

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGIA
ULACIT**

LICENCIATURA EN SALUD OCUPACIONAL

" Gestión de la respuesta a emergencias en el sector privado y su relación con los
procedimientos de SCI e instituciones de atención de emergencias"

"El caso Grupo PolPlast"

Sustentante: Carlos Montes Aguilar

**PROYECTO DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL GRADO DE
LICENCIADO EN SALUD OCUPACIONAL**

San José – Costa Rica

Septiembre 2006

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a Dios Todopoderoso ante todo, a mi madre por su cariño, apoyo, estímulo y comprensión durante estos años de estudio, a mis profesores los cuales tuvieron la mística, paciencia y empeño de enseñarme todos sus conocimientos y experiencias en su campo, sin los cuales me hubiese sido materialmente imposible lograr mi propósito de graduarme y lo más importante para mí aprender.

A mis compañeros de carrera de los cuales guardaré en lo más profundo de mi corazón, el mejor de los recuerdos.

DEDICATORIA

A mi querida madre, Ana Elizabeth quien me inculcó con su ejemplo y amor el espíritu de superación.

A mis hermanos, Freddy y Karla, por tenerme la paciencia estos años.

A una persona que me ayudo mucho de forma indirecta, y cuyo ejemplo me ha ayudado mucho en mi madurez profesional, a la Sra. Juli Pujol Arnau, la cual me ha impulsado a ser mejor cada día.

TABLA DE CONTENIDOS

“EL CASO GRUPO POLPLAST”	I
AGRADECIMIENTO	II
DEDICATORIA	III
PROBLEMA	1
OBJETIVOS	1
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	2
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	4
PRODUCTOS	4
DEFINICIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
ANÁLISIS DEL MEDIO AMBIENTE	9
ASPECTOS FAVORABLES	9
ASPECTOS DESFAVORABLES	10
ÁRBOL DE CAUSAS	10
PRESENTACIÓN DE ALTERNATIVAS	11
SELECCIÓN DE LA DECISIÓN	14
EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LAS EMERGENCIAS CON LA METODOLOGÍA SCI.....	14
RAZONES DEL SISTEMA	15
PRIORIDADES DEL SISTEMA DE COMANDO DE INCIDENTES	16
TERMINOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS	16
PLAN DE ACCIÓN	18
GRUPO No. 1 INFORMACIÓN, VOCERO OFICIAL Y/O ENLACE	19
GRUPO No. 2 OPERACIONES	20
GRUPO No. 3 PLANEACIÓN	20
GRUPO No. 4 LOGÍSTICA	20
GRUPO No. 5 FINANZAS	20
COMANDANTE DEL INCIDENTE	21
PUESTO DE MANDO UNIFICADO	21
ÁREA DE ESPERA	22
COMUNICACION	22
ALCANCE DE CONTROL MANEJABLE	22
CONCLUSIONES	24
BIBLIOGRAFÍA	25
DECLARACION JURADA	26
TRIBUNAL EXAMINADOR	27

Problema

¿Cómo se mejoraría la gestión de respuesta a emergencias de Grupo PolPlast; de acuerdo con los servicios de respuesta a emergencias y SCI?

Objetivos

Objetivo General

1. Evaluar el sistema de gestión de respuesta a emergencia del Grupo PolPlast de acuerdo SCI.

Objetivos Específicos

- 1.1. Relacionar la metodología utilizada por GP y la metodología SCI.
- 1.2. Evaluar el sistema de mando unificado y traslado de mando entre la Empresa y los equipos de respuesta a emergencias.
- 1.3. Proponer la metodología basada en SCI en la Empresa GP

Presentación de la Empresa

El Grupo PolPlast inició operaciones en Costa Rica el 3 de agosto de 1961. En ese entonces su nombre era Industrias Nacionales del Plástico (INPLANA), y tenía un contrato que la hacía formar parte de Plásticos Yanber S.A.

La planta de INPLANA se encontraba ubicada contiguo a las instalaciones de Yanber y contaba únicamente con tres extrusoras dedicados exclusivamente a la elaboración del producto bananero. La pequeña planta era administrada por un norteamericano, el cual era propietario de la firma.

En el mismo año, 1961, por el vencimiento del contrato entre INPLANA y Yanber, las instalaciones principales de la empresa se trasladaron a Barrio Cuba y su producción se siguió centrando en el sector bananero.

No es hasta el año 1963, en el cual, por necesidades de expansión, INPLANA se traslada a la Uruca, a una gran parte de las instalaciones que la empresa ocupa actualmente. En este año, se invierte en nuevo equipo, pero los productos principales seguían siendo destinados al sector bananero.

En el período comprendido entre los años 1964 y 1965, se empieza a diversificar la producción y se comienza a introducir los productos para uso doméstico.

En 1969, el norteamericano dueño de la firma, decide venderla a la United Fruit Company (UFCO) y se cambia el nombre a PolPlast de Costa Rica, S.A. Este empresario era propietario de varias industrias de plástico localizadas en algunos países de Centro América y el Caribe, las cuales también pasaron a formar parte de la UFCO (posteriormente conformarían las filiales de PolPlast). En este mismo año se hace una gran inversión en maquinaria, introduciendo modernos equipos de inyección, cuya producción era destinada a envases para la empresa Numar, propiedad de la misma UFCO (la cual posteriormente pasaría a llamarse United Brands, Actualmente Chiquita Brands Incorporated).

Desde ese entonces hasta la actualidad, la empresa empezó a experimentar expansiones graduales considerables en su capacidad productiva:

Para esta época (1969) comenzaron a salir otros productos al mercado, como el zuncho plástico, celofanes impresos, termoformados, láminas decorativas, así como productos inyectados y soplados.

En 1970, se inaugura el Departamento de Etiquetas Autoadhesivas Bananeras y Domésticas.

Para el año 1985, debido a la falta de espacio, se forma el Grupo PolPlast de Costa Rica, S.A. Hoy, años después, el Grupo PolPlast mantiene una posición de privilegio en el mercado del plástico nacional e internacional y de la preferencia de nuestros consumidores, los cuales saben que nuestros productos satisfacen las más variadas necesidades industriales como domésticas con una excelente calidad y a un bajo costo, objetivo que sigue siendo nuestra principal preocupación para satisfacer a nuestros clientes. Las empresas del grupo costarricense, se dividen y se ubican en diferentes lugares geográficos, según su especialidad, manteniendo siempre la parte administrativa en común.

Dicha compañía está conformada actualmente por tres divisiones, a saber:

- PolPlast
- PolPlast2
- PolPlast2

PolPlast y PolPlast2 se encuentran ubicadas en La Uruca, diagonal a Recauchadora Gigante y PolPlast2 se encuentra ubicada en San Francisco de Dos Ríos. Entre las tres empresas se cuenta con un personal cercano a los 600 empleados. El personal administrativo, que es común para las tres empresas del Grupo, se localiza en la planta en La Uruca.

PolPlast de Costa Rica, S.A. cuenta con bolsas para basura presentadas en tres marcas, dirigidas a segmentos diferentes: Vikingo, Centinel y Kanguro; ésta última ha mantenido el liderazgo con una diferencia significativa importante durante los últimos años.

Estructura Organizacional

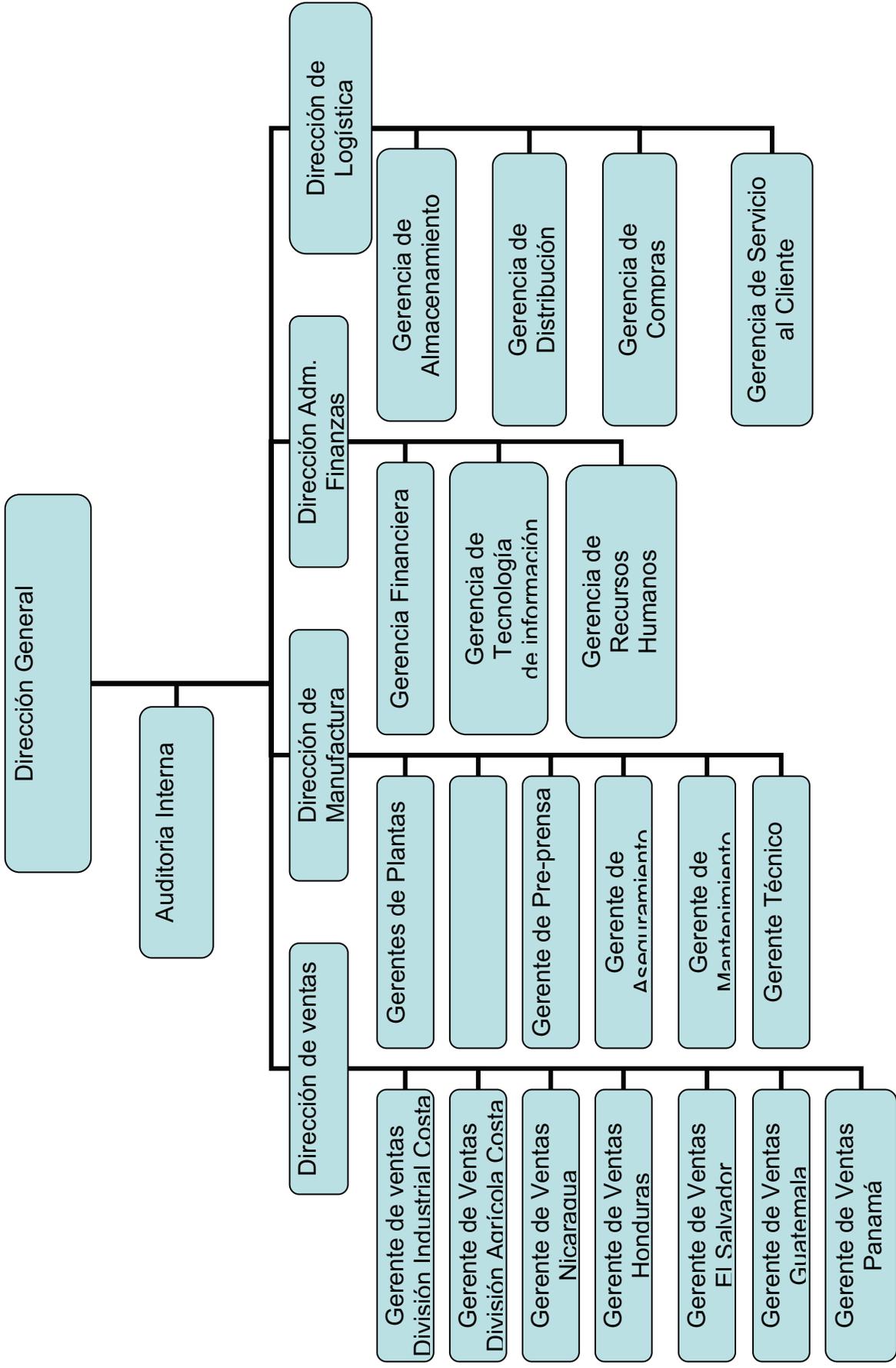
El horario de trabajo del personal administrativo es de lunes a viernes de 7:00 AM a 12 PM y de 1:00 PM a 5:30 PM. El personal de proceso trabaja en los en 3 turnos los 365 días del año.

Productos

PolPlast: Se dedica a producir bolsas de polietileno para empaque de arroz, frijoles, azúcar, confites, etc.; bolsas de polipropileno, celofán y rollos para empaque en máquinas automáticas (plástico construcción y plástico invernadero); así como también las bolsas para basura de sus marcas Vikingo, Centinel y Kanguro.

PolPlast2: Elabora láminas de polipropileno para refrigeradoras, láminas decorativas, productos termoformados, platos, vasos, recipientes para el empaque de productos alimenticios y no alimenticios.

Figura 1. Organigrama Actual de la Empresa



Definición y justificación del problema

Desde el comienzo de la revolución industrial en el siglo antepasado el ser humano se ha visto envuelto en una serie de condiciones y eventos que atentan contra su integridad física, emocional y social.

Con el paso de los años el trabajador paso de ser un artesano, dueño de sus propios métodos de producción, los cuales adaptaba a sus necesidades; a ser un trabajador industrial que se debía ajustar al entorno productivo que le imponía las fábricas lo cual genera hasta la actualidad una serie de riesgos.

Y para tener claro que es el riesgo, debemos saber que desde un enfoque laboral, toda actividad conlleva un riesgo, ya que la actividad exenta de ello representa inmovilidad total.

Entonces debemos definir el riesgo como la probabilidad que un peligro (causa inminente de pérdida), existente en una actividad determinada durante un periodo definido, ocasione un incidente con consecuencias factibles de ser estimadas.

También lo podemos entender como, el potencial de pérdidas que existe asociado a una operación productiva, cuando cambian en forma no planeada las condiciones definidas como estándares para garantizar el funcionamiento de un proceso o del sistema productivo en su conjunto.

En los últimos años nuestro país y todo el mundo han sufrido de grandes pérdidas humanas y materiales por la falta de una organización que permita lograr con éxito el control de emergencias. En la gran mayoría de estas emergencias, los planes de acción han fallado y por lo tanto la implementación de un sistema donde se garanticen los resultados es una actividad donde todo prevencionista debe intervenir. En el entendimiento de que ello traerá beneficios a la comunidad, al medio ambiente, a la planta productiva y a nuestro país.

Por todo lo anterior es muy importante la preparación de las empresas en materia respuesta a emergencias, con lo cual permita asegurar el despliegue rápido, coordinado y efectivo de los recursos, minimizando la alteración de las políticas y de los procedimientos operativos de las instalaciones involucradas.

Para grupo PolPlast, es muy importante la seguridad humana, la protección al medio ambiente y desde luego la continuidad del negocio. Con lo cual da pie al siguiente caso, de mejoramiento de los tiempos de respuesta a emergencias, manteniendo las variables de eficiencia y eficacia en sus labores de Prevención, Mitigación, Preparación, Alerta, Respuesta, Rehabilitación, Reconstrucción; resaltando para esta vez la etapa de respuesta.

Actualmente el manejo de las emergencias esta organizado de acuerdo a la legislación vigente correspondiente al Ministerio de Salud, donde le da la libertad a la empresa a escoger el tipo de organización que más le convenga, pero que sea funcional en caso de una emergencia interna, lo cual conlleva a un abanico de tipo de organizaciones en las industrias costarricenses, dificultando las labores de las instituciones de respuesta nacionales (Cruz Roja, Bomberos, Fuerza Pública, etc.) lo que no es gran problema cuando son emergencias menores pero que complica enormemente y retrasa los procesos de respuesta a emergencias mayores, -terremotos, incendios estructurales, actos terroristas, como por nombrar algunos.

Lo que conlleva al desplazamiento de la organización interna de la empresa, las brigadas y las autoridades, incluyendo cuerpo gerencial, son puestas en segundo plano mientras las instituciones de respuesta nacionales controlan la emergencia.

Por esto es importante buscar un tipo de organización de respuesta a la emergencia, que sea de entendimiento rápido por personal de la empresa así como por los equipos especializados, y conseguir así un trabajo en común.

Existen oportunidades de mejora a resolver para este caso;

- 1) Apoyo Gerencial; sin duda uno de los pilares en la organización para la respuesta a emergencias dentro de la compañía, con lo cual el modelo escogido servirá como propuesta para la ejecución del mejoramiento de la gestión a emergencias.
- 2) Horarios, la existencia de una jornada laboral de 24 horas a tres turnos y por seis días, presentará un reto para la logística de la gestión de respuesta a emergencias
- 3) Mejorar la capacitación de los colaboradores de la empresa para que integren los equipos internos de respuesta a incidentes, en diversos ejes:
 - ✓ Primeros Auxilios
 - ✓ Prevención y combate de incendios
 - ✓ Técnicas de evacuación
 - ✓ Actividades de trabajo en equipo
 - ✓ Motivación

En este momento existe una oportunidad clave para la resolución de este caso y es el ambiente de apertura de las instituciones de respuesta a emergencias por homologar procedimientos y adecuar en el país una metodología de organización de los recursos asignados a fin de cumplir efectivamente los objetivos establecidos en relación con un incidente. Metodología existente en los Estados Unidos desde la década de los 70^{as}.

Análisis del medio ambiente

Dentro de la organización existe un sin número de factores que de una u otra forma inciden dentro la organización para la respuesta a emergencias. Los mismos los podemos catalogar según su impacto:

- ✓ Por un lado definiremos los aspectos que favorecen la ejecución de un programa de respuesta a emergencias de distintos niveles y enfocados a la metodología de sistema comando de incidentes, como modelo organizacional y
- ✓ Del otro veremos los posibles retrasos en el proceso de ejecución de este programa.

Aspectos Favorables

A. Mando Centralizado

Lo que para algunas empresas ha sido su Talón de Aquiles, para Grupo Constenla-PolPlast se convirtió en el eje central de su éxito, una estructura de mando centralizada en la figura de su Director General da cabida a la toma de decisiones rápidas en momentos de crisis.

B. Población Semi-informada

Desde ya algún tiempo los colaboradores de la compañía han estado acostumbrados a pruebas de efectividad de los planes de emergencias, además de prácticas, simulacros y diversas actividades que hacen que el inicio del mejoramiento de la gestión de respuesta a emergencias, ya no se tenga que iniciar desde cero; sino por el contrario ya se tiene una parte del camino recorrido.

Aspectos Desfavorables

A. Ubicación Geográfica

La empresa se encuentra en una zona de alta densidad poblacional, por lo cual dificulta las labores de mitigación y respuesta ante una emergencia.

B. Motivación

A pesar de que tenemos una población bien informada, en materia de procedimientos de emergencia, el personal de brigadas está desmotivado debido a diversos recortes de gastos, principalmente en el no pago de horas extra por la asistencia a prácticas, con lo cual nos lleva a la búsqueda de nuevas técnicas de motivación para el enrolamiento y continuidad de las personas dentro de las brigadas, el cual es un eslabón sensible en la rama de operaciones, según la metodología de SCI (Sistema Comando de Incidentes)

Árbol de Causas

Causas Básicas	Causas Inmediatas	Problema	Sucesos	SUCESO FINAL
Factores Culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Motivación • Involucramiento • TEA –ERA 	Gestión de respuesta a Emergencias	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen (-) 	Pérdidas: <ul style="list-style-type: none"> • Físicas ✓ Humanas ✓ Materiales • Procesos ✓ Tiempo ✓ Materiales • Ambientales
Factores Técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Motivación • Control • Involucramiento • TEA –ERA 		<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad de la Empresa. 	
Factores Organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Motivación • Control 		<ul style="list-style-type: none"> • Retrasos en Procesos. • Pérdidas 	

Presentación de Alternativas

Existen al menos dos posibles alternativas de solución al problema de la organización de respuesta a emergencias dentro de las compañías.

La primera opción es la adaptación del sistema comando de incidentes dentro de la organización el cual es un sistema nacido hace ya algún tiempo en los Estados Unidos de América, el cual plantea una organización modular con una persona a cargo la cual delega en diferentes personas una administración basado en las siguientes variables:

- ✓ Operaciones
- ✓ Logística
- ✓ Finanzas / Continuidad del Negocio
- ✓ Planeamiento

Conocido en los Estados Unidos como Incident Command System (ICS) es un sistema en donde interviene todas las actividades requeridas en el proceso administrativo, a fin de garantizar que el control de emergencia no tenga fallas y si estas pudiesen existir, detectarlas antes de que causen un daño o pérdida.

El SCI es un sistema de manejo diseñado para posibilitar el manejo de incidentes domésticos efectiva y eficientemente mediante la integración de una combinación de facilidades, equipos, personal, procedimientos y comunicaciones que operan dentro de una estructura organizativa común, diseñada para posibilitar el manejo de incidentes domésticos con efectividad y eficiencia.

Una premisa básica del SCI es que su aplicación sea amplia. Se usa el mismo para organizar operaciones a nivel de campo tanto a corto como a largo plazo para un amplio espectro de emergencias, desde incidentes pequeños hasta los complejos, tanto naturales como los creados por el hombre. El SCI es usado por ya todos los entes de respuesta a emergencias (Cruz Roja, Bomberos, Fuerza pública, CNE, etc.), así como

por muchas organizaciones del sector privado y no gubernamentales. El SCI también se aplica a través de las disciplinas. Normalmente está estructurado para facilitar las actividades en cinco áreas de funcionalidad de mayor importancia: comando, operaciones, planificación, logística y finanzas y administración.

Los actos de terrorismo biológico, químico, radiológico y nuclear representan retos particulares para la estructura tradicional del ICS. Los eventos que no son propios de un sitio, que se dispersan de manera geográfica o evolucionan durante períodos de tiempo más largos, requerirán coordinación extraordinaria entre las organizaciones públicas como privadas. Podrá establecerse un comando de área para supervisar el manejo de tales incidentes.

La razón que justifica el implementar un sistema de administración de emergencias, nace por la falta de una organización y sobre todo de dirección en la actuación para el control de este tipo de situaciones. Esta ausencia ocasiona una pérdida innecesaria de vidas y un gran impacto a los recursos y a la propiedad.

Por si esto fuera poco la falta de organización y dirección contribuye al desorden, esfuerzos innecesarios, mal uso de los recursos para el control, una desorientación total, duplicidad de funciones y desconocimiento de los objetivos, permitiendo así que un suceso inesperado o una emergencia en lugar de ser controlada, termine generalmente en un desastre.

En las emergencias se involucran demasiadas personas, dependencias, organizaciones, rescatistas, bomberos, socorristas, voluntarios, reporteros, mirones y los otros. Todos los involucrados dictan ordenes, opinan, sugieren, afirman, contradicen ocasionando que no se contrarreste la emergencia.

Ejemplos de lo anterior hay muchos, quizá demasiados y parecería que de las malas experiencias no hemos aprendido nada. La presente alternativa tiene como objetivo proporcionar información básica del sistema de comando de incidentes e iniciar una

preparación en la administración de emergencias minimizando pérdidas y daños mediante este sistema.

La segunda opción es la administración de las emergencias con un *enfoque único* el cual se podría catalogar como de ataque sintomático, donde a como se presenten las condiciones y aumentando el nivel de la emergencia así también va aumentando la organización.

En otras palabras se trata de un esquema con múltiples actores los cuales van cambiando el papel según la emergencia lo amerite.

Por ejemplo un incidente en la planta el jefe de la sección afectada tomará el mando de esa situación pero sino lo puede manejar será relegado por el jefe de piso y así sucesivamente pudiendo llegar a manos del dueño.

Este es un esquema muy utilizado actualmente el cual no requiere mucha preparación previa, el cual escalona la organización de acuerdo al nivel de las emergencias.

Es un sistema “a la medida de la emergencia” pero tiene un punto vulnerable y es la interacción con las instituciones de respuesta a emergencias

Selección de la Decisión

Sin lugar a duda la opción más adecuada es el Sistema Comando de Incidentes, -la primera opción-, el cual reúne una serie de características positivas que sin lugar a duda mejoraría la respuesta a emergencias en la empresa Constenla PolPlast y en la empresa privada en general.

Explicemos un poco más a fondo el SCI (Sistema Comando de Incidentes) y su funcionabilidad dentro de las empresas y la compatibilidad con los entes de respuesta a emergencias.

El proceso administrativo y las emergencias con la metodología SCI.

Planeación. Son las actividades programadas con el fin de lograr con éxito el control de una emergencia, responde a la pregunta *¿Qué se va a hacer?*

Organización. Desde el punto de vista de emergencias o incidentes es la división de grupos con tareas específicas para el control de la situación contesta a la interrogante *¿Quién lo hará?*

Dirección. Es el conocimiento y aplicación de las funciones, responsabilidades y actividades encaminadas a cumplir con los objetivos planeados al control, responde a la pregunta *¿Quién dirigirá?*

Control. Es el complemento al proceso administrativo, sin el no podemos conocer hacia adonde vamos, como lo estamos haciendo y si lo que estamos haciendo es lo correcto.

Coordinación. Es el respeto irrestricto a las órdenes y funciones específicas, siendo reportadas a la dirección de grupos y/o a la dirección general del incidentes o emergencias.

Comunicación. Es la clave fundamental para llevar un orden de prioridades y sobre todo organización; es conocer y saber el medio y el canal por el que se tramitaran ordenes,

tácticas y estrategias para el control. De acuerdo a la experiencia, poco se entiende, se saturan los radios de comunicación y por lo tanto es importante considerar o tener alternativas, para que la información sea en un sentido y enfocada hacia la mitigación de los incidentes. Responde a las siguientes interrogantes. ¿Qué haremos, como lo haremos, lo estamos haciendo correctamente?

Delegar. Es compartir la responsabilidad de los acontecimientos, hechos o actividades para el control, no todos podemos hacerlo todo y es preciso resaltar que compartir da como resultado el llevar una buena dirección, coordinación y organización.

Evaluación. Es observar el cumplimiento de los objetivos planeados, en cada una de sus fases, corregir desviaciones a las estrategias o tácticas que se están empleando, responde a las preguntas de ¿Cómo lo estamos haciendo y si lo que estamos haciendo es lo correcto?

Razones del sistema.

¿Por qué debemos contar con un sistema de comando de incidentes?

Las razones pueden ser muchas como hemos analizado pero primordialmente tenemos:

- Incidentes complejos.
- Incidentes de alto riesgo.
- Incidentes de mucho tiempo.
- Incidentes sin experiencia previa.

El sistema debe ser adaptable y tan extenso como sea necesario pudiéndose entonces, utilizar para cualquier tipo de emergencia y contribuir como base de su aplicación la minimización de pérdidas o daños.

Prioridades del sistema de comando de incidentes.

- Seguridad de vida.
- Conservación de instalaciones.
- Protección al medio ambiente.
- Estabilización del incidente.
- Continuidad del negocio

Dentro de la organización una responsabilidad importante será la evaluación y el conocimiento para lograr que estas prioridades sean atendidas. En este sentido igualmente será primordial reconocer que necesitamos ser personal competente, calificado y de ser posible certificado para la intervención y desarrollo de la aplicación del sistema.

Las experiencias en otra parte del mundo pueden ser utilizadas, las publicaciones e información que señalan una situación particular de emergencia pueden ser conocidas, aprendidas y aplicadas de los que forman parte del sistema.

Otra parte fundamental de la aplicación del sistema es que la autoridad y los directivos empresariales deben proporcionar el soporte tecnológico (equipos y herramientas), para que el personal pueda aplicar la estrategia o táctica correcta de acuerdo a la situación de emergencia. Desafortunadamente sabemos que no hay una conciencia de ello y que es en lo último que se invierte: “Mas vale tenerlo y no necesitarlo, que necesitarlo y no tenerlo”.

Terminología y procedimientos.

En la organización la terminología y procedimientos deben ser conocidos en la responsabilidad que tienen para una buena comunicación y acción, los estándares o normas, no solo del sentido común sino aquellos que nos pueden dar un resultado a nuestros objetivos.

Así tenemos que: dame un pitón, puede referirse a boquilla, pistero, lanza o sinónimos no entendibles para todos, otro ejemplo sería flamable termino utilizado en Español pero no aplicable, la palabra correcta es inflamable, la cual no significa que no se queme, prenda, incendie o arda a temperaturas menores de 37.8° C, sino todo lo contrario.

Los procedimientos cuando no son conocidos se convierten en letra muerta, en algo irreal no utilizable y desorganizado, así pues es necesario que los involucrados en el sistema de comando de incidentes conozcan los procedimientos seguros de operación y que estos sean consolidados por medio de la simulación.

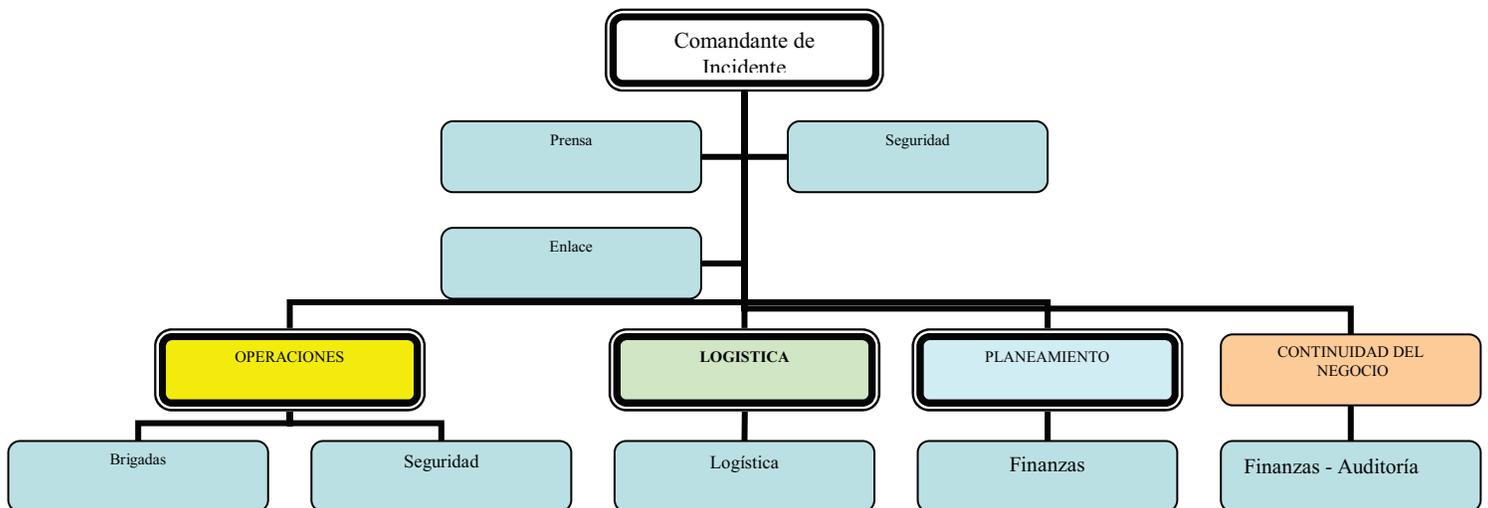
Plan de Acción

Establece la dirección, organización, comunicación y coordinación dentro del funcionamiento del sistema. En la misma se fundamenta el sistema.

El establecimiento de los grupos organizados de respuesta a emergencia bajo el sistema de comando de incidentes supone conocer en todo momento el estado del incidente y por lo tanto hacer la conducción adecuada hacia el control bajo un mismo criterio de conocimientos y su aplicación.

Comandante del incidente estabilización servicios médicos de emergencia ataque u operaciones.

Figura n. 2
Organigrama propuesto para la empresa en estudio

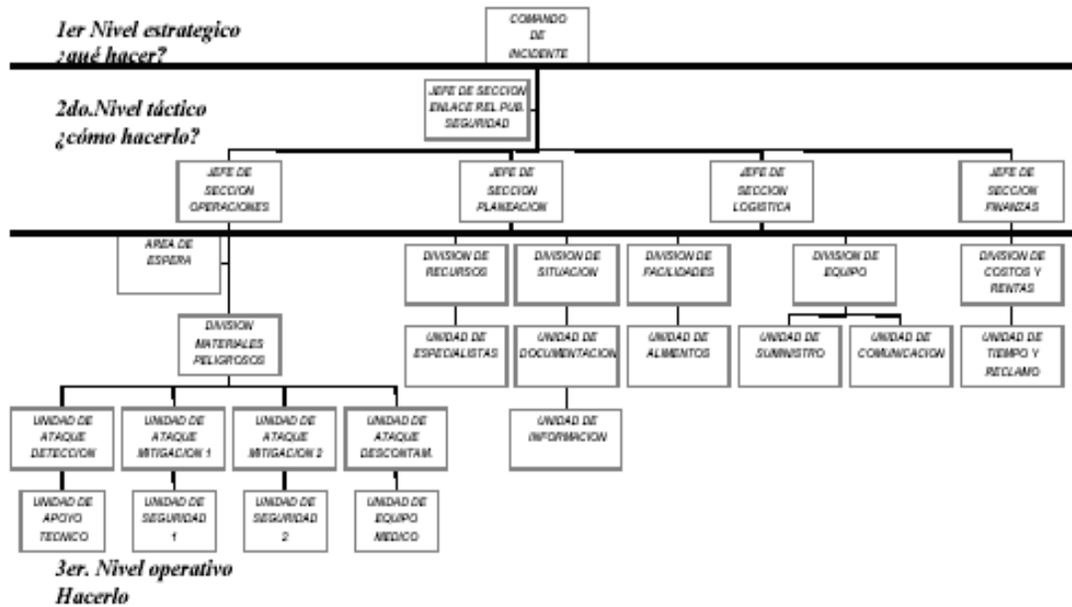


Fuente: Carlos Montes Aguilar; 2006

El establecimiento de los grupos organizados de respuesta a emergencia bajo el sistema de comando de incidentes supone conocer en todo momento el estado del incidente y

por lo tanto hacer la conducción adecuada hacia el control bajo un mismo criterio de conocimientos y su aplicación.

Figura 3. Niveles Operativos del Sistema



Prácticamente la organización modular unificada consiste en tener a un jefe con máximo 5 grupos responsables de las actividades para tener el control del incidente.

Grupo No. 1 Información, vocero oficial y/o enlace.

Su principal responsabilidad es coordinar la información disponible, suministrar a petición del comandante o director los enlaces pertinentes o suficientes para lograr un comando unificado, será el responsable de tener y llevar una bitácora sobre la emergencia o el incidente.

Grupo No. 2 Operaciones.

Es la dirección de todas las operaciones encaminadas hacia el ataque de la emergencia, organizando las unidades y su coordinación, dirigir igualmente las actividades que permitan la aplicación de estrategias ofensivas y es el grupo responsable de comunicar los avances o retrocesos que sufra el sistema.

Grupo No. 3 Planeación.

Es el grupo que prioriza las actividades del control, es el que establece la coordinación entre todas las actividades de operación y los resultados que se obtengan, coordina con logística los recursos humanos y materiales propios para el manejo de la situación de emergencia.

Grupo No. 4 Logística.

Coordinara, abastecerá y dirigirá los recursos humanos y materiales, apoyará al grupo de planeación y operaciones considerando que es lo que se tiene, que se puede necesitar y como se puede obtener.

Grupo No. 5 Finanzas.

Es el que suministra todo el apoyo económico como los recursos necesarios para el caso de renta de equipos, compra de materiales, asesoría técnica especializada y que apoya a los responsables de logística, planeación y operaciones con la finalidad de que todo se encuentre en el lugar asignado como área de espera para el momento en que sea necesario.

COMANDANTE DEL INCIDENTE.

Dirigirá todas las actividades del incidente (operaciones, planeación, logística, finanzas e información). El sistema permite por su organización que pueda ser sencillo (una sola planta, quizá intramuros) o bien unificado en donde intervienen todas las agencias u organizaciones.

- ✓ Bomberos
- ✓ Cruz Roja
- ✓ Policía (Fuerza Pública, OIJ, DIS, etc.)
- ✓ Organizaciones gubernamentales (Ministerio Salud, PANI, CNE)

Siempre considerando que se tiene que trabajar bajo un solo mando.

PUESTO DE MANDO UNIFICADO.

Una de las fortalezas que tiene el "SCI" es la posibilidad de integrar una coordinación interinstitucional del operativo de respuesta. Coordina e integra el establecimiento de los objetivos estratégicos iniciales, los cuales son aportados por los líderes operativos de las organizaciones de respuesta en el lugar.

Esta basado en el principio administrativo de unidad de mando y se aplica cuando varias instituciones con competencia técnica y jurisdiccional toman acuerdos conjuntos para manejar un incidente donde cada institución en conjunto con la empresa, conserva su autoridad, responsabilidad y obligación de rendir cuentas.

En el comando unificado las instituciones contribuyen en el proceso a:

- ✓ Planificar conjuntamente las actividades
- ✓ Determinar objetivos para el periodo operacional de la emergencia
- ✓ Conducir las operaciones en forma integrada
- ✓ Asignar las funciones del personal, de acuerdo al Plan de Acción Integrado.

ÁREA DE ESPERA.

Dentro del esquema básico de organización unificado se menciona el Área de Espera en donde se administrarán los recursos humanos y materiales, por lo tanto, se debe contar con ella para contribuir a la organización y no estar demasiadas personas o demasiado equipo en el lugar en el que ni siquiera se necesitan y solo estorban.

COMUNICACION.

Las comunicaciones son esenciales dentro de cualquier manejo de una emergencia, una adecuada coordinación con los colaboradores en la respuesta a la emergencia es esencial, para el desenlace positivo de la misma.

A falta de ella existe desorganización.

- ✓ Se brincan escalafones.
- ✓ Y el manejo de las funciones no es controlable.

ALCANCE DE CONTROL MANEJABLE.

Durante los incidentes o emergencias el comportamiento humano es impredecible, de acuerdo con un jefe de unidad o de cualquier grupo, sea de emergencia o no, se puede controlar de 3 a 7 personas, el conformar unidades o grupos de responsabilidades distintas con un ideal máximo de 5 personas, contribuirá a lograr una mejor coordinación, un desempeño del personal óptimo, y una supervisión de las actividades de una manera sencilla, veraz, evaluable, directa y con el mínimo de desviaciones.

¿Cuáles son los beneficios de la implementación del sistema de comando de incidentes?

- ✓ Conocimiento del riesgo.
- ✓ El incidente es aislado minimizando riesgos.
- ✓ Status del incidente (¿Qué tenemos?, ¿Hacia donde vamos?).

- ✓ Área de trabajo suficiente.
- ✓ Revisión de planes de acción.
- ✓ Revisión de estrategias.
- ✓ Evaluación de tácticas.
- ✓ Aplicación de técnicas adecuadas.
- ✓ Evaluación de todas las fases del incidente.
- ✓ Corrección a desviaciones.

¿En qué lugar se instala el sistema?

- ✓ En la escena del incidente, o emergencia.
- ✓ En un lugar seguro.
- ✓ En donde pueda ser identificado y observable, con la finalidad de organizar a los grupos del sistema y de ayuda externa (por lo menos dos vistas).

A continuación se establecen los 8 factores más importantes para la formación y manejo del sistema de comando de incidente.

1. Terminología común.
2. Organización modular.
3. Integración de la comunicación.
4. Estructura de comando unificado.
5. Planes de acción consolidados.
6. Gama de control manejable.
7. Designar servicios al control del incidente.
8. Administrar los recursos adecuados para controlar el incidente.

Conclusiones

Será casi imposible, el improvisar una organización de control de emergencias conforme esta se desarrolla sin perder el control de algunas o todas las fases de la mitigación operativa.

Quién establezca las metas estratégicas y supervise la implementación en los objetivos tácticos, deberá realizarlo con anterioridad.

La efectividad de la respuesta de una organización a un reto por incidentes o emergencias depende de su nivel de preparación, planeación y entrenamiento.

Sin la coordinación y el soporte, el mejor esfuerzo de respuesta se verá rápidamente abatido. La probabilidad de error se incrementa sin un método sistemático.

Es importante, la experiencia en otros países, México, por ejemplo, que por falta de difusión y conocimiento no son aplicados cuando suceden las emergencias.

Existe una gran morbosidad cuando hay accidentes y esto implica que se corran riesgos innecesarios.

La ayuda que se recibe, (en la mayoría de los casos) es mal canalizada y aplicada.

El unificar un criterio es muy importante para contribuir al control de las emergencias.

En el país ya se han dado los primeros pasos en la sistematización de las emergencias a través la metodología, "SCI"; ya existe personal capacitado en las diferentes instituciones, ahora nos toca a los profesionales en Salud Ocupacional, hacer lo mismo en las empresas.

Bibliografía

- ✓ Razynskas Sosa Martín Antonio, (2002) *Administración de Emergencias (Sistema de Comando de Incidentes)*. México
- ✓ *Curso básico de sistema de comando de incidentes (CBSCI) Programa de capacitación de OFDA-LAC/USAID (Julio 2005); Manual Básico de SCI, OFDA*
- ✓ Departamento de Seguridad Nacional de los EE.UU. Washington, DC 20528. *Sistema nacional de manejo de incidentes* (1° de marzo del 2004) Departamento de Seguridad Nacional. EE.UU.
- ✓ Montes, C. (2006, 31 de Julio). Entrevista con Sgto. Luís Rodríguez Estrada, Instructor OFDA de Sistema de Comando de Incidentes, Santa Ana, Costa Rica.
- ✓ Costa Rica. Leyes y Decretos (2002). *Ley del Cuerpo de Bomberos del Instituto Nacional de Seguros*. San José: Imprenta Nacional.
- ✓ Hernández, E et al.(1991).*Metodología de la investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana de México S.A.
- ✓ Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. (1996). INTE 21 02 02 1996 Seguridad contra incendios. Señalización de seguridad. Vías de evacuación. San José: INTECO.

DECLARACION JURADA

Yo Carlos Luis Montes Aguilar alumno(a) de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT), declaro bajo la fe de juramento y consciente de la responsabilidad penal de este acto, que soy el autor intelectual de la Tesis de Grado titulada: " Gestión de la respuesta a emergencias en el sector privado y su relación con los procedimientos de SCI e instituciones de atención de emergencias", por lo que libero a la ULACIT, de cualquier responsabilidad en caso de que mi declaración sea falsa.

Brindada en San José - Costa Rica en el día 08 del mes de Septiembre del año dos mil seis.

Firma del estudiante: _____

Cédula de Identidad: 109910305

TRIBUNAL EXAMINADOR*ULACIT***UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA****TRIBUNAL EXAMINADOR**

Reunido para los efectos respectivos, el Tribunal Examinador de la Escuela de _____ compuesto por:

Tutor

Lector

Presidente del Tribunal