalaciones que determine la Unidad Militar de Emergencias. Cada uno de ellos deberá tener unas características suficientes como para acoger hasta un máximo de **2.000 personas**, para lo que se estima necesario disponer de al menos nueve metros cuadrados (esta previsión incluye los espacios necesarios de uso común) por persona. (En total **18.000 m2 como máximo**). Los **recursos humanos y materiales estarán dispuestos** para ser proyectados hacia el lugar en un tiempo no superior a las **cuatro horas**, desde el momento en que su activación sea solicitada por la Unidad Militar de Emergencias. Una vez definida la **instalación** donde va a realizarse el citado despliegue, no se superará las **tres horas**, una vez que se hayan incorporado a la misma los recursos humanos y materiales de la Cruz Roja. Debe haber un punto de agua y un servicio por cada 20 personas, así como un perímetro vigilado e iluminado con un único acceso, y zonas de aparcamiento para vehículos y autobuses.
- Realizar la constitución y el sostenimiento de **dos** Albergues para Damnificados (**ADAM**) sobre la base de los dos Centros de Atención al Ciudadano anteriormente citados.
- Prestar servicios de primeros auxilios e Intervención Psicosocial en el ámbito comunitario, en **cuatro** Campamentos de Damnificados (**CDAM**) que serán desplegados y sostenidos por las Fuerzas Armadas o bien en **cuatro** Albergues para damnificados que serán desplegados por la Unidad Militar de Emergencias, incluyendo el sostenimiento de la población albergada.
- Facilitar expertos en recepción, identificación y clasificación de la ayuda humanitaria proveniente del Movimiento Internacional de la Cruz Roja, en los Centros de Recepción de Ayudas (**CRA**).
- Facilitar Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (**ERIE**) especializados en tareas de búsqueda y rastreo de orillas así como en búsqueda en superficie en lámina de agua, con embarcaciones de porte menor.
- Facilitar personal para formar parte del Puesto de Mando Operacional (**PMO**) de la Unidad Militar de Emergencias, así como de otros puestos de mando y

control de la citada Unidad, como son el Mando Operativo Integrado (**MOPI**) y el Mando de Apoyo Logístico Integrado (**MALI**).

- Realizar la constitución y sostenimiento de **una** “Unidad de Transito” para pacientes en observación y espera de manera previa a su puesta en estado de evacuación a Centros Sanitarios.

En este caso, nos centraremos en la descripción de CAC, ADAM y CDAM, por ser aquellos en los que se requerirá una intervención directa de los voluntarios de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial.

RESPONSABLE

El responsable de velar por la aplicación de este procedimiento, será el Jefe de Equipo (o persona en quien delegue).

INDICACIONES

Se presentan documentos organizativos de las distintas fases de la cadena del damnificado, que serán aquellas en las que intervendrán los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial, junto a otros Equipos ERIE, en aquellas emergencias en las que se intervenga en colaboración con la UME.

- Organización de los **Centros de atención al Ciudadano**
- Organización de los **Albergues para Damnificados**
- Organización de los **Campamentos de Damnificados**

Se presentan también un documento explicativo para rellenar el **formulario de filiación** que se aplicará en estas intervenciones, tanto en el programa informático, como en su versión en papel.

Se presentan los **sistemas de triaje** (psicológico, social y médico sanitario) que se llevará a cabo en estas intervenciones, y el procedimiento que conlleva la aplicación de los mismos.

Los formularios para la **solicitud de apoyo a la UME** y para la **solicitud de derivaciones**, así como los **checklist de derivación**, tanto individual como grupal.

5.1. Organización de los Centros de atención al Ciudadano

Los **Centros de Atención al Ciudadano (CAC)** serán una de las primeras herramientas de ayuda pública que se pone a disposición de los ciudadanos que como norma general no precisan de una ayuda especializada en materia de salud. Su **estructura de mando** será determinada por la **Unidad Militar de Emergencias**.

Sus **funciones** serán:

- Albergue/logística.
- Filiación.
- Suministro de alimentos y bebidas.
- Suministro de elementos de abrigo e higiene.
- Intervención psicosocial.
- Confeccionar listados de víctimas y desaparecidos, remitiéndolos periódicamente a la “oficina ante mortem”, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26.2.c del Protocolo Nacional de Actuación Médico-Forense y de Policía Científica en Sucesos con Víctimas Múltiples.

Esta ayuda se realizará de manera **limitada en el tiempo (24-48 horas)** y como paso previo a su derivación a otros dispositivos de ayuda en materia de albergue / alojamiento; como son los Albergues de Damnificados (**ADAM**) ubicados en instalaciones cerradas (instalaciones polideportivas – educativas) o en los Campos de Damnificados (**CDAM**) ubicados en áreas al aire libre u otro tipo de soluciones en materia de alojamiento como son domicilio de familiares, amigos, hoteles, residencias etc.

Las personas atendidas en un Centro de Atención al Ciudadano no deben estar más de 48 horas, para conseguir ese objetivo hay que estar en condiciones de presentar **solicitudes de derivación** a la estructura de mando de la Unidad Militar de Emergencias, a razón de **500 personas cada ocho horas**, así como conseguir que su salida sea efectiva.

En cuanto a los **tiempos de respuesta**, se valoran 3 puntos:

- **Puesta a disposición:** Los recursos humanos y materiales estarán dispuestos para ser proyectados hacia el lugar en menos de **4 horas desde la solicitud de activación**.
- **Proyección:** Será **variable** en función del medio de transporte disponible y del municipio e instalaciones elegidas.
- **Despliegue:** en **menos de 3 horas desde que llegan los recursos** de CRE a la instalación.

Las instalaciones tendrán las siguientes características:

- El **lugar** será **determinado por la UME**.
- Capacidad y elementos para hasta **2.000 personas**
- **Hasta 18.000 m² (9 m² por persona** incluyendo zonas comunes)
- Un punto de agua y un servicio por cada 20 personas
- Un **perímetro vigilado e iluminado** y **con un único acceso**.
- **Zonas de aparcamiento** para vehículos y autobuses.

Y estarán divididas en las siguientes áreas:

- Área de filiación
- Área de distribución de alimentos y bebidas
- Área de distribución de elementos de abrigo e higiene
- Área de descanso
- Área de administración y coordinación
- Área de transporte

Debemos tomar en cuenta que estos dispositivos se generarán en situaciones de crisis en las que tenderá a predominar el caos y la incertidumbre, por lo que en la medida de lo posible deberemos contribuir a crear una ayuda coordinada. Por ello se deben delimitar a con anterioridad las funciones y la forma de coordinación entre las distintas áreas del CAC.

Será necesario asignar **el personal dinámicamente a la actividad que más demanda** tenga en cada momento. Pudiendo por ejemplo, algunos de los SA que estarán asignados a la zona de descanso, se podrían utilizar para reforzar las zonas de información, filiación y registro en los primeros momentos, con el objetivo de agilizar estas actividades y reducir las demoras.

Un miembro de la Cruz Roja llevará un contador para ir contabilizando el número de afectados que se incorporan en el CAC, a la vez que les indica que vayan pasando de forma ordenada y que esperen en la sala de espera donde habrá otros compañeros para atenderles. De este modo, obtendremos un conteo general del número de personas que acuden al CAC.

El encargado de este conteo dispondrá de un walkie talkie con el que cada hora pasará el conteo al responsable de recoger los recuentos centro de control del CAC, y comunicará cualquier problema.

1. Área de filiación

Es la primera área / espacio que se ofrece al afectado / damnificado y adonde se puede dirigir para solicitar ayuda o información de la situación de emergencia que se ha producido / se está produciendo.

Se divide en cuatro zonas:

- Sala de espera
- Zona de acogida e información
- Zona de filiación
- Zona de Registro

Sala de espera:

- Estará situada a la entrada del CAC, siendo el lugar donde los afectados recibirán la primera **acogida**.
- Será una sala en la que podrán **refugiarse** y dispondrán de **bancos** para sentarse.
- En esta área pueden recibir **bebidas** frías o calientes, y un primer elemento de **abrigo** si fuera preciso (mantas).

Zona de información:

- Esta zona dispone de un **mostrador** de al menos 4 metros corridos.
- Podrán obtener **información** de lo que ha ocurrido y conocer una evolución previsible de la situación.
- Se les facilitará un **impreso de filiación y un bolígrafo** para que puedan registrar sus datos personales y situación general
- Aquellas personas que acudan en mal estado físico o psicológico, pasarán directamente a la zona de descanso, en donde igualmente se les facilitará un impreso de filiación.

Zona de filiación:

- Será una sala en la que los afectados podrán **autofiliarse** acomodándose en las mesas y sillas disponibles para facilitarles la tarea.
- La sala dispondrá de al menos 12 mesas con 4 sillas cada una. Para garantizar un flujo dinámico es necesario que se filien aproximadamente 250 personas/hora (tomando en cuenta que cumplimentar el formulario le llevará a cada persona aproximadamente 10 minutos).
- Los datos básicos a registrar serán, nombre, apellidos, edad, municipio y domicilio de residencia, día y hora de ingreso en el CAC.
- Aquellas personas que no estén en condiciones de poder llevar a cabo esta tarea, serán apoyadas para su realización.

Zona de registro:

- En la zona de registro **se recogen los impresos** y se **entrega las tarjetas** de registro y de distribución de ayudas.
- La zona dispondrá de un mostrador corrido y al menos dos ordenadores para las tareas de recogida de datos. Puesto que, tanto la identidad de las personas que acudan al CAC como el resto de datos recogidos en el formulario, se irán incorporando a **una base de datos** proporcionada por la Unidad Militar de Emergencias, que cumplirá con los requisitos que la legislación de protección de datos tiene establecidos. Siempre que sea posible estos datos se contrastarán con documentos oficiales de identidad (NIF, NIE, Permiso conducir).
- Este registro tiene como función y prioridad **identificar a las personas para su seguimiento en la cadena de ayuda y facilitar la reagrupación de las unidades familiares** cuando sea necesario.

2. Área de distribuciones

Es el área / espacio donde el afectado va a recibir una primera ayuda en especie tanto en materia de alimentación como de abrigo e higiene.

Dentro de esta área habría tres zonas diferenciadas:

- Área de distribución de bebidas y alimentos:
 - Dispone de un mostrador corrido de al menos 6 metros lineales, botellero para bebidas frías, termos para calentar bebidas e isotermos para dispensar bebidas.
 - La dispensación de bebidas y alimentos al menos durante al menos **tres ocasiones cada 24 horas**.
- Área de distribución de ayudas en especie (elementos de abrigo e higiene):
 - Dispone de un mostrador corrido de al menos 6 metros lineales, con una zona de **depósito** de mercancía de al menos 50 m² de superficie para almacenaje de al menos 14 Europalet a una altura.
 - **La distribución de ayudas en especie sólo se realiza en una sola ocasión** durante la estancia del afectado.

Recursos humanos mínimos para llevar a cabo las tareas de distribución:

- 6 Socorristas de acompañamiento y 1 Jefe de Equipo.
- Los SA serán intercambiables en ambas distribuciones
- El Jefe de equipo será el responsable de ambas distribuciones

3. Área de descanso / Área de intervención Psicosocial

- No dispone de camas (colchonetas a lo sumo). La superficie mínima necesaria para 500 personas a razón de 4 m² por persona sería de **2.000 m²**.
- En esta área se tendrá una **especial atención** a los colectivos de mayor vulnerabilidad mujeres, niños y lactantes, ancianos, y dependientes.
- Es el área/espacio donde el afectado puede recibir **apoyo emocional** o **ayuda especializada**, en función de sus necesidades personales, que manifieste por la situación vivida o por sus antecedentes de salud mental.
- En relación al apoyo emocional este se prestará preferentemente en la propia zona de descanso.
- En relación a la ayuda especializada se habilitará una zona en donde esta se pueda prestar de manera individualizada y grupal.

4. Área de administración y coordinación

- Es el lugar donde el responsable de la gestión del **CAC** y su equipo de trabajo realizan las tareas de coordinación.
- Los medios de comunicaciones que Cruz Roja Española dispondrá serán los que determine la Unidad Militar de Emergencias como necesarios y en su caso, a su criterio, serán facilitados por la citada Unidad Militar.

Esta área requiere al menos 80 m² de superficie con la siguiente distribución:

- Zona de administración o de trabajo: Es donde se confeccionarán los listados de víctimas y desaparecidos para su remisión a la “oficina ante mortem”.

Protocolos de la UME

Dispondrá de seis mesas con su correspondiente equipamiento informático y una sala de reuniones.

- Zona comunicaciones: Es donde se dispondrá de los medios necesarios para garantizar y mantener la comunicación con el **PMA** y el **CDAM / ADAM** cuando proceda, así como para establecer una malla de comunicaciones interna en el propio **CAC**. Dispondrá de una mesa, con su correspondiente equipamiento informático, estación de radio y telefonía.

El equipo de gestión constará:

- Responsable del centro (funcionario)
- Asistente al responsable del centro
- Jefe de Equipo del área de filiación
- Jefe de Equipo del área de distribuciones
- Jefe de Equipo del área de intervención psicosocial
- Jefe de Equipo del área de administración, coordinación y transporte

Sus funciones serán:

- El responsable del centro: Será el responsable de proporcionar la ayuda necesaria para gestionar el centro.
- El asistente al Responsable del Centro: Ayudará al responsable del centro.
- El Jefe de Equipo del área de filiación: Será el encargado de velar por el funcionamiento adecuado del área de filiación, así como de transmitir la información del registro en la base de datos de los afectados. Así como de la gestión de los relevos de su equipo.
- El Jefe de Equipo del área de distribuciones: Será el encargado de la distribución de ayudas, así como de transmitir la información sobre las ayudas entregadas.
- El Jefe de Equipo del área de intervención psicosocial: Será el encargado de transmitir la información de la intervención. Así como de la gestión de los relevos de su equipo.
- Un Jefe de Equipo del área de administración, coordinación y transporte. Será el encargado de gestionar la información que llega de los Jefes de Equipo anteriormente mencionados, así como de la coordinación de los mismos. Será además responsable de dar luz verde a las derivaciones una vez que se lleven a cabo una vez que los afectados se hayan incorporado al área de descanso. Este responsable también se encargará de coordinar el trabajo de reagrupación familiar.

5. Área de transporte

- Área necesaria para el traslado de afectados que por tener problemas de salud precisen ser derivados a un dispositivo establecido por la cadena sanitaria o que por estar en una situación de especial vulnerabilidad necesitan contar con transporte adecuado con motivo de su derivación.

Contará al menos de:

- Dos vehículos ambulancia de tipo B para proveer servicios de transporte sanitario asistencial urgente.

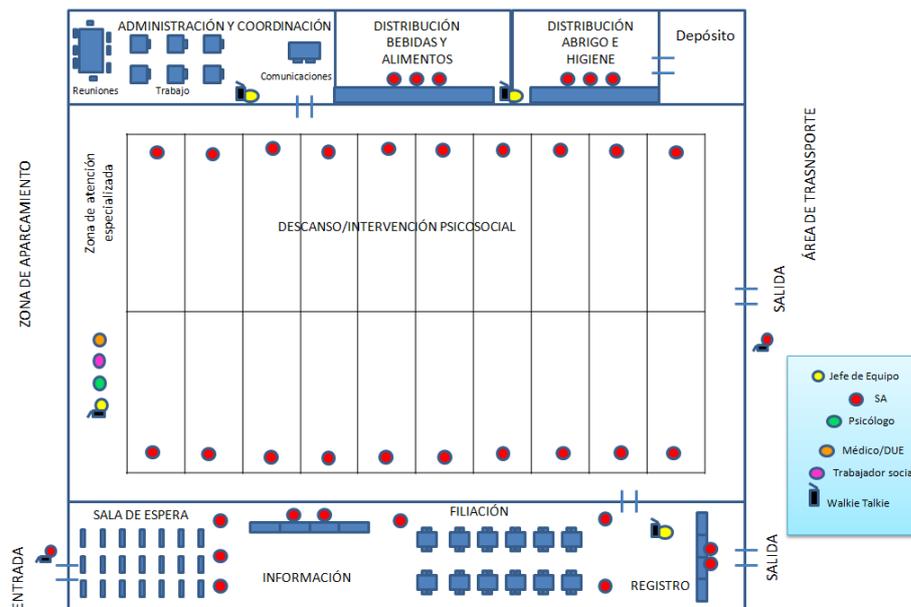
Protocolos de la UME

- Dos vehículos para transporte de personal con posibilidad de transportar personas con movilidad reducida.

4. Zona de seguridad

- El área de trabajo, será determinada por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Ha de garantizar la seguridad del colectivo de afectados que acuden al **CAC** así como del conjunto de personas y medios que se ponen a disposición, se prestará por personal proveniente de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado / Comunidades Autónomas / Ayuntamientos, tal como determine la Unidad Militar de Emergencias.
- Tiene especial incidencia en relación a los turnos para la atención, los espacios utilizados para depósito de alimentos y ayudas en especie, las comunicaciones, el perímetro, las entradas y salidas etc.
- Área a determinar por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Ejemplo de esquema de distribución de las distintas áreas mencionadas en un CAC:



5.2. Organización de los Albergues para Damnificados

Los Centros de Atención al Ciudadano al ser considerados un instrumento de primera atención y de tránsito para las personas atendidas, llega un momento en el tiempo que dejan de ser necesarios. Sin embargo las necesidades de proveer un alojamiento temporal a las personas que han tenido que abandonar su vivienda o no pueden acceder a ella suele permanecer en el tiempo como una necesidad urgente. Por todo ello se contempla la reconversión de las instalaciones ocupadas por los Centros de Atención al Ciudadano en Albergues para Damnificados (**ADAM**).

Los Albergues para Damnificados (**ADAM**), se caracterizan por tener una vocación de mayor permanencia (15 días) aun cuando siguen siendo un recurso de tránsito a soluciones de alojamiento más permanentes como son los Campamentos de Damnificados (CDAM) u otras soluciones como domicilios de familiares, hoteles, residencias...

Serían por tanto, áreas de albergue provisional, en las cuales se lleva a cabo la filiación de los damnificados y se prestan servicios de suministro de alimentos y bebidas, elementos de abrigo e higiene, intervención psicosocial, primeros auxilios y logística.

Dependerá de las características físicas y dimensiones de la instalación utilizada como Centro de Atención al Ciudadano para poder hacer la determinación final del número de plazas que puede disponer esa misma instalación cuando vayamos a convertirla en un Albergue para Damnificados.

La zona de descanso será ahora dotada de camas de campaña y facilitando como mínimo dos mantas por persona, así como elementos de higiene y aseo personal, teniendo especial atención a las necesidades de higiene que presentan los bebés, las mujeres y las personas mayores.

El sostenimiento de este albergue de damnificados se realizará en términos de manutención mediante el suministro de bebidas (frías y calientes) y manutención en frío que incluirá fruta y lácteos. En este sentido se tendrá especial atención a las necesidades de nutrición de los lactantes, los menores, las mujeres embarazadas y las personas mayores de 60 años y dependientes.

Durante el período de estancia en los Albergues para Damnificados, se establecerá un programa de actividades que tendrán por objeto la ocupación del tiempo de ocio, con especial atención a las dedicadas a la infancia, para normalizar su estancia en los mismos.

5.3. Organización de los Campamentos para Damnificados

Los Campamentos de Damnificados (**CDAM**), serían campos de damnificados en los que se daría albergue de más larga estancia (3-6 meses). También se lleva a cabo tareas de filiación de los damnificados y se prestarían servicios de suministro de alimentos y bebidas, elementos de abrigo e higiene, intervención psicosocial, primeros auxilios y logística.

Son desplegados y sostenidos por las Fuerzas Armadas y tienen una capacidad para atender hasta 500 personas. Aportando los siguientes servicios de salud e intervención psicosocial, que serán proporcionados por Cruz Roja Española.

- **SERVICIOS DE SALUD:** Se circunscriben a la prestación de los primeros auxilios que sea necesario prestar con motivo de accidentes que puedan sufrir los albergados dentro de las instalaciones del campamento, para ello se dispondrá de un espacio dedicado a botiquín y el material fungible destinado a la realización de curas.

Así mismo se proveerá la presencia de personal de enfermería, ambulante, para poder realizar un seguimiento de pacientes crónicos y determinar su derivación a la red de salud, en caso necesario.

- **INTERVENCION SOCIAL:** Las labores iniciales de acompañamiento y apoyo emocional realizadas a las personas afectadas por la situación de emergencia, quedan superadas, en términos de necesidad y con una función preventiva, en un breve espacio de tiempo, estimados en no más de 15 días.

Sin embargo la permanencia de las personas alojadas en un Campamento de Damnificados, previsiblemente durará varias semanas / meses.

Las acciones en materia de intervención psicosocial tienen por objeto normalizar la vida y rutinas de los albergados y han de ir dirigidas a:

- La escolarización de los menores.
- La ocupación del ocio.
- El paulatino retorno a las actividades productivas de la población adulta.

Estas acciones tienen más un componente comunitario que individual.

5.4. Impreso de filiación

Todas las personas que serán recibidas en los CAC, han de ser filiadas mediante la aplicación del formulario aquí presentado. Este documento será cumplimentado por los propios afectados (excepto en aquellos casos en los que necesiten ayuda) y serán introducidos en la base de datos por los voluntarios encargados del área de filiación.

METODOLOGÍA

Todo el cuestionario debe ser cumplimentado en letras mayúsculas para facilitar la interpretación de los datos. Se incluye la posibilidad de incluir una fotografía tamaño carnet.

Antes de entregar el formulario al afectado se marcará en nº de CAC, en caso de que se hayan establecido varios.

En la primera hoja se incluyen varios apartados. En el primero se incluyen datos sobre el afectado:

- **Nombre:** del afectado que rellena el formulario.
- **apellidos:** del afectado que rellena el formulario.
- **NIF/Pasaporte:** del afectado que rellena el formulario.

Hay un siguiente apartado en el que se rellenan los datos de los familiares con los que vive habitualmente:

- **Nombre y apellidos de esposa/marido:** datos de la pareja del afectado, en caso de que la tenga.
- **Nombre de los hijos:** datos de los hijos del afectado, en caso de que los tenga.

Y por último datos de contacto:

- **Dirección:** Lugar de residencia habitual (Calle, número, piso, código postal, ciudad y provincia).
- **Teléfono de contacto:** móvil del afectado que rellena el formulario.
- **Correo electrónico:** del afectado que rellena el formulario.
- **Necesidades detectadas:** se especificarán tipología de la necesidad y el recurso necesario (económico, de albergue, medicación, contención, técnicas inoculación estrés,...) con la finalidad de facilitárselas posteriormente o derivarlos a otros intervinientes en caso necesario.

En la segunda hoja, se reflejan los datos necesarios para primeras ayudas:

- **Búsqueda de familiar:** Nombre y apellidos del mismo, en caso de que busque a alguien.
- **Documento identificativo:** Especificar el documento, en caso de que cuente con alguno.
- **Objetos de ayuda (tarjetas de crédito, llaves de la vivienda, llaves de vehículo particular, otros):** Marcar con un \surd de los objetos mencionados, aquellos de los que disponga y añadir otros en caso de que lo considere relevante.
- **Puesto de trabajo en la zona de la catástrofe:** Reflejar si trabajaba en la zona afectada por la catástrofe, e indicar la localidad en la que trabajaba.

Protocolos de la UME

- **Cursando estudios:** Indicar si estaba cursando estudios y el lugar en el que los cursaba.
- **Deseo de contactar/disposición números de teléfono;** Indicar si desea contactar con alguien y si dispone de sus números de teléfono u otros datos de contacto.
- **Observaciones:** A rellenar por miembros de Cruz Roja.

En la segunda hoja, se reflejan los datos necesarios para primeras ayudas:

- **Edad:** del afectado que rellena el formulario.
- **Alergia/ intolerancia alimenticia:** Explicitar si padece alguna alergia/intolerancia para tomarla en cuenta a la hora de proporcionarle su manutención.
- **Grupo sanguíneo:** Especificar el grupo sanguíneo del afectado en caso de que lo conozca.
- **Limitación que requiera asistencia especial (embarazada, menor de 12 años sin familiares, algún tipo de minusvalía, otros):** Marcar un un el tipo de limitación en caso de que la tenga, e indicar el tipo de minusvalía, en caso de que esta sea la opción marcada, u el tipo de otros, en el caso de que esta sea la opción marcada.
- **Desea asistencia religiosa:** Marcar si desea algún tipo de asistencia religiosa, así como la religión y el tipo de asistencia que desea.
- **Observaciones:** A rellenar por el personal de Cruz Roja.

En la cuarta hoja se marca el lugar al que se ha derivado al titular del impreso cuando sale del CAC. Este apartado será rellenado por el personal del CAC.

También se especifica que los datos de carácter personal que se facilitan en el formulario serán incluidos en un fichero titularidad de la UME, así como la autorización al cumplimentar el formulario de utilizar estos datos para establecer las cadenas de apoyo a los mismos. Pudiendo ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose mediante comunicación escrita al Cuartel General de la UME en la Base Aérea de Torrejón, de acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de datos de Carácter Personal (LOPD).



UNIDAD
MILITAR DE
EMERGENCIA



CAC
Nº:

(A RELLENAR EN LETRAS MAYÚSCULAS)

IMPRESO DE FILIACIÓN

NOMBRE: _____

APELLIDOS: _____

Nº NIF/PASAPORTE: _____

FOTOGRAFÍA

RELLENE A CONTINUACIÓN LOS DATOS DE SUS
FAMILIARES CON LOS QUE VIVE.

NOMBRE Y APELLIDOS DE ESPOSA/ MARIDO _____

NOMBRE DE LOS HIJOS: _____

DIRECCIÓN : _____

TELÉFONOS DE CONTACTO : _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____



Datos para primeras ayudas

- ¿Busca algún familiar que viviera con usted ? Indique su nombre y apellidos.
- ¿Cuenta con algún documento identificativo (DNI/PASAPORTE/CARNET DE CONDUCIR)? Indique cual.
- Indique si cuenta con algunos de estos objetos que puedan ser de ayuda :
 - Tarjetas de crédito
 - Llaves de la vivienda
 - Llaves de vehículo particular
 - Otros: _____
- ¿Posee un puesto de trabajo en la zona de la catástrofe? Indique localidad del puesto.
- ¿Está cursando estudios? Indique lugar.
- ¿Desea contactar con algún familiar o amigo? ¿Dispone de sus números de teléfono u otro dato de contacto?

- (A RELLENAR POR PERSONAL DE CRUZ ROJA) OBSERVACIONES RELACIONADAS CON PRIMERA NECESIDAD:



DATOS DE APOYO A LA ASISTENCIA

- ¿Cuál es su edad?
- ¿Tiene alguna alergia o intolerancia a algún alimento?
- ¿Conoce su grupo sanguíneo?
- Indique si tiene algún tipo de limitación que requiera una asistencia especial.
 - Embarazada
 - Menor de 12 años sin familiares
 - Algún tipo de minusvalía. Indique el tipo
 - Otros
- ¿Desea algún tipo de asistencia religiosa?

- (A RELLENAR POR PERSONAL DEL CAC) OBSERVACIONES RELACIONADAS CON LOS DATOS DE APOYO:



UNIDAD
MILITAR DE
EMERGENCIA



(A RELLENAR POR EL PERSONAL DEL CAC A LA SALIDA DEL TITULAR)

LUGAR A DONDE SE HA DERIVADO EL
TITULAR DE ESTE IMPRESO:

En cumplimiento de la **Ley Orgánica 15/1999**, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), se informa de las siguientes consideraciones:

"Los datos de carácter personal que se faciliten mediante el siguiente formulario serán incluidos en un fichero titularidad de la Unidad Militar de Emergencias (UME), cuya finalidad es el tratamiento de los datos personales de los afectados por una catástrofe al objeto de establecer las correspondientes cadenas de apoyo a los mismos. Al cumplimentar el formulario, autoriza la cesión de sus datos para los fines indicados.

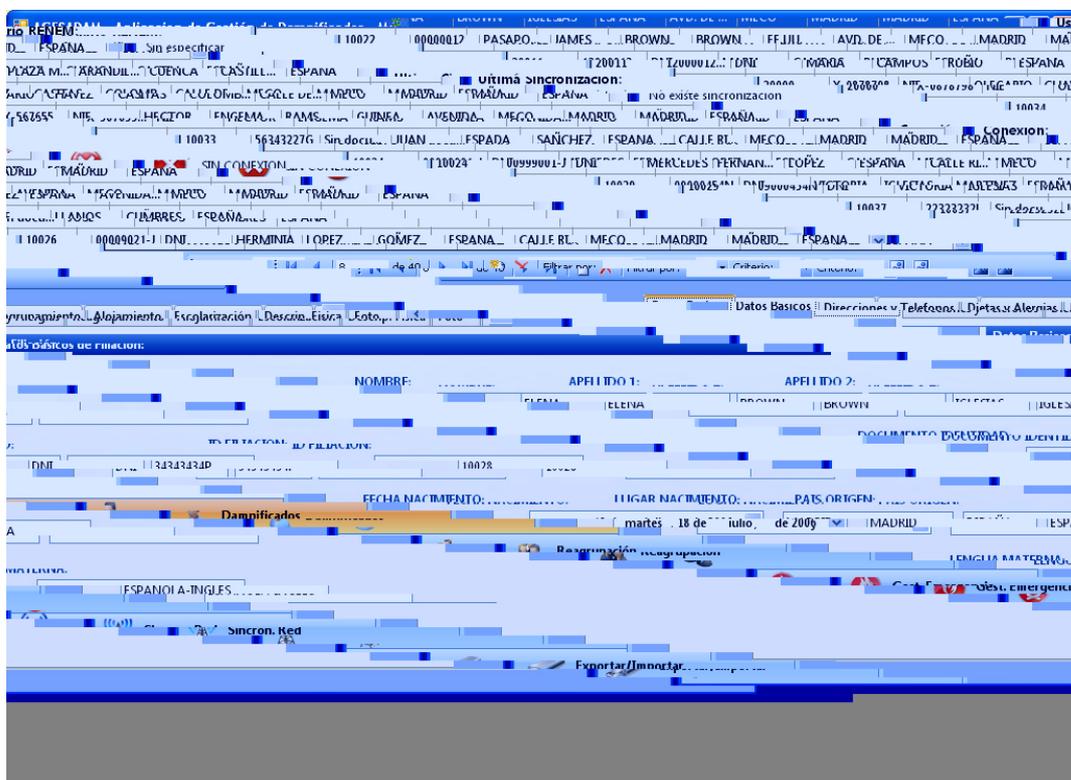
Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose mediante comunicación escrita al Cuartel General de la UME en la Base Aérea de Torrejón."

5.5. Sistema de filiación AGESDAM

La Aplicación de Gestión de Damnificados (AGESDAM), como indica su nombre es una aplicación informática que nos ayuda a gestionar la ubicación y necesidades de los damnificados.

Tiene dos modalidades. La primera funciona sin conexión, y la segunda requiere de conexión a internet para su funcionamiento. En este protocolo se explican cada una de estas dos versiones con imágenes. Siempre que sea posible se utilizará el modo con conexión, porque esto nos permitirá que los puestos de filiación estén interconectados, facilitando el vuelco de información completa de la cadena de damnificados y la búsqueda de allegados.

5.5.1. AGESDAM: Modo sin conexión



Una vez que tenemos abierta la aplicación seleccionamos el apartado de damnificados.

En el apartado de datos básicos introduciremos los siguientes datos:

- Nombre
- Apellido1
- Apellido 2
- Documento de identidad
- ID filiación
- Fecha de nacimiento
- Lugar de nacimiento
- País de origen
- Lengua materna

En el apartado de datos básicos introduciremos los siguientes datos:

- Nombre
- Apellido1
- Apellido 2
- Documento de identidad
- ID filiación
- Fecha de nacimiento
- Lugar de nacimiento
- País de origen
- Lengua materna

Protocolos de la UME

AGESADAM - Aplicación de Gestión de Damnificados - Modulo para CAC

Archivo Editar Ayuda

Panel de Control

Emergencia Actual:
Sin especificar

CAC Actual:
Sin especificar

Usuario RENEM:
Sin especificar

Ultima Sincronizacion:
No existe sincronizacion

Conexión:
 SIN CONEXIÓN

Damnificados

ID_FILIACI	DOCUMENT	TIPO_DOCI	NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	PAIS_ORIGI	DIRECCION	POBLACIO	PROVINCIA	CCAA	PAIS
10019	00000019...	DNI	CLARA	ALCANT...	ROSAS	ESPAÑA	CALLE DE...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10020	00000020...	DNI	PEDRO	ALCANT...	CASAS	ESPAÑA		MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10018	11000018...	DNI	ANA	ARAGON	CONTRE...	ESPAÑA	CALLE M...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10028	34343434P	DNI	ELENA	BROWN	IGLESIAS	ESPAÑA	AVD. DE ...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10022	00000012	PASAP...	JAMES	BROWN	BROWN	EE.UU.	AVD. DE ...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
20011	12000012...	DNI	MARIA	CAMPOS	RUBIO	ESPAÑA	PLAZA M...	ARANDIL...	CUENCA	CASTILL...	ESPAÑA
20000	X-0878798	NIE	OLEGARIO	CHAVEZ	CASITAS	COLOMB...	CALLE DE...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10034	X-567655...	NIE	HECTOR	ENGEMA	RAMS	GUINEA	AVENIDA...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10033	56343227G	Sin docu...	JUAN	ESPADA	SANCHEZ	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10024	00999001-J	DNI	MERCEDES	FERNAN...	LOPEZ	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10029	09000454N	DNI	VICTORIA	IGLESIAS	MARTINEZ	ESPAÑA	AVENIDA...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10037	22323232L	Sin docu...	JOSE	LLANOS	CUMBRES	ESPAÑA					
10026	00009021-J	DNI	HERMINIA	LOPEZ	GOMEZ	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA

8 de 40

Filtrar por: Criterio:

Datos Basicos | **Direcciones y Telefonos** | Dietas y Alergias | Reagrupamiento | Alojamiento | Escolarización | Descrip. Fisica | Foto

Dirección Residencia Habitual

DIRECCION: AVD. DE ALCALA, 34 POBLACION: MECO

PROVINCIA: MADRID CCAA: MADRID PAIS: ESPAÑA

Telefonos y e-Mail

TELEFONO1: 914567978 TELEFONO2:

CORREO ELECTRONICO:

En el apartado direcciones y teléfonos introduciremos los siguientes datos:

- Dirección
- Población
- Provincia
- CCAA
- País
- Teléfono 1
- Teléfono 2
- Correo electrónico

En el apartado de dietas y alergias introduciremos los siguientes datos:

- Grupo sanguíneo
- Tratamientos crónicos
- Alergias/intolerancias
- Restricciones dietas 1
- Restricciones dietas 2

Protocolos de la UME

AGESADAM - Aplicación de Gestión de Damnificados - Modulo para CAC

Archivo Editar Ayuda

Panel de Control

Emergencia Actual:
Sin especificar

CAC Actual:
Sin especificar

Usuario RENEM:
Sin especificar

Ultima Sincronizacion:
No existe sincronizacion

Conexión:
SIN CONEXIÓN

Damnificados

ID_FILIACION	DOCUMENTO	TIPO_DOCI	NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	PAIS_ORIGI	DIRECCION	POBLACION	PROVINCIA	CCAA	PAIS
10019	00000019...	DNI	CLARA	ALCANT...	ROSAS	ESPAÑA		MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10020	00000020...	DNI	PEDRO	ALCANT...	CASAS	ESPAÑA		MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10018	11000018...	DNI	ANA	ARAGON	CONTRE...	ESPAÑA	CALLE M...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10028	34343434P	DNI	ELENA	BROWN	IGLESIAS	ESPAÑA	AVD. DE ...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10022	00000012	PASAP...	JAMES	BROWN	BROWN	EE.UU.	AVD. DE ...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
20011	12000012...	DNI	MARIA	CAMPOS	RUBIO	ESPAÑA	PLAZA M...	ARANDIL...	CUENCA	CASTILL...	ESPAÑA
20000	X-0878798	NIE	OLEGARIO	CHAVEZ	CASITAS	COLOMB...	CALLE DE...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10034	X-567655...	NIE	HECTOR	ENGEMA	RAMS	GUINEA	AVENIDA...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10033	56343227G	Sin docu...	JUAN	ESPADA	SANCHEZ	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10024	00999001-J	DNI	MERCEDES	FERNAN...	LOPEZ	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10029	09000454N	DNI	VICTORIA	IGLESIAS	MARTINEZ	ESPAÑA	AVENIDA...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10037	22323232L	Sin docu...	JOSE	LLANOS	CUMBRES	ESPAÑA					
10026	00009021-J	DNI	HERMINIA	LOPEZ	GOMEZ	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA

8 de 40 | Filtrar por: | Criterio:

Datos Basicos | Direcciones y Telefonos | Dietas y Alergias | **Reagrupamiento** | Alojamiento | Escolarización | Descrip. Fisica | Foto

Reagrupamiento Familiar

ID_GRUPO	NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	RELACION	LIDER_GRUPO
5	JAMES	BROWN	BROWN	PADRE	True
5	ELENA	BROWN	IGLESIAS	HIIA	False
5	VICTORIA	IGLESIAS	MARTINEZ	MADRE	False
*					

Damnificados

Reagrupación

Gest. Emergencia

Sincron. Red

Exportar/Importar

En el apartado de reagrupamiento introduciremos los siguientes datos de cada uno de los allegados:

- Nombre
- Apellido1
- Apellido 2
- Relación
- ID filiación
- Líder grupo

Protocolos de la UME

AGESADAM - Aplicación de Gestión de Damnificados - Modulo para CAC

Archivo Editar Ayuda

Panel de Control

Emergencia Actual:
Sin especificar

CAC Actual:
Sin especificar

Usuario RENEM:
Sin especificar

Ultima Sincronización:
No existe sincronización

Conexión:
SIN CONEXIÓN

Damnificados

ID_FILIACI	DOCUMENT	TIPO_DOCI	NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	PAIS_ORIGI	DIRECCION	POBLACIO	PROVINCIA	CCAA	PAIS
10063	7894	Sin docu...	LUIS ALF...								
10057	X-798785...	NIE	MOHAM...	ABDELATIF		MARRUE...	RIO GUA...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10023	00999000-J	DNI	ANTONIO	ALCANT...	BARBADL...	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10025	00000000...	DNI	MARIA	ALCANT...	FERNAN...	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10019	00000019...	DNI	CLARA	ALCANT...	ROSAS	ESPAÑA	CALLE DE...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10020	00000020...	DNI	PEDRO	ALCANT...	CASAS	ESPAÑA		MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10018	11000018...	DNI	ANA	ARAGON	CONTRE...	ESPAÑA	CALLE M...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10028	34343434P	DNI	ELENA	BROWN	IGLESIAS	ESPAÑA	AVD. DE ...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10022	00000012	PASAPO...	JAMES	BROWN	BROWN	EE.UU.	AVD. DE ...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
20011	12000012...	DNI	MARIA	CAMPOS	RUBIO	ESPAÑA	PLAZA M...	ARANDIL...	CUENCA	CASTIL...	ESPAÑA
20000	X-0878798	NIE	OLEGARIO	CHAVEZ	CASITAS	COLOMB...	CALLE DE...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10034	X-567655...	NIE	HECTOR	ENGEMA	RAMS	GUINEA	AVENIDA...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10033	56343227G	Sin docu...	JUAN	ESPADA	SANCHEZ	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA

Filtrar por: Criterio:

Datos Basicos | Direcciones y Telefonos | Dietas y Alergias | Reagrupamiento | Alojamiento | Escolarización | Descrip. Fisica | Foto

CAC

ID_FILIACION	ID_CAC	ID_EMERGENCIA	DENOMINACION	LOCALIZACION
10028	1	1	CAC AYUNTA...	PLAZA DEL AY...

ADAM / CDAM

DENOMINACION	FECHA_REALOJO	MANZANA	HABITACULO	TIPO_HABITACU	LITERA
CDAM TORREJ...	16/12/2013 10:32	1	1	Modulo Hab	1

Damnificados

Reagrupación

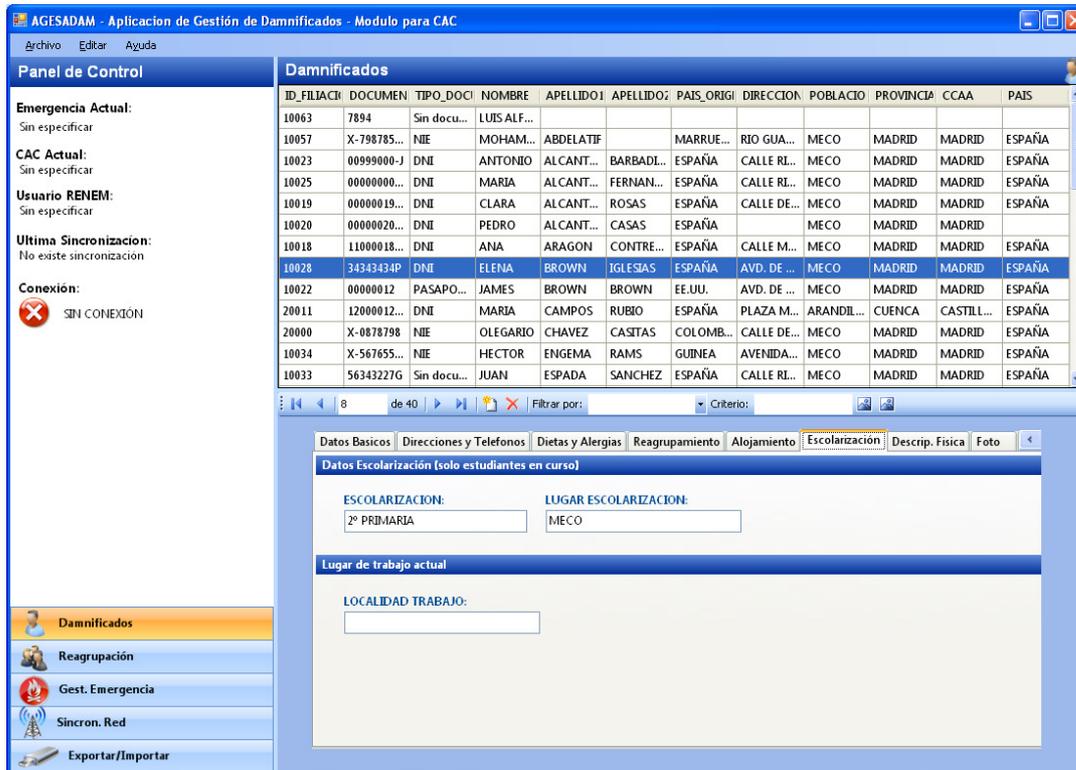
Gest. Emergencia

Sincron. Red

Exportar/Importar

En el apartado de alojamiento introduciremos los siguientes datos:

- En cuanto al CAC:
 - ID filiación
 - ID CAC
 - ID emergencia
 - Denominación
 - Localización
- En cuanto al ADAM/CEDAM
 - Denominación
 - Fecha de realojo
 - Manzana
 - Habitaciónulo
 - Litera



Panel de Control

Emergencia Actual:
Sin especificar

CAC Actual:
Sin especificar

Usuario RENEM:
Sin especificar

Ultima Sincronizacion:
No existe sincronizacion

Conexión:
 SIN CONEXIÓN

Damnificados

ID_FILIACI	DOCUMENT	TIPO_DOC	NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	PAIS_ORIGI	DIRECCION	POBLACIO	PROVINCIA	CCAA	PAIS
10063	7894	Sin docu...	LUIS ALF...								
10057	X-798785...	NIE	MOHAM...	ABDELATIF		MARRUE...	RIO GUA...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10023	00999000-J	DNI	ANTONIO	ALCANT...	BARBADL...	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10025	00000000...	DNI	MARIA	ALCANT...	FERNAN...	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10019	00000019...	DNI	CLARA	ALCANT...	ROSAS	ESPAÑA	CALLE DE...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10020	00000020...	DNI	PEDRO	ALCANT...	CASAS	ESPAÑA		MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10018	11000018...	DNI	ANA	ARAGON	CONTRE...	ESPAÑA	CALLE M...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10028	34343434P	DNI	ELENA	BROWN	IGLESIAS	ESPAÑA	AVD. DE ...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10022	00000012	PASAPO...	JAMES	BROWN	BROWN	EE.UU.	AVD. DE ...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
20011	12000012...	DNI	MARIA	CAMPOS	RUBIO	ESPAÑA	PLAZA M...	ARANDIL...	CUENCA	CASTILL...	ESPAÑA
20000	X-0878798	NIE	OLEGARIO	CHAVEZ	CASITAS	COLOMB...	CALLE DE...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10034	X-567655...	NIE	HECTOR	ENGEMA	RAMS	GUINEA	AVENIDA...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA
10033	56343227G	Sin docu...	JUAN	ESPADA	SANCHEZ	ESPAÑA	CALLE RL...	MECO	MADRID	MADRID	ESPAÑA

Filtrar por: Criterio:

Datos Escolarización (solo estudiantes en curso)

ESCOLARIZACION: LUGAR ESCOLARIZACION:

Lugar de trabajo actual

LOCALIDAD TRABAJO:

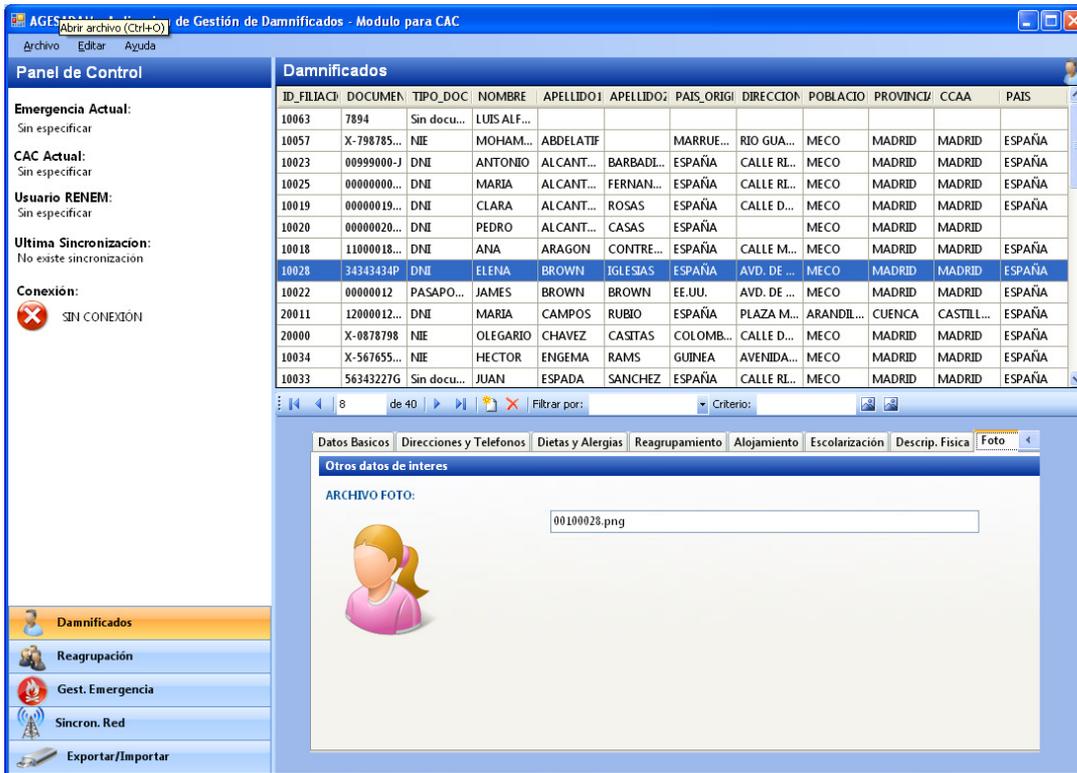
En el apartado de escolarización introduciremos los siguientes datos:

- En caso de que estudie:
 - Escolarización
 - Lugar de escolarización
- En caso de que trabaje:
 - Localidad de trabajo

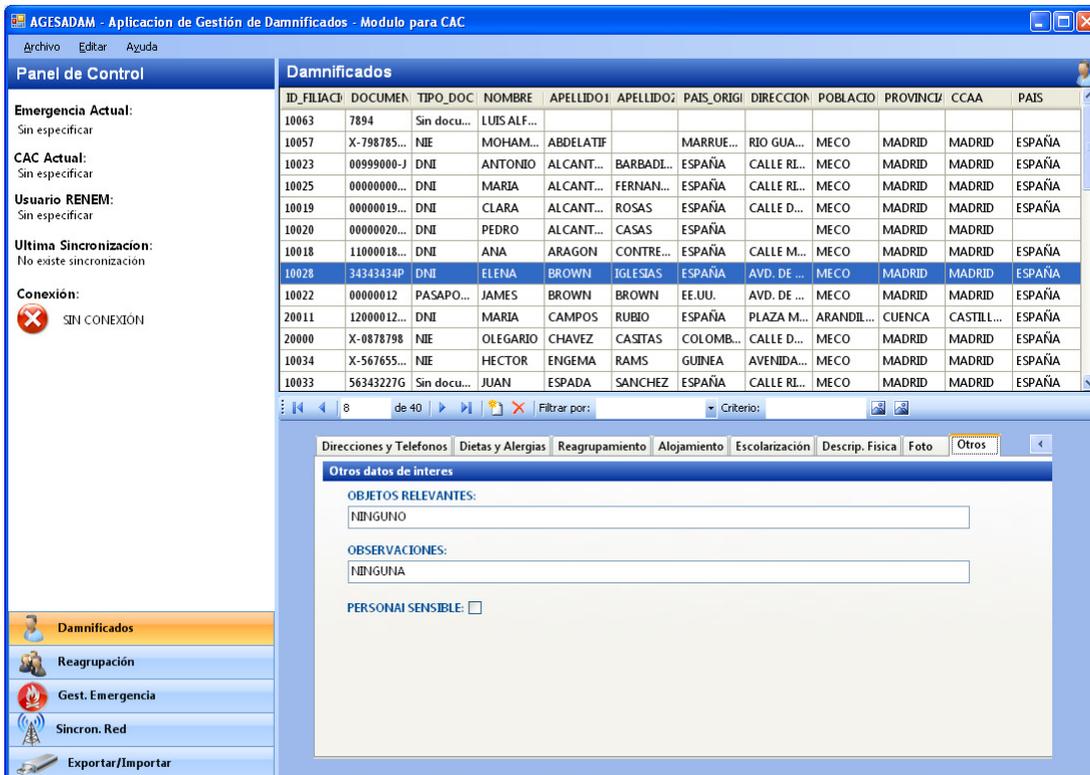
En el apartado de descripción física introduciremos los siguientes datos:

FALTA CAPTURA DE PANTALLA

Protocolos de la UME



En el apartado foto se puede adjuntar un archivo con la foto de la persona.

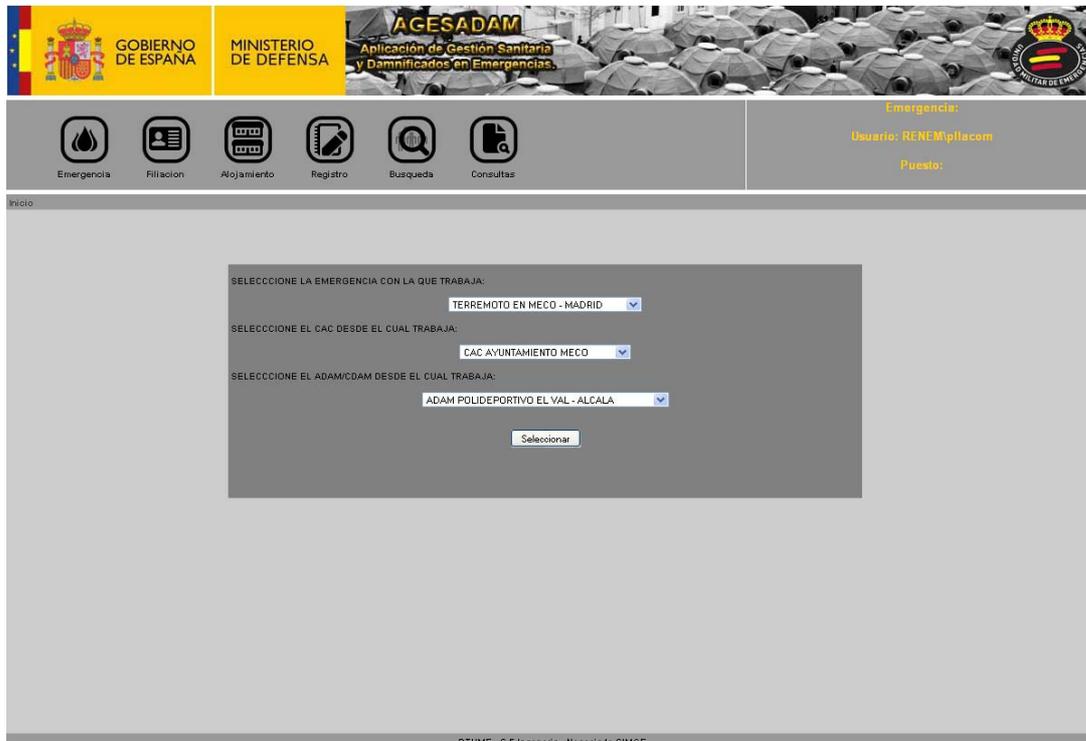


En el apartado otros se pueden introducir datos sobre otros objetos relevantes y observaciones. Pudiendo marcar también si es personal sensible.

5.5.2.AGESDAM: Modo con conexión a internet

En este caso la aplicación se divide en los siguientes módulos.

a) Módulo de gestión de la emergencia



En este módulo, se selecciona la emergencia con la que se trabaja, el CAC desde el cual se trabaja y el ADAM/CDAM desde el cual se trabaja, desplegando las pestañas y seleccionando la opción que corresponda en cada caso.

Protocolos de la UME

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DEFENSA

ACESADAM

Aplicación de Gestión Sanitaria y Dañificados en Emergencias.

Emergencia

Filiación

Alojamiento

Registro

Búsqueda

Consultas

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID

Usuario: RENEMyplacom

Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

[Inicio](#) / [Menu Principal](#) / [Lista de Emergencias](#)

Gestión Emergencias

ID EMERGENCIA	DENOMINACION	NIVEL	DOBE	FECHA_INICIO	ESTADO	LOCALIZACION	
1	TERREMOTO EN MECO - MADRID	2	UME	23/10/2013 0:00:00	EN CURSO	UTM 4112347 598165 30S	Ir a la Emergencia
2	ROTURA PRESA AGUILAR DE CAMPO	3	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	30/05/2014 0:00:00	EN CURSO	UTM 4738543 396931 30T	Ir a la Emergencia
5	INCENDIO FORESTAL CAZORLA	2	112 ANDALUCIA	30/05/2014 0:00:00	EN CURSO	SIERRA CAZORLA	Ir a la Emergencia

BTUME - S-6 Ingeniería - Negociado SIMGE

GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE DEFENSA

ACESADAM

Aplicación de Gestión Sanitaria y Dañificados en Emergencias.

Emergencia

Filiación

Alojamiento

Registro

Búsqueda

Consultas

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID

Usuario: RENEMyplacom

Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

[Inicio](#) / [Menu Principal](#) / [Lista de Emergencias](#) / [Ficha de Emergencias](#)

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID

DENOMINACION:
TERREMOTO EN MECO - MADRID

NIVEL: ORGANISMO RESPONSABLE:

FECHA_INICIO: ESTADO: INCIDENTE UNICO UME:

LOCALIZACION:
UTM 4112347 598165 30S

DENOMINACION	LOCALIZACION	SERVICIOS
CAC AYUNTAMIENTO MECO	PLAZA DEL AYUNTAMIENTO, S/N, 04638	PSICOLOGOS CRUZ ROJA
CAC CARRETERA ALCALA-MECO	CARRETERA ALCALA-MECO	PSICOLOGOS CRUZ ROJA

ID	DENOMINACION	TIPO	LOCALIZACION	CAPACIDAD	
1	ADAM POLIDEPORTIVO EL VAL - ALCALA	ADAM	FASEO DEL VAL, 2 - ALCALA	340	Estructura
2	ADAM POLIDEPORTIVO RUIZ VELASCO - ALCALA	ADAM	CRTA. MECO	340	Estructura
8	ADAM POLIDEPORTIVO JUNCAL - ALCALA	ADAM	VIA COMPLUTENSE, 230	340	Estructura
9	CDAM TORREJON ARDOZ	CDAM	RECINTO FERIAL TORREJON	500	Estructura

BTUME - S-6 Ingeniería - Negociado SIMGE

Protocolos de la UME

AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DEFENSA

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEWpllacom
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Emergencia Filiation Alojamiento Registro Busqueda Consultas

Nueva Estructura CDAM

CDAM RECINTO FERIAL JAEN

- Nueva Manzana
- Nuevo Modulo Habitabilidad
- Nuevo CEHAPO
- Nueva Tienda Campaña
- Nueva Litera

BTUME - S-6 Ingeniería - Negociado SIMGE

AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DEFENSA

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEWpllacom
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Emergencia Filiation Alojamiento Registro Busqueda Consultas

[Inicio](#) [Menu Principal](#) [Lista de Emergencias](#) [Ficha de Emergencias](#) [Estructura ADAM/CDAM](#)

Estructura CDAM

- CDAM TORREJON ARDOZ
 - Manzana 1
 - Modulo Hab 1
 - Modulo Hab 2
 - Litera 1
 - Litera 2
 - Litera 3
 - Litera 4
 - Litera 5
 - Litera 6
 - Manzana 2
 - CEHAPO 4
 - CEHAPO 5
 - CEHAPO 6
 - Litera 1
 - Litera 2
 - Litera 3
 - Litera 4
 - CEHAPO 7
 - Litera 1
 - Litera 2
 - Litera 3

BTUME - S-6 Ingeniería - Negociado SIMGE

b) Módulo de filiación



The screenshot shows the AGESADAM application interface. At the top, there are logos for the GOBIERNO DE ESPAÑA and MINISTERIO DE DEFENSA, along with the AGESADAM logo and a background image of emergency tents. Below this is a navigation bar with icons for Emergencia, Filiación, Alojamiento, Registro, Búsqueda, and Consultas. The current emergency is identified as 'Terremoto en MeCO - Madrid'. The user is identified as 'RENEmpilac@com' and the location as 'CAC AYUNTAMIENTO MECO'. The main content area is titled 'Filiación de Damnificado - Datos Basicos' and contains a form with the following sections:

- Datos Básicos:**
 - Documento Identificativo: Sin documento (dropdown)
 - Nombre: [input]
 - Apellido 1: [input]
 - Apellido 2: [input]
 - Fecha Nacimiento: [input]
 - Lugar Nacimiento: [input]
 - País de Origen: [input]
 - Grupo Sanguíneo: [input]
 - Personal Sensible:
- Direcciones y Telefonos:**
 - Dirección: [input]
 - Población: [input]
 - Provincia: [input]
 - CC.AA.: [input]
 - País: [input]
 - Teléfono 1: [input]
 - Teléfono 2: [input]
 - Correo Electrónico: [input]
 - Localidad de Trabajo: [input]
- Alergias, Dietas y Medicamentos:**
 - Alergias e intolerancias: [input]
 - Restricciones Dietas (Sanitarias): [input]
 - Restricciones Dietas (Conciencia): [input]

At the bottom of the page, it says 'PTUME - S-5 Ingeniería - Negociado SIMGE'.

En el apartado de filiación, si marcamos la opción de datos básicos podremos introducir los siguientes datos:

- Documento identificativo
- Nombre
- Apellido 1
- Apellido 2
- Fecha de nacimiento
- Lugar de nacimiento
- País de origen
- Grupo sanguíneo
- Direcciones y teléfonos
- Dirección
- Población
- Provincia
- CCAA
- País
- Teléfono 1
- Teléfono 2
- Correo electrónico
- Localidad de trabajo
- Alergias, dietas y medicamentos:
- Alergias e intolerancias
- Restricciones dietas (sanitarias)
- Restricciones dietas (conciencia)

En el apartado de filiación, si marcamos la opción de “reagrupación” podremos añadir grupos introduciendo los siguientes datos:

- Denominación
- Número de personas
- Número de personas localizadas

AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE DEFENSA

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEEM@flicom
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Añadir Grupo

Denominación: FAMILIA SANCHEZ GOMEZ

Parentesco/Afinidad/Relación: PADRE

Lista de damnificados:

- LUIS ALFONSO - Sin documento: 7894 - 0
- LUIS ALFONSO - Sin documento: 7894 - 0
- MOHAMED ABDELATIF - NIE: X-798785465 - MECO (MADRID)
- ANA ARAGON CONTRERAS - DNI: 11000018-A - MECO (MADRID)
- OLEGARIO CHAVEZ CASITAS - NIE: X-0878798 - MECO (MADRID)
- HECTOR ENGEMA RAMS - NIE: X-567855577 - MECO (MADRID)
- JUAN ESPADA SANCHEZ - Sin documento: 56343227G - MECO (MADRID)
- JOSE LLAMOS CUMBRES - Sin documento: 22323232L - 0
- PABLO LOPEZ - Sin documento: 333333 - 0
- PEDRO LOPEZ LOPEZ - Sin documento: 34545345M - MECO (MADRID)
- CRISTINA LOPEZ TABLADA - Sin documento: X-79878346 - MECO (MADRID)
- OSCAR MARTINEZ SANZ - DNI: 00000006-A - MECO (MADRID)
- OSCAR MARTINEZ SANZ - DNI: 00000007-A - MECO (MADRID)
- ISABEL MEDELLIN ROMAN - PASAPORTE: 7345345345 - MECO (MADRID)
- ISABEL PEREZ GOMEZ - DNI: 00000002-A - MECO (MADRID)
- JUAN PEREZ GOMEZ - DNI: 00000001-A - MECO (MADRID)
- ISMAEL ROJAS HIELO - DNI: 0205500-Y - MECO (MADRID)
- SANTIAGO ROMANO FUEGO - DNI: 01000331-Y - MECO (MADRID)
- PEDRO SANCHEZ GOMEZ - DNI: 00000003-A - MECO (MADRID)**
- ISABEL SANCHEZ PEREZ - DNI: 00000005-A - MECO (MADRID)
- PEDRO SANCHEZ PEREZ - DNI: 00000004-A - MECO (MADRID)

Pudiendo seleccionar a las personas que ya están filiadas.

c) Módulo de alojamiento y registro

AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE DEFENSA

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEEM@flicom
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Alojamiento de Damnificados

Busqueda Individual | Busqueda por Grupo

Nombre: [] Apellido 1: [] Apellido 2: []

Filtrar | Borrar Filtro

ID_FILIACION	DOC. IDENT.	Nº DOCUMENTO	NOMBRE	APELLIDO2	APELLIDO1	Acción
10000	Sin documento	34545345M	PEDRO	LOPEZ	LOPEZ	Seleccionar
10003	DNI	00000003-A	PEDRO	GOMEZ	SANCHEZ	Seleccionar
10004	DNI	00000004-A	PEDRO	PEREZ	SANCHEZ	Seleccionar
10005	DNI	00000005-A	ISABEL	PEREZ	SANCHEZ	Seleccionar
10006	DNI	00000006-A	OSCAR	SANZ	MARTINEZ	Seleccionar
10007	DNI	00000007-A	OSCAR	SANZ	MARTINEZ	Seleccionar
10008	PASAPORTE	0000000734	JOHN	BROWN	SMITH	Seleccionar
10009	PASAPORTE	0003400734	ALICE	BROWN	SMITH	Seleccionar
10010	DNI	0205500-Y	ISMAEL	HIELO	ROJAS	Seleccionar
10016	DNI	14004568-V	MARIA ANTONIA	PEREZ	SANCHEZ	Seleccionar

1 2 3

Asignar Alojamiento Individuo

ID	TIPO	DENOMINACION	CAPACIDAD	LIBRE	Acción
1	ADAM	ADAM POLIDEPORTIVO EL VAL - ALCALA	340	340	Seleccionar
2	ADAM	ADAM POLIDEPORTIVO RUIZ VELASCO - ALCALA	340	329	Seleccionar
8	ADAM	ADAM POLIDEPORTIVO JUNCAL - ALCALA	340	340	Seleccionar
9	CDAM	CDAM TORREJON ARDZ	600	496	Seleccionar

BTUME - S-6 Ingeniería - Negociado SIM@E

Protocolos de la UME

En este módulo se asigna el alojamiento al individuo.

AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DEFENSA

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEMpilecom
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Menú Principal Alojamiento

Alojamiento de Damnificados

Búsqueda Individual Búsquedas por Grupo

Denominación Grupo: Nombre Líder:

Filtrar

ID	DENOMINACION	NOMBRE LIDER	Seleccionar
1	EXCURSION CASTILLA-LA MANCHA	FERNANDO RODRIGUEZ MARTINEZ	Seleccionar
5	FAMILIA SANCHEZ GOMEZ	PEDRO SANCHEZ GOMEZ	Seleccionar

ID	NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	RELACION
10003	PEDRO	SANCHEZ	GOMEZ	PADRE
10004	PEDRO	SANCHEZ	PEREZ	HUJO
10005	ISABEL	SANCHEZ	PEREZ	HUJA

ID	TIPO	DENOMINACION	CAPACIDAD	LIBRE	Seleccionar
1	ADAM	ADAM POLIDEPORTIVO EL VAL - ALCALA	340	340	Seleccionar
2	ADAM	ADAM POLIDEPORTIVO RUIZ VELASCO - ALCALA	340	329	Seleccionar
8	ADAM	ADAM POLIDEPORTIVO JUNCAL - ALCALA	340	340	Seleccionar
9	CDAM	CDAM TORREJON ARDOZ	600	496	Seleccionar

BTUME - S-5 Ingeniería - Negociado SIMGE

AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias.

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE DEFENSA

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEMpilecom
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Menú Principal Alojamiento

Registro de Damnificados en ADAM/CDAM

Búsqueda Individual Búsqueda por Grupo

Nombre: Apellido 1: Apellido 2:

Filtrar

ID	FILIACION	DOC. IDENT	Nº DOCUMENTO	NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	Seleccionar
10025	DNI		00000000-Z	MARIA	ALCANTARA	FERNANDEZ	Seleccionar
10028	DNI		00006021-J	HERMINIA	LOPEZ	GOMEZ	Seleccionar
10029	DNI		09000454-N	VICTORIA	IGLESIAS	MARTINEZ	Seleccionar

ID	TIPO	DENOMINACION	CAPACIDAD	Seleccionar
1	ADAM	ADAM POLIDEPORTIVO EL VAL - ALCALA	340	Seleccionar
2	ADAM	ADAM POLIDEPORTIVO RUIZ VELASCO - ALCALA	340	Seleccionar
8	ADAM	ADAM POLIDEPORTIVO JUNCAL - ALCALA	340	Seleccionar
9	CDAM	CDAM TORREJON ARDOZ	600	Seleccionar

- CDAM TORREJON ARDOZ
 - Manzana 1
 - Modulo Hab 1
 - Modulo Hab 2
 - Manzana 2
 - CEHAPO 4
 - CEHAPO 5
 - CEHAPO 6
 - CEHAPO 7

BTUME - S-5 Ingeniería - Negociado SIMGE

Protocolos de la UME

La aplicación permite la búsqueda de damnificados, tanto a nivel individual (introduciendo el nombre y apellidos de la persona a buscar) como por grupo (introduciendo la denominación del grupo y/o el nombre del líder) para poder anotar los cambios respecto al registro del alojamiento.

d) Módulo búsqueda

The screenshot shows the AGESADAM application interface. At the top, there are logos for the Spanish Government and the Ministry of Defense, along with the application title 'Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias'. Below this is a navigation bar with icons for Emergency, Registration, Search, and Consultations. The main header indicates the emergency type: 'Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID' and the user: 'Usuario: RENEM\pliacom'. The search results are displayed in a table with columns for ID, Filiation, Document ID, Document Type, Name, Surnames, Population, and Province. A sidebar on the left contains navigation icons.

ID_FILIACION	DOCUMENTO_IDENTIFICATIVO	TIPO_DOCUMENTO	NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	POBLACION	PROVINCIA	
10063	7894	Sin documento	LUIS ALFONSO					Detalles
10057	X-798785465	NIE	MOHAMED	ABDELATIF		MECO	MADRID	Detalles
10025	00999000-J	DNI	ANTONIO	ALCANTARA	BARBADILLO	MECO	MADRID	Detalles
10023	00000000-Z	DNI	MARIA	ALCANTARA	FERNANDEZ	MECO	MADRID	Detalles
10019	00000019-B	DNI	CLARA	ALCANTARA	ROSAS	MECO	MADRID	Detalles
10020	00000020-A	DNI	PEDRO	ALCANTARA	CASAS	MECO	MADRID	Detalles
10018	11000018-A	DNI	ANA	ARAGON	CONTRERAS	MECO	MADRID	Detalles
10028	34343434P	DNI	ELENA	BROWN	IGLESIAS	MECO	MADRID	Detalles
10022	00000012	PASAPORTE	JAMES	BROWN	BROWN	MECO	MADRID	Detalles
20011	12000012-Y	DNI	MARIA	CAMPOS	RUBIO	ARANILLA DEL ARROYO	CUENCA	Detalles
20000	X-0878798	NIE	OLEGARIO	CHAVEZ	CASITAS	MECO	MADRID	Detalles
10034	X-6678655677	NIE	HECTOR	ENGEMA	RAMS	MECO	MADRID	Detalles
10033	56343227G	Sin documento	JUAN	ESPADA	SANCHEZ	MECO	MADRID	Detalles
10034	00899001-J	DNI	MERCEDES	FERNANDEZ	LOPEZ	MECO	MADRID	Detalles
10029	09000454N	DNI	VICTORIA	IGLESIAS	MARTINEZ	MECO	MADRID	Detalles
10037	22323232L	Sin documento	JOSE	LLANDS	CUMBRES			Detalles
10026	00000021-J	DNI	HERMINIA	LOPEZ	GOMEZ	MECO	MADRID	Detalles
10061	X-79878346	Sin documento	CRISTINA	LOPEZ	TABLADA	MECO	MADRID	Detalles
10062	333333	Sin documento	PABLO	LOPEZ				Detalles
10000	34545454M	Sin documento	PEDRO	LOPEZ	LOPEZ	MECO	MADRID	Detalles

AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias.

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE DEFENSA

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEW@llescom
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Menú Principal | Lista de Damnificados

Busqueda de Damnificados

Nombre: Apellido 1: LOPEZ Apellido 2: DNI:

ID_FILIAACION	DOCUMENTO_IDENTIFICATIVO	TIPO_DOCUMENTO	NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	POBLACION	PROVINCIA	
10000	34545345M	Sin documento	PEORO	LOPEZ	LOPEZ	MECO	MADRID	Detalles
10026	00009021-J	DNI	HERMINIA	LOPEZ	GOMEZ	MECO	MADRID	Detalles
10061	X-79678346	Sin documento	CRISTINA	LOPEZ	TABLADA	MECO	MADRID	Detalles
10062	333333	Sin documento	PABLO	LOPEZ				Detalles

BTUME - S-6 Ingeniería - Negociado SIMGE

La aplicación permite la búsqueda de damnificados, tanto a nivel individual (introduciendo el nombre y apellidos de la persona a buscar) como por grupo (introduciendo la denominación del grupo y/o el nombre del líder) para poder anotar los cambios respecto al registro del alojamiento.

AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias.

GOBIERNO DE ESPAÑA | MINISTERIO DE DEFENSA

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEW@llescom
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Información Detallada de Damnificados

Documento Identificativo:
 Nombre:
 Apellidos:

Fecha Nacimiento:
 Lugar Nacimiento:
 País de Origen:
 Grupo Sanguíneo:

Personal Sensible:

Direcciones y Telefonos

Dirección:
 Población:

Provincia:
 CC.AA.:
 País:

Teléfono 1:
 Teléfono 2:
 Correo Electronico:

Localidad de Trabajo:

BTUME - S-6 Ingeniería - Negociado SIMGE

GOBIERNO DE ESPAÑA **MINISTERIO DE DEFENSA** **AGESADAM**
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias.

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEM@pfe.com
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Emojis: Emergencia, Filiación, Alojamiento, Registro, Búsqueda, Consultas

Información Detallada de Damnificados

Documento Identificativo: DNI: 34343434P Nombre: ELENA Apellidos: BROWN IGLESIAS
Fecha Nacimiento: 18/07/2006 0:00:00 Lugar Nacimiento: MADRID País de Origen: ESPAÑA Grupo Sanguíneo: NS
Personal Sensible:

Alojamiento

DENOMINACION	LOCALIZACION
CAC AYUNTAMIENTO MECO	PLAZA DEL AYUNTAMIENTO, S/N, 04638

DENOMINACION	FECHA_REALOJO	MANZANA	HABITACULO	TIPO_HABITACULO	LITERA
CDAM TORREJON ARDOZ	16/12/2013 10:32:52	1	1	Modulo Hab	1

BTUME - S-5 Ingeniería - Negociado SIMGE

e) Módulo consultas

GOBIERNO DE ESPAÑA **MINISTERIO DE DEFENSA** **AGESADAM**
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias.

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEM@pfe.com
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Emojis: Emergencia, Filiación, Alojamiento, Registro, Búsqueda, Consultas

Consultas sobre Damnificados

Lugar Nacimiento: País de Origen:
Fecha Nacimiento entre y :
Personal Sensible:
Población Residencia: **MECO** Provincia Residencia:
CC.AA. Residencia: País Residencia:
Localidad de Trabajo:
Alergias e intolerancias: Grupo Sanguíneo:
Restricciones Dietas (Sanitarias):
Restricciones Dietas (Conciencia):
Tratamientos Crónicos:
Estudios en curso: Lugar de Estudios:
Lengua Materna:

Seleccione los campos necesarios

- ID_FILIACION
- ID_EMERGENCIA
- CAC_FILIACION
- DOCUMENTO_IDENTIFICATIVO
- TIPO_DOCUMENTO
- NOMBRE
- APELLIDO1
- APELLIDO2
- FECHA_NACIMIENTO
- LUGAR_NACIMIENTO
- PAIS_ORIGEN
- DIRECCION
- POBLACION
- PROVINCIA
- CCAA
- PAIS
- TELEFONO1
- TFI_PFRN02

BTUME - S-5 Ingeniería - Negociado SIMGE

Protocolos de la UME

GOBIERNO DE ESPAÑA **MINISTERIO DE DEFENSA**
AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEM@pita.com
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Emergencia Filialcion Alojamiento Registro Busqueda Consultas

Consultas sobre Damnificados

NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	FECHA_NACIMIENTO	DIRECCION	POBLACION
PEDRO	LOPEZ	LOPEZ	12/08/1974 0:00:00	RIO GUADIELA, 56	MECO
ISABEL	PEREZ	GOMEZ	10/02/1970 0:00:00	CALLE MAYOR nº 4	MECO
PEDRO	SANCHEZ	GOMEZ	10/02/1970 0:00:00	CALLE MAYOR nº 4	MECO
PEDRO	SANCHEZ	PEREZ	11/06/2012 0:00:00	CALLE MAYOR nº 4	MECO
ISABEL	SANCHEZ	PEREZ	11/06/2012 0:00:00	CALLE MAYOR nº 4	MECO
OSCAR	MARTINEZ	SANZ	11/06/2012 0:00:00	CALLE LUNA nº 4	MECO
OSCAR	MARTINEZ	SANZ	11/06/1980 0:00:00	CALLE SOL nº 16	MECO
JONH	SMITH	BROWN	11/06/1968 0:00:00	CALLE SOL nº 56	MECO
ALICE	SMITH	BROWN	10/04/1969 0:00:00	CALLE SOL nº 56	MECO
ISMAEL	ROJAS	HIELO	04/08/1982 0:00:00	CALLE DEL RIINCON nº 3	MECO
FERNANDO	RODRIGUEZ	MARTINEZ	03/04/1952 0:00:00	CALLE RIO GUADIANA, 34	MECO
ANA	ARAGON	CONTRERAS	12/01/2002 0:00:00	CALLE MAYOR, 34	MECO
CLARA	ALCANTARA	ROSAS	08/08/1990 0:00:00	CALLE DEL BOSQUE, 3	MECO
PEDRO	ALCANTARA	CASAS	12/01/1968 0:00:00		MECO
SANTIAGO	ROMANO	FUEGO	12/01/2002 0:00:00	AVENIDA IGLESIA, 4	MECO
JAMES	BROWN	BROWN	12/11/1974 0:00:00	AVD. DE ALCALA, 34	MECO
ANTONIO	ALCANTARA	BARBADILLO	03/04/1952 0:00:00	CALLE RIO GUADIANA, 34	MECO
MERCEDES	FERNANDEZ	LOPEZ	10/04/1954 0:00:00	CALLE RIO GUADIANA, 34	MECO
MARIA	ALCANTARA	FERNANDEZ	10/04/1980 0:00:00	CALLE RIO GUADIANA, 34	MECO
HERMINIA	LOPEZ	GOMEZ	21/10/1932 0:00:00	CALLE RIO GUADIANA, 34	MECO
ISABEL	MEDELLIN	ROMAN	12/11/1984 0:00:00	CALLE DEL BOSQUE, 32	MECO
ELENA	BROWN	IGLESIAS	18/07/2006 0:00:00	AVD. DE ALCALA, 34	MECO
VICTORIA	IGLESIAS	MARTINEZ	03/02/1976 0:00:00	AVENIDA DE ALCALA, 34	MECO

BTUME - S-6 Ingeniería - Negociado SIMGE

GOBIERNO DE ESPAÑA **MINISTERIO DE DEFENSA**
AGESADAM
Aplicación de Gestión Sanitaria y Damnificados en Emergencias

Emergencia: TERREMOTO EN MECO - MADRID
Usuario: RENEM@pita.com
Puesto: CAC AYUNTAMIENTO MECO

Emergencia Filialcion Alojamiento Registro Busqueda Consultas

Consultas sobre Damnificados

NOMBRE	APELLIDO1	APELLIDO2	FECHA_NACIMIENTO	DIRECCION	POBLACION
PEDRO	LOPEZ	LOPEZ	12/08/1974 0:00:00	RIO GUADIELA, 56	MECO
ISABEL	PEREZ	GOMEZ	10/02/1970 0:00:00	CALLE MAYOR nº 4	MECO
PEDRO	SANCHEZ	GOMEZ	10/02/1970 0:00:00	CALLE MAYOR nº 4	MECO
PEDRO	SANCHEZ	PEREZ	11/06/2012 0:00:00	CALLE MAYOR nº 4	MECO
ISABEL	SANCHEZ	PEREZ	11/06/2012 0:00:00	CALLE MAYOR nº 4	MECO
OSCAR	MARTINEZ	SANZ	11/06/2012 0:00:00	CALLE LUNA nº 4	MECO
OSCAR	MARTINEZ	SANZ	11/06/1980 0:00:00	CALLE SOL nº 16	MECO
JONH	SMITH	BROWN	11/06/1968 0:00:00	CALLE SOL nº 56	MECO
ALICE	SMITH	BROWN	10/04/1969 0:00:00	CALLE SOL nº 56	MECO
ISMAEL	ROJAS	HIELO	04/08/1982 0:00:00	CALLE DEL RIINCON nº 3	MECO
FERNANDO	RODRIGUEZ	MARTINEZ	03/04/1952 0:00:00	CALLE RIO GUADIANA, 34	MECO
ANA	ARAGON	CONTRERAS	12/01/2002 0:00:00	CALLE MAYOR, 34	MECO
CLARA	ALCANTARA	ROSAS	08/08/1990 0:00:00	CALLE DEL BOSQUE, 3	MECO
PEDRO	ALCANTARA	CASAS	12/01/1968 0:00:00		MECO
SANTIAGO	ROMANO	FUEGO	12/01/2002 0:00:00	AVENIDA IGLESIA, 4	MECO

Microsoft Excel interface showing the data table with columns: A1, A, B, C, D, E, F, G, H. The table content is identical to the screenshot above.

En módulo, la aplicación permite hacer una búsqueda de determinados datos de los damnificados, pudiendo seleccionar los que interesen en cada momento, y pudiendo generar una salida de Excel con los mismos.

5.6. Sistemas de triaje

5.6.1. Sistema de Triage Psicológico

DEFINICIÓN

Con la finalidad de detectar aquellos casos de riesgo psicológico, se crea un sistema de triaje, basado en el Sistema de Triage psicológico utilizado por la Cruz Roja Americana PsySTART (Psychological Simple Triage and Mental Treatment).

RESPONSABLE

Los responsables de velar por la aplicación de este procedimiento, serán los Socorristas de Acompañamiento (que aplicarán el sistema de triaje para detectar los casos a derivar) y los psicólogos del servicio de atención especializada que serán los que asuman la responsabilidad de esos casos, su evaluación más exhaustiva y su derivación en caso de que fuese necesario.

METODOLOGÍA

El Sistema de Triage Psicológico completo será utilizado en los Albergues y Campos de Damnificados (ADAM y CDAM). Consiste en una serie de preguntas, en formato checklist, correspondiente a factores de riesgo psicológico al vivenciar una catástrofe. Los distintos ítems están clasificados por colores, que indicarán grados de gravedad.

- Verde: No se han identificado factores de riesgo
- Amarillo: Algunos factores a tener en cuenta durante la intervención.
- Naranja: Derivar al servicio de atención psicológica especializada de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial para valorar su estado psicológico actual.
- Rosa: Derivar al servicio de atención psicológica especializada de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial para valorar su estado psicológico actual con prioridad.
- Rojo: Derivación inmediata al servicio de atención especializada.

Este sistema de triaje será impreso en formato de tarjeta, para que los propios intervinientes puedan llevarlos consigo y, de este modo, puedan consultarlos en cualquier momento.

Es una herramienta que también podría ser utilizada en el CAC, para detectar aquellos casos a derivar al servicio de atención especializada, pero la idea es que los damnificados pasen el menor tiempo posible en este dispositivo, por lo que será imposible abarcar el triaje psicológico completo de todos los afectados.

No obstante, los ítems clasificados como rosa, así como el ítem de discapacidades y necesidades especiales, serán incorporados al sistema de filiación de los CAC, como Sistema de Filiación Psicológica Inicial. La finalidad de este Triage Inicial será tener localizados a aquellos afectados que pudiesen pertenecer a los grupos de riesgo más importantes cuando sean trasladados a los ADAM y CDAM.



Sistema de Triage Psicológico Inicial (en CAC)

NOMBRE		DIRECCIÓN, TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO		
APELLIDOS				
FECHA DE NACIMIENTO ____ _	SEXO <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER	CIUDAD	PROVINCIA	CP

RECOGIDA DE DATOS:

LUGAR: _____ FECHA/HORA: _____

Marque **X** donde corresponda

1. ¿SE ENCUENTRA EN LA ACTUALIDAD BAJO TRATAMIENTO PSICOLÓGICO O PSIQUIÁTRICO?	
2. EN CASO DE QUE HAYA RESPONDIDO AFIRMATIVAMENTE A LA PREGUNTA 1., ¿TOMA ALGÚN TIPO DE MEDICACIÓN A ESE RESPECTO?	
3. ¿HA ESTADO EN TRATAMIENTO DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS?	
4. ¿HA FALLECIDO ALGÚN FAMILIAR DIRECTO DURANTE EL DESASTRE?	
5. ¿ACTUALMENTE TIENE ALGÚN FAMILIAR DESAPARECIDO DEBIDO AL DESASTRE?	
6. ¿ES UN MENOR NO ACOMPAÑADO? ¿SE HA SEPARADO DE SUS PADRES/TUTORES?	
7. ¿TIENE ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD, O REQUIERE DE ALGÚN TIPO DE ATENCIÓN ESPECIAL? a. Discapacidad física b. Discapacidad visual c. Discapacidad auditiva d. Discapacidad psíquica e. Enfermedad física. Especificar: _____ f. Necesidades tercera edad (>65) g. Necesidades infanto/adolescentes (<16) h. Embarazadas i. Otras. Especificar: _____	



Sistema de Triage Psicológico (en ADAM y CDAM)

(basado en el sistema de triaje PsySTART de la Cruz Roja Americana)

¿SE OBSERVA UN RIESGO DE DAÑO A SÍ MISMO O HACIA OTROS?	
¿SE ENCUENTRA EN LA ACTUALIDAD BAJO TRATAMIENTO PSICOLÓGICO O PSIQUIÁTRICO?	
EN CASO DE QUE HAYA RESPONDIDO AFIRMATIVAMENTE A LA ANTERIOR PREGUNTA, ¿TOMA ALGÚN TIPO DE MEDICACIÓN A ESE RESPECTO?	
¿HA ESTADO EN TRATAMIENTO DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS?	
¿HA FALLECIDO ALGÚN FAMILIAR DIRECTO DURANTE EL DESASTRE?	
¿ACTUALMENTE TIENE ALGÚN FAMILIAR DESAPARECIDO DEBIDO AL DESASTRE?	
¿ES UN MENOR NO ACOMPAÑADO? ¿SE HA SEPARADO DE SUS PADRES/TUTORES?	
¿HA EXPERIMENTADO (SENTIDO/EXPRESADO) PÁNICO EXTREMO DURANTE EL DESASTRE?	
¿HA TEMIDO POR SU PROPIA VIDA O LA DE ALGUN MIEMBRO DE SU FAMILIA?	
¿HA PRESENCIADO MUERTES O HERIDAS DE GRAVEDAD?	
¿HA FALLECIDO SU MASCOTA DURANTE EL DESASTRE?	
¿PRESENTA SÍNTOMAS DE ENFERMEDAD O HERIDAS FÍSICAS RELACIONADAS CON EL DESASTRE O LAS PRESENTA ALGÚN FAMILIAR?	
¿SU EVACUACIÓN O RESCATE SE HA DEMORADO EN EL TIEMPO?	
¿SU HOGAR NO ES HABITABLE DEBIDO AL DESASTRE?	
¿HA TENIDO FAMILIARES SEPARADOS O CON UBICACIÓN DESCONOCIDA DURANTE EL DESASTRE? (ACTUALMENTE CONOCEN EL PARADERO DE SU FAMILIAR O SE HAN ENCONTRADO)	
¿TIENE ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD (física, visual, auditiva, psíquica) O REQUIERE DE ALGÚN TIPO DE ATENCIÓN ESPECIAL (personas mayores, niños/adolescentes, embarazadas, enfermos u otras)?	
NO SE HAN IDENTIFICADO FACTORES DE TRIAJE	

Amarillo: Algunos factores a tener en cuenta durante la intervención.

Naranja: Derivar al servicio de atención psicológica especializada de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial para valorar su estado psicológico actual.

Rosa: Derivar al servicio de atención psicológica especializada de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial para valorar su estado psicológico actual con prioridad.

Rojo: Derivación inmediata al servicio de atención especializada.

5.6.2. Sistema de Triage Social

DEFINICIÓN

Con la finalidad de detectar aquellos casos de riesgo social, se crea un sistema de triaje.

RESPONSABLE

Los responsables de velar por la aplicación de este procedimiento, serán los Socorristas de Acompañamiento (que aplicarán el sistema de triaje para detectar los casos a derivar) y los trabajadores sociales del servicio de atención especializada que serán los que asuman la responsabilidad de esos casos, su evaluación más exhaustiva y su derivación en caso de que fuese necesario.

METODOLOGÍA

El Sistema de Triage Social será utilizado en los Albergues y Campos de Damnificados (ADAM y CDAM). Consiste en una serie de ítems, en formato checklist, correspondiente a factores de riesgo social al vivenciar una catástrofe. Los distintos ítems en este caso no estarían clasificados por colores, sino que el nivel de gravedad iría determinado por el número de ítems que cumple.

- Verde: No se han identificado factores de riesgo
- Rosa: Derivar a los trabajadores sociales del servicio de atención especializada de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial para valorar su estado actual.



UNIDAD
MILITAR DE
EMERGENCIA



Sistema de Triage Social (en ADAM y CDAM)

ES UN MENOR DE EDAD NO ACOMPAÑADO	
ES UNA MUJER EMBARAZADA	
ES UNA PERSONA MAYOR (>65)	
ES INMIGRANTE	
NO CONOCE EL IDIOMA	
NO TIENE UN GRUPO FAMILIAR PRESENTE	
TIENE POCAS RED SOCIAL	
TIENE ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD (física, visual, auditiva, psíquica) O REQUIERE DE ALGÚN TIPO DE ATENCIÓN ESPECIAL (personas mayores, niños/adolescentes, embarazadas, enfermos u otras)	
TIENE BAJOS RECURSOS ECONÓMICOS	
HA PERDIDO SU VIVIENDA	
NO SE HAN IDENTIFICADO FACTORES DE TRIAJE	

Protocolos UME

5.6.3. Sistema de Triage Médico Sanitario

DEFINICIÓN

Con la finalidad de detectar aquellos casos de riesgo médico/sanitario, se crea un sistema de triaje.

RESPONSABLE

Los responsables de velar por la aplicación de este procedimiento, serán los Socorristas de Acompañamiento (que aplicarán el sistema de triaje para detectar los casos a derivar) y los médicos/DUE del servicio de atención especializada que serán los que asuman la responsabilidad de esos casos, su evaluación más exhaustiva y su derivación en caso de que fuese necesario.

METODOLOGÍA

El Sistema de Triage Médico Sanitario será utilizado en los Albergues y Campos de Damnificados (ADAM y CDAM). Consiste en una serie de ítems, en formato checklist, correspondiente a factores de riesgo sanitario. Los distintos ítems en este caso no estarían clasificados por colores, sino que el hecho de pertenecer a uno de los grupos de riesgo ya indicaría la necesidad de ser evaluado por el personal sanitario.

- Verde: No se han identificado factores de riesgo
- Rosa: Derivar a los sanitarios del servicio de atención especializada de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial para valorar su estado actual.



UNIDAD
MILITAR DE
EMERGENCIA



Sistema de Triage Médico Sanitario (en ADAM y CDAM)

ES UNA PERSONA CON PATOLOGÍA MÉDICA PREVIA	
ES UNA PERSONA CON PATOLOGÍA MENTAL PREVIA QUE REQUIERE MEDICACIÓN	
ES UNA PERSONA MAYOR (>65)	
ES UN BEBÉ	
NO SE HAN IDENTIFICADO FACTORES DE TRIAJE	

5.7. Solicitud de apoyo a la UME

DEFINICIÓN

En ocasiones será necesario solicitar recursos a la Unidad Militar de Emergencias, para hacerlo de manera formal, se utilizarán unos formularios.

RESPONSABLE

El responsable de velar por la aplicación de este procedimiento, será el Responsable del Dispositivo (o persona en quien delegue).

METODOLOGÍA

Esta ficha será la que se utilice para solicitar recursos a la Unidad Militar de Emergencias, haciéndole llegar la misma al Responsable de la UME se encuentra presente en el dispositivo, para que esta sea derivada al órgano que corresponda.

Solicitud de apoyo a la Unidad Militar de Emergencias

Fecha:

Hora:

Redactada por:

Dirigida a:

1. Servicio a implementar: (quién, qué, cuándo, dónde y por qué)

2. Ejecución:

a. Cuando:
(Fecha y hora)

b. Duración:
(Por cuánto tiempo)

c. Dónde:
(Lugar exacto)

3. Observaciones: (Cualquier otro dato importante)

4. Instrucciones de coordinación:

Comunicaciones: (Medios a utilizar, canal o frecuencias e indicativos, número de teléfono, etc.)

5. Firma:

5.8. Solicitud de derivaciones a la UME

DEFINICIÓN

En ocasiones será necesario solicitar recursos a la Unidad Militar de Emergencias, para hacerlo de manera formal, se utilizarán unos formularios.

RESPONSABLE

El responsable de velar por la aplicación de este procedimiento, será el Responsable del Dispositivo (o persona en quien delegue).

METODOLOGÍA

Esta ficha será la que se utilice para solicitar recursos a la Unidad Militar de Emergencias, haciéndole llegar la misma al Responsable de la UME se encuentra presente en el dispositivo, para que esta sea derivada al órgano que corresponda.

Solicitud de derivaciones a la Unidad Militar de Emergencias

Fecha:

Hora:

Redactada por:

Dirigida a:

1. Listado de personas a derivar:

2. Ejecución:

a. Cuando:
(Fecha y hora)

b. Duración:
(Por cuánto
tiempo)

c. Dónde:
(Lugar exacto)

3. Observaciones: (Cualquier otro dato importante)

4. Instrucciones de coordinación:

Comunicaciones: (Medios a utilizar, canal o frecuencias e indicativos, número de teléfono, etc.)

5. Firma:

5.9. Checklist para derivaciones

DEFINICIÓN

Será necesario hacer derivaciones del CAC a los ADAM y CDAM, entre ADAM y CDAM, al propio domicilio del afectado o sus allegados, a hoteles, a hospitales o a otros recursos, y será necesario que estas derivaciones queden registradas en la base de datos, motivo por el que se crean estos checklist tanto para derivaciones individuales, como para derivaciones grupales.

RESPONSABLE

El responsable de velar por la aplicación de este procedimiento, será el Responsable del Dispositivo (o persona en quien delegue).

METODOLOGÍA

Esta ficha se rellenará siempre que una persona vaya a salir de uno de los dispositivos, y se introducirán sus apartados a la base de datos, para poder tener registrado dónde se encuentra cada uno de los afectados.



UNIDAD
MILITAR DE
EMERGENCIA



DERIVACIONES INDIVIDUALES

NOMBRE: _____ APELLIDOS: _____

DNI: _____ TELÉFONO: _____

- Evacuado al hospital

Hospital: _____

Motivo: _____

- Derivado a su domicilio
- Derivado al domicilio de un allegado
- Derivado a un hotel
- Derivado a albergue

ADAM: _____

CDAM: _____

- Derivado a otros lugares

Lugar: _____

- Derivado con vehículo de Cruz Roja

Vehículo: _____

- Acude por sus propios medios

Medio: _____

Fecha: _____ Hora: _____

DERIVACIONES GRUPALES

Nº	Nombre	Apellidos	DNI	Teléfono
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				
46.				
47.				
48.				
49.				



50.

DERIVACIONES

Especificar el lugar (ADAM/CEDAM):	
Ubicación del dispositivo al que son derivados:	
Fecha:	
Hora:	

Protocolo de emergencia en el ámbito marítimo

6

6. Protocolo de emergencia en el ámbito marítimo

6.1. Pautas de Intervención Psicosocial en situaciones de emergencia en el ámbito marítimo

DEFINICIÓN

Los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial de Cruz Roja Española podrán intervenir en cualquier punto del territorio nacional a demanda de SASEMAR en las siguientes situaciones:

- Búsqueda de tripulantes, náufragos y personas desaparecidas, prestando atención a sus familiares y allegados durante el desarrollo de las operaciones de rastreo y recuperación.
- Accidentes sufridos por embarcaciones de cualquier tipo en los que se produzcan víctimas y en los que el contexto de la intervención justifique la actuación del equipo (número y edad de las víctimas, red de apoyo de los familiares, impacto social del accidente,...).
- Para cualquier otra situación no contemplada en los puntos anteriores, los responsables de SASEMAR y Cruz Roja valorarán conjuntamente la decisión de activar y movilizar los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial.

El procedimiento de Intervención con afectados y familiares por situaciones de emergencia en el ámbito marítimo, pretende establecer unas pautas específicas para la intervención con este colectivo.

Se han detallado las pautas de Intervención Psicosocial en situaciones de emergencia en el ámbito marítimo.

Tanto el esquema de actuación en las distintas fases, como las órdenes de movilización de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial de Cruz Roja Española, pretenden dar a conocer el modo de activación en este tipo de intervenciones. Lo cual es importante conocer de cara al manejo de la propia intervención, aunque se incluye sólo en anexos por no tener una implicación directa en la misma, sino que forma parte de los pasos previos.

RESPONSABLE

El responsable de velar por la aplicación de este procedimiento, será el Jefe de Equipo (o persona en quien delegue).

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas, serán complementarias al resto de protocolos comunes a todas las intervenciones, y pretenden añadir conocimientos específicos sobre las situaciones de emergencia en el ámbito marítimo.

Las pautas de Intervención Psicosocial en situaciones de emergencia en el ámbito marítimo, son indicaciones sobre rasgos específicos de este tipo de intervenciones, que deberán ser tenidos en cuenta para optimizar las intervenciones de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial de Cruz Roja Española.

Pautas de Intervención Psicosocial en situaciones de emergencia en el ámbito marítimo

1. El equipo debe ponerse a disposición y coordinarse con el Técnico de SASEMAR.
 - El Técnico de SASEMAR será la persona de referencia del Equipo ERIE de Intervención Psicosocial de Cruz Roja para la transmisión de información. Cada vez que haya novedades en el operativo de búsqueda y/o rescate, el Técnico transmitirá la información al equipo que en ese momento esté interviniendo. De no haber novedades, no existen unas pautas establecidas sobre los tiempos de transmisión de información, pero de modo general, lo normal será que el Técnico contacte con el equipo al finalizar cada turno, lo cual de modo orientativo sería aproximadamente cada 4 horas. Tomando en cuenta, que generalmente durante la noche se interrumpen las búsquedas.
2. En operaciones de búsqueda en la mar la Autoridad es el Capitán Marítimo.
 - Lo cual implica que aunque nuestro contacto directo será con el Técnico de SASEMAR, será el Capitán Marítimo la persona responsable del operativo de búsqueda y/o rescate, y por tanto quien tome las decisiones referentes al desarrollo del mismo, así como de su interrupción.
3. Normalmente estas operaciones son lentas (estado de la mar, requerimientos técnicos de inmersión, horas de luz, etc.)
 - A los familiares les puede dar la impresión de que no son suficientes los medios participantes o que no se está empleando en las operaciones el celo necesario.
 - En muchas ocasiones será necesario realizar relevos, puesto que las intervenciones pueden alargarse durante días.
4. En muchas ocasiones una de las tareas del equipo que esté interviniendo con los familiares y allegados de los desaparecidos, será la de preparar a los mismos para la posibilidad de que no se les encuentre vivos.
 - Es importante tener en cuenta que según pasan las horas disminuyen las posibilidades de encontrar vivos a los desaparecidos.
 - La asfixia mata en minutos;
 - La intemperie mata en horas, siendo la hipotermia una de las principales causas de muerte

Temperatura del agua

<2°C

Entre 2 y 4°C

Entre 4 y 10°C

Entre 10 y 15°C

Entre 15 y 20°C

Supervivencia estimada

menos de 45'

menos de 1 h, 50'

menos de 3 h

menos de 6 h

menos de 12 h

- La sed mata en días
 - El Hambre mata en semanas
 - También influyen factores propios del desaparecido, como la corpulencia, la edad, las ayudas a la flotabilidad y las ayudas térmicas.
 - Cuando hayan pasado horas sin encontrar a los desaparecidos, se comenzará a hablar de las bajas probabilidades de encontrar vivos a los desaparecidos. Nunca diremos que es imposible que estén vivos, puesto que familiares y allegados necesitan mantener la esperanza y debemos adaptarnos a su ritmo, pero si comenzaremos a abrir a la persona a la aceptación de que cada vez es más probable que ya no se encuentren con vida, preparándoles para la posible noticia de que se hayan encontrado los cadáveres o de que se detenga la búsqueda.
5. A menudo estas operaciones son infructuosas, y es importante tener en cuenta que comunicar a las familias la suspensión de las operaciones es un momento especialmente crítico de la intervención.
- Seguir las pautas comunes a todas las intervenciones de comunicación de malas noticias (entorno adecuado, persona sentada, tono calmado, preparar a la persona para lo que le vamos a decir...).
 - Es muy probable que los familiares y allegados no acepten esta noticia, y que incluso reaccionen de forma agresiva. Tomar en cuenta que no es algo personal, y que es una respuesta normal ante la frustración provocada por la propia situación. Escuchar con atención sus quejas, transmitiéndole apoyo y comprensión. En algunos casos, será recomendable retirar a la persona a un lugar tranquilo, donde poder hablar con calma.
 - Es importante tomar en cuenta la dificultad para iniciar el duelo, cuando no hay un cuerpo, ni la confirmación de que la persona ha fallecido.
6. En incidentes con buques pesqueros existe un entorno social muy afectivo y los mecanismos de solidaridad son especialmente fuertes en este colectivo, por lo que es muy importante tener presente la incidencia previsible de estos vínculos sociales.
- Es muy probable, que en los primeros momentos las intervenciones se lleven a cabo en dependencias portuarias (o de la propia cofradía en el caso de pescadores). Aunque son un apoyo para los familiares, a veces

Protocolos en emergencia marítima

dificulta la intervención de nuestros equipos, y es importante buscar lugares más apropiados para llevar a cabo este tipo de intervención y facilitar el bienestar de la persona, como pueden ser hoteles o su propio domicilio.

7. Las huellas producidas en un cadáver por 48 horas de mar son muy aparatosas.
 - Si los familiares o allegados, quieren ver el cadáver es importante advertirles del estado del cuerpo, y de las posibles consecuencias de verle en ese estado.
 - Aconsejar sobre quién sería la persona más indicada para realizar la identificación, en caso de que sea necesario llevarla a cabo.

Protocolos en accidentes aéreos

7. Protocolos en accidentes aéreos

7.1. Pautas de Intervención Psicosocial tras accidentes aéreos

DEFINICIÓN

Cruz Roja Española tiene establecidos Convenios con las compañías aéreas **IBERIA, AIR EUROPA, SWFIT AIR, CANARFLY** y **BINTER** que tienen por objeto “atender las necesidades psicosociales de las víctimas y familiares afectados por cualquier incidente o accidente de aviación que les pueda afectar directa o indirectamente, a las citadas compañías dentro del territorio nacional y, excepcionalmente, en el extranjero”.

Tomando como referencia los citados convenios se establece un “procedimiento de actuación conjunta entre las Compañías Aéreas y Cruz Roja Española”, con el objetivo de definir las tareas a realizar por parte de cada uno de los mecanismos de coordinación y gestión propios de la Cruz Roja Española.

Se establecen los siguientes mecanismos de coordinación y gestión del dispositivo:

- **Centro de Coordinación de CRE**, cuyas funciones son **repcionar la “orden de movilización”** emitida por la compañía aérea por los canales de comunicación establecidos, **trasladarla** a la Dirección del Departamento de Salud y Socorros de la Oficina Central, **solicitar** a la Dirección del Dpto. de Salud y Socorros la designación de la persona en cargada de realizar las tareas asignadas al **“Responsable de Cruz Roja”**, **notificar** a la compañía aérea la correcta **recepción de la “orden de movilización”** así como las **personas designadas como “Responsable de Cruz Roja”**, **alertar y movilizar los recursos** de Cruz Roja necesarios de acuerdo a las indicaciones del “Responsable de Cruz Roja”, que permitan conformar el dispositivo de atención, **registrar** el desarrollo de la intervención, **elaborar y mantener un directorio telefónico** del Responsable de Cruz Roja de turno, el Responsable de la compañía aérea, el Referente de Cruz Roja de turno en cada escenario y los Jefes de Equipo del ERIE que se encuentren interviniendo, **confeccionar y remitir** un resumen de la intervención cada ocho horas **y comunicar el fin de la** intervención del dispositivo iniciado a la compañía aérea, la Dirección del Dpto. de Salud y Socorros, la Coordinación General de CRE y el Dpto. Comunicación e Imagen.
- **Responsable de Cruz Roja** (Designado por la Dirección del Dpto. de Salud y Socorros de la Oficina Central), cuyas funciones serían las de **definir** de manera conjunta con el Responsable de la compañía aérea **el dispositivo** a establecer (escenarios, puestos de actividad, recursos materiales y vehículos, necesidades en materia de comunicaciones y coordinación), **asignar** las **misiones** generales a realizar en cada uno de los escenarios a cada uno de los referentes de CRE, **proponer** a la Dirección del Dpto. de Salud y Socorros un **cuadrante de “Responsables de Cruz Roja”** para al menos las próximas 48 horas, que prevea **relevos cada 12 horas**, **mantener** un **seguimiento** de la intervención en **términos cualitativos**, que realiza el dispositivo establecido,

en contacto con el referente de cruz roja en cada uno de los escenarios, **comunicar** al Centro de Coordinación de Cruz Roja las **necesidades de recursos** a desplegar para cada uno de los escenarios así como los compromisos asumidos por CRE con relación a la compañía, y **atender** las **demandas** que por parte del **responsable de la compañía** se manifiesten y no se hayan previsto.

- **Referente de Comunicación e Imagen** (Designado por la Dirección del Dpto. de COI).
- **Referente de Cruz Roja** en el lugar / lugares de intervención, cuyas funciones serían **organizar** al equipo ERIE a su cargo en relación a las misiones asignadas por el Responsable de Cruz Roja en el escenario asignado, **reportar e informar** al Centro de Coordinación del desarrollo de la intervención durante su turno de trabajo **en términos cuantitativos** así como informar de incidencias (sobre los recursos humanos o materiales empleados, de seguridad y orden público etc...), **realizar** todas las tareas asignadas al Jefe de Equipo del ERIE establecidas en el documento de organización de la especialidad.

Así mismo en CRE se dispone del **Dpto. de Comunicación e Imagen**, encargado de la **captación de toda la información** relativa a la intervención, en coordinación permanente con el Centro de Coordinación, el Dpto. de Salud y Socorros y los Responsables CRE escenarios, la **coordinación** con Dirección de COM del ámbito territorial afectado y alerta de recursos humanos y con el responsable de comunicación de la Cía. aérea implicada, para la elaboración y gestión de la “estrategia de comunicación” a llevar a cabo por parte de CRE tras el accidente / incidente aéreo, **trasladar** a la Dirección del Departamento de Salud y Socorros de la Oficina Central dicha información para su validación, **designación de portavoces** (Institucional (CC o SS), en escenario (responsable intervención en terreno) y los técnicos de COI podrán actuar como portavoces CRE en primera fase emergencia), **elaboración de la información, interna y externa**, acordada en CRE y con la Compañía aérea y **rendición de cuentas**: seguimiento, análisis y reporte permanente de los impactos en medios y redes sociales y elaboración Informe final de Impactos.

Existiendo la figura del “**Portavoz de Cruz Roja**”, siendo este último el interlocutor ante los medios de comunicación, **realizando** la atención a las entrevistas y realización de declaraciones, **receptionando** las demandas de información de los medios de comunicación y trasladar las mismas al Dpto. de Comunicación e Imagen y **participando** en la confección del argumentario de Cruz Roja en relación a la operación de asistencia.

Siendo también necesario establecer unas pautas específicas para la intervención psicosocial directa con los afectados, se crean los modelos aquí presentados.

RESPONSABLE

El responsable de velar por la aplicación de este procedimiento, será el Jefe de Equipo (o persona en quien delegue).

INDICACIONES

Las pautas aquí presentadas, serán complementarias al resto de protocolos comunes a todas las intervenciones, y pretenden añadir conocimientos específicos sobre las situaciones de emergencia en accidentes aéreos.

Las pautas de Intervención Psicosocial en situaciones de accidentes aéreos, son indicaciones sobre rasgos específicos de este tipo de intervenciones, que deberán ser tenidos en cuenta para optimizar las intervenciones de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial de Cruz Roja Española.

Pautas de Intervención Psicosocial tras accidentes aéreos

Intervención Psicosocial:

- La compañía facilitará a las víctimas y a sus familiares el **apoyo psicológico** necesario para hacer frente y ayudar a superar el accidente y el duelo posterior a la emergencia, a través de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial.
- La compañía debe atender al menos a **cinco familiares** por cada una de las personas a bordo (Real Decreto 632/2013 de 2 de Agosto de 2013). Considerándose familiar al cónyuge o pareja de hecho, los ascendientes y descendientes por consanguineidad o afinidad, y los parientes en línea colateral hasta el segundo grado (Real Decreto 632/2013 de 2 de Agosto de 2013).
- Se preguntará si hay más **miembros de la familia que deberían ser informados formalmente**. Incluyendo aquellos miembros que no son reconocidos legalmente como miembros de la familia.
- Cruz Roja Española se compromete a tener disponibles los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial operativos en un **plazo máximo de seis horas**, desde la recepción de la demanda, para estar en disposición de trasladarse al escenario de la emergencia, si esta se produjese **en el territorio nacional**, y un máximo de **veinticuatro horas** si se trata de una intervención en **el ámbito internacional**.
- En aquellas situaciones donde se produzca un **accidente aéreo fuera del territorio nacional**, Cruz Roja Española incorporará tres miembros de los equipos de Intervención Psicosocial, con perfil de **psicólogo, jefe de equipo y/o trabajador social**, para que se puedan desplazar conjuntamente con el dispositivo organizado por la compañía aérea, como apoyo técnico en las labores de atención a familiares. Esta participación de Cruz Roja Española, y de acuerdo a nuestros procedimientos de coordinación, estará condicionada a la previa consulta y autorización por parte de la Sociedad Nacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja del país afectado por el accidente. Asimismo Cruz Roja Española, siempre que sea posible, facilitará el contacto con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja de la zona donde se produjese el accidente, para analizar la posibilidad de que estén disponibles recursos materiales y humanos que puedan apoyar el dispositivo dispuesto para la atención psicosocial a los afectados.
- No podemos olvidar que existen una serie de variables (lugar donde se produce el accidente, nacionalidad de los pasajeros, edades, escenarios de intervención....) que pueden requerir una reorganización del dispositivo previsto. Como se recoge en el procedimiento de activación y movilización, para cualquier modificación del dispositivo previsto se consultará, para la toma de decisión y autorización, al responsable de Cruz Roja y de la compañía aérea. Algunos de los **factores a tener en cuenta** serían:
 - Localización geográfica del incidente.
 - La cantidad de personas afectadas (pasajeros y tripulaciones) y el grado de afectación.
 - Las consecuencias que ha provocado o puede provocar a corto o largo plazo: Fallecidos, heridos, hospitalizaciones, repatriaciones...
 - Circunstancias destacables o peculiaridades que puedan condicionar la intervención: gran número de víctimas que hablan otro idioma, niños, personas de movilidad reducida, desaparecidos o fallecidos, etc.

Protocolos en accidentes aéreos

- Se distinguen cuatro niveles en función de la relación con el incidente: víctimas del primer nivel: individuos que experimentan directamente el Incidente; víctimas de segundo nivel: Los familiares de las víctimas, amigos y compañeros; víctimas de tercer nivel: Personas de la compañía que intervienen en la emergencia; víctimas de cuarto nivel: comunidad, organizaciones en general. La organización de la asistencia psicológica debe estar dirigida al menos para víctimas de primer, segundo nivel y tercer nivel.
- En caso de accidente aéreo se crean varios centros de atención:
 - El **Centro de Recepción de Supervivientes** (CRS): Esta zona es un área designada para aquellos pasajeros que han resultado ilesos. Se prevé que éstos pasajeros se encuentren en una situación de shock y aunque no tienen lesiones físicas, el trauma asociado con lo vivido en este tipo de accidentes puede ser muy fuerte. Es importante que un Representante de la Compañía se reúna con todos y cada uno de los pasajeros para ofrecer ayuda y obtener información específica de los hechos.
 - El **Centro de Recepción de Familiares** (CRF): Este centro de recepción es conocido también como Centro de Recepción de Acogida. En muchos casos, los pasajeros tienen familiares o amigos que puedan recogerlos en el aeropuerto. Se deberá tener en cuenta que las emociones expuestas por los familiares amigos serán de gran magnitud. Por lo tanto, cualquier zona designada para este encuentro deberá hallarse lejos de la opinión pública y los medios de comunicación.
 - El **Centro de Reunificación**: Los pasajeros que hayan resultado ilesos serán trasladados por el personal de emergencia a un lugar determinado y asignado del aeropuerto para poder reunirse con sus familiares y amigos.

Funciones del Equipo de Apoyo a familiares

- Reportarán al Supervisor del equipo y darán asistencia logística a los familiares y supervivientes (mantas, bebidas, productos de aseo...). Ver puntos "Centro de Recepción de Supervivientes" y "Centro de Recepción de Familiares".
- Cada miembro del equipo de apoyo tendrá asignado una o varias familias. La asignación de familia estará en función del número de personas que formen parte de un mismo núcleo familiar y del estado emocional en el que se encuentren.
- Identificarán las necesidades inmediatas y urgentes.
- Prepararán los traslados a hoteles, domicilios u hospitales.
- Acompañarán a los familiares.

Centro de Recepción de Supervivientes (CRS):

- La **duración de la estancia** en el Centro de Recepción de Supervivientes será relativamente corta, entre **1 y 4 horas**.
- La zona en la que se vaya a reunir a los supervivientes lo decidirá la dirección del aeropuerto (si el accidente ha ocurrido allí).
- Los voluntarios comprobarán que los **baños** que puedan utilizar los supervivientes estén provistos de jabón, toallas, productos de higiene infantil y femenina. Si hubiera alguna carencia lo reportarían al supervisor para que se solucione.
- Deberá haber **teléfonos gratuitos** con acceso internacional.
- Los voluntarios deberán ofrecer de **comidas y bebidas** (no alcohólicas) gratuitas y en cantidad suficiente y reponer las provisiones con frecuencia.

- La **ropa** de los supervivientes estará probablemente mojada de la espuma contra incendios, sucia de sudor y sangre y rota, por lo que habrá que proveerles de ropa en buenas condiciones.
- Es posible que haya **niños**, por lo que será necesario **mantenerlos distraídos con juguetes, cuentos, juegos...** por lo que habrá que intentar habilitar una zona para ellos. Asimismo, habrá que tener en cuenta la **alimentación apropiada** de los bebés.
- Los supervivientes pueden sufrir **desorientación** por lo que necesitarán **atención constante** y precisarán **información continua**.
- Es importante tener presente que los supervivientes recordarán toda su vida la forma en que fueron tratados en esos momentos. Mostrar **preocupación, cariño y comprensión** es de vital importancia.
- El **personal de la Compañía** debe estar presente, visible y disponible, para ello se les proveerá de un **chaleco identificativo**.
- El personal de la Compañía debe saber cuáles son las **necesidades de tipo físico y práctico que tienen los supervivientes**, tanto de forma inmediata como a medio plazo. Así como también debe conocer quiénes, entre los susceptibles de salir del Centro de Recepción de Supervivientes y **cuándo y dónde serán transferidos**.
- El **Coordinador del Equipo de Apoyo** debe estar informado de todo lo que acontece para que pueda a su vez informar al Centro de Control de Crisis (CCC) y al Centro de Información Telefónica (CIT).
- El proceso de recogida de la información en el CRS depende de cada aeropuerto.
- Se deberá proveer a los supervivientes de **atención médica básica y primeros auxilios** por lo que los voluntarios estarán pendientes de cuando el personal sanitario les atienda.

Características a tener en cuenta con los afectados:

- Los supervivientes son generalmente normales y no son casos psiquiátricos. La mayoría necesitan ayuda positiva (información sobre servicios disponibles) como conseguir beneficios del seguro y ayuda financiera (ayuda de servicios sociales, asistencia sanitaria, transporte etc.). También necesitarán buenos interlocutores.
- La gente responde a interés y preocupación activa, sus habilidades a enfrentarse con problemas son reducidas dramáticamente y se sientan aislados y solos. El interés activo y una muestra de preocupación puede restablecer un sentido de identidad y anticiparse a problemas emocionales graves.
- Las víctimas rechazan ayuda si creen que implica que son “débiles” o “locos”. A menudo los supervivientes rechazarán ayuda si creen que implica que tienen un problema emocional.
- La gente rechaza ayuda por orgullo, quizá sientan humillación porque necesiten ayuda y no quieran ayuda de extraños - rechazarán ayuda de los que ellos crean hayan causado el problema. Esto se puede superar si se aclara la situación a la víctima y se ofrece la asistencia con humildad.
- Se puede anticipar ambivalencia por parte de aquellos a los que se está intentando a ayudar – “no te ofendas”. Respuestas como “Te odio a ti y a tu burocracia, pero necesito el apoyo” o “Estoy contento de estar vivo, pero, ¿por qué viviría yo y otros han muerto?”
- Es esencial el respeto y habilidad para escuchar a la gente haya sufrido.

Centro de Recepción de Familiares (CRF) (Aeropuerto y hoteles):

- El aeropuerto habilitará una zona donde puedan estar los familiares de los pasajeros y ésta debe estar fuera de la zona de embarque y antes de los controles de inmigración y seguridad. Lejos de las zonas de tránsito de pasajeros y protegido de la curiosidad de la prensa y público.
- Las personas que allí son acogidas pueden alcanzar estados de hiperemotividad. Será necesario mantener una atención constante y necesitarán información continua.
- Los voluntarios que estén en el CRF deben conocer en todo momento quiénes están ahí, y las necesidades de tipo físico o práctico que tengan los familiares y allegados, tanto de forma inmediata como en el futuro.
- El personal de la Compañía debe saber cuando los familiares serán trasladados del aeropuerto, a los hoteles o enviados de vuelta a sus domicilios.
- El proceso de recogida de la información en el CRF depende de cada aeropuerto. Puede ser función de la Policía o de la Compañía. En cualquier caso, es importante que el REA obtenga la información de los que se encuentran en el CRF.
- En algún momento se dará información acerca de los afectados por el accidente. Las noticias podrán ser buenas, no muy buenas o no tenerlas. Es por ello que es muy importante que exista un sistema de circulación de las personas en un sentido único.
- El trato que reciban los familiares y allegados en el CRF lo recordarán toda su vida. Mostrar preocupación, atención personalizada, cariño y compasión es la prioridad número uno.
- El **proceso de comunicación de noticias** depende de cada país. Puede ser función del Estado o de la Compañía. En cualquier caso, se intentará que la **comunicación sea personal y no se empleen listados**. Es importante tener presente que los familiares recordarán toda su vida de qué modo les comunicaron el fallecimiento de su familiar. Si la comunicación fuera impersonal, provocaría un shock emocional y una reacción de crisis de ansiedad colectiva. Por ello, la compañía se esforzará en tratar la comunicación de malas noticias de una manera personalizada. Para ello, contará con el apoyo, asesoramiento y la participación de los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial.
- **Del Centro de Recepción de Familiares pasarán al área de información y de ahí al hotel o domicilio.**
- El hotel donde se vayan a reunir a los familiares de las víctimas, lo decidirá la compañía. Se separará los familiares de las tripulaciones con respecto a los familiares de los pasajeros. Habrá diferentes equipos de intervención en los dos hoteles con el mismo objetivo.
- Los voluntarios que vayan a asistir a la familia en el centro de información de familiares del aeropuerto y en el hotel, deberán tener en consideración los siguientes detalles: deberá haber baños cercanos que estén continuamente atendidos en limpieza, con un suministro constante de productos de higiene, incluso femenina e infantil; teléfonos disponibles, gratuitos y con acceso internacional; deberán asegurarse que el lugar sea confortable sin vistas al exterior y dispuestos en grupos reducidos; deberán suministrar bebidas no alcohólicas gratuitas y comprobar que no se está sirviendo bebidas alcohólicas; deberá organizar espacios para los niños con juguetes, libros o juegos. A ser posible en una zona aparte. Darles comida y bebida apropiada.

- En cuanto a la **notificación de que un ser querido era pasajero del avión que ha sufrido el accidente**, se preguntará si hay más **miembros de la familia que deberían ser informados formalmente**. Incluyendo aquellos miembros que no son reconocidos legalmente como miembros de la familia.

Características a tener en cuenta en concreto con los familiares y allegados:

- Los familiares y allegados pueden residir en cualquier parte del mundo. Su cultura y religión serán determinantes en sus reacciones y preocupaciones. Su estatus social tendrá también influencia. Sus preocupaciones y reacciones pueden ser muy diferentes a las nuestras.
- Es necesario que sus expectativas se acomoden a la realidad tan pronto como sea posible. El tiempo es un factor limitativo.
- Los familiares supondrán que lo sabemos todo, que les daremos información precisa y veraz. Y sobre todo, que ellos son los más importantes de todos.
- En realidad no lo sabremos todo, la información que tengamos puede no ser fiable y ellos son uno más entre otros.

Centro de Reunificación:

- Una zona designada para estos encuentros debería de estar lejos del público y de los medios de comunicación, así como el Centro de Recepción para Familiares y Amigos y Centro de Recepción de Pasajeros llesos.
- Todos los esfuerzos deben orientarse a proporcionar apoyo emocional y comodidades físicas, ofreciendo transporte aéreo, transporte por tierra o alojamiento de hotel, si fuera necesario

Transporte y hospedaje de las personas afectadas:

- La compañía asegurará el transporte de los familiares de las personas a bordo hasta el lugar de accidente y el regreso, así como el alojamiento y manutención durante el tiempo necesario en función del curso de las labores de rescate e identificación y, en su caso, repatriación, de las víctimas del accidente. Además asegurará el transporte a los supervivientes del accidente.
- Se asegurará que se ofrece alojamiento en lugares distintos a los familiares de los fallecidos y a los supervivientes y sus familias. Asimismo, intentará alojar en lugares diferentes a los miembros de la tripulación y sus familiares y a los pasajeros y sus familiares.
- Las familias asignarán a una persona de contacto y deberán mantenerse unidas siempre y cuando sea posible.

Actos conmemorativos:

- En colaboración con el gestor aeroportuario contactará con las víctimas del accidente y a sus familiares ante posibles actos de conmemoración.

7.2. Procedimientos y formularios para accidentes aéreos de Air Europa

DEFINICIÓN

En el marco del convenio que mantiene Cruz Roja Española con Air Europa para atender las necesidades psicosociales de las víctimas y familiares afectados por cualquier situación de emergencia que afecten directa o indirectamente a Air Europa, se han definido por parte de la compañía, los formularios a cumplimentar para el registro de los datos que se consideran de interés.

Se han detallado 1 procedimiento y 3 formularios:

- *Plan de Atención a Víctimas de Air Europa*
- *Formulario de información del pasajero*
Será aquel que se utilice en el Centro de Recepción de Supervivientes (CRS).
- *Formulario de información para familiares y amigos*
Será aquel que se utilice en el Centro de Recepción de Familiares (CRF).
- *Listado del Centro de Reunificación*

RESPONSABLE

Las personas designadas para la toma de datos: generalmente socorristas de acompañamiento.

La toma de datos se hará únicamente en formato papel.

INDICACIONES

Estos formularios serán independientes y complementarios a los registros que desarrolle Cruz Roja Española de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Se cumplimentará uno por cada persona que atendamos teniendo en cuenta el criterio de escenario donde estemos trabajando. Se identifican cuatro escenarios diferentes: centro de recepción de supervivientes, centro de recepción de familiares, personas alojadas en hoteles y heridos evacuados en centros sanitarios.

Todos los formularios rellenos en cada uno de los escenarios, serán archivados y custodiados por el Jefe de Equipo que será la persona responsable de hacérselos llegar al responsable de la compañía aérea encargado de la recogida de datos.

METODOLOGÍA

Se irán cumplimentando los datos requeridos en cada formulario, siempre y cuando dispongamos de ellos.

Es bastante probable que en los diferentes escenarios de emergencia haya un responsable de Iberia con el que mantendremos el contacto para clarificar cualquier detalle de estos formularios, así como para valorar si se mantienen las indicaciones descritas anteriormente sobre el procedimiento a seguir para el

Protocolos en accidentes aéreos

envío de los formularios a Iberia. El responsable de Iberia en la zona puede determinar que la información se la facilitemos directamente a él para poder ir recopilando datos. Cualquier alteración del procedimiento anteriormente establecido, se comunicará al Centro de Coordinación.

7.2.1. Plan de Atención a Víctimas de Air Europa

1) Centro de Recepción de Supervivientes

1.1) Directrices para el personal del centro de supervivientes

- Las últimas novedades se darán en forma de briefing al Coordinador del Centro de Supervivientes
- Asegúrate de que todos los Supervivientes son tratados con delicadeza y respeto.
- Mantén toda la información de supervivientes de forma confidencial en todo momento.
- No permitas ningún medio de comunicación en el Centro de Supervivientes.

Proceso de identificación:

- Ayuda a los supervivientes a completar el Formulario de Información Del Pasajero y el Formulario de Información de Seguimiento de su Equipaje y presta atención a las siguientes necesidades:
 - Condición física,
 - Condición emocional
 - Personales/medicación,
 - Llamadas domésticas/Internacionales
 - Idioma especial
 - Cuidado de niños y ancianos
 - Transporte, Hoteles
 - Religiosas/de asesoramiento
- Nota: En caso de identificar necesidades especiales, informa de las mismas al Coordinador del Centro de Supervivientes
- Entrega a cada superviviente una etiqueta para poner su nombre en ella como medida temporal de identificación.
 - Recopila todos los formularios cumplimentados de Información Del Pasajero y revísalos para comprobar que son legibles. Acláralos si es necesario.
 - Devuelve el Formulario de Información Del Pasajero cumplimentado al Coordinador del Centro de Supervivientes.
 - En caso de que los supervivientes pidan dinero, trátalo y verifícalo con el Coordinador del Centro de Supervivientes.
 - Si la tripulación llega al Centro de Supervivientes, informa a su Coordinador de inmediato.

Proceso de Confirmación:

- Proceso para informar a supervivientes SIN familiares/amigos esperándoles en el Centro de Recepción de Familiares y Amigos
 - Pregunta cómo podemos ayudarle (alojamiento en hotel, transportes...).
- Proceso para informar a supervivientes CON familiares/amigos identificados en el Centro de Recepción de Familiares/Amigos
 - Una vez los familiares/amigos del superviviente han sido identificados, lleva a ese superviviente a un lugar privado alejado del resto de supervivientes.
 - Informa al superviviente de que serán reencontrados en el Centro de Reunificación y que se organizará un transporte seguro para tal fin.

- En caso de que los medios de comunicación se acerquen a ti, comunícales que únicamente el Departamento de Comunicaciones emitirá declaraciones públicas.
- En caso de sentirte incómodo con tu rol, informa de ello al Coordinador del Centro de Supervivientes para ser sustituido en cuanto más personal quede disponible.

1.2) Briefing para supervivientes:

Antes de realizar un briefing a supervivientes:

- Preséntate a la persona responsable del Centro de Supervivientes, y presenta a cualquier otro miembro del personal como tu sustituto cuando no estés en la sala.
- Los primeros briefings deberían incluir información sobre los aseos, teléfonos, alimentos y refrescos, etc. del Centro de Supervivientes.
- Cita siempre la fuente de información.
- Por ejemplo: 'Esta información fue emitida por la Autoridad Aeroportuaria, Departamento de bomberos, Policía, AEA, etc.'
- Nunca ocultes información a los supervivientes. Diles siempre la verdad
- No comentes o especules sobre las causas del accidente.

La información sobre el accidente debería incluir:

- Comunicados de prensa /declaraciones públicas de la aerolínea.
- Información del lugar del accidente, por ejemplo: Estado de los Bomberos, de Operaciones de Rescate o de otras actividades del lugar.
- Hospitales que están siendo usados, si es posible.

La información durante el proceso debería incluir:

- Explica del proceso de recopilación de datos de sus familiares/amigos:
Se distribuirán Formularios de Información de Pasajeros.
 - Ayudar a los Supervivientes a cumplimentar el Formulario de Información del Pasajero (la dirección y el número de teléfono de los pasajeros podrían ser usados por la aerolínea para hacer seguimiento de los pasajeros. Las Autoridades de Investigación podrían solicitar esta información para entrevistar a pasajeros en calidad de testigos).
 - Explica cómo les ayudaremos a localizar/reunirles con otros pasajeros y familiares
 - Explica cómo les ayudaremos con los alojamientos hoteleros, transportes, llamadas de teléfonos, y cuidando sus objetos personales así como su equipaje de mano.
 - Infórmales de que todos los formularios serán manejados de forma confidencial.
 - Explícales como les ayudaremos con las re-compra de vuelos de reubicación

2) Centro de Recepción de Familiares y Amigos

2.1) Directrices del personal del Centro de Recepción de Familiares y Amigos

- El Coordinador del Centro de Recepción de Familiares y Amigos informará de las últimas novedades
- Asegúrate de que todos los familiares/amigos son tratados con delicadeza y respeto

Protocolos en accidentes aéreos

- Mantén la información sobre pasajeros y familiares/amigos de forma confidencial en todo momento
- Podrán estar en el Centro de Recepción de Familiares y Amigos los siguientes:
 - Familiares/amigos
 - Personal médico
 - Personal de soporte de la Aerolínea
 - Seguridad
 - Equipo de apoyo y personal de Atención a Familiares
 - Personal de la Autoridad Aeroportuaria
 - Cruz Roja/Media Luna u organizaciones de salud mental
 - Representación religiosa
- No dejes a ningún medio de comunicación entrar o estar en el Centro de Recepción de Familiares y Amigos
- Si hay alguna televisión en el Centro de Recepción de Familiares y Amigos, enciéndela para aquellos familiares que quieran verla. Sin embargo la televisión debería ser colocada de manera que permita discreción.

Proceso de Identificación:

- Ayuda a los familiares cuando cumplimentan el Formulario de Información para Familiares/Amigos y presta especial atención en las siguientes necesidades especiales:
 - Identidad de los familiares y pasajeros
 - Condición física y emocional
 - Personal/medicación
 - Necesidades de comunicación - Internacional/doméstico
 - Necesidades religiosas/asesoramiento
 - Necesidades lingüísticas especiales
 - Necesidades de familiares especiales (niños y ancianos)
 - Necesidades de transporte o alojamiento

Nota: Informa al Coordinador del Centro de Recepción de Familiares y Amigos en caso de que se identifiquen necesidades especiales concretas.

- Informa a los familiares/amigos de que no conocemos el estado del pasajero (no a bordo, fallecido, superviviente, herido, etc.) y tendrán que esperar a que llegue más información
- Recopila los formularios de Información para Familiares/Amigos cumplimentado y entrega a cada familiar/amigo la etiqueta de nombre, con sus apellidos en ella, como forma de identificación temporal.
- Repasa cada formulario y asegúrate de que es legible. Aclarar y ayudar si es necesario.
- Entrega los Formularios de Información para Familiares y Amigos al Coordinador del Centro de Recepción de Familiares y Amigos

Proceso de confirmación:

- **Proceso para informar a familiares/amigos con parientes/familiares que NO ESTÁN en la Lista de Pasajeros**
 - Identifica a los familiares/amigos y llévalos a un lugar privado alejado del resto de familias.
 - Explícales compasivamente que sus familiares o amigos no aparecen en la Lista de Pasajeros
 - Recopila las etiquetas temporales de nombres y pídeles que abandonen el Centro de Recepción de Familiares y Amigos

- Utiliza a los servicios de Seguridad si es necesario
- **Proceso para informar a familiares/amigos con familiares/amigos que ESTÁN en la Lista de Pasajeros**
 - Identifica a los familiares/amigos y llévalos a un lugar privado alejado del resto de familias
 - Explícales compasivamente que sus familiares o amigos aparecen en la Lista de Pasajeros, y que les proporcionarás más información en cuanto la misma esté disponible
 - Asegúrate de que sus necesidades están siendo satisfechas
- Nueva información disponible sobre el estado del pasajero
 - Identifica a los familiares/amigos y llévalos a un lugar privado alejado del resto de familias
 - Infórmales de que:
 - Sus familiares/amigos han sido localizados como supervivientes
 - Serán reunidos en la siguiente localización (Centro de Reunificación u Hospital)
 - Se les proporcionará transporte organizado

En caso de que los medios de comunicación se acerquen a ti, comunícales que únicamente el Departamento de Comunicaciones emitirá declaraciones públicas. Redirígeles siempre a las oficinas centrales de prensa del operador

2.2) Equipo de Apoyo a familiares

El equipo de apoyo a Familiares está formado por el Coordinador del equipo de Apoyo, el Supervisor de base y el grupo de apoyo a familiares.

a) Coordinador Equipo de Apoyo de Familiares:

- Será activado por el Responsable de la Gestión de Crisis y se responsabilizará del envío y recepción de la información en un primer momento. Posteriormente, se encargará de gestionar la asistencia a los familiares de los pasajeros.
- Mantendrá un contacto continuo con la Cruz Roja mientras continúe el dispositivo.
- Contactará con el Coordinador del Equipo del Contact Center y le mantendrá informado.
- Contactará con los responsables de los departamentos de los que depende el grupo de apoyo a familiares para la organización operativa.
- Informará al Responsable de Gestión de Crisis de todos los detalles.
- Activará y gestionará a los Supervisores del Equipo de Apoyo de cada Base tanto del aeropuerto de salida como el de llegada del vuelo o más cercano si no hubiese Coordinador en dichos aeropuertos. Enviará un supervisor al aeropuerto de origen y dos al lugar del suceso: uno para la sala de supervivientes y otra para los familiares.
- En función del número de víctimas y el tipo de incidente, decidirá el número de supervisores e intervinientes que acudirán a las salas de los familiares. Para ello, tendrá en cuenta que se deberá diferenciar 3 salas independientes y alejadas entre sí de familiares de víctimas, sobrevivientes y tripulaciones, de conformidad con el Artículo 18.3 del Real Decreto 632/2013.
- Definirá cuántos recursos son necesarios para realizar las tareas asumidas desde la activación hasta la finalización del dispositivo. Para ello, contará con el asesoramiento del supervisor de equipo que están en el lugar del suceso y del responsable de los Equipos ERIE de Cruz Roja.

- Gestionará los recursos económicos y materiales designados en la emergencia para el Dispositivo de Apoyo a Familiares.
- Asesorará en materia de cómo dar las noticias al departamento de Comunicación del Grupo.
- Realizará una evaluación de la actividad desarrollada emitiendo un informe final.
- En función de la información de los supervisores de base, evaluará la necesidad de dar un apoyo psicológico específico para los intervinientes (Counselling en Crisis). Si es posible, utilizará a los Equipos ERIE para esta labor.

b) Supervisor de base del Equipo de Apoyo a Familiares

- Serán activados por el Coordinador del Equipo de Apoyo a familiares.
- Activarán y coordinarán el equipo de voluntarios de la zona asignada.
- En función del número de personas que acudan como familiares de los pasajeros, solicitará al responsable del equipo de apoyo, el número de personas necesarias para atender a los mismos durante los días que dure el operativo.
- Estarán en contacto continuo con el Coordinador del Equipo de Apoyo
- Se personarán en el lugar del accidente y se pondrán en contacto con los Jefes de Equipo del ERIE de la Cruz Roja para organizar a los voluntarios de la compañía.
- Colaborarán en el registro y filiación que realiza Cruz Roja de las familias a atender.
- Será el responsable directo del equipo de apoyo de la compañía que intervienen con las familias.
- Asignarán una o varias familias a cada voluntario del equipo de apoyo en función del número de personas y el estado emocional de cada uno.
- Se asegurará del cumplimiento de los turnos establecidos por el coordinador. Gestionará los descansos y las necesidades de los voluntarios.
- Integrarán a los intervinientes en el dispositivo organizado por la Cruz Roja.
- Recopilarán la información de los voluntarios que se les asignaron para poder reportar a la Cruz Roja y al responsable del equipo de apoyo.
- Gestionarán las necesidades logísticas de los supervivientes y los familiares. Gestionará el catering para que el equipo pueda ofrecer comidas y bebidas a los familiares.

c) Grupo de Apoyo a familiares

- Reportarán al Supervisor del equipo y darán asistencia logística a los familiares y supervivientes (mantas, bebidas, productos de aseo...). Ver puntos "Centro de Recepción de Supervivientes" y "Centro de Recepción de Familiares".
- Cada miembro del equipo de apoyo tendrá asignado una o varias familias. La asignación de familia estará en función del número de personas que formen parte de un mismo núcleo familiar y del estado emocional en el que se encuentren.
- Identificarán las necesidades inmediatas y urgentes.
- Prepararán los traslados a hoteles, domicilios u hospitales.
- Acompañarán a los familiares.

2.3) Briefing para familiares y amigos

Cosas para preparar antes de que hagas un briefing a familiares y amigos:

- Preséntate a ti mismo como la persona responsable del Centro de Recepción de Familiares y Amigos, e presenta a cualquier otro empleado con quien vayas a alternar la presencia en el Centro.
- Proporciona información sobre la localización de áreas de fumadores, aseos, teléfonos, alimentos y refrescos, etc. Dentro del Centro de Recepción de Familiares y Amigos.
- Siempre menciona la fuente de la información.
Por ejemplo 'Esta información ha sido emitida por la Autoridad Aeroportuaria, Departamento de Bomberos, Policía, AEA, etc.'
- Evita proporcionar detalles del número de pasajeros heridos o fallecidos salvo que esté confirmado. Este tipo de información varía con mucha rapidez.
- Nunca ocultes información a los familiares. Di siempre la verdad.
- No hables o especules sobre las causas del accidente.

La información sobre el accidente podría incluir:

- Publicaciones de prensa / Declaraciones públicas de la aerolínea
- Información del lugar del accidente por ejemplo: el estado de equipos de bomberos, de las operaciones de rescate u otras actividades en el lugar del accidente.
- Si es posible, los hospitales que están siendo usados.

La información durante el proceso podría incluir:

- Explicación del proceso de recopilación de información sobre sus familiares/amigos:
El Formulario de Información para Familiares/amigos será distribuido, uno por familiar.
 - Explicación de que se va a ayudar a familiares/amigos a la hora de rellenar el Formulario de Información para Familiares y Amigos.
 - El Formulario será utilizado para identificar necesidades especiales.
 - Informarles de que todos los formularios serán tratados de forma confidencial. Tan pronto como llegue información sobre el estado de sus familiares/amigos, serán informados.

Formulario de información del pasajero



Número de Vuelo / Fecha:	Fecha / Hora (Local):	Localización:
Información del Pasajero:		
Apellidos:	1ª Inicial Inicial 2º Nombre:	Tratamiento: Sr. Sra. Srta. Niño
Apellido Soltera:	Fecha Nacimiento	
Nombre	Otro nombre usado en la reserva (alias)	
Dirección (Calle / Ciudad / Código Postal / Estado / País):	Teléfono Móvil	
	Teléfono Casa	
Nacionalidad 1: Nacionalidad 2:	Idiomas Hablados	
Dirección de Correo Electrónico		
Eres: Pasajero..... Personal de la Aerolínea: de tierra o tripulante..... Otros.....		
Nombre y contacto de la empresa en la que trabaja:		
Otras personas que viajaban contigo y vuestra relación:		
Necesidades Especiales: (Ejemplos: Medicación, Idioma, Transporte, Hotel requerido, Comunicación, Cultura, Necesidades personales, Condiciones físicas/emocionales) Si lo necesitas, utiliza la parte de atrás de esta hoja para observaciones.		
Información de Contacto de Familiares y Amigos		
Apellidos:	Tratamiento: Sr. Sra. Srta.	Idiomas hablados
Nombre:		
Nombre:		Teléfono Móvil
Dirección (Calle / Ciudad / Código postal / Estado / País)		Teléfono Casa
¿Hay familiares y amigos aún por contactar? SI / NO	¿Requiere Hotel? SI / NO	
¿Hay familiares y amigos en el Aeropuerto? YES / NO		
Nombre del relativo más cercano con el que quiera que contactemos: ¿Cuál es su relación?		
Dirección de correo electrónico:		
Solo para uso del personal:		
Nombre del agente	Globalia – número:	

Formulario de información para familiares y amigos



Número de Vuelo / Fecha:	Fecha / Hora (Local):	Localización:
Información de Familiares / Amigos		
Apellidos:	Tratamiento: Sr. Sra. Srta.	
Apellido de Soltera:	Primera Inicial: Inicial 2º Nombre:	
Nombre:	Idiomas hablados:	
Nacionalidad:		
Relación con la persona desaparecida:	Teléfono Móvil:	
Dirección (Calle/Ciudad/Código Postal/Estado/País):	Teléfono Casa:	
Dirección de Correo Electrónico:	¿Requiere Hotel? S / N	
¿Quién es el relativo más cercano al pasajero?		
Necesidades especiales: (Ejemplos: Medicación, Idioma, Transporte, Hotel requerido, Comunicación, Cultura, Necesidades Personales, Condición Física / Emocional). Si lo necesita, utilice la parte de detrás de esta hoja para observaciones.		
Información del Pasajero:		
Apellidos:	Primera Inicial: Inicial 2º Nombre	Tratamiento: Sr. Sra Srta. Niño
Apellido de soltera:	Fecha de nacimiento:	
Nombre:	Otro nombre usado para la reserva o en el pasaporte (pseudónimo):	
Dirección (Calle/Ciudad/Código Postal/Estado/País):	Teléfono Móvil:	Teléfono Casa:
	Idiomas Hablados:	
1ª Nacionalidad: 2ª Nacionalidad	¿Condiciones médicas conocidas?:	
La persona desaparecida es: <input type="checkbox"/> Pasajero <input type="checkbox"/> Empleado de la Aerolínea en Tierra <input type="checkbox"/> Tripulación de la Aerolínea <input type="checkbox"/> Otros		
Nombre y contacto de la empresa en la que trabaja:		
Otras personas que podrían haber estado viajando con esta persona:		
Solo para uso del personal de la compañía		
Nombre del Agente	AEA-número	

7.3. Procedimientos y formularios para accidentes aéreos de Iberia

DEFINICIÓN

En el marco del convenio que mantiene Cruz Roja Española con Iberia para atender las necesidades psicosociales de las víctimas y familiares afectados por cualquier situación de emergencia que afecten directa o indirectamente a Iberia, se han definido por parte de la compañía, los formularios a cumplimentar para el registro de los datos que se consideran de interés.

Se han detallado 1 procedimiento y 2 formularios:

- *Plan de Atención a Víctimas de Iberia*
- *Formulario supervivientes - para el Centro de Recepción de Supervivientes (CRS) -*
- *Formulario familiares y allegados - para el Centro de Recepción de Familiares (CRF), residentes en Hotel y familiares de ingresados en Hospital / Servicio Médico -*

RESPONSABLE

Las personas designadas para la toma de datos: generalmente socorristas de acompañamiento.

La toma de datos se hará únicamente en formato papel.

INDICACIONES

Estos formularios serán independientes y complementarios a los registros que desarrolle Cruz Roja Española de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Se cumplimentará uno por cada persona que atendamos teniendo en cuenta el criterio de escenario donde estemos trabajando. Se identifican cuatro escenarios diferentes: centro de recepción de supervivientes, centro de recepción de familiares, personas alojadas en hoteles y heridos evacuados en centros sanitarios.

Todos los formularios rellenados en cada uno de los escenarios, serán archivados y custodiados por el Jefe de Equipo que será la persona responsable de hacérselos llegar al Centro de Coordinación (entregará los originales en mano o vía fax (91.335.44.55) a la atención del Coordinador de Guardia). Desde el Centro se enviarán todos los formularios a la Unidad de Coordinación Plan de Emergencias Iberia. El flujo de datos debe ser continuo por lo que no se esperará a tener recogidos todos los datos para facilitárselos a Iberia, sino que de manera continua y para poder ir gestionando las necesidades que identificaremos, se enviará la documentación.

METODOLOGÍA

Se irán cumplimentando los datos requeridos en cada formulario, siempre y cuando dispongamos de ellos.

Es bastante probable que en los diferentes escenarios de emergencia haya un responsable de Iberia con el que mantendremos el contacto para clarificar cualquier detalle de estos formularios, así como para valorar si se mantienen las

indicaciones descritas anteriormente sobre el procedimiento a seguir para el envío de los formularios a Iberia. El responsable de Iberia en la zona puede determinar que la información se la facilitemos directamente a él para poder ir recopilando datos. Cualquier alteración del procedimiento anteriormente establecido, se comunicará al Centro de Coordinación.

7.3.1. Plan de Atención a Víctimas de Iberia

La **asistencia psicológica** prevista por los planes de protección civil en el lugar del accidente se debe complementar con la asistencia que proporcionen las compañías aéreas afectadas.

Si el número requerido fuera superior al de 5 familiares por víctima bordo (de acuerdo con lo recogido en el Real Decreto 632/2013 de 2 de Agosto de 2013 y al Protocolo de Coordinación para la asistencia a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familias) se seguirán los criterios que establezca el Comité de Emergencias Corporativo atendiendo a las circunstancias particulares de cada caso (personas mayores, discapacitados...).

Además, de manera coordinada con la autoridad competente, se contemplarán medidas para mantener contacto continuado y atender las necesidades que puedan surgir a aquellos familiares de víctimas que no pudieran desplazarse a los centros de asistencia habilitados por la Compañía para la atención directa.

Se trata de un sistema mixto de actuación en el que, además de expertos cualificados de la propia Compañía, se cuenta con acuerdos firmados de colaboración. En este sentido, el Manual de Emergencias corporativo contiene el acuerdo de colaboración, que incluye, a demanda, la intervención de los equipos psicosociales de **Cruz Roja** en emergencias de Iberia, que incluye:

- Contactos y vías de notificación de la emergencia para la **solicitud de recursos**.
- **Apoyo psicosocial a las víctimas y sus familias**.
- **Apoyo psicosocial** a aquellos **empleados** que lo requieran.
- **Valoración y comunicación de necesidades psicosociales** en los diferentes escenarios de actuación.
- **Canalización a la Compañía de demandas sociales, materiales y económicas** de los afectados.
- **Dimensionamiento de los Equipos ERIE** (Equipo de Respuesta Inmediata en Emergencia) en función de la emergencia.

Los planes locales de emergencias de Iberia, contienen las acciones a tomar por el personal desplazado a los diferentes centros de asistencia en aeropuerto o en hoteles, para controlar que se cubren también estas necesidades:

- Medios de comunicación para los familiares: Teléfonos de libre acceso con información de uso. Accesibilidad a equipos multifunción: fotocopidora, fax, escáner. , Red Wifi o acceso a Internet gratuito, televisores y teléfono en todas las habitaciones y zonas comunes (a petición de los afectados).
- Acceso a mantas, ropa y calzado.
- Servicio de catering en el CAF designado: Bebidas no alcohólicas calientes y frías, panadería, bollería dulce y salada, frutas frescas y cereales, embutidos y fiambres, sándwiches y/o bocadillos. Posibilidad de obtener comidas especiales (alimentos infantiles, productos sin gluten, comida kosher...)
- Elementos de aseo personal, incluyendo los de higiene femenina e infantil.
- Medicamentos, siempre a demanda de un facultativo oficial y con autorización del Servicio Médico de la Compañía.
- Material de entretenimiento para menores.
- Cualquier otro solicitado por los afectados.

Contacto en emergencias, Localización de familiares y Procedimiento de contacto en aeropuertos

Contacto en emergencias y localización de familiares

Iberia hará uso de cuantas **herramientas propias o externas** estén a su disposición para **agilizar el contacto con los familiares** de aquellas personas que viajen a bordo de un avión siniestrado.

Según normativa vigente, todos los pasajeros tienen la posibilidad de facilitar en el momento de la reserva de un vuelo el nombre y dirección de la persona que consideren necesario avisar en caso de emergencia. El sistema de reservas de Iberia, **Amadeus**, contempla la opción de incluir esta información de contacto. Esta persona de contacto será considerada, en principio, la persona más allegada, "Next Of Kin", hasta que la Compañía o la autoridad competente hayan podido determinar que no lo sea y se dirijan las comunicaciones a la persona verdaderamente más allegada.

Además, en determinados destinos donde rige el **sistema API**, Información Anticipada sobre Pasajeros, el contacto en emergencias debe incluirse en el momento de la facturación.

Los datos de contacto de los pasajeros miembros del **programa Iberia Plus** o de cualquier otro programa de una compañía de la alianza Oneworld se utilizarán también en caso de emergencia y solo con fines de localizar a la persona más allegada.

La información de contacto de los familiares de los pasajeros en poder de Iberia, tanto la que figuraba en la reserva como la que se vaya conociendo a lo largo de la comunicación telefónica, o en los centros de atención en aeropuerto, serán facilitados a la persona de contacto de la Administración por el Interlocutor de Iberia.

La **información a las familias** sobre la situación de cada afectado la llevará a cabo la **persona de contacto de la Administración**, por lo que el **personal de Iberia** que contacte con los familiares **solo confirmará la presencia del pasajero a bordo y les remitirá a esta persona de contacto en los Centros de Asistencia a Familiares para más Información.**

Si realizadas todas las comprobaciones posibles a nivel interno, y si se comprueba la existencia de pasajeros por los que no se ha realizado ninguna consulta en un plazo de 24 horas desde la notificación del accidente, el Responsable/Interlocutor de Iberia facilitará a la Persona de Contacto de la Administración, el listado de pasajeros para coordinar la búsqueda a través de medios oficiales (Ministerio del Interior, Ministerio de Asuntos Exteriores).

Procedimiento de contacto en aeropuertos

El Responsable/Interlocutor de Iberia propondrá al **Director del Plan de Protección Civil de la Comunidad Autónoma** donde ha tenido lugar el accidente, la ubicación del CAF (con prioridad serán las instalaciones previstas por el gestor aeroportuario en sus planes de autoprotección). Se determinará también la ubicación, en su caso, del Centro de asistencia a supervivientes que hayan resultado ilesos o con heridas leves.

La ubicación del CAF se transmitirá a la **Unidad responsable de la Compañía de aeropuertos en origen, escala si la hubiera, y destino del vuelo** para el envío de

personal propio, o del agente handling según la escala, e iniciar la prestación de asistencia a medida que lleguen supervivientes y familiares.

Según el Protocolo de Coordinación para la asistencia a víctimas de accidentes de aviación civil y sus familias, el **Responsable de Asistencia del aeropuerto (RA)**, coordinará la recepción, reunión y acompañamiento al CAF de aquellos familiares que contacten en los puntos de atención del aeropuerto. La Ficha de primeras acciones del Responsable/Interlocutor de Iberia incluye la coordinación con este Responsable de las gestiones a realizar por el personal de Iberia, o su agente handling, que se encuentre en puntos de posible contacto de familiares.

Todo el **personal** ubicado en ese momento en cualquier punto de posible contacto de familiares (mostradores de atención clientes, mostradores de facturación) recibirá la información básica relativa a la emergencia: Número de vuelo, origen y destino.

Se nombrará un **grupo de empleados dedicados exclusivamente a las funciones de acompañamiento desde cualquier punto de contacto al CAF**, cuya actuación se coordinará con el RA.

Información Telefónica de la emergencia: Atención de consultas

El RD 632/2013 y el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familias determina que **será la Persona de Contacto de la Administración General del Estado la que informe a las familias sobre el estado de los pasajeros.**

Sin embargo, **las compañías tienen la obligación de contactar con la persona más próxima a cada uno de los afectados en un accidente aéreo para informar, exclusivamente, de la presencia del pasajero a bordo y de la ubicación de los centros de atención a familiares** en las escalas de origen, escala y destino del vuelo, en su caso. Esa información es la que se deberá entregar a través del Responsable/Interlocutor de Iberia a la Persona de Contacto de la Administración para su gestión.

Iberia dispone de un **Centro de Información Telefónica (CIT)** para la atención exclusiva a los directamente afectados por una emergencia.

Son objetivos de este centro:

- Facilitar información básica sobre el vuelo afectado (Número de vuelo, origen/destino, presencia del pasajero a bordo del avión siniestrado, ubicación de los centros de asistencia a familiares).
- Recoger información sobre contactos que reciban de las familias.
- Atender consultas sobre los pasajeros afectados.
- Coordinar las acciones necesarias para proveer a la mayor brevedad posible la asistencia requerida por los familiares (traslados, hoteles, acompañamiento, trámites administrativos y aduaneros...).
- Facilitar la información que se vaya recopilando a lo largo de la respuesta a la emergencia, al Comité de Emergencias Corporativo y al Responsable/Interlocutor de Iberia con la persona de contacto de la Administración.

Todas las **llamadas relativas a la emergencia serán gratuitas utilizando los teléfonos previstos por la Compañía**, que estarán activados las 24 horas del día durante todo el tiempo que sea necesario en función de la identificación de las personas afectadas y la evolución de las labores de rescate.

Una vez localizados los contactos de todos los afectados, la Compañía mantendrá abiertas las líneas el tiempo que considere necesario para continuar la asistencia hasta que se determine otra vía de comunicación a medio y largo plazo.

Llamadas nacionales	900 501 766
Llamadas Internacionales	+ 34 91 329 7900
Llamadas desde USA (obligatorio si hay pasajeros estadounidenses en el vuelo afectado)	+ 1 866 596 8587
Llamadas desde Brasil	+ 1 800 891 8721

Es función del Gabinete **de Comunicación dar publicidad a los números de atención a la emergencia**, tanto en España como para personas que llamen de fuera. La publicación de estos números, que son siempre los mismos, se hará de manera inmediata a la confirmación de una emergencia utilizando todas las vías posibles y teniendo en cuenta la nacionalidad y brigen/destino final de los afectados:

- Página web Iberia
- Redes sociales (Facebook y Twitter principalmente)
- Prensa nacional e internacional, en función del origen, destino y la nacionalidad de los pasajeros y sus familias (escrita y online)
- Radio y Televisión (emisoras y cadenas nacionales de máxima audiencia, y en la escala internacional más afectada, si es el caso).
- Además, se habilitará un teléfono de atención exclusiva a los medios de comunicación, que llevará a cabo la Oficina de Prensa dependiente de la Dirección de Comunicación: +34 91 587 7205

En función de la gravedad del accidente se podrá **sustituir toda la información de la web comercial por información corporativa relativa a la emergencia**, derivando la atención a clientes a otra plataforma, o crear un banner específico y visualmente de fácil localización dentro de dicha web (cuando no haya víctimas mortales o de gravedad, o, a medio plazo, cuando se haya coordinado la atención a todos los familiares de los afectados).

El Responsable/Interlocutor de Iberia facilitará estos números a la Persona de Contacto de la Administración de manera inmediata, de modo que puedan publicarse en cuantos medios oficiales estime oportunos.

Las lenguas oficiales previstas para la atención a la emergencia en el CIT son español e inglés. Además, el CIT cuenta con personal que puede atender en otros idiomas: Italiano, alemán, francés, holandés y portugués. Excepcionalmente se podrá solicitar a cualquier empleado de la Compañía su colaboración como intérprete en el caso de idiomas no manejados en el CIT.

Mientras se activa el servicio telefónico de atención exclusiva a la emergencia, será el personal que se encuentre de servicio en las plataformas de atención comercial al cliente, el que atenderá las llamadas entrantes, hasta la total gestión por parte del CIT.

El servicio será reforzado con un mensaje pregrabado sobre la emergencia, indicando el vuelo afectado, su origen y destino, solicitando el uso de los teléfonos gratuitos sólo a aquellos directamente relacionados con el vuelo que ha sufrido el accidente. El mensaje dará paso a la interlocución con un agente disponible.

La Compañía activará inmediatamente después de la confirmación de un accidente **una página web** (dedicada totalmente o mediante la inclusión de un banner específico, en función de la gravedad del accidente) **de atención a la emergencia** en la que se irá incluyendo la información relativa a la respuesta a la emergencia por parte de la Compañía (teléfonos de atención gratuita, ubicación del CAF...) y los comunicados oficiales con información relativa a la asistencia a víctimas y familiares. También está previsto el uso de las redes sociales para facilitar información.

Transporte y alojamiento

Iberia asumirá el **traslado ida/vuelta de los familiares a la escala afectada**, ya sea en aeronaves propias o de terceras compañías. Los traslados se harán, siempre que sea posible, en clase Preferente.

Cualquier gestión, sea **propia o con terceras compañías**, se hará sin cargo ni restricción de reserva alguna (con preferencia las reservas se harán en clase ejecutiva).

Si el traslado se hace utilizando medios distintos, Iberia tramitará dentro de lo posible las reservas, o reembolsará cualquier gasto derivado (tren, autobús...).

La misma política se seguirá para la **repatriación de pasajeros ilesos**.

Para facilitar la movilidad de los afectados y sus familias en las escalas donde Iberia haya activado su plan de asistencia, se dispone de los **contactos de empresas proveedoras de servicios de transporte**: Autobuses y microbuses, servicio de traslado del hotel, En la Sección E de cada plan local de emergencias, cada escala debe incluir las empresas con las que tengan contrato de prestación de servicio de transporte, y otras locales que se pudieran contratar en caso de necesidad.

La Sección E- Contact list Hotels/Listado de Hoteles del plan local de emergencias de cada escala contiene una lista definida de hoteles, de cuatro y cinco estrellas, con los que Iberia tiene acuerdos contractuales para la prestación de servicios de traslado, alojamiento y manutención en cada escala operada por Iberia. Los acuerdos se hacen preferentemente, allí donde disponen de instalaciones, con cadenas hoteleras que puedan poner a disposición cualquier hotel del grupo no contemplado en el plan (Sol Meliá, NH, Silken, AC, Sofitel, Sheraton...).

Para la separación necesaria entre supervivientes y sus familias, familiares de víctimas y tripulación, la previsión por escala es diferenciar, en la medida de lo posible:

- Hotel para el alojamiento de los supervivientes y sus familias
- Hotel para alojar a las familias de víctimas mortales
- Hotel para el alojamiento de las tripulaciones y sus familias
- Otros hoteles recomendados

En el caso de que se deba utilizar un hotel para alojar a familiares de supervivientes y de víctimas mortales, las reservas se harán en pisos diferentes.

Así mismo, los planes contemplan los datos de las empresas proveedoras de servicios de catering (ver Sección A del Anexo 1, -Station OverView/ Resumen general de la escala), que también podrán prestar servicio a los hoteles en caso necesario.

Asistencia Jurídica

Iberia colaborará con el Ministerio de Fomento, si así es requerida, en la preparación de un folleto informativo sobre los derechos que asisten a las víctimas y sus familiares, la responsabilidad de la Compañía en caso de accidente, los plazos para el ejercicio de las acciones de responsabilidad y cualquier otra obligación que afecte a la compañía conforme a la normativa vigente.

Los servicios jurídicos de la Compañía de la Dirección Legal estarán a disposición de autoridades, familiares y asociaciones de víctimas y familiares para cualquier tipo de consulta de carácter legal relacionada con la emergencia.

Visita al lugar del accidente

La Compañía, en su caso en colaboración con el gestor aeroportuario o con la autoridad competente y la OAV, Oficina de Asistencia a Víctimas, facilitará la visita, si es posible por su localización geográfica, al lugar del accidente a las víctimas y sus familiares, así como a las asociaciones de víctimas creadas a raíz del mismo, al menos el primer año tras la ocurrencia del accidente.

Dicha visita se realizará respetando los deseos de los afectados, y siempre que lo permitan las labores de investigación técnica de seguridad y judicial que se desarrollen en dicho lugar.

La compañía asumirá los gastos de traslado colectivo, alojamiento y manutención.

Ceremonias conmemorativas

Iberia proveerá los medios necesarios para que prime el respeto a todas las religiones y credos de las víctimas y sus familiares, así como a consideraciones sociales y culturales de los afectados y sus familias.

Se coordinará con la Persona de Contacto de la Administración y el RA la presencia de ministros de culto de las diferentes religiones, siempre a petición de los afectados. Iberia contará con las víctimas de un accidente y sus familias, así como con las asociaciones constituidas por éstos, para la realización de cualquier acto conmemorativo, ofrenda, recordatorio y actos de aniversario, y respetara en todo momento sus deseos, asumiendo cualquier gasto derivado.

Asociaciones de familiares afectados por el accidente

Iberia reconoce el papel de las asociaciones de afectados por un accidente aéreo como medio para que víctimas y familiares se enfrenten a los acontecimientos que se desarrollan tras la tragedia.

Por ello, y respetando el espíritu de la normativa internacional y nacional en la prestación de asistencia a los afectados, promoverá vías de contacto con sus representantes, en todos los temas relacionados con las obligaciones derivadas de la emergencia.

Compañías con acuerdo de colaboración y de código compartido

Iberia tiene firmados con otras compañías (Air Nostrum e Iberia Express) acuerdos de colaboración que incluyen la respuesta en caso de accidente.

En cuanto a los vuelos de código compartido, queda establecido que será la compañía operadora la responsable de la aplicación de su plan de asistencia. Iberia activará su plan, siendo compañía marketing, siempre que haya pasajeros propios a bordo, y, en cualquier caso, prestará su total colaboración a la compañía operadora afectada.

Los acuerdos de la alianza Oneworld, de la que Iberia es parte integrante, prevén la colaboración en la prestación de asistencia entre sus miembros en caso de accidente.

Accidente fuera del territorio nacional

El Manual de Emergencias Corporativo contiene la estructura, organización y procedimientos para la respuesta a la emergencia por parte de Iberia en todas las escalas donde opera, ya sean nacionales o internacionales, incluyendo el cumplimiento de la normativa vigente en cada una de ellas.

Formulario supervivientes



PASSENGER OR CREW IMMEDIATE NEEDS FORM / REGISTRO & NECESIDADES INMEDIATAS PAX OR CREW			DATE / Fecha				
PASSENGER OR CREW DETAILS / DATOS PAX OR CREW			TIME / Hora				
TITLE Tratamiento		NATIONALITY Nacionalidad					
FAMILY NAME Apellidos		AGE/ Edad					
		LANGUAGES Idiomas					
		CURRENT LOCATION / Localización actual					
		PRC / CAP					
FIRST NAMES Nombre		Crew Reception Cent / CAT					
		HOSPITAL / Hospital					
		HOTEL / Hotel					
PERMANNENT ADDRESS Dirección permanente		TELEPHONES / Teléfonos					
		HOME / Domicilio					
		MOBILE / Móvil					
		OTHER / Otro					
		E-MAIL					
CHEKED BAGGAGE / Description EQUIPAJE FACTURADO / N° piezas y descripción							
HAND BAGGAGE / Description EQUIPAJE DE MANO / N° piezas y descripción							
PASSENGER IMMEDIATE NEEDS / NECESIDADES INMEDIATAS PAX & CREW							
CLOTHING Ropa (tipo y talla)							
FOOTWEAR Calzado (tipo y número)							
MEDICAL NEEDS Medicinas							
Other documentation Documentos							
FINANCE Efectivo (cantidad y tipo moneda)							
HOTEL ACCOMMODATION / Reserva Hotel		Number of Rooms / N° habitaciones		Number of occupants / N° acompañantes			
TRANSPORT Transporte	Taxi Taxi	Date / Fecha		Time / Hora		Seats required Plazas necesarias	
		Origin / Origen					
		Destination / Destino					
	Air Avión	Date / Fecha		Time / Hora		Seats required Plazas necesarias	
		Origin / Origen					
		Destination / Destino					
	Train Tren	Date / Fecha		Time / Hora		Seats required Plazas necesarias	
		Origin / Origen					
		Destination / Destino					
FORM COMPLETED BY / FORMULARIO COMPLETADO POR							
FIRST NAME Nombre		COMPANY Compañía		TEL. CONTACT Teléfono contacto			
FAMILY NAME Apellidos		ID NUMBER N° Nómina		SIGNATURE Firma			

Formulario de familiares y allegados



PASSENGER ENQUIRY FORM / FORMULARIO FAMILIARES & ALLEGADOS					DATE / Fecha	
ENQUIRER DETAILS / Datos del interesado					TIME / Hora	
TITLE Tratamiento		NATIONALITY Nacionalidad		AGE / Edad		
FAMILY NAME Apellidos				LANGUAGES Idiomas		
FIRST NAMES Nombre				CURRENT LOCATION / Localización actual		
PERMANNENT ADDRESS Dirección permanente				FRRC / CAFamiliares		
				HOSPITAL / Hospital		
				HOTEL / Hotel		
				HOME / Domicilio		
RELATIONSHIP Relación con el PAX				TELEPHONES / Teléfonos		
Other Observations Observaciones				HOME / Domicilio		
				MOBILE / Móvil		
				OTHER / Otro		
				E-MAIL		
ENQUIRING ABOUT (PAX or CREW) / Datos de la persona por la que se interesa						
TITLE Tratamiento		NATIONALITY Nacionalidad		AGE Edad		LANGUAGES Idiomas
FAMILY NAME / Apellidos						RELIGION Religión
FIRST NAMES / Nombre						
Other Observations/ Observaciones						Residence / Lugar residencia
						City / Ciudad
						Country / País
NEXT OF KIN / Persona más allegada						
TITLE Tratamiento		NATIONALITY Nacionalidad		AGE Edad		LANGUAGES Idiomas
FAMILY NAME / Apellidos						TELEPHONE Numbers / Teléfonos interlocutor
						HOME / Domicilio
FIRST NAMES / Nombre						MOBILE / Móvil
						OTHER / Otro
PERMANNENT ADDRESS / Dirección permanente						
Observations Observaciones						
Other Observations / Otras observaciones						
FORM COMPLETED BY / FORMULARIO COMPLETADO POR						
FIRST NAME Nombre		COMPANY Compañía		TEL. CONTACT Teléfono contacto		
FAMILY NAME Apellidos		ID NUMBER Nº Nómina		SIGNATURE Firma		

Intervención con intervinientes

8. Intervención con intervinientes

8.1. Prevención de Estrés en Intervinientes en Emergencias y Catástrofes

DEFINICIÓN

El procedimiento Prevención de Estrés en Intervinientes en Emergencias y Catástrofes pretende organizar los diferentes aspectos a tener en cuenta para prevenir los efectos negativos del estrés de los intervinientes que actúan en situaciones de emergencia y/o catástrofes.

Se plantean acciones a desarrollar desde un enfoque de prevención primaria y secundaria sin establecer medidas intervencionistas desde Cruz Roja para la prevención terciaria. En definitiva se incluirían las medidas a tomar para maximizar el buen estado de la salud mental de los intervinientes antes de la emergencia y minimizar los efectos del estrés durante y después de su actuación

RESPONSABLE

Para la aplicación de este procedimiento, el responsable de Socorros y Emergencias, asume un papel principal para velar por la implantación de todas estas medidas. Necesariamente, otros departamentos como Voluntariado y Formación, desempeñarán un papel muy importante, y los Equipos ERIE de Intervención Psicosocial son un recurso valioso para poder desarrollar estrategias de prevención.

INDICACIONES

Para el desarrollo de este procedimiento se tomará como referencia la guía y tríptico "Estrés de los Intervinientes en Emergencias", editados por Cruz Roja Española en el año 2001.

Para las sesiones de Debriefing, se han realizado diversos cursos de formación especializados en esta materia, disponiendo de personas de referencia que manejan y dominan esta técnica para su correcto uso y aplicación, si se valora necesaria su aplicación tras la actuación de voluntarios de Cruz Roja en situaciones de emergencia.

Prevención de Estrés en Intervinientes en Emergencias y Catástrofes



8.2. Procedimiento de actuación del Servicio de Atención a intervinientes (Protección Civil)

OBJETIVO

El objetivo es apoyar y asistir en todas las necesidades psicosociales a los distintos grupos de intervención (disminuir los niveles de estrés, facilitar una adecuada canalización de emociones, cubrir necesidades básicas, gestionar recursos, etc.).

ALCANCE

Este procedimiento va referido al Servicio de atención a intervinientes que tendrá dos jefes de grupo: uno, que estará ubicado en el lugar donde esté el grupo de coordinación psicosocial y otro, que estará ubicado en la sala del equipo de atención a intervinientes, ambos jefes tendrán un intercambio de información continuo del desarrollo de las actuaciones en los dos escenarios.

INSTRUCCIONES

En este procedimientos se detallan una serie de pasos a seguir para la atención a intervinientes.

MEDIOS Y RECURSOS

Ordenadores personales, bases de datos compatibles con las de los distintos equipos, teléfonos y baterías, acreditación, y listados de medios y recursos (directorio de referentes), listados de intervinientes, etc.

Procedimiento de actuación del Servicio de Atención a intervinientes (Protección Civil)

1. Recoger los datos de filiación de los profesionales según plantilla elaborada (Ficha de atención a Intervinientes).
2. Establecer contacto con el Primer jefe del Servicio de atención a intervinientes ubicado en el grupo de coordinación psicosocial para informar a los jefes de los distintos servicios operativos participantes de Estrategias Organizacionales de manejo de estrés (cambio de tareas, lugares de descanso, etc.) e informar de la existencia del equipo de atención a intervinientes y sus funciones.
3. Tareas de Atención al interviniente
 - Informar sobre reacciones de ansiedad y sobre cómo afrontarlas.
 - Detectar y potenciar recursos eficaces para afrontar la situación y también evaluar posibles factores de riesgo
 - Facilitar apoyo psicológico específico ante posibles crisis de ansiedad y otras manifestaciones de estrés agudo.
 - Desarrollo de Técnicas Específicas de descontaminación emocional (Defusing, Debriefing).
 - Facilitar pautas de autoayuda para el futuro.
 - Informar de medios y recursos existentes

8.3. Ficha de atención a Intervinientes

DEFINICIÓN

En la Ficha de atención a Intervinientes se especificarán datos de filiación, en aquellos casos en los que la intervención se lleve a cabo con intervinientes.

RESPONSABLE

El responsable de cumplimentar el documento será el Jefe de Equipo (o persona en quien delegue), basándose en la información facilitada por los diferentes miembros del equipo que hayan intervenido tanto de manera individual como grupal.

INDICACIONES

Se cumplimentará al finalizar cada actuación con intervinientes a modo de ficha de filiación. **Los datos de los afectados aparecerán sólo con las iniciales de nombre y apellidos.**

METODOLOGÍA

En esta ficha se recogerán los siguientes datos:

- **Nombre y apellidos:** del interviniente atendido.
- **Organización:** Nombre de la organización a la que pertenece el interviniente.
- **Puesto de trabajo:** del interviniente.
- **Teléfono:** móvil.
- **Fecha y Hora incorporación:** Fecha y Hora incorporación.
- **Escenario asignado:** Lugar de ubicación.
- **Jefe de Equipo:** Nombre del jefe de Equipo.
- **Fecha y Hora finalización:** Fecha y Hora finalización.

Anexos

Anexo 1: Derechos y deberes de los albergados

DERECHOS DE LOS RESIDENTES

- No ser discriminados por razón de raza, sexo, edad, ideología, creencias religiosas, orientación sexual, condición social o económica, etc.
- Gozar de todos los servicios y actividades que se presten en el centro.
- Respeto estricto a su dignidad e intimidad y a la no divulgación de los datos personales de su expediente o historial.
- Recibir información de las actividades que se realicen en el albergue.
- Considerar el albergue como su casa.
- En caso de enfermedad, ser informado de su traslado a un centro sanitario antes de que se produzca.
- Participar en las actividades de la vida cotidiana.

DEBERES DE LOS RESIDENTES

- Tratar con respeto a los voluntarios, personal del centro y resto de albergados.
- Evitar conductas violentas o agresiones físicas y verbales.
- Cuidar las instalaciones y el mobiliario del albergue.
- Responsabilizarse de la atención, comportamientos y actos de los menores que dependan de ellos.
- Respetar los horarios establecidos.
- Guardar silencio en las horas de descanso.
- Cuidar la higiene personal diariamente.
- Realizar aquellas actividades internas de mantenimiento y cuidado de las instalaciones que la organización haya establecido.

No introducir en el centro bebidas alcohólicas ni otro tipo de sustancias tóxicas -con excepción de aquellos medicamentos recomendados por prescripción facultativa-.

Anexo 2: Glosario de acrónimos utilizados en emergencias

ADAM: Albergue para damnificados. Espacio donde se ofrece un área de albergue provisional en instalaciones polideportivas, colegios, recurso de alojamiento no superior a los quince días

AGRUMEDA - Agrupación de Medios Aéreos

AGRUSAN - Agrupación de sanidad del Ejército de Tierra

AMCA - Autoridad Militar de Coordinación de Apoyos

BHELEME - Batallón de Helicópteros de Emergencias de la UME

BIEM - Batallón de Intervención en Emergencias

CAC: Centro de Atención al Ciudadano. Primer dispositivo a disposición de las personas afectadas /damnificadas por una situación de emergencia, recurso de atención de tránsito hacia la puesta a disposición de otras respuestas permanentes.

CDAM: Campamento para damnificados. Área de albergue en espacios al aire libre, recurso de alojamiento para ser utilizado durante varios meses.

CLA - Centro Logístico Avanzado

CECO - Comité Estatal de Coordinación

CECOPI – Centro de Coordinación Operativa Integrado

CG - Cuartel General

CICR - Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR)

CMX - Crisis Management Exercise

CIT - Centro de Información Telefónica (en accidentes aéreos)

CRA: Centro de Recepción de Ayudas. Lugar donde se centraliza la recepción de los medios operativos e insumos provenientes del extra

CRA MASTER - Centro de Recepción de Ayudas Geneal

CRF - Centro de Recepción de Familiares (en accidentes aéreos)

CRS - Centro de Recepción de Supervivientes (en accidentes aéreos)

DGMNyPF - Dirección General de Medio Natural y Política Forestal

DGPCyE - Dirección General de Protección Civil y Emergencias

DSN - Departamento de Seguridad Nacional

ECA - Equipo de cirugía avanzado

EDSNBQ - Estación de descontaminación de bajas sanitarias NBQ

EMAD - Estado Mayor de la Defensa

EMAT - Escalón médico Avanzado

ERIE – Equipo de Respuesta Inmediata en Emergencias

EXCEN -Centgro de Ejercicio

EXDIR - Dirección del Ejercicio
FAS - Fuerzas Armadas
GEJUME - General Jefe de UME
GIETMA - Grupo de Intervención en Emergencias Técnicas y Medioambientales
GJMAGEN - General Jefe del Mando Aéreo General
GOP - Grupos Operativos
HICON - Celula de control superior
ICONA - Instituto para la Conservación de la Naturaleza
INSARG - Grupo Consultor de Búsqueda y Rescate Internacional (Creado por la ONU)
IPC - initial planning conference
J3 - Jefatura de Planes del Cuartel General
J5 - Jefatura de Inteligencia y Seguridad del Cuartel General
JOC - Puesto de mando
MCR – Mensaje de Cruz Roja
MOPTMA - Ministerio de Obras Públicas, Transportes y Medio Ambiente
OCE - Mando responsable de conducir un Ejercicio o de la parte que se le haya asignado.
OFEN - Oficiales de enlace
OSE - Autoridad que origina el Ejercicio y ordena que tenga lugar. Designa a los Mandos que planearán y conducirán el Ejercicio
PCAV - Puesto de Mando Avanzado
PMA: Puesto de Mando Avanzado, es el elemento de dirección de las operaciones de socorro en un sector. También es conocido como el elemento que destaca el Centro de Coordinación Operativa de una Comunidad Autónoma para la coordinación de operaciones en la zona afectada.
PMO: Puesto de Mando Operativo de la Dirección Operativa de la Emergencia (en situaciones declaradas de interés nacional esta Dirección Operativa es una atribución exclusiva del General Jefe de la UME), tiene dos versiones ligera “LINCE” y pesada “OSO”.
MALI: Mando de Apoyo Logístico Integrado. Le corresponde el apoyo a intervinientes así como el control táctico de los dispositivos establecidos en la Cadena del damnificado.
MOPI: Mando Operativo Integrado. Le corresponde la dirección de las operaciones de socorro en el ámbito de una Comunidad Autónoma cuando se ha declarado la emergencia de interés nacional.
RA - Responsable de Asistencia del aeropuerto
RAEM - Regimiento de Apoyo en Emergencias
RSC - Puesto de Mando Retrasado
SEJEME - Segundo Jefe del Estado Mayor del Ejército de Tierra
SEJUME - Segundo Jefe UME
SITCEN - ¿Escenario de situación?
TBD - Por definir

Anexos

UCG - unidad del Cuartel General

UIEN - Unidad de Intervención en Emergencias Naturales

UME - Unidad Militar de Emergencias

USAR - equipo internacional de Búsqueda y Rescate Urbano

UTRANS - Unidad de Transmisiones

