



CARE Internacional

MANUAL DE SEGURIDAD & PREVENCIÓN

CARE Internacional

MANUAL DE SEGURIDAD & PREVENCIÓN

Robert Macpherson
Director, Unidad de Seguridad de CARE

DEDICATORIA

Este manual está dedicado a los trabajadores de CARE que han perdido la vida en el cumplimiento de la misión de CARE.



MANUAL DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

AGRADECIMIENTOS

Este manual es una amalgama del trabajo original del autor y el personal de CARE y la información procedente de diversas fuentes, incluyendo “Safety Awareness for Aid Workers” de Visión Mundial Internacional (WVI), “Staying Alive” del Comité Internacional de la Cruz Roja (ICRC) y “Security Awareness Aide-memoire” de la ONU. CARE desea agradecer a WVI, ICRC y la Oficina de Coordinación de las Naciones Unidas para la Seguridad por la amabilidad que tuvieron al permitirnos incorporar la información de sus publicaciones en este manual.

Asimismo, el autor desea agradecer a Virginia Vaughn, Susan Barr, Kevin Ulmer, Jennie Owens, Bennett Pafford, Anne Simon, Charles Rogers de WVI, Philippe Dind de ICRC, y Richard Manlove de la Oficina de Coordinación de las Naciones Unidad para la Seguridad por su apoyo, su consejo profesional, y su valiosa contribución a esta publicación.

NOTA

Este manual tiene como objetivo ayudar a mejorar la seguridad y prevención del personal de CARE en todo el mundo. Asegúrense de leerlo detenidamente y entender su contenido.

Naturalmente, ningún manual ofrece los lineamientos para cada situación, ni se debe confiar en un solo manual como la única fuente de información sobre seguridad y prevención. Este manual presenta las precauciones y los procedimientos generales que se aplican a la mayoría de las situaciones. El personal debe consultar los lineamientos específicos de seguridad y prevención de su Oficina de País en lo que concierne a su área. Los procedimientos contenidos en este manual son sugerencias basadas en una práctica acertada pero cada situación es diferente, y los trabajadores siempre deben utilizar su capacitación y su criterio para determinar qué curso de acción es el mejor para ellos.

Recuerden que cada trabajador tiene el deber de abordar los asuntos de seguridad y prevención – de manera proactiva y flexible – en todo momento.

Este manual será revisado y actualizado según la necesidad.

Agradeceremos enviar a la Unidad de Seguridad de CARE (CSU) sus opiniones y sugerencias de cambio a este manual.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO UNO

ROLES Y RESPONSABILIDADES **1**

1.1 Cada Empleado de CARE	2
1.2 La Oficina de País	2
1.3 La Unidad de Dirección Regional (RMU)	5
1.4 La Sede Nacional	6
1.5 Unidad de Seguridad de CARE (CSU)	7
1.6 CARE Internacional (CI)	8

CAPÍTULO DOS

EL PROCESO DE EVALUACIÓN **9**

2.1 Procedimientos de la Evaluación de Seguridad y Prevención	10
2.2 Categorías de Alerta de Riesgo de las Oficinas de País	17
2.3 Estrategias de Seguridad de la Oficina de País	20

CAPÍTULO TRES

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS **23**

3.1 Conducta Personal	24
3.2 Administración de Bienes	25
3.3 Funcionamiento de Vehículos	30
3.4 Procedimientos de Atención Médica	32
3.5 Asuntos Relativos al Personal	36

MANUAL DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

3.6 Seguridad de los Visitantes	39
3.7 Presentación de Informes de Incidentes	41
3.8 Seguridad de la Información	44
3.9 Comunicaciones	45
3.10 Administración y Transferencia del Dinero	48
3.11 Evacuación	50

CAPÍTULO CUATRO **SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL** **51**

4.1 Conciencia Situacional	52
4.2 Seguridad y Prevención de Vehículos	57
4.3 Transporte Público	63
4.4 Caminatas	64
4.5 Seguridad y Prevención de las Oficinas y Residencias	66
4.6 Lineamientos Generales de Viaje	72

CAPÍTULO CINCO **INCIDENTES DE SEGURIDAD Y SEGURIDAD** **75**

5.1 Incendios	76
5.2 Descargas Eléctricas	79
5.3 Emergencias Médicas	80
5.4 Confrontación, Robo y Asalto	82
5.5 Asaltos Sexuales	83
5.6 Robo de Autos	85
5.7 Disparos	87
5.8 Emboscadas	89
5.9 Bombardeos	90

MANUAL DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

5.10	ranadas	90
5.11	Atentados	91
5.12	Minas de Tierra, Material Bélico sin Detonar y Bombas Trampa	92
5.13	Secuestro y Toma de Rehenes	95

CÁPITULO SEIS **MANEJO DEL ESTRÉS** **101**

6.1	Causas y Tipos de Estrés	102
6.2	Respuestas de Estrés	109
6.3	Prevención y Manejo del Estrés	114

APÉNDICE A

	LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN	119
--	-----------------------------------	-----

APÉNDICE B

	EQUIPO DE COMUNICACIÓN	143
--	------------------------	-----

APÉNDICE C

	EVACUACIÓN	149
--	------------	-----

APÉNDICE D

	LINEAMIENTOS QUÍMICOS, BIOLÓGICOS Y RADIOACTIVOS	161
--	--	-----

MANUAL DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

"En estos tiempos difíciles cuando los ataques en trabajadores de ayuda son más probables que jamás, CARE toma la seguridad muy gravemente verdaderamente. Es posible ser razonablemente seguro aún en un ambiente sumamente inseguro. Pero hay algunos requisitos previos específicos para eso: un conocimiento sano de uno's posee las limitaciones, una franqueza para escuchar y aprender, y sobre todo un sentido común sólido. Antes que nada, la seguridad es un estado de la mente."

Denis Caillaux

Secretaría General de CARE Internacional

CARE se enfrenta cada vez más al hecho de que las mujeres y los hombres de nuestra organización son colocados en situaciones de riesgo personal con más frecuencia debido a la naturaleza y el carácter de nuestro trabajo. La primera edición del "Manual de Seguridad y Prevención de CARE Internacional" fue preparada en el año 2000 partiendo de la premisa que las normas de seguridad y prevención habían cambiando. Como tal, las medidas necesarias que tomaban las organizaciones humanitarias para garantizar la seguridad de su personal habían cambiado. Ya no podíamos fiarnos del concepto de "buenas personas que hacen un buen trabajo" como nuestra única protección.

Desde el 11 de setiembre de 2001, la vulnerabilidad y el peligro para las mujeres y los hombres que se dedican a la asistencia humanitaria han ido en aumento. Ahora nos enfrentamos a amenazas directas de organizaciones rebeldes, amenazas en las que intervienen agentes químicos, biológicos y radioactivos, violencia colateral asociada con el terrorismo, inestabilidad política, fuerzas paramilitares, conflictos de intensidad media, y bandolerismo.

Esta edición reúne la mejor información disponible respecto a cómo podemos trabajar sin peligro en el entorno humanitario de hoy en una sola fuente, la cual está concebida para utilizarse en el campo, donde más se necesita. El sentido de la responsabilidad, así como la conciencia personal y colectiva sigue siendo la clave para que un programa de seguridad y prevención sea efectivo. La seguridad no sólo se trata de un conjunto de políticas o una lista de normas. Cada persona es, en última instancia, responsable de su propia seguridad y prevención. Como miembros de CARE Internacional, también somos responsables los unos de los otros. Es imprescindible que cada persona actúe de tal manera que no aumente el riesgo para el personal de CARE u otros miembros de la comunidad de ayuda humanitaria.

Este manual no es la respuesta definitiva para cada problema o situación.

Esperamos que aplicando concientemente estos lineamientos y procedimientos, el personal de CARE pueda reducir al mínimo el riesgo, y realizar con tranquilidad y efectividad el trabajo crítico de CARE.

Atentamente,



Bob Macpherson

Director, Unidad de Seguridad de CARE (CSU)

ROLES Y RESPONSABILIDADES

A raíz del aumento de los riesgos de seguridad para el personal de ayuda humanitaria de campo, CARE Internacional adoptó, en 1999, la Declaración de Política sobre Seguridad y Prevención. La declaración reconoce que las políticas y los procedimientos efectivos de seguridad y prevención son imprescindibles para promover el ambiente de trabajo más seguro posible para el personal de CARE. Pero no se puede garantizar la seguridad y la prevención con solo escribir y distribuir políticas y procedimientos. Crear un ambiente de trabajo seguro exige compromiso y acción a cada nivel de la organización de CARE. Cada nivel, incluyendo cada empleado, tiene responsabilidades y roles específicos.

Este capítulo describe a qué nivel se encuentran ciertas responsabilidades y en dónde puede el empleado buscar orientación o acción con respecto a asuntos de seguridad y prevención. Los temas incluyen las responsabilidades de:

Cada Empleado de CARE

La Oficina de País

La Unidad de Dirección Regional

La Sede Nacional

La Unidad de Seguridad de CARE

CARE Internacional

CAPÍTULO 1: ROLES Y RESPONSABILIDADES

1.1 CADA EMPLEADO DE CARE

Conciencia de la Situación. Cada empleado de CARE, nacional e internacional, tiene la obligación de conocer y entender la situación de seguridad del lugar dónde se encuentra. Los empleados internacionales, en particular, tienen la responsabilidad de conocer los aspectos políticos, sociales y culturales del país al que han sido destinados. Una conducta inapropiada u ofensiva puede colocar a CARE en una posición difícil, puede perjudicar las operaciones, y puede poner en peligro al personal de CARE y de otras organizaciones de ayuda.

Políticas y procedimientos de seguridad y prevención. Cada empleado de CARE debe cumplir todas las políticas concernientes a la seguridad y prevención, incluyendo las políticas de género y diversidad. Una conducta imprudente puede poner en peligro la salud y el bienestar de todo el personal.

1.2 LA OFICINA DE PAÍS

Decisiones de seguridad. Todas las personas que son parte de la estructura jerárquica operacional tienen la responsabilidad de aplicar las políticas de seguridad y prevención de CARE Internacional y la Sede Nacional. No obstante, la mayoría de las medidas de seguridad en realidad son aplicadas por la Oficina de País, y son responsabilidad del Director de País (CD) o el Representante en el País. El CD puede tomar decisiones finales en una situación de emergencia, aplicar medidas disciplinarias o medidas encaminadas al despido de personal cuando se producen fallas de seguridad, y tomar otras decisiones necesarias basadas en su evaluación de la situación.

CAPÍTULO 1: ROLES Y RESPONSABILIDADES

Orientación del personal. Una vez que el personal ha sido contratado o ha llegado al país, todo el personal nuevo — independientemente de su cargo — debe recibir una charla de información actualizada sobre las amenazas que existen en el área así como de las políticas y los procedimientos de seguridad y prevención de la Oficina de País.

Reuniones de personal. Los Directores de País deben celebrar reuniones periódicas con el personal directivo y el personal de campo para darle la oportunidad de expresar sus inquietudes acerca de la seguridad y la prevención.

Informes de incidentes. La Oficina de País informará inmediatamente todos los incidentes de seguridad y prevención, y los incidentes serios de salud a la Unidad de Dirección Regional (RMU) correspondiente y a la Unidad de Seguridad de CARE (CSU). Los informes originales del incidente en cuestión deberán mantenerse en la Oficina de País con acceso controlado a los mismos para garantizar la confidencialidad. Capítulo 3: Las Políticas y los Procedimientos describen en detalle cuál es la política de CARE respecto a la presentación de informes de incidentes de seguridad.

Ficha de Datos de Emergencia. Las Oficinas de País deben obtener y actualizar una vez al año o cuando sea necesario una Ficha de Datos de Emergencia (RED) de todos los empleados. La RED debe mantenerse en el expediente personal o en una carpeta para tener fácil acceso a la misma en caso de emergencia.

Intercambio de información. La información concerniente a la seguridad se puede compartir con otros miembros de la comunidad de ayuda que trabajan en el país o la región, según proceda. Debe actuarse con cautela cuando se elige los métodos de comunicación en situaciones de conflicto, puesto que las transmisiones pueden ser captadas. Si procede, la Oficina de País puede integrar o formar una red de intercambio de información con otras organizaciones y entidades locales, asegurando que la confidencialidad de la información del personal de CARE esté protegida.

CAPÍTULO 1: ROLES Y RESPONSABILIDADES

Relaciones con los Medios de Comunicación. El objetivo de los medios de comunicación de CARE es informar el debate y las decisiones de política comunes en torno a asuntos de interés para CARE, y lograr que haya una mayor conciencia y un mayor entendimiento de los asuntos que enfrentan las comunidades con las cuales trabaja CARE. Las Oficinas de País de CARE, cuando se encuentran en medio de una emergencia o en una situación que atrae la atención de los medios de comunicación, pueden tener como responsabilidad colateral la designación de un funcionario encargado de los medios de comunicación. Este funcionario actuará como el principal punto de contacto entre la oficina de CARE y los medios de comunicación. Asimismo, él o ella apoyará las operaciones de campo, ayudará a reunir información concerniente a la seguridad y prevención, y dará al personal de CARE capacitación concerniente a los medios de comunicación, según sea necesario.

Evacuación de emergencia. Las Oficinas de País deben presentar por escrito una declaración de política relacionada con las políticas, los procedimientos y las responsabilidades de CARE durante una evacuación o reubicación de emergencia. Estos pueden ser diferentes para el personal nacional e internacional. Todo el personal debe entender claramente los procedimientos de evacuación, los que mismos que deben actualizarse según sea necesario. Generalmente, la Sede Nacional tiene la autoridad final para ordenar una evacuación. Si no hay tiempo para hacer coordinaciones o si las comunicaciones están cortadas, el Director de País tiene autoridad para ordenar y dirigir una evacuación o reubicación.

CAPÍTULO 1: ROLES Y RESPONSABILIDADES

1.3 LA UNIDAD DE DIRECCIÓN REGIONAL (RMU)

Análisis. La RMU examinará la efectividad y el valor del programa de seguridad y prevención de cada Oficina de País, y recomendará las modificaciones pertinentes. La RMU coordinará con el personal correspondiente a todos los niveles las decisiones relacionadas con las medidas a adoptarse durante tiempos de crisis o inseguridad o en situaciones de emergencia.

Orientación. La RMU tiene la responsabilidad de dar al personal internacional una charla de información detallada sobre seguridad antes de salir en una misión. Asimismo, la RMU dará una charla al personal listo para partir. Si esto no es posible, entonces la Oficina de País se asegurará de dar al nuevo personal la charla de información y capacitación correspondientes a su llegada.

Informes de incidentes. La RMU recibirá, analizará y coordinará con la CSU todos los informes de incidentes de seguridad enviados por las Oficinas de País. La RMU ayudará al Director de País a efectuar los cambios pertinentes en las medidas de seguridad.

Información. La RMU ayudará a la Oficina de País a preparar instrucciones y perfiles de seguridad y prevención actualizados, de acuerdo al área, para el personal de CARE. Ello garantizará que los empleados recién asignados reciban información detallada sobre la situación política y de seguridad, y sobre los riesgos para la salud en su destino final; y que los empleados que partan hablen de sus experiencias, observaciones y recomendaciones.

Apoyo. La RMU proporcionará recursos y apoyo, según proceda, para garantizar el establecimiento de sistemas efectivos de seguridad para el personal de campo.

CAPÍTULO 1: ROLES Y RESPONSABILIDADES

1.4 LA SEDE NACIONAL

Ambiente de trabajo. La Sede Nacional fomentará un ambiente de trabajo productivo con cero tolerancia de conductas verbales o físicas que hostiguen, afecten, o interfieran con el trabajo de otra persona. Esto evitará que se cree un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil, prohibiendo la discriminación de las personas debido a su raza, origen étnico, color, sexo o credo. Esto incluye establecer procedimientos que permitan a un empleado informar a la dirección sus problemas de seguridad y prevención en el trabajo con la garantía de que el problema será estudiado seriamente sin temor a represalias.

Niveles de riesgo. La CSU, una vez conocida la opinión de las RMUs y las Oficinas de País, determinará el nivel de riesgo de cada país o región en la cual opera CARE. La Sede Nacional monitoreará la situación política, social y económica, los desastres climatológicos y otros desastres naturales, e incidentes militares en todo el mundo, particularmente en países de alto riesgo, que puedan afectar a los programas en ejecución. Coordinará con la RMU, las Oficinas de País y la CSU durante el manejo de crisis para determinar cuándo, en pro de la seguridad del personal, es conveniente suspender las actividades de los programas y evacuar o reubicar al personal.

Secuestro y toma de rehenes. La Sede Nacional es la máxima autoridad durante las negociaciones para la liberación de rehenes. La Sede Nacional del(os) rehén(es), junto con la RMU y el Director de País, se encargará de las coordinaciones con las autoridades competentes, tales como la policía local y otros cuerpos, para facilitar su liberación.

Evacuación. La Sede Nacional coordinará con todas las partes involucradas las evacuaciones y otras medidas a tomarse en situaciones de emergencia. A menos que el tiempo o problemas de comunicación impidan una buena coordinación, la Sede Nacional tiene la decisión final sobre la evacuación del personal.

Relaciones con los Medios de Comunicación. Los funcionarios encargados de los medios de comunicación serán los principales

CAPÍTULO 1: ROLES Y RESPONSABILIDADES

puntos de contacto entre las Oficinas de País de CARE y los medios de comunicación. Del mismo modo, apoyarán las actividades de campo y darán al personal de CARE capacitación relacionada con los medios de comunicación, según sea necesario.

1.5 LA UNIDAD DE SEGURIDAD DE CARE (CSU)

Políticas y procedimientos de seguridad y prevención. La CSU, en colaboración con las RMUs, las COs y CI, desarrollará y estandarizará políticas y procedimientos para garantizar un ambiente seguro y sin riesgos para el personal de CARE. La CSU también dará lineamientos que detallen las normas mínimas de seguridad en las operaciones así como capacitación y asistencia en la implementación a las Oficinas de País para ayudarles a cumplir esos requerimientos.

Monitoreo y Análisis. La CSU ayudará a monitorear los ambientes operativos de CARE, coordinará la presentación de informes sobre incidentes de seguridad, y hará un análisis situacional.

Asistencia Técnica. La CSU realizará evaluaciones de seguridad, hará recomendaciones de seguridad a los residentes, llevará a cabo cursos de capacitación en seguridad y prevención, y dará otro tipo de asistencia técnica a Las Oficinas Regionales y de País. Previa solicitud de la RMU o la Oficina de País, el personal de la CSU revisará los planes de seguridad /contingencia y sugerirá enmiendas y modificaciones, según corresponda.

CAPÍTULO 1: ROLES Y RESPONSABILIDADES

1.6 CARE INTERNACIONAL (CI)

Análisis. CARE reconoce que cierto nivel de riesgo es aceptable, cuando está justificado por los imperativos morales y físicos de una intervención. CI guiará el análisis correspondiente para garantizar que haya un equilibrio entre el riesgo y los beneficios esperados.

Flexibilidad. CI da a la Sede Nacional y las Oficinas de País la libertad de moldear las intervenciones de manera que tengan muy presente lo que es prudente y sean las más seguras y efectivas en el contexto local.

Derechos Humanos. A escala mundial, CI se ha comprometido a ayudar a las poblaciones vulnerables a aumentar su capacidad para defender sus derechos colectivos e individuales, a participar en procesos de toma de decisiones, y a moldear su propio desarrollo.

Liderazgo. CI brinda el apoyo y liderazgo correspondientes a sus miembros para garantizar que las condiciones de seguridad sean las mejores posibles.

Monitoreo y evaluación. CI monitorea las acciones de los miembros de CARE, entidades gubernamentales, y otras organizaciones no gubernamentales, evaluando el impacto de sus acciones en la seguridad y prevención del personal de CARE.

EL PROCESO DE EVALUACIÓN

La evaluación de seguridad y prevención es un proceso que incluye:

- *un análisis de las amenazas para el personal y las propiedades de CARE,*
- *la identificación de la vulnerabilidad a estas amenazas, y*
- *el desarrollo de los indicadores y límites de amenaza para monitorear los cambios en el ambiente de seguridad.*

Los resultados de la evaluación se utilizan para establecer niveles de riesgo del país o el área y tomar decisiones informadas sobre las medidas de seguridad y prevención a adoptarse.

La evaluación de seguridad y prevención no es un proceso que se realiza una sola vez. Es un proceso continuo en el que se reúne, se analiza y se utiliza la información de seguridad y prevención. Las situaciones en el campo pueden variar, a veces con rapidez y sin previo aviso. Con cada cambio, el riesgo para el personal puede aumentar o disminuir, y las medidas de seguridad se deben cambiar de acuerdo a ello.

Este capítulo describe cuáles son las partes del proceso de evaluación, incluyendo:

Procedimientos de la Evaluación de Seguridad y Prevención

Categorías de Alerta de Riesgo de la Oficina de País

Estrategias de Seguridad de la Oficina de País

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

2.1 PROCEDIMIENTOS DE LA EVALUACIÓN DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

El personal de CARE a todos los niveles debe monitorear permanentemente los acontecimientos políticos, sociales, económicos y militares importantes en las áreas donde CARE trabaja. Pero, a menudo, las personas mejor capacitadas para realizar evaluaciones en un país o región en particular son los empleados que trabajan en dicho país o región. Por lo tanto, la Oficina de País (CO) tiene la responsabilidad fundamental de realizar la evaluación de seguridad de prevención y tomar las medidas pertinentes para disminuir la vulnerabilidad.

ANÁLISIS DE AMENAZAS

El primer paso en una evaluación de seguridad y prevención es efectuar un análisis de las amenazas que CARE podría enfrentar. Una amenaza es la posibilidad de que alguien o algo pueda herir al personal o de que alguien pueda robar o causar daños a las propiedades de CARE. Una amenaza puede ser cualquier peligro en el ambiente.

La identificación de posibles amenazas es similar al proceso de evaluación de todo aquello que puede provocar desastres, en el cual se plantea la pregunta “¿qué podría suceder?” Se requiere un buen conocimiento del contexto operativo de CARE, lo cual que implica un examen de los factores físicos, políticos, económicos, culturales y sociales que podrían dar origen a las amenazas. No todos los factores serán relevantes para todas las Oficinas de País. Se debe centrar la atención en los factores con mayores probabilidades de influenciar la capacidad operacional y la seguridad de la CO.

Una vez identificadas las posibles amenazas, es necesario analizar el tipo, el patrón, la tendencia y el impacto potencial de cada una porque no todas las amenazas son iguales.

FACTORES A CONSIDERARSE CUANDO SE EXAMINA EL CONTEXTO OPERATIVO

- **Geografía** – ¿Hay zonas (p.ej., pasos de montaña) proclives a accidentes o emboscadas? ¿Hay áreas proclives a desastres naturales como ciclones, sismos o inundaciones?
- **Clima** - ¿Hay temperaturas extremas o épocas de lluvia que podrían constituir una amenaza para la salud? ¿Hay estaciones en las cuales es común que broten enfermedades?
- **Factores políticos y económicos** - ¿Las políticas de gobierno son aceptadas en general? ¿Se respeta a las autoridades? ¿Quién(es) se ha(n) beneficiado con la situación en los últimos cinco a diez años, y quién(es) está(n) perdiendo? ¿Qué tan alto es el nivel de desempleo?
- **Infraestructura** - ¿Las carreteras están en buenas condiciones? ¿El agua del sistema de abastecimiento está contaminada? ¿Cómo se transporta, almacena y elimina los productos químicos peligrosos?
- **Tradiciones, creencias, costumbres y dinámica religiosa** - ¿Hay asuntos que pueden provocar conflictos? ¿Cuál es el rol esperado de la mujer?
- **Factores sociales** - ¿Cuál es la actitud hacia CARE, hacia otras organizaciones y programas, y hacia los extranjeros? ¿Hay tensiones étnicas específicas?
- **Prácticas de seguridad** - ¿Es común que los ciudadanos porten armas? ¿Se contrata con frecuencia compañías privadas de seguridad?
- **Durante una respuesta a una emergencia, también es importante conocer la naturaleza del desastre, el conflicto o crisis compleja. No obstante, esto puede exigir un análisis del conflicto por separado.**

En general, hay tres tipos principales de amenazas:

Delitos – cometidos por motivación malintencionada, financiera o personal. ¿Cómo se cometen los delitos? ¿Los delincuentes están armados?

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

Amenazas directas – cuando el personal o las propiedades de CARE son el blanco elegido. Las razones para elegir blancos pueden ser políticas, económicas o militares, pero es importante identificar quién querría causar daño. Entre las posibilidades pueden encontrarse empleados insatisfechos, personal despedido, malhechores, terroristas, soldados nacionales y/o rebeldes, o grupos guerrilleros. También es importante identificar por qué se podría elegir a CARE como blanco. Los motivos pueden ser robo, represalia, asociación política, disturbios o rescate.

Amenazas indirectas – cuando CARE no es el blanco elegido, pero se ve afectado involuntariamente. Entre las situaciones pueden figurar los incendios, enfermedades, desastres naturales, minas de tierra, enfrentamientos de rebeldes o bombardeos indiscriminados.

El análisis de los patrones y las tendencias de amenaza incluye un estudio del lugar, la frecuencia e intensidad de cada amenaza identificada. ¿La amenaza se limita a cierta parte de la ciudad o región? ¿La amenaza siempre está presente o aparece sólo en ciertas épocas? ¿Está ocurriendo con mayor frecuencia? ¿Está aumentando de intensidad, como en el caso de cortes de luz más prolongados o brotes de enfermedades más graves? ¿Existen factores que contribuyen a esta situación? Por ejemplo, el crimen organizado o las amenazas de violencia en contra de la mujer pueden aumentar durante periodos en los cuales el nivel de desempleo es alto y hay pocas oportunidades de migración económica. Las herramientas tales como las listas de control, entrevistas o informes de incidentes pueden ayudar a responder estas preguntas con exactitud. Intercambiar información de seguridad entre las ONGs u obtener información de seguridad del personal nacional, de consorcios de seguridad, o de contactos en embajadas también puede facilitar respuestas confiables.

El paso siguiente del análisis de amenazas es determinar el impacto de cada amenaza en el personal y en la programación. Si se diera esta amenaza, ¿sería un inconveniente sin importancia o una situación en la cual peligraría la vida? ¿Provocaría el retraso de las actividades de

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

proyecto, o el cierre de la oficina de CARE? En esta etapa se recomienda desarrollar escenarios por tratarse de una herramienta útil.

Una vez que se conoce el patrón, la tendencia y el impacto de cada amenaza, es posible determinar los niveles de amenaza, e.g. bajo, moderado, alto o enorme. Estos niveles pueden variar si se añaden otros factores a la situación en particular.

El resultado de un análisis de amenazas es una lista de posibles amenazas con los niveles correspondientes, así como una discusión narrativa de los factores específicos que se consideraron para determinar cada nivel.

ANÁLISIS DE VULNERABILIDADES

Generalmente, todos los que se encuentran en un área determinada enfrentan las mismas amenazas, y CARE tiene poco control de ellas, pero no todos tienen la misma vulnerabilidad a esas amenazas. La vulnerabilidad se puede definir como la posibilidad de enfrentar incidentes amenazadores y que éstos ocasionen daños al personal o la pérdida de propiedades. Como la vulnerabilidad está influenciada por el grado de exposición a una determinada amenaza, y hasta qué punto se puede soportar esa amenaza, ésta puede ser controlada por CARE y su personal. Por ejemplo, un perfil de seguridad cuidadosamente desarrollado y otras medidas pueden disminuir la vulnerabilidad de CARE al robo aunque el nivel de amenaza en el área se considere elevado. Por lo tanto,

$$\text{vulnerabilidad} = \frac{\text{(amenaza X exposición)}}{\text{medidas de seguridad}}$$

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

Los asuntos a considerarse cuando se analiza las vulnerabilidades son los siguientes:

¿Por qué es vulnerable el personal y las propiedades?

- *¿Se han establecido políticas, procedimientos y lineamientos de asistencia médica, transporte, y en caso de incendios? ¿El personal los conoce? ¿El personal los entiende y los cumple?*
- *¿CARE es vista como una organización “adinerada” y un blanco “fácil”?*
- *¿Hay actividades programáticas específicas que crean tensiones entre las personas que se benefician y aquellas que no se benefician? ¿Estas tienen impacto en las relaciones existentes de poder?*
- *¿Los servicios de salud pueden atender adecuadamente a las víctimas de accidentes de circulación?*

¿Quiénes o qué cosas son más vulnerables?

- *¿Las mujeres están más expuestas a las amenazas que los hombres?*
- *¿Hay alguna nacionalidad u origen étnico en particular con mayores probabilidades de enfrentar amenazas?*
- *¿El personal está realizando ciertas tareas (como las de logística) o está ocupando ciertos puestos (como el de finanzas) que encierran mayores riesgos?*
- *¿Las propiedades son atractivas para los saqueadores debido a su alto valor?*
- *¿Los almacenes son más vulnerables que las oficinas?*

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

¿Dónde es más vulnerable el personal y las propiedades?

- *¿En las carreteras hay tramos que son más peligrosos que otros?*
- *¿El personal que trabaja en zonas remotas es más vulnerable que sus contrapartes de zonas urbanas?*
- *¿Hay restaurantes o bares conocidos por las malas condiciones de salubridad en las que se encuentran, la violencia reinante o las actividades delictivas que se realizan allí?*

¿Cuándo es más vulnerable el personal y las propiedades?

- *¿Cuando se viaja en auto?*
- *¿Mientras se trabaja por la noche en la oficina?*
- *¿Cuando se traslada o se distribuye las planillas de pago o los materiales de ayuda?*
- *¿Inmediatamente después del día de pago?*
- *¿Durante periodos de luchas civiles?*

Las mismas herramientas empleadas para analizar las amenazas se pueden utilizar para analizar las vulnerabilidades. Las listas de control que se presentan en el Apéndice A también se pueden utilizar para identificar las vulnerabilidades comunes en cualquier lugar de trabajo o residencia.

Integrar los análisis de amenazas y vulnerabilidades ayuda a identificar los tipos de amenazas a los cuales es más probable que el personal se enfrente. Esto es necesario para identificar medidas de seguridad encaminadas a proteger al personal de amenazas específicas y evitar la adopción de medidas de seguridad innecesarias que tengan costos significativos.

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

INDICADORES

Ciertos acontecimientos pueden señalar cambios en el ambiente de seguridad o prevención, los cuales podrían sugerir posibles modificaciones en las medidas de seguridad y prevención. Estos acontecimientos o ‘indicadores’ pueden variar de un área a otra y se identifican durante el proceso de evaluación. Se debe desarrollar indicadores para monitorear el brote de epidemias, el nivel de delincuencia, la inestabilidad política, el sentir en contra de las ONGs y otras amenazas que son causa de preocupación para la Oficina de País. Todo el personal tiene que tener conocimiento de los indicadores. Así, la observación durante la rutina diaria suele ser suficiente para detectar cambios.

LÍMITES DE SEGURIDAD

Para dar por concluida la evaluación de seguridad, todas las Oficinas de País deben identificar los límites de seguridad de su(s) área(s). Un límite de seguridad es un acontecimiento “desencadenante” fácilmente identificable que, cuando ocurre, automáticamente produce cambios en las medidas de seguridad de la CO. Por lo general, el límite de seguridad está estrechamente relacionado con los indicadores de amenaza. Por ejemplo, grupos beligerantes que amenazan el único aeropuerto en un área de inestabilidad pueden provocar la evacuación inmediata de personal no esencial y de sus familiares antes que se suspendan los vuelos. En cada área se debe definir estos límites, puesto que lo que constituye una amenaza para una región, podría no ser una amenaza tan seria para otra región.

En caso de crisis, puede resultar difícil tomar una decisión objetiva respecto a aumentar los niveles de seguridad y cuándo evacuar al personal. Con indicadores y límites de seguridad predeterminados, una Oficina de País puede actuar con rapidez y de manera apropiada antes que la seguridad del personal se vea amenazada.

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN CONTINUA

Las amenazas y vulnerabilidades pueden variar frecuentemente. Por lo tanto, es sumamente importante realizar un análisis continuo del ambiente. Se recomienda que los mismos empleados que monitorean este proceso tomen nota de los cambios y las tendencias de las amenazas y vulnerabilidades. Hay dos métodos que, cuando se utilizan juntos, facilitan una evaluación continua de seguridad y prevención:

- *Revisar periódicamente las preguntas detalladas en las secciones de Análisis de Amenazas y Análisis de Vulnerabilidades que aparecen en este capítulo.*
- *Tomar nota de los incidentes de seguridad que afectan al personal de CARE o que involucran a otras organizaciones, e identificar los patrones y las tendencias para determinar posibles cambios en las vulnerabilidades. Un incidente visto fuera de contexto puede indicar poco, pero cuando se agrupa con otros incidentes puede indicar una tendencia importante. Esto puede ayudar a predecir con exactitud cómo pueden cambiar las amenazas y vulnerabilidades, o a determinar las modificaciones pertinentes en los procedimientos de seguridad y prevención de la Oficina de País.*

2.2 CATEGORÍAS DE ALERTA DE RIESGO DE LA OFICINA DE PAÍS

La evaluación realizada permite a la Oficina de País, en coordinación con la CSU, RMU y la Sede Nacional, determinar el nivel de riesgo existente en un área o país determinado. Las categorías de riesgo están basadas en la existencia de las amenazas, las probabilidades de que se produzcan cambios en las amenazas y la rapidez con la que éstos podrían producirse, la vulnerabilidad del personal a una amenaza específica, y la efectividad de las medidas de seguridad y prevención establecidas. Por

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

ejemplo, puede haber una amenaza importante de enfermedad producida por el contaminada en un área determinada, pero si el personal bebe y cocina con agua embotellada y filtrada, el riesgo de contraer la enfermedad se consideraría bajo. Hay cuatro niveles de riesgo: Bajo, Moderado, Alto y Enorme.

En base a las comunicaciones con la CO, la RMU y la Sede Nacional, la CSU examinará periódicamente la calificación de riesgo de cada país y la modificará según proceda. Se puede dar diferentes calificaciones de riesgo a cada una de las regiones de un país.

RIESGO BAJO – OPERACIONES NORMALES

Estos son países, regiones o ciudades fundamentalmente estables, donde no hay malestar político, económico y social. El nivel de delincuencia es generalmente bajo y los grupos antigubernistas o terroristas, si los hay, muestran capacidades operacionales limitadas. Es importante recordar que los países con bajos niveles de delincuencia y sistemas sociales estables pueden verse amenazados por desastres naturales, como los volcanes o las inundaciones.

- *En países de riesgo bajo se requieren medidas normales de seguridad y prevención.*

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

RIESGO MODERADO- FASE 1

Estos son países o regiones donde existe malestar político, económico y social de bajo nivel y/o donde la infraestructura de seguridad y prevención (por ejemplo, la atención médica o las fuerzas policiales) está poco desarrollada. Los grupos antigobiernistas o terroristas pueden dar señales de actividad, pero no son lo suficientemente fuertes como para amenazar la estabilidad del gobierno. El país puede estar envuelto en un conflicto regional, mostrar altos niveles de delincuencia, o ser proclive a desastres naturales o epidemias.

- *En los países de riesgo moderado se requieren mayores medidas de seguridad y prevención.*

RIESGO ALTO - FASE 2

Estos son países o regiones donde los grupos antigobiernistas o terroristas dan señales de gran actividad y constituyen una seria amenaza para la estabilidad política y económica del país. Se puede estar produciendo una guerra civil, y los grupos paramilitares o guerrilleros pueden estar dominando un área importante. El país también podría estar a punto de sufrir o estar sufriendo un golpe de estado provocado por las fuerzas armadas, podría estar envuelto en conflictos regionales violentos con sus vecinos, o podría dar muestras de colapso de infraestructura social, especialmente de las fuerzas policiales y el poder judicial. Se puede dar mal trato a los extranjeros, o amenazar u hostigar a las ONGs o a CARE específicamente. Los altos niveles de riesgo están generalmente asociados al malestar social y la delincuencia, pero también pueden reflejar mayores amenazas de epidemias o desastres naturales.

- *En países de alto riesgo se requieren rigurosas medidas de seguridad y prevención, tales como restricciones en el movimiento o toques de queda.*

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

- *Se puede evacuar y reubicar al personal que no es esencial y a sus familiares.*

RIESGO ENORME - FASE 3

Estos son países o regiones donde el nivel de violencia constituye una amenaza directa para la seguridad y el bienestar de los trabajadores de ayuda humanitaria. Por lo general, no es posible realizar las operaciones sin apoyo militar y no se puede garantizar la seguridad. Se puede suspender temporalmente las operaciones, evacuar al personal internacional, y/o tomar mayores precauciones con el personal nacional.

Las Oficinas de País ubicadas en países que constantemente reciben la calificación de país de Riesgo Alto o Enorme, tendrán puestos para empleados sin familiares a cargo en el país en cuestión.

2.3 ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD DE LA OFICINA DE PAÍS

Una oficina de país que opera en un área donde la delincuencia, la inestabilidad, las luchas o los conflictos civiles son las mayores amenazas, debe contar con una estrategia clara e integral que aborde los riesgos para el personal. Una estrategia de seguridad está basada en las percepciones de los miembros de la comunidad en la que CARE trabaja y en la misión, la visión y los valores esenciales de CARE. En muchos lugares, tal vez se puede confiar en la buena voluntad de la población local para que haya seguridad (estrategia de Aceptación). En otras circunstancias, el personal puede necesitar vigilantes armados (estrategia de Protección) o incluso unidades militares (estrategia de Disuasión) para que el ambiente de trabajo sea seguro.

La elección de una estrategia de seguridad depende de las medidas de seguridad y prevención de las cuales se dispone. Las Oficinas de País deben monitorear constantemente su ambiente de trabajo y su posición percibida en éste. Pasar desapercibidos o suponer que la protección se

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

basa en “hacer un buen trabajo” no es una estrategia de seguridad. Para que una estrategia sea efectiva, debe ser bien estudiada, debe desarrollarse con el debido cuidado y debe mantenerse asiduamente. Generalmente, hay tres tipos de estrategia:

Aceptación. La mayoría de las organizaciones de ayuda prefieren la estrategia de Aceptación. Esta supone reducir o eliminar la amenaza ganándose la comprensión y la aceptación general en lo que respecta a la presencia y el trabajo de CARE. La forma en que los proyectos son diseñados y llevados a cabo, y cómo reacciona CARE a los acontecimientos, debe ser transparente y debe estar de acuerdo con los principios rectores que comunica. Si la comunidad o el gobierno entiende claramente y apoya el propósito de CARE, ellos pueden formar parte de la red de seguridad, advirtiendo sobre posibles cambios en el ambiente de seguridad o mitigando sus efectos.

Protección. La estrategia de Protección implica generalmente aplicar mayores medidas de seguridad, tales como aumentar el número de cerraduras y colocar barras en las ventanas, establecer toques de queda o contratar vigilantes para los almacenes y las oficinas. Estos esfuerzos reducen el riesgo (pero no la amenaza) haciendo que el personal y las propiedades sean menos vulnerables. La adopción de una estrategia de protección casi siempre demandará mayores fondos del presupuesto. La Oficina de País deberá asegurar que el personal reciba capacitación en el uso del equipo y la aplicación de los procedimientos. También tendrá que prestar más atención al manejo del estrés, ya que esta estrategia puede restringir las actividades normales y la libertad de movimiento.

Disuasión. La disuasión significa reducir el riesgo que encierra la inestabilidad o la delincuencia conteniendo e impidiendo la amenaza con una contraamenaza. Las contraamenazas pueden consistir en acciones militares de apoyo, sanciones legales, económicas o políticas, o en el retiro del personal y el apoyo de la organización. Las ONGs solas, incluyendo a CARE, casi nunca tienen capacidad de disuasión. Sin embargo, durante conflictos modernos, otras organizaciones, tales como las fuerzas armadas (del país anfitrión, la

CAPÍTULO 2: EL PROCESO DE EVALUACIÓN

OTAN o Estados Unidos) o las tropas de la ONU pueden desplegar sus fuerzas para apoyar los esfuerzos de asistencia y ayuda humanitaria. Cuando la disuasión se considera la estrategia principal, la Oficina de País debe entender con claridad qué idea se tiene acerca de las acciones humanitarias realizadas conjuntamente con las fuerzas armadas. El personal debe recibir una clara orientación sobre la política de CARE Internacional respecto a las relaciones apropiadas con las unidades militares y el uso apropiado de protección armada. Bajo ningún concepto, los empleados de CARE portarán armas o tendrán en su poder armas o municiones mientras tengan estén trabajando en CARE. El incumplimiento de esta política provocará el despido inmediato del empleado en cuestión.

ELEGIR UNA ESTRATEGIA DE SEGURIDAD

Muchas organizaciones tienen preferencia institucional por una estrategia u otra, pero estas estrategias no se excluyen entre sí. En la práctica, CARE puede emplear una combinación de estrategias o enfatizar una más que otra en diferentes áreas de operación de un país. El intento de ganarse la aceptación y el consentimiento se puede combinar con medidas de protección cuando la delincuencia y el bandolerismo siguen siendo una amenaza real que las autoridades y la población no pueden controlar. El uso de la disuasión, generalmente en contextos militares, puede facilitar la provisión de ayuda en escenarios de conflicto, pero aun así se puede requerir medidas encaminadas a proteger las propiedades de CARE.

Después de realizar una evaluación exhaustiva de seguridad y prevención, y en coordinación con la CSU, RMU y la Sede Nacional, la Oficina de País debe decidirse por la estrategia más apropiada o la combinación de estrategias más adecuada y debe estar preparada para cambiar de decisión cuando la situación lo imponga.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Cuando se sabe cuáles son las amenazas y vulnerabilidades específicas, se puede aplicar y adaptar las políticas y los procedimientos de seguridad y prevención para garantizar que las oficinas y los proyectos operen con el menor riesgo posible para el personal y el equipo. Estas políticas y procedimientos disminuyen el riesgo reduciendo la exposición a las amenazas y el impacto potencial de las mismas. Cada Oficina de País de CARE debe desarrollar sus propias políticas y procedimientos de seguridad y prevención de acuerdo al contexto, y dar capacitación y equipo al personal para garantizar la aplicación efectiva de las políticas y los procedimientos. Junto con los datos del proceso de evaluación, estas políticas y procedimientos comprenden el Plan de Seguridad y Prevención de la Oficina de País.

La experiencia ha demostrado que, sin importar la estrategia de seguridad que se adopte, ciertas políticas y procedimientos fundamentales de seguridad y prevención son apropiados en todos los escenarios y en todas las actividades de la organización. Este capítulo presenta las políticas y procedimientos estándar que se deben incluir en todos los Planes de Seguridad y Prevención. Este capítulo contiene información sobre:

- Conducta Personal**
- Administración de Bienes**
- Funcionamiento de Vehículos**
- Procedimientos de Atención Médica**
- Asuntos Relativos al Personal**

- Seguridad de los Visitantes**
- Presentación de Informes de Incidentes**
- Seguridad de la Información**
- Comunicaciones**
- Administración y Transferencia del Dinero**
- Evacuación**

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

3.1 CONDUCTA PERSONAL

El personal de CARE no debe mostrar conductas que interfieran con las operaciones, desacrediten a CARE o que ofendan a los compañeros de trabajo, donantes, beneficiarios, proveedores o visitantes. Los empleados de CARE deben evitar conductas que puedan llevarlos a ser víctimas de un incidente de seguridad. El personal debe evitar la falta de sueño, el mal manejo del estrés y el abuso de drogas y alcohol, ya que pueden afectar su juicio y su capacidad para reaccionar como es debido en un incidente potencial de seguridad o prevención.

LIDERAZGO

El liderazgo, la cohesión y la preparación pueden dar mayor seguridad que las cerraduras o los cercos reforzados. Todos deben monitorear su situación de seguridad y prevención, y no deben dudar en “tomar la iniciativa” cuando notan alguna falla. El personal de CARE que ocupa cargos directivos debe fomentar la aplicación conciente de todas las políticas y procedimientos de seguridad y prevención de la Oficina de País. Se debe designar un empleado responsable de evaluar la situación de seguridad y prevención y asegurar la capacitación del personal y el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad.

ALCOHOL

El consumo, la posesión, la venta o distribución no autorizada de alcohol en propiedad de CARE está prohibido. Encontrarse bajo la influencia del alcohol mientras se está trabajando en CARE también está prohibido. Se puede imponer mayores restricciones cuando se trabaja en ciertas áreas.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ABUSO DE SUSTANCIAS

El consumo, la presencia, la venta, la distribución, la fabricación o posesión de drogas ilegales o sustancias controladas en propiedad de CARE (incluyendo un vehículo de CARE), o mientras se está atendiendo los asuntos de CARE, está prohibido. En muchos países, la posesión o el consumo de sustancias legales, incluso en cantidades muy pequeñas, puede provocar la encarcelación inmediata del infractor. En diversos países, el sistema judicial le niega al acusado el derecho a pagar una fianza o a comunicarse con alguna persona, y el arresto preventivo puede durar meses. Todos los medicamentos de venta con receta deben conservarse en sus envases originales con los nombres del paciente y el doctor claramente identificados.

ARMAS

Bajo ningún concepto, los empleados de CARE portarán armas o tendrán en su poder armas o municiones mientras estén trabajando en CARE. Hacerlo significaría minar los imperativos humanitarios de CARE y pondría en peligro el bienestar de todos los empleados de ayuda humanitaria. Las oficinas de CARE deben adoptar una política de “No al Uso de Armas”, que prohíba el uso de armas en las oficinas o los vehículos de CARE.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

3.2 ADMINISTRACIÓN DE BIENES

A menudo CARE tendrá que ocupar distintos tipos de construcciones (oficinas, residencias, almacenes) para satisfacer sus necesidades operacionales. Estas instalaciones se deben elegir y administrar con miras a disminuir el riesgo de que el personal resulte herido y/o el material se pierda o se dañe. La seguridad de las instalaciones se mantiene mediante una serie de límites físicos y de procedimiento. La seguridad de las instalaciones se mantiene disminuyendo la vulnerabilidad a incendios y accidentes.

SELECCIÓN DE LAS INSTALACIONES

El Director de País determinará la ubicación adecuada de las residencias, oficinas, y/o hoteles/casas de huéspedes para el alojamiento del personal y los visitantes. Después de llevar a cabo una evaluación exhaustiva de seguridad se puede elegir las mejores instalaciones. El Apéndice A: Lista de Control de la Evaluación de Seguridad y Prevención, se debe utilizar para evaluar una posible residencia u oficina y recomendar las modificaciones que exijan el ambiente de seguridad y el nivel de riesgo del área. A continuación se presenta algunos puntos clave que se deben tener presentes al momento de elegir la ubicación de una instalación:

- Elegir una instalación cerca a la vía principal.
- Asegurar que el acceso a por lo menos dos rutas de salida sea rápido, incluyendo una pista de aterrizaje, en caso sea necesario evacuar al personal.
- Asegurar que las salidas de emergencia sean adecuadas. El uso de barras, rejillas y cerraduras puede dificultar el paso por las salidas en caso incendio y puede hacer que las salidas de emergencia bien señalizadas sean aún más importantes.
- Evitar instalaciones cerca a áreas comerciales y comisarías o bases militares.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Examinar los riesgos que encierran los desastres naturales – especialmente los incendios, las inundaciones y el viento. En el caso de edificios altos, es particularmente importante considerar la amenaza que representa los sismos.
- Elegir una ubicación cerca de embajadas u oficinas de la ONU.
- Agruparse con otras ONGs, si es posible.
- Asegurar que haya una playa de estacionamiento adecuada y segura.
- No dejarse atraer por el alquiler barato de una instalación que podría comprometer la seguridad del personal.
- En el caso de los alojamientos temporales, como los hoteles, garantizar que la instalación es segura y cumple con las normas mínimas de seguridad. Controlar el nivel de seguridad que se brinda.

ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTALACIONES

Antes de la implementación de los programas, todas las instalaciones y residencias contarán con equipo adecuado de seguridad y prevención. Los lineamientos de administración de instalaciones para todas las oficinas, independientemente del nivel de riesgo, incluyen:

- Instalar buena iluminación de seguridad para disuadir a los intrusos, ayudar a la observación y prevenir accidentes por la noche.
- Establecer políticas y procedimientos que detallen quién tiene acceso a qué, cuándo y bajo qué circunstancias. Estas políticas deben tratar el tema de la presencia del personal y de visitantes, durante y después de la jornada laboral.
- Familiarizar a todo el personal con los procedimientos de salida de emergencia y los puntos de encuentro.
- Asegurar que los procedimientos a seguirse ante una amenaza de bomba sean revisados y colocados en cada teléfono.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Asegurar que se haya establecido y revisado con el personal los procedimientos a seguirse en la oficina si se producen disturbios o incidentes locales, incluyendo desastres naturales.
- Las heridas y la pérdida de bienes causadas por incendios o descargas eléctricas son mucho más comunes que aquellas causadas por la delincuencia o la inestabilidad. Muchas de ellas se pueden evitar si la Oficina de País aplica procedimientos sencillos de seguridad y prepara un calendario de inspecciones periódicas. Instalar equipo contra incendios en un lugar de fácil acceso y revisarlo/hacerle mantenimiento una vez al año. Capacitar a todo el personal en el uso de extinguidores y hacer simulacros básicos de incendio.
- Instalar un botiquín de primeros auxilios en un lugar de fácil acceso y mantenerlo bien surtido.
- Revisar diariamente todas las ventanas, puertas, salidas y entradas, especialmente cuando se cierra la instalación. Establecer una rutina diaria para cerrar la instalación y designar una persona responsable.
- Proteger y guardar bajo llave todos los documentos que sean confidenciales. El material relacionado con asuntos políticos o de seguridad, en particular, se debe mantener separado de los demás archivos y su acceso debe ser limitado (la clave de acceso a la computadora se debe proteger o guardar en una caja fuerte).
- Exponer en un lugar bastante visible todos los teléfonos de emergencia y entregar a todo el personal un directorio telefónico en el que figure los teléfonos locales e internacionales que sean importantes.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES EN ÁREAS DE ALTO RIESGO

En países de alto riesgo, las precauciones adicionales para la seguridad de las instalaciones pueden incluir:

- Asegurar que las instalaciones cuenten con todos los servicios necesarios, y estén provistas de grandes cantidades de combustible, alimentos y agua. De ser posible, se debe elegir instalaciones que cuenten con fuentes alternativas de energía eléctrica y agua.
- Instalar un generador de reserva, si procede, y probarlo y hacerle mantenimiento periódicamente.
- Proteger los contenedores de almacenamiento de combustible. Si se mantiene combustible, aceite u otras sustancias inflamables dentro de las instalaciones, almacenarlas en zonas apartadas y bajo tierra si es posible.
- Proteger el equipo de radio manteniéndolo en el refugio principal.
- Cuando sea posible, levantar un cerco doble alrededor de todas las instalaciones, con salidas/entradas alternativas y aumentar la iluminación externa.
- Proteger los tanques de agua ubicándolos dentro de las instalaciones y asegurando sus tapas, si es posible.
- Si se ha contratado los servicios de vigilantes armados, dar instrucciones claras y definir los límites de autoridad. Designar al vigilante con más experiencia responsable del personal de vigilancia. Proporcionarles uniformes y equipo apropiado de seguridad y prevención. Dejar que los vigilantes tengan acceso al refugio y a los servicios higiénicos.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

VIGILANTES ARMADOS

En algunas situaciones, puede ser necesario contratar vigilantes para que vigilen las residencias, las oficinas, los almacenes o las playas de estacionamiento. La contratación de vigilantes armados se considerará principalmente cuando haya probabilidades de violencia en contra del personal. Si bien las situaciones varían, en muchos casos es preferible contratar una compañía de seguridad de prestigio en lugar de policías o militares de la localidad.

3.3 FUNCIONAMIENTO DE VEHÍCULOS

Los accidentes de circulación son la causa principal de traumatismo y muerte entre el personal de las ONGs. Evitar el exceso de velocidad, cumplir el reglamento de tránsito aplicable, y usar cinturones de seguridad reduce al mínimo las probabilidades de resultar herido. Cada Oficina de País debe implementar una política de transporte que garantice que los vehículos sean mantenidos en buen estado operativo; que los viajes sean planeados; y que los usuarios de los vehículos estén preparados para responder a una serie de incidentes posibles.

MANTENIMIENTO DE VEHÍCULOS

Los vehículos deben ser revisados todos los días y deben recibir mantenimiento periódicamente con el fin de prevenir averías y evitar que el personal tenga problemas en el camino al no responder el vehículo. Las fallas de seguridad se deben corregir antes de cada viaje. En el registro de cada vehículo se debe colocar el calendario de mantenimiento y una lista de control de revisión diaria.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

CONTROL DE VEHÍCULOS

Cuando se sale de viaje sin la debida planificación, uno puede toparse con caminos intransitables o puede enfrentar incidentes de seguridad o averías mecánicas. Esto implica pérdida de tiempo y riesgo para el personal. Por consiguiente, se recomienda presentar un plan formal de viaje cuando se tiene previsto hacer viajes largos o viajar a zonas remotas o inseguras. El plan de viaje sirve a dos propósitos: exige que el viajero planee detenidamente el viaje antes de partir y presente un documento del viaje planeado. De esta manera, se puede monitorear el viaje y adoptar las medidas del caso si sucede algo malo y se requiere asistencia. El plan de viaje debe incluir la siguiente información:

- Datos del vehículo
- Nombre del chofer y los pasajeros
- Señales de llamada (si está equipado con un radio)
- Lugar de partida y destino del viaje
- Ruta que se piensa tomar
- Paradas previstas en la ruta
- Puntos de contacto en la ruta
- Tiempo Estimado de partida (ETD)
- Tiempo Estimado de llegada (ETA)
- Tiempo Estimado de regreso (ETR)
- Otros procedimientos de presentación de informes

En cada oficina se debe colocar una pizarra de circulación de vehículos que indique claramente qué vehículos se están utilizando, el día, el nombre del chofer y de los pasajeros, el lugar de destino, y el tiempo estimado de regreso. También se debe registrar las horas de control por radio y la ubicación de los vehículos en cada control.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

CINTURONES DE SEGURIDAD

Todo el personal de CARE debe usar siempre cinturones de seguridad, tanto en los asientos delanteros como traseros.

PRESENTACIÓN DE INFORMES DE ACCIDENTES DE CIRCULACIÓN

Todos los chóferes y pasajeros deben recibir capacitación en los procedimientos de respuesta a accidentes de circulación y en los procedimientos de presentación de informes de los mismos. Se debe colocar un formulario de este informe en el registro de cada vehículo.

ESCOLTAS ARMADAS

Se contratará escoltas armadas, incluyendo militares, únicamente cuando no quede ninguna alternativa, como en los casos de bandolerismo armado, generalizado o conflictos civiles.

3.4 PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN MÉDICA

En muchos lugares donde CARE trabaja, la infraestructura nacional de atención médica y respuesta en casos de emergencia no está bien desarrollada. Aplicar procedimientos preventivos básicos y dar capacitación básica al personal puede evitar que problemas de salud sin importancia se conviertan en incidentes de seguridad de importancia.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Para reducir la posibilidad de una emergencia médica, el personal internacional debe someterse un examen médico y dental completo antes de viajar al país de asignación. Al mismo tiempo, el personal debe recibir todas las vacunas obligatorias y recomendadas contra las enfermedades frecuentes en el país de asignación

VACUNAS

Las Oficinas de País deben tener una política de vacunación del personal nacional e internacional y sus familiares. Los programas encaminados a promover las inmunizaciones pertinentes pueden aumentar la seguridad y la prevención reduciendo la probabilidad de que un empleado o un familiar adquiera enfermedades comunes y evitables. Esto es especialmente útil en zonas remotas donde una evacuación oportuna puede resultar problemática o donde no se cuenta con servicios médicos.

CAPACITACIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS / CPR

La capacitación en respuesta a emergencias médicas, incluyendo primeros auxilios y CPR (resucitación cardiopulmonar), es una forma económica de aumentar la seguridad. La capacitación en primeros auxilios debe ser un tema de alta prioridad para la Oficina de País, y es particularmente importante en áreas donde tal vez no hay una buena asistencia médica. En muchos casos, las oficinas locales de la Cruz Roja/Media Luna Roja u otro personal médico pueden impartir la capacitación. La sede de CARE USA puede facilitar la Guía Práctica de Capacitación en Primeros Auxilios para utilizarse junto con un curso básico de primeros auxilios /CPR.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

BOTIQUINES DE PRIMES AUXILIOS

Todas las oficinas, los vehículos y las residencias de CARE deben contar con botiquines de primeros auxilios. Los botiquines bien equipados, cuando se combina con una buena capacitación en su uso, pueden reducir el efecto de los incidentes médicos. El botiquín debe estar cerrado, bien marcado y colocado en un lugar céntrico y accesible. Cada oficina debe nombrar una persona responsable de revisar y equipar los botiquines periódicamente.

RESPUESTA A EMERGENCIAS MÉDICAS

Todos deben estar familiarizados con los procedimientos de respuesta a emergencias médicas de la Oficina de País en caso de que se presentara una enfermedad aguda y repentina o una herida. Estos procedimientos se deben incluir en un plan, ensayar y actualizar periódicamente. Como mínimo, el plan debe incluir:

- Instalaciones médicas inspeccionadas y aprobadas.
- Procedimientos de contacto en casos de emergencia para el personal directivo y coordinadores
- Procedimientos a seguir en áreas donde tal vez es necesario pagar en efectivo para recibir tratamiento (acceso a la información sobre el seguro o el fondo de atención médica, etc.)
- Procedimientos de evacuación médica e información sobre los contactos.
- Ubicación y acceso al Archivo de Datos de Emergencia, incluyendo notificación a los familiares.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

EVACUACIÓN MÉDICA

Se recurre a la evacuación médica (medevac) cuando se presenta una enfermedad o herida que requiere atención médica urgente en un área donde la asistencia médica local o la atención de emergencia/hospitalaria es inexistente o inadecuada. La evacuación médica es conveniente cuando la imposibilidad de recibir atención inmediata pone la vida del paciente en peligro u ocasiona daños físicos graves. Si es necesario hacer una evacuación médica, la Oficina de País debe coordinar la evacuación a través de un sistema de evacuación médica local, un vuelo comercial programado, o cualquiera de los programas de evacuación privados, internacionales tales como S.O.S. International. En la Sede Nacional se puede obtener información actualizada sobre los contactos y los teléfonos de la policía para servicios privados.

SEGURO

El seguro del personal nacional e internacional debe ser suficiente para dar un tratamiento oportuno y de calidad. Un seguro insuficiente puede llevar al personal, especialmente al personal nacional, a posponer su tratamiento hasta que la enfermedad sea lo suficientemente seria como para justificar una respuesta de emergencia. Todo el personal debe tener conocimiento de las condiciones de su seguro.

La Sede Nacional o la Oficina de País debe asegurarse que los empleados internacionales recién contratados o los contratistas tengan el seguro médico, de vida, y de repatriación/ evacuación médica correspondiente.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

3.5 ASUNTOS RELATIVOS AL PERSONAL

VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES

Se debe llevar a cabo la verificación de antecedentes (acorde a la política y los valores esenciales de CARE) de todos los empleados potenciales de CARE. Esto puede mitigar o prevenir incidentes potenciales de seguridad y prevención, como contratar un chofer que ha tenido varias condenas previas por conducir en estado de ebriedad. La decisión de realizar la verificación de antecedentes es responsabilidad del CD y depende de la situación en cada Oficina de País. Como mínimo, se debe tomar una foto y verificar la información consignada en la Ficha de Datos de Emergencia (RED). Estas medidas suelen desalentar a las personas que pueden representar un riesgo de seguridad cuando buscan empleo en CARE.

FICHA DE DATOS DE EMERGENCIA (RED)

Todos los empleados deben tener archivada una Ficha de Datos de Emergencia (RED). Durante una situación de emergencia, esta ficha puede ser el punto central para obtener acceso a información crítica. Las REDs deben incluir: la fecha en que se consignó lo datos, dirección de la casa, teléfono de la casa, enfermedades preexistentes, familiar(es) más cercano(s), restricciones impuestas por la religión, tipo de sangre, alergias conocidas, medicamentos, etc. La RED debe ir acompañada de un mapa que indique cómo llegar a la residencia del empleado y en dónde se puede ubicar al familiar principal y secundario más cercano. La RED debe ser llenada inmediatamente después de la contratación de un empleado y revisada y actualizada una vez al año o conforme a lo solicitado. Durante una reubicación de emergencia de la oficina, los empleados deben llevar consigo el archivo donde se encuentra la RED para prevenir la divulgación no autorizada de información personal. Ya que puede haber información confidencial, cada empleado puede poner las REDs en sobres y cerrarlos,

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

para luego guardarlos hasta que se necesiten. Llegado el caso, se puede adjuntar una fotocopia de la hoja del pasaporte donde está la foto.

Es responsabilidad del Director de País garantizar que los empleados internacionales y sus familiares se registren en la embajada o el consulado correspondiente.

ORIENTACIÓN

Todo el personal nuevo (y sus familiares, según corresponda) debe recibir orientación en seguridad y prevención. Esta discusión debe incluir:

- Orientación sobre el área
- Políticas y procedimientos de la Oficina de País sobre salud y seguridad
- Precauciones y procedimientos normales de seguridad (toques de queda, “zonas prohibidas”, zonas proclives a actos delictivos, etc.)
- Precauciones de viaje y seguridad vigentes para cada área
- Plan de Evacuación y Plan de Seguridad y Prevención de la Oficina de País

CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Periódicamente se debe dar capacitación y charlas de información actualizada sobre seguridad para todo el personal de la Oficina de País. La capacitación aumenta la seguridad y prevención en general, previene o reduce al mínimo los incidentes potenciales, y permite que el personal reaccione con confianza frente a situaciones de crisis o emergencia.

Toda capacitación realizada debe quedar registrada en el archivo de personal de cada empleado. Esto permite identificar las prioridades de capacitación y puede ayudar a determinar si es conveniente dar capacitación más avanzada. El registro de capacitación es documentación

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

transportable y permanente de la capacitación recibida y debe ser entregada al empleado cuando se va de CARE, pero se debe conservar una copia en el archivo de personal.

Temas de capacitación obligatorios:

- Seguridad personal básica
- Primeros auxilios/CPR y respuesta a emergencias médicas
- Seguridad eléctrica y contra incendios
- Procedimientos de evacuación
- Conciencia sobre minas de tierra /UXO (en las zonas pertinentes)

Otros temas, según corresponda:

- Capacitación en manejo de vehículos a la defensiva y mantenimiento básico de vehículos
- Manejo del estrés
- Antiterrorismo
- Procedimientos de comunicación
- Presentación de informes de incidentes

TIEMPO LIBRE COMPENSATORIO

CARE reconoce que el personal de ayuda humanitaria está sometido a mayor estrés y es propenso a la “extenuación”. El personal suele hacer “lo que sea” para cumplir con el trabajo, muchas veces trabajando los siete días de la semana, quince horas al día. Para ayudar a disminuir el estrés y la posibilidad de extenuación, en situaciones excepcionales se recomienda a la Oficina de País dar tiempo libre al personal para descansar y relajarse lejos del área de trabajo. Es imposible establecer los criterios exactos para cada situación, pero cada Director de País o jefe de equipo debe garantizar el establecimiento de un sistema que dé el tiempo suficiente para descansar.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

MEDIDAS PERJUDICIALES RELATIVAS AL PERSONAL

En algunos casos, la adopción de una medida perjudicial relativa al personal — como el despido o la aplicación de disciplina — puede provocar amenazas o actos hostiles, que provocan mayor riesgo para la seguridad de la oficina. Tales medidas deben planearse cuidadosamente y aplicarse según proceda en cada situación.

Debe tomarse en serio todas las amenazas dirigidas al personal de CARE y/o sus operaciones. El Director de País (CD) de CARE debe tomar todas las precauciones necesarias de seguridad a su alcance y dar parte de la amenaza a las autoridades competentes de inmediato. Se recomienda actuar con discreción cuando se da parte de amenazas o actos intimidatorios.

3.6 SEGURIDAD DE LOS VISITANTES

La falta de conocimiento de la cultura de un lugar, procedimientos de seguridad y habilidades lingüísticas pueden causar dificultades a los visitantes. Los visitantes que no pueden comunicarse y no conocen las precauciones de seguridad sin querer pueden ser víctimas de un delito o de un incidente seguridad.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

LINEAMIENTOS GENERALES SOBRE LA SEGURIDAD DE LOS VISITANTES

Las oficinas de país deben desarrollar y actualizar rutinariamente las políticas, los procedimientos y las restricciones para las visitas al país. Los Directores de País determinarán si estas visitas son convenientes y, de ser así, los criterios de viaje y los lugares de alojamiento de los visitantes. A continuación presentamos algunas pautas generales para la seguridad de los visitantes:

- Hacer seguimiento al número y a la ubicación de los visitantes.
- Exigir a los visitantes que se registren en sus respectivas embajadas o en la oficina correspondiente.
- Alojar a los visitantes en el mismo hotel o en varios hoteles de la misma zona. Utilizar únicamente los hoteles aprobados por la Oficina de País.
- Entregar a los visitantes una tarjeta de información de emergencia que contenga los teléfonos de la policía, la ambulancia y el personal clave de la Oficina de País en caso de emergencia.
- Organizar una sesión de información de seguridad para todos los visitantes. Incluir información sobre los medios de transporte seguros, zonas que deben evitar y otras precauciones.
- Utilizar vehículos oficiales para el traslado de los visitantes cuando proceda.
- Asegurar que los visitantes puedan mantenerse en contacto con la oficina correspondiente cuando visiten áreas de proyecto remotas. Proporcionarles radios o celulares, según corresponda.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

LINEAMIENTOS SOBRE LA SEGURIDAD DE LOS VISITANTES EN PAÍSES DE RIESGO MODERADO, ALTO O ENORME

- Llevar un radio o un celular cuando viajen y establecer un horario para los controles cuando estén lejos de la oficina.
- Viajar sólo de día. No se recomienda viajar de noche. Evitar viajar solo.
- Asegurar que los visitantes reciban instrucción detallada sobre las medidas de seguridad, los sistemas de alarma y comunicación, los procedimientos de vigilancia, y el plan de evacuación.
- Hacer que los visitantes cambien su programa diario de actividades y sus rutas.
- **En países de riesgo enorme, está prohibido que los visitantes no oficiales viajen.**

3.7 PRESENTACIÓN DE INFORMES DE INCIDENTES

Un sistema de presentación de informes de incidentes bien llevado puede ayudar al personal de la Oficina de País a identificar, analizar y reaccionar a los cambios que se producen en la situación de seguridad. Un sistema de presentación de informes efectivo depende de un empleado entrenado y comprometido que confía en que los informes serán examinados con imparcialidad y no serán utilizados en su contra. Los informes se deben mantener en un lugar seguro y sólo el personal correspondiente puede tener acceso a ellos a fin de garantizar la confidencialidad. Durante la evacuación o reubicación de la oficina, el personal directivo debe llevar consigo el archivo de informes de incidentes para prevenir la divulgación de información confidencial.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

INCIDENTES QUE SE DEBEN INFORMAR

Los siguientes incidentes de seguridad pueden indicar un aumento de las tensiones o una posible tendencia de amenazas, y justifican la presentación de un informe de incidentes de seguridad.

- Ataque o asalto personal, o intento de asalto
- Robo de dinero o bienes por un valor superior a los US\$ 3,000
- Accidentes de circulación que involucran a personal de CARE que ha sido hospitalizado, ha sufrido heridas o ha muerto a consecuencia del accidente
- Accidentes con minas de tierra que involucran a personal de CARE que ha sido hospitalizado, ha sufrido heridas o ha muerto a consecuencia del accidente
- Bombardeos u otros incidentes con explosivos que involucran a personal de CARE que ha sido hospitalizado, ha sufrido heridas o ha muerto a consecuencia de los bombardeos
- Evacuación Médica (Medevac) del personal de CARE
- Arresto del personal de CARE
- Secuestro o intento de secuestro
- Extorsión o intento de extorsión
- Emboscada
- Amenazas, cualquiera que sea su tipo, de daño contra el personal o las propiedades de CARE
- Vigilancia informada o documentada de las propiedades de CARE
- Otros incidentes que se juzguen pertinentes.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

FORMULARIO DEL INFORME SOBRE INCIDENTES

Para facilitar el análisis y la respuesta correspondiente, los informes de incidentes deben estar completos y deben presentarse oportunamente. Cada informe debe incluir:

- Nombre, sexo, edad, nacionalidad y otros datos pertinentes
- Estatus (empleado, familiar, etc.)
- Descripción detallada del incidente
- ¿El incidente fue el primero de su tipo? De no ser así, indicar las fechas aproximadas de los incidentes y/o informes anteriores.
- Medidas tomadas, incluyendo informes policiales, según corresponda.

La Unidad de Seguridad de CARE puede facilitar el formato y el protocolo de Presentación de Informes de Incidentes de CARE.

PROCESO DE PRESENTACIÓN DE INFORMES DE INCIDENTES

La presentación oportuna de los informes de incidentes de seguridad puede ayudar a proteger al personal. Los incidentes se deben informar al personal directivo correspondiente a través de los medios más convenientes, como el teléfono o radio, presentando un informe escrito lo antes posible. En caso de robo o herida menor, bastará con presentar un informe escrito lo antes posible. En algunas áreas, el personal de CARE debe asumir que todas las comunicaciones, incluyendo el teléfono, fax y correo electrónico, son monitoreadas o serán vistas por personas hostiles a la organización o la comunidad humanitaria. Por lo tanto, es indispensable tener cuidado cuando se envía informes de incidentes o actualizaciones de la situación a fin de garantizar la protección de la información confidencial y prevenir daños potenciales contra el personal de CARE.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

3.8 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Muchas Oficinas de País han establecido una buena y estrecha relación de trabajo con otras organizaciones y entidades del gobierno, basada en la transparencia y la confianza. No obstante, todo el personal debe estar conciente del posible mal uso de la información por parte de elementos criminales o durante periodos de inestabilidad. Si CARE convierte la protección de la información en un procedimiento estándar, posteriormente podrá evitar la desconfianza cuando las emergencias o la transmisión de información confidencial exijan mayor seguridad. El personal debe tomar conciencia de la razón de ser de los procedimientos establecidos y debe recibir capacitación apropiada. Se debe documentar los procesos y asignar las responsabilidades a personas responsables.

SEGURIDAD DE LOS DOCUMENTOS O ARCHIVOS DE COMPUTADORA

Los archivos de personal y las Fichas de Datos de Emergencia se deben mantener en un lugar seguro con acceso limitado. Se debe exigir el uso de las claves y la aplicación de otras medidas de seguridad informática para prevenir el acceso no autorizado. Los archivos financieros y de personal se deben destruir con una trituradora antes de desecharlos.

COPIA DE SEGURIDAD DE LOS ARCHIVOS DE COMPUTADORA

Hacer copias de seguridad de los archivos de computadora como rutina previene la pérdida de datos históricos críticos si las computadoras sufren daños a consecuencia de un incendio o si son robadas, o si el personal es reubicado rápidamente durante una emergencia. Si se hace copias de seguridad de los archivos y se mantiene el medio de almacenamiento y las aplicaciones críticas fuera de la oficina, una Oficina de País puede garantizar la disponibilidad de los archivos críticos para restablecer las operaciones en caso de pérdida de las computadoras. Las copias de seguridad rutinarias deben ser automáticas y normalmente deben

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

hacerse al final de cada semana. Se debe designar uno o dos empleados responsables de retirar el medio de almacenamiento de la Oficina de País cuando la oficina está cerrada.

EQUIPOS PORTÁTILES DE ADP

En caso de que la oficina fuera reubicada de emergencia, se dañara el LAN, o se cortara la electricidad durante una emergencia, puede resultar ventajoso tener laptops portátiles de reserva configuradas para transmitir datos por medio de teléfonos celulares y satelitales. Estas computadoras pueden hacer que se restablezca por completo el funcionamiento y la conectividad de la oficina. Los archivos históricos se deben trasladar a estas computadoras como parte de los procedimientos rutinarios para hacer copias de seguridad de los datos. Se recomienda contar con un UPS (Universal Power Source), el cual se puede utilizar como fuente de energía de reserva.

3.9 COMUNICACIONES

Todas las áreas de operación, especialmente en los países de riesgo moderado, alto o enorme, deben contar con un equipo de comunicación apropiado y con procedimientos de comunicación por escrito. El equipo de comunicación, incluyendo radios, teléfonos celulares y satelitales, no debe ser utilizado sin la aprobación y la concesión de una licencia por parte del gobierno anfitrión.

SISTEMAS DE COMUNICACIÓN

Un buen sistema de comunicación puede ser tan sencillo como utilizar dos tipos de teléfonos, o combinar comunicaciones seguras de correo electrónico y de voz. Por lo general, cada Oficina de País requerirá un sistema de comunicación único y específico, diseñado e instalado para

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

apoyar el ambiente operativo específico. En el Apéndice B: Equipo de Comunicación, se presenta información para diseñar un sistema.

En general, un buen sistema de comunicación debe facilitar:

- Una comunicación segura entre la Oficina de País y el personal o los viajeros que se encuentran en zonas remotas.
- La capacidad para monitorear las actividades en zonas remotas y difundir la notificación de un incidente de seguridad o prevención o el deterioro de las condiciones de seguridad en cualquier momento.
- La coordinación de la respuesta a una emergencia, especialmente la respuesta médica y la evacuación médica.
- El contacto entre los empleados y entre la Oficina de País y otras personas que están fuera del país durante una crisis. A menudo, los sistemas locales de comunicación quedan interrumpidos durante una crisis o durante periodos de inestabilidad.

PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN RÁPIDA

Se debe publicar y verificar periódicamente los teléfonos necesarios durante una emergencia. Estos teléfonos y las frecuencias de radio deben estar en varios formatos, tales como tarjetas pequeñas para que todo el personal las lleve consigo, tarjetas específicas del transporte para incluirse en los registros de los vehículos, y más grandes y más completas para colocarse en el centro de comunicaciones de la oficina. Entre los contactos importantes figuran:

- La Sede Nacional o Regional
- El personal de la Oficina de País a contactarse en caso de emergencia
- La policía y el cuerpo de bomberos local
- Contactos médicos locales (doctor, servicio médico hospitalario/de emergencia, etc.)

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- El servicio de evacuación médica del gobierno local, militar o privado (con el número de póliza y el nombre del empleado que autoriza la evacuación)
- Compañías locales de transporte /fletamento de emergencia
- Contactos con los medios de comunicación locales (periódicos, programas de radio o televisión)
- El servicio meteorológico y de respuesta a desastres
- Embajadas responsables
- Contactos locales de las Naciones Unidas, como el Funcionario de Seguridad o la fuerza de reacción
- Otras oficinas de CARE en la región
- El personal de otras ONGs locales clave

PROTECCIÓN DEL EQUIPO DE COMUNICACIÓN

Cada vez más, el equipo de comunicación, como las computadoras o los celulares, se está convirtiendo en el principal blanco de robo. Debe protegerse el equipo de comunicación tomando precauciones sencillas, entre ellas:

- Evitar llevar o guardar las laptops en maletines inconfundibles que sirven para llevar computadoras. Por lo general, los ladrones eligen como blanco estos maletines, especialmente durante viajes. Considerar la posibilidad de comprar un protector acolchado de laptop y ponerla en una mochila u otro maletín para usos múltiples.
- Considerar la posibilidad de comprar maletines de estructura dura, revestidos en espuma, que protejan y oculten el equipo caro. Si el equipo se moviliza frecuentemente en un vehículo, considerar la posibilidad de comprar depósitos de almacenamiento que se utilizan generalmente para guardar herramientas o repuestos. Esto hace que los blancos sean menos atractivos.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- El robo de los radios de los vehículos es común. Antes de comprarlos, evaluar si se convertirán en blancos atractivos o si pondrán al personal en una situación de mayor riesgo. Comprar soportes que permitan retirar fácilmente los radios VHF instalados.
- Cuando se compre microteléfonos VHF o celulares, asegurarse de que el estuche para llevar éstos en el cinturón, sea el modelo más seguro posible. Comprar un estuche para cada dispositivo; el equipo que se lleva en la mano se puede extraviar fácilmente o puede ser robado con facilidad.
- Mantener un perfil bajo cuando se lleva un equipo de comunicación. El uso de estos equipos con discreción limita las posibilidades de que los ladrones los elijan como blanco.
- Cuando se guarda el equipo portátil de comunicación (GPS, laptops, etc.) en la oficina, asegurar que esté en un lugar o un estuche seguro. Designar una persona responsable de verificar que el equipo esté en su lugar todos los días.
- Implementar un procedimiento de responsabilidad de verificación y seguimiento si el equipo se utiliza en común.

3.10 ADMINISTRACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DINERO

La protección, administración, transferencia y distribución del dinero son puntos de vulnerabilidad importantes para una oficina de campo. La administración y la transferencia del dinero son asuntos de seguridad, con normas, políticas y lineamientos que se deben implementar y cumplir en todo momento.

ADMINISTRACIÓN DEL DINERO

La Oficina de País debe determinar un lugar seguro para las reservas de caja (incluyendo una reserva destinada a la evacuación de emergencia) y una forma segura de recibir los fondos. Una oficina de campo debe

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

consultar con los funcionarios de finanzas y asuntos legales de las ONGs locales y sus asesores respecto a qué Bancos, si los hay, se pueden utilizar y para qué propósitos. La Oficina de País también debe evaluar las posibilidades de administración del dinero en el área, tales como la confiabilidad y las limitaciones de retiro de dinero de los bancos locales o la capacidad de pagar a las empresas locales por medios electrónicos.

TRANSFERENCIA DEL DINERO

Las transferencias de dinero son necesarias para el financiamiento de los proyectos, las compras locales, y el pago de sueldos. En los casos en que no se puede utilizar los servicios de un correo especializado para transferir dinero, se debe cumplir los siguientes lineamientos:

- Elegir a dos o tres empleados para que retiren y trasladen el dinero. Considerar la posibilidad de dividir el dinero de la transferencia en varias partes, y que los empleados designados lleven bolsas por separado con el dinero dividido entre ellos y tomen rutas diferentes.
- Las rutas y horas de viaje deben variar y se deben informar únicamente si es necesario.
- El traslado dentro de la ciudad debe realizarse en un vehículo de la oficina, no en unidades de transporte público. Ir con un chofer de confianza y cambiar de auto y chofer con frecuencia.
- El traslado a áreas de proyecto remotas debe realizarse en avión, cuando sea posible.
- Cuando se traslade grandes cantidades de dinero a las áreas de proyecto, tener un plan de contingencia en caso los vuelos se retrasen y, si es posible, un lugar predeterminado para guardar bien el dinero, particularmente durante la noche.
- Si se tiene que utilizar un tren para el traslado, el personal que lleva el dinero debe hacer arreglos para ser los únicos ocupantes de un compartimiento separado y cerrado.

CAPÍTULO 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

- Se debe contar inmediatamente con una caja fuerte al llegar al destino final.
- **En caso de ataque, los empleados no deben arriesgar sus vidas para proteger el dinero.**
- Evitar mencionar el dinero cuando se establece comunicación por radio y utilizar palabras en clave, según convenga.
- Los empleados nunca deben hablar o alardear de sus experiencias con el traslado de dinero.

3.11 EVACUACIÓN

Cada Oficina de País debe tener un plan de evacuación del personal. El plan debe ser modificado y ensayado una vez al año. Este plan debe detallar quiénes serán evacuados fuera del país así como el proceso. El plan también debe discutir la reubicación – (el traslado físico del personal y los bienes de un lugar en crisis a un sitio más seguro dentro del mismo país) y la **hibernación** – (situación en la cual el personal se queda en el lugar en crisis porque su evacuación o **reubicación** es imposible o demasiado peligrosa). En el Apéndice C: Evacuación, se puede encontrar información para desarrollar un plan de evacuación.

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

Cada Oficina de País debe realizar una evaluación integral de seguridad, desarrollar una estrategia de seguridad, e implementar las políticas y los procedimientos de seguridad y prevención. Sin embargo, cada empleado de CARE debe considerar la seguridad y la prevención como una responsabilidad personal y no depender únicamente de los procedimientos de la Oficina de País. Un empleado adquirirá mayor seguridad y confianza en sí mismo preparándose para un posible incidente.

Este capítulo presenta los lineamientos generales de seguridad y prevención que cada uno de los empleados de CARE debe aplicar. Muchos de ellos son medidas lógicas que casi siempre se olvidan cuando uno está en un ambiente desconocido o durante una crisis. Para aplicar satisfactoriamente las medidas de seguridad y prevención mencionadas en este capítulo se requiere inventiva y vigilancia. Esperamos que al aplicar estas medidas dentro del marco de la estrategia de seguridad de la Oficina de País, el personal de CARE pueda evitar que estos incidentes ocurran. Cuando ocurren, el empleado bien preparado puede adoptar medidas rápidas y decisivas para reducir al mínimo la probabilidad de que resulte herido o se vea perjudicado. Este capítulo presenta información sobre:

Conciencia Situacional

Seguridad y Prevención de Vehículos

Transporte Público

Caminatas

Oficinas y Residencias

Viajes

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

4.1 CONCIENCIA SITUACIONAL

La conciencia situacional en su forma más simple significa prestar atención al entorno en el que uno vive, ser sensible a los cambios en ese entorno, y de acuerdo a ello adaptar la conducta a la situación. Adquirir conciencia situacional de las amenazas potenciales es el primer paso para reducir las probabilidades de que ocurra un incidente de seguridad o prevención.

La conciencia situacional comienza con el entendimiento de la cultura, la dinámica y la historia del lugar. La Oficina de País puede ayudar al personal nuevo a adquirir conciencia situacional reuniendo los lineamientos en un solo documento para utilizarse durante la orientación del personal. Los lineamientos deben incluir información sobre el país, la región y las comunidades específicas en el área de operación.

Contenido de los Lineamientos de Conciencia Situacional:

- normas y prácticas culturales
- áreas de inestabilidad o donde se cometen actos delictivos
- las sensibilidades, políticas y capacidades del gobierno anfitrión
- la identidad de los diferentes grupos que integran la población y posible grupos hostiles o vulnerables
- la relación entre las autoridades locales y los diferentes grupos de interés, así como la efectividad del gobierno local y la infraestructura civil, como la policía, la respuesta en caso de incendio y de emergencia
- situaciones que pueden provocar tensión y confrontaciones entre diferentes facciones
- indicadores desarrollados por la Oficina de País para monitorear el ambiente de seguridad y prevención

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

EN UNA NUEVA MISIÓN ES NECESARIO:

- Conocer las creencias y prácticas religiosas y culturales locales y los diferentes problemas que pueden surgir a raíz de ellas.
- Si no se es de la zona, aprender la lengua local y practicarla a menudo. Como mínimo, conocer las palabras o frases que podrían ser ofensivas, así como aquellas necesarias para disuadir a un delincuente o pedir ayuda.

Todo el personal internacional, sus familiares, y los visitantes deben registrarse en su embajada o consulado. Deben conocer los teléfonos, los nombres del personal de contacto, el lugar y los procedimientos de emergencia de su embajada.

EN TODO MOMENTO:

- Mantenerse informado de las amenazas potenciales y las áreas que se deben evitar.
- Estar atento a la posibilidad de una confrontación con otras personas o grupos. Saber cuáles los momentos en que se puede esperar la congregación de mucha gente, como después de los servicios religiosos, competencias deportivas o manifestaciones. Evitar esos lugares.
- Conocer el alcance y las actividades del crimen organizado y tomar las precauciones necesarias.
- Abandonar inmediatamente cualquier lugar que le haga sentir incómodo.
- Conocer las medidas de seguridad local, como la comisaría más cercana, los procedimientos de contacto en caso de emergencia, y las zonas seguras potenciales.
- Para mayor información respecto a cómo enfrentar incidentes específicos, ver el Capítulo Cinco – Incidentes de Seguridad y Prevención.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

ACEPTACIÓN E IMAGEN

Establecer relaciones con los vecinos y residentes locales puede promover la aceptación y ayudar a garantizar el acceso a información sobre seguridad y prevención local. No hacerlo puede perjudicar la imagen que los demás tienen de los empleados o, por extensión, la reputación de CARE. Los pasos para adquirir una imagen positiva en la comunidad incluyen:

- Organizar una reunión para presentarse a las autoridades locales, según corresponda.
- Interactuar a menudo con los vecinos y otros empleados. Participar en las actividades de la comunidad además de las del trabajo.
- Vestirse y actuar de tal manera que se muestre consideración por las costumbres locales para evitar llamar la atención o que le falten el respeto.
- Evitar discusiones políticas.
- Evitar verse involucrado en relaciones que podrían acarrear obligaciones personales no deseadas o crear expectativas.
- Cumplir con las leyes locales en todo momento.
- Evitar hacer negocios o mantener relaciones personales con presuntos infractores de las leyes locales.
- Cumplir estrictamente todas las políticas de CARE relacionadas con la conducta personal, el abuso del alcohol y sustancias, y la posesión de armas.

Aunque la aceptación de la comunidad es una estrategia de seguridad preferida, los empleados que están acostumbrados a sentirse aceptados pueden tener dificultades para reconocer que la amenaza también se cierne sobre ellos. Pueden mostrarse reacios a adoptar o cumplir con los procedimientos de seguridad, quedando expuestos a incidentes de seguridad. El propósito de un buen programa de seguridad y prevención es

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

hacer que el personal y los bienes sean blancos menos atractivos – blancos difíciles – lo cual obliga al delincuente a buscar en otra parte. Por lo tanto, se debe encontrar un equilibrio entre presentar una imagen positiva a la comunidad en general y representar un ‘blanco difícil’ para un delincuente potencial.

Características de un Blanco Difícil

Inaccesible - Es difícil llegar al personal o a los bienes. Los empleados casi nunca viajan solos y los bienes están fuera de la vista, seguros, o bien protegidos.

Impredecible - Los empleados cambian de ruta, tomando caminos y horarios diferentes para sus actividades diarias sin que se advierta ningún patrón.

Conciente - Cada empleado está atento a su entorno y mantiene constantemente una conciencia situacional.

Hábitos Seguros – Todos en la Oficina de País apoyan y cumplen las políticas y los procedimientos de seguridad y prevención recomendados.

PERCEPCIÓN DE RIESGO

La conciencia situacional es más que la responsabilidad personal de mostrar una conducta apropiada, considerada con la comunidad externa. También es la responsabilidad colectiva de mostrar una conducta apropiada, considerada con la comunidad interna de CARE. Esto implica comprender que las personas tienen diferentes ‘percepciones’ del riesgo. La percepción del riesgo está influenciada por factores culturales y personales; y, por consiguiente, puede diferir entre el personal internacional y el personal nacional así como entre las empleadas y los empleados. Por ejemplo, el personal nacional puede considerar peligrosa una situación debido a señales sociales que indican tensiones étnicas crecientes que no son advertidas por los empleados internacionales. Las

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

mujeres pueden estar más concientes de sus vulnerabilidades particulares, las cuales influenciarán la percepción que tienen de un lugar ‘seguro’ en el cual vivir, caminar o estacionar su auto; o con quién, cómo y dónde socializar. Todo el personal puede darse cuenta de que hace cosas como parte de sus actividades de trabajo que normalmente no haría o nunca ha hecho. Algunos pueden ver esto como desafío, mientras que otros pueden verlo como un riesgo. Se debe tener mucho cuidado de no malinterpretar la conducta prudente de un empleado como condescendencia, debilidad, reacción exagerada o pánico.

La percepción del riesgo también está influenciada por el sentido de poder de una persona. Por ejemplo, una empleada puede sentir la necesidad de ser agresiva para que le tomen en serio, o un empleado puede pensar que perderá poder si admite que tiene miedo. Como resultado, ambos pueden mostrar una actitud displicente hacia el riesgo y asumir que están eximidos de los procedimientos normales de seguridad y prevención.

- Respetar las diferencias personales en la percepción del riesgo. Actuar siempre en una forma que no aumente el riesgo percibido para uno mismo o para otros miembros de la organización.
- La apariencia de macho en la ropa y la conducta puede provocar ira e intensificar el peligro de una situación. Mantener una actitud tranquila, y madura frente a todas las situaciones. No mostrar una actitud provocadora cuando enfrenta hostilidad o situaciones potencialmente hostiles.
- No presionar nunca a los empleados para que demuestren su valía en el campo o para que renuncien a las medidas lógicas de seguridad. Las medidas generales de seguridad y prevención son las mismas para todos.
- Respetar y seguir las recomendaciones del Funcionario de Seguridad, el Funcionario de Enlace de Seguridad, o el Jefe de Equipo de la CO, independientemente de su sexo o nacionalidad.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- En cualquier lugar, el acoso es incompatible con un ambiente de trabajo seguro y, como tal, es inaceptable. Cada Oficina de País publicará los Lineamientos de Acoso de CARE y asegurará que todo el personal los conozca y los cumpla. La Oficina de País investigará todas las quejas de acoso de acuerdo con las políticas y los procedimientos de CARE.

En situaciones de alto riesgo, se puede imponer ciertas restricciones, como dónde puede vivir el personal, dónde y cuándo puede socializar, o cómo puede vestirse y viajar. A causa de amenazas específicas en el ambiente operativo, estas restricciones pueden ser diferentes para el personal nacional o internacional, las empleadas o los empleados. Como las restricciones corresponden a lo que muchos empleados creen que son las 'libertades individuales' fuera de las horas de trabajo, a menudo son discutidas.

- Las medidas de seguridad de la CO, especialmente aquellas que corresponden a la conducta fuera de las horas de trabajo, deben discutirse abiertamente para garantizar que se ajustan a las políticas de Género y Diversidad de CARE.

4.2 SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE VEHÍCULOS

Los accidentes de tránsito y de circulación son la causa principal de traumatismo y muerte entre el personal. Manejar sin tener experiencia y a veces en condiciones difíciles, o cuando las normas de tránsito son diferentes, puede aumentar las probabilidades de que se produzca un accidente. Si es posible, todos los empleados deben recibir capacitación en seguridad al manejar.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

LINEAMIENTOS GENERALES

- Los vehículos deben estar bien mantenidos y deben ser revisados todos los días. Las fallas de seguridad se deben corregir antes de los viajes. Hacer una lista de control de mantenimiento y conservar una copia de esta lista y del calendario de mantenimiento en cada vehículo.
- Tener en orden los documentos de viaje, incluyendo la matrícula del vehículo, las inspecciones, y los pases según sea necesario. Todos los chóferes deben tener brevete internacional o un permiso válido para el país anfitrión.
- Mantener en cada vehículo un botiquín moderno y bien equipado.
- Estacionar en lugares bien iluminados, densamente poblados. Cerrar todas las ventanas y las puertas antes de retirarse. Tener a la mano las llaves cuando se regresa al vehículo. Revisar el asiento trasero antes de subir al auto.
- Poner seguro a las puertas inmediatamente después de subir al auto. Abrir las ventanas no más de 5 cm y sólo las ventanas que están cerca de los asientos ocupados.
- Es política de CARE que todos los empleados usen siempre cinturones de seguridad, tanto en los asientos delanteros como traseros del vehículo.
- **Los motociclistas y sus pasajeros deben usar cascos en todo momento.** Aunque tal vez no es una norma local, las Oficinas de País deben fomentar la aplicación este lineamiento de seguridad y examinar las pólizas de seguro del personal internacional para determinar si es un requerimiento de la cobertura.
- También se recomienda que las personas que manejan bicicletas lleven cascos.
- Saber dónde está el equipo de seguridad y comunicación del vehículo y cómo usarlo. Saber cómo hacerle mantenimiento básico al vehículo (cambiar una llanta desinflada, controlar y añadir fluidos, etc.)

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- No ir a velocidad o manejar demasiado deprisa para las condiciones. Cumplir con el reglamento y las normas locales de tránsito.
- Tomar más precauciones cuando se pasa por comunidades rurales o se maneja en caminos de tierra por los cuales caminan los peatones.
- Evitar manejar de noche o solo.
- Evitar que el tanque de gasolina esté a menos de su capacidad total.
- Conservar una llave extra del vehículo en la oficina. Mantener las llaves del vehículo y la residencia en llaveros separados para reducir las pérdidas adicionales durante el robo de un vehículo.
- Nunca llevar voluntariamente a pasajeros no autorizados, especialmente a soldados. No obstante, si es amenazado, proporcionar el transporte. **Si se intenta robar un vehículo, el personal de CARE no debe arriesgar su vida para salvarlo.**
- En zonas remotas o en tramos del camino donde pueden presentarse amenazas, elegir rutas principales y alternativas. Evitar establecer patrones.
- Evitar las zonas donde se cometen actos delictivos o conocidas por la presencia de amenazas. Si es posible, evitar los “puntos de congestión” como los caminos angostos.
- Cuando sea posible, consultar con otras entidades y organizaciones para monitorear las condiciones de los caminos y cambiar de ruta de acuerdo a la necesidad.
- Informar a los demás las horas de viaje, el destino, y qué medidas deben tomar si se demora.
- Si se aproxima a una zona sospechosa, detenerse mucho antes de llegar a esa zona y observar otros autos que circulen por la zona. Esto es especialmente útil para los puestos de control “no oficiales” o inesperados o las barreras policiales.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Evitar transportar documentos confidenciales o equipo sensible en zonas proclives al bandolerismo. Tramitar los permisos correspondientes para transportar artículos que podrían considerarse útiles para los combatientes o terroristas.
- Marcar los vehículos oficiales apropiadamente de acuerdo a la zona. En muchos casos, resulta ventajoso tener carteles o banderines de CARE claramente visibles.
- Considerar la posibilidad de colocar una calcomanía en la puerta o ventana que indique que no se permiten armas en el vehículo.
- En zonas con condiciones climatológicas extremas, prepararse como corresponde. Por ejemplo, en lugares donde hace mucho calor, tener más agua; en lugares donde hace mucho frío, tener mantas y alimentos en el vehículo. Prepararse para sobrevivir si el vehículo no responde en el camino.

ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Los accidentes de tránsito que involucran al personal de CARE pueden disminuir al mínimo dando capacitación en manejo de vehículos a la defensiva y tomando otras precauciones, pero nunca se pueden evitar del todo. Cuando un accidente es mal manejado, puede pasar rápidamente de un incidente desafortunado a un riesgo de seguridad. En situaciones extremas, puede provocar violencia o amenazas de represalia. Los siguientes procedimientos son útiles cuando el personal se involucra en un accidente.

- Darse cuenta rápidamente de las actitudes y acciones de las personas que están cerca al lugar del accidente para asegurar que el empleado no corre riesgo quedándose.
- No abandonar el lugar a menos que la seguridad del empleado se vea comprometida y sólo para manejar hasta el puesto policial o militar más cercano.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Dar atención y asistencia según sea apropiado. Comunicarse inmediatamente con las autoridades locales y cooperar si es necesario. Comunicarse con la Oficina de País lo antes posible.
- Si es posible, tomar fotos de la escena y escribir los nombres y la información de contacto de los testigos, las autoridades que respondieron al accidente y los involucrados.
- Cuando se aproxime al lugar de un accidente que involucre a otros vehículos, tenga presente la seguridad y prevención procurando no involucrarse en un segundo accidente mientras que responde.

SEGURIDAD EN PUNTOS DE CONTROL

Los puntos de control son atendidos por personal con diferentes grados de experiencia, educación o capacitación. Actuar con cautela en todos los puntos de control, especialmente en la noche. Todo el personal debe recibir capacitación específica en lo que respecta a identificar y pasar por los diferentes puntos de control encontrados en un área determinada.

- Evite los puntos de control siempre que sea posible.
- Cuando se aproxime a un punto de control o una zona de amenaza, disminuya la velocidad y abra ligeramente las ventanas. Si es posible, deje que otros autos crucen la zona y observe desde una distancia segura.
- En la noche, utilice los faros bajos y encienda la luz interna.
- Esté listo para detenerse rápidamente, pero hágalo sólo si se le piden.
- Mantenga las manos en un lugar visible en todo momento. No haga movimientos repentinos o intentos de esconder o mover las cosas que están dentro del vehículo. Los artículos que más se roban, tales como los radios, las cámaras y las computadoras, siempre se deben guardar en estuches sin ninguna característica distintiva o se deben mantener fuera de la vista.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Muestre su identificación si es necesario, pero no la entregue a menos que insistan.
- Salga del vehículo sólo si se lo piden. Si juzga que el personal del punto de control no intenta robar el vehículo, apáguelo y saque las llaves. Permanezca cerca del vehículo si es posible.
- Cumpla con las solicitudes de registro del vehículo. Acompañe a la persona encargada del registro para asegurarse de que no coloquen o roben nada.
- Utilice su criterio para protestar si sacan artículos. No se resista agresivamente si se llevan algo. Solicite la documentación si es posible.
- No ofrezca cosas a cambio de que le dejen pasar. Así puede fomentar este tipo de conducta, haciendo las cosas más difíciles para los futuros viajeros.

SEGURIDAD DE CONVOY

Viajar en un convoy de dos o más vehículos casi siempre es la forma más segura de viajar en zonas de conflicto o alto nivel de delincuencia. Teniendo más de un vehículo se puede impedir un ataque o se puede proporcionar asistencia en caso de avería. Tal vez sea posible coordinar el viaje con otras organizaciones de ayuda en el área para formar convoyes o acompañar convoyes del cuerpo de seguridad ya programados. Cada Oficina de País debe examinar los procedimientos de seguridad de transporte para determinar si es recomendable viajar en convoyes en su contexto. Además de los lineamientos básicos de seguridad de transporte mencionados en otra parte de este manual, se recomienda a las personas que viajan en convoyes considerar lo siguiente:

- Identificar un jefe de cada vehículo así como un jefe de todo el equipo a quien deberá obedecerse en todos los asuntos de seguridad.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Tomar una ruta planeada de antemano, tener una ruta alternativa, y preguntar a las autoridades locales sobre la viabilidad de esas rutas. Asegurar que haya alojamiento a lo largo del camino en caso de retraso.
- Dejar en la oficina una descripción de la ruta que se piensa tomar y la ruta alternativa así como el tiempo estimado de llegada.
- Mantener la comunicación entre vehículos, de preferencia por radio, particularmente entre el primer vehículo y los vehículos posteriores. Ponerse de acuerdo en las señales manuales que harán si se producen averías en el radio.
- No transmitir los nombres de los lugares de destino y las rutas del convoy cuando se establezca comunicación por radio; usar palabras en clave.
- Mantener la velocidad convenida, dentro de los límites legales.
- Cuando sea necesario, informar a las autoridades locales sobre sus movimientos para acallar las sospechas.
- Mantenerse en el carril del vehículo delantero, pero conservando una distancia equivalente al largo de dos a tres autos. El vehículo posterior siempre debe estar a la vista.
- Si se tiene que regresar, comenzar con el último vehículo, y manejar en reversa hasta que todos los vehículos puedan dar la vuelta sin problemas.

4.3 TRANSPORTE PÚBLICO

- Nunca haga autostop o acepte que le lleven extraños.
- Evite viajar solo.
- Tenga listas las fichas o monedas indicadas cuando se acerque a la boletería o a la máquina expendedora de boletos.
- Tenga presente a los carteristas y ladrones cuando espera la llegada del autobús o el tren.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Durante las horas de menor afluencia, espere el autobús o el tren en un lugar designado, bien iluminado.
- En las zonas donde los delitos son comunes en las unidades de transporte público, especialmente de noche, considere la posibilidad de tomar un taxi. En ciertos lugares, tomar un taxi también puede ser peligroso, pero es más seguro que esperar el autobús o el tren.
- Si es inevitable que viaje en autobús por la noche, siéntese cerca del chofer. Evite viajar en trenes o autobuses vacíos.
- Si es inevitable que viaje en tren por la noche, elija un coche intermedio que no esté vacío y trate de sentarse al lado de una ventana. Esto le permitirá salir con rapidez en caso se produjera un accidente. Otra posibilidad es que elija un compartimiento que se pueda cerrar.
- Baje de cualquier unidad de transporte público que sea incómodo o amenazador. Después de bajarse, asegúrese de que nadie le está siguiendo.

4.4 CAMINATAS

En muchos entornos es posible caminar sin problemas hasta y desde el trabajo o mientras se hace gestiones. Cuando la situación permite hacer caminatas, los empleados pueden ayudar a aumentar su seguridad con las siguientes precauciones:

- Si no está familiarizado con la zona, consulte con alguien de confianza sobre los lugares seguros para caminar. Consulte un mapa de calles antes de salir y llévelo con usted.
- Si es posible, camine acompañado.
- Evite caminar de noche o durante las horas de oscuridad.
- Camine con confianza y seguridad, pero recuerde que debe prever situaciones críticas que pueden presentarse de un momento a otro.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Vaya por caminos iluminados y bien transitados.
- Esté atento al entorno. Evite grupos de personas que estén vagando, las manifestaciones, las disputas o los alborotos en las calles.
- Evite caminar demasiado cerca a los matorrales, las entradas oscuras y otros lugares donde pueden ocultarse delincuentes.
- Los carteristas casi siempre trabajan en parejas empleando la distracción con su estratagema básica. Esté atento a los empujones en lugares atestados de gente. Divida el dinero y la tarjetas de crédito en dos o tres bolsillos o monederos.
- Cuando lleve una mochila o una cartera, manténgala cerca del cuerpo en forma segura para prevenir que se la arrebaten. No lleve cosas de valor en la mochila o cartera; por el contrario, déjelas en un lugar seguro.
- Es mejor llevar sólo una pequeña cantidad de dinero y un reloj barato para que lo entregue si le amenazan.
- Si un conductor se detiene para pedir indicaciones, no se acerque al vehículo. Una técnica delictiva común es pedir a una víctima potencial que se acerque más para mirar un mapa.
- Si ve a alguien sospechoso, cruce a la acera de enfrente o aléjese de esa persona cambiando de dirección. Sin es necesario, cruce de una acera a otra varias veces. Si la persona le está siguiendo o se convierte en una amenaza, recurra a cualquier medio necesario para llamar la atención de otras personas. Gritar “¡Incendio!” casi siempre atrae más atención que gritar “¡Ayuda!”. Recuerde, es mejor pasar vergüenza por ser demasiado cauteloso que ser víctima de un crimen.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

4.5 SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE LAS OFICINAS Y RESIDENCIAS

SEGURIDAD ELÉCTRICA Y CONTRA INCENDIOS

Los procedimientos básicos de seguridad y prevención a menudo son pasados por alto en las Oficinas de País y las residencias. Algunas mejoras sencillas en la capacitación y los procedimientos de seguridad eléctrica y contra incendios y de primeros auxilios pueden proteger a todo el personal y deben ser el primer paso en todo plan de Seguridad y Prevención de la Oficina de País. Cada uno de los empleados, incluso cuando viajan, debe tratar por todos los medios de observar las precauciones lógicas concernientes a la seguridad eléctrica y contra incendios. Los empleados deben sacar provecho de la capacitación en seguridad eléctrica y contra incendios local o de la Oficina de País e incluir a sus familiares. El Apéndice A: Lista de Control de la Evaluación de Seguridad y Prevención, presenta los lineamientos para garantizar una vida y un ambiente de trabajo seguros. Los lineamientos generales mínimos incluyen:

Extintores – Instalar y revisar periódicamente los extintores útiles para apagar posibles incendios en todos los vehículos, las oficinas y residencias. Conocer la ubicación de las alarmas de incendio y los extintores, si los hay, en hoteles, residencias y oficinas.

Salidas de emergencia – Cada oficina y residencia debe tener una ruta de salida principal y secundaria. Planear de antemano cómo salir de la oficina, la residencia o la habitación de hotel en caso de incendio.

Zonas de Fumadores – Fumar sólo en las áreas indicadas y deshacerse de los cigarrillos y fósforos como es debido.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

Seguridad eléctrica – Las conexiones eléctricas de muchas Oficinas de País y residencias se encuentran en mal estado, con circuitos sobrecargados, mal mantenimiento y cables de calidad inferior. Esto puede aumentar el riesgo de que se produzca una descarga eléctrica o un incendio. Las medidas para mejorar la seguridad eléctrica incluyen:

- *Hacer inspecciones periódicas en las residencias y oficinas (Ver el Apéndice A: Lista de Control de la Evaluación de Seguridad y Prevención) y corregir las fallas eléctricas.*
- *Localizar y marcar el interruptor general de energía eléctrica de todas las oficinas y residencias. Este interruptor debe estar libre de obstrucciones, nunca debe estar en un espacio cerrado con llave, y todos deben conocer su ubicación.*

Detectores de humo - Los detectores de humo se deben colocar en la cocina o donde hay una fuente de calor (salas equipadas con microondas, cafeteras, cocinas, etc.) y cerca de la caja de circuitos eléctricos. Los detectores deben ser resistentes a la manipulación y, de preferencia, se debe utilizar una fuente de energía cerrada para evitar que roben la batería.

CERRADURAS Y LLAVES

Las cerraduras seguras y el manejo correcto de las llaves son fundamentales para el concepto de seguridad física. Las cerraduras baratas son fáciles de franquear o evitar, y las cerraduras seguras no tienen ningún valor si no se protege las llaves de personas sin acceso autorizada a las mismas. Entre los lineamientos generales para la seguridad de las cerraduras y llaves se encuentran:

- Tener un número mínimo de llaves para cada cerradura y controlar estrictamente quién tiene acceso a ellas. Tener las llaves de la casa separadas de las llaves del auto.
- Ser cauteloso cuando se entrega las llaves al personal doméstico.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- No permitir que se hagan duplicados de las llaves sin el debido permiso, y anotar quién tiene cada duplicado.
- Si se pierde una llave en circunstancias sospechosas, cambiar de cerradura.
- Nunca dejar las llaves debajo del felpudo o en otros escondites obvios.
- No usar “llaves hide-a-keys” magnéticas en los vehículos.

PUERTAS

- Las puertas macizas protegen contra los robos. Instale una mirilla, una cadena de seguridad, cerrojos y pestillos fuertes, iluminación y un intercomunicador (cuando sea conveniente) en la entrada principal. Mantenga cerradas las puertas de entrada en todo momento, incluso cuando esté en su casa.
- Cuando salga a abrir la puerta, identifique primero a los visitantes por una ventana contigua, una mirilla, o una puerta con cadena de seguridad. Revise la identificación de todo el personal de reparaciones antes de dejarle entrar.
- Encienda una luz exterior cuando salga a abrir la puerta de noche para iluminar a su visitante. No encienda las luces interiores.
- Preste atención a las puertas interiores. En algunos lugares se puede instalar puertas interiores de acero pesado para crear “habitaciones seguras” que se pueden utilizar durante una emergencia o un ataque.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

VENTANAS

- Mantenga cerradas las ventanas de acceso siempre que sea posible. La instalación de barras en las ventanas puede prevenir que entren a la oficina o residencia para robar, pero también pueden impedir la salida de emergencia durante un incendio. Instale barras con bisagras, con cerrojos en las ventanas elegidas para la salida de emergencia. Mantenga las llaves en un sitio de fácil acceso y bien marcado.
- Después que oscurezca, mantenga cerradas las cortinas o persianas. Corra las cortinas antes de encender las luces y apague las luces antes de descorrer las cortinas.
- En zonas donde hay amenaza de violencia o desastre, elija oficinas y residencias que no tengan ventanas de vidrio grande y coloque cortinas gruesas sobre las ventanas.

OTROS LINEAMIENTOS PARA LAS RESIDENCIAS QUE SE ENCUENTRAN EN AMBIENTES INSEGUROS

Se debe tomar mayores medidas de seguridad si las residencias se encuentran en un ambiente con alto nivel de delincuencia o con potencial de inseguridad o desastre.

- Elija una vivienda lo más alejada posible de las bases militares del país anfitrión.
- Un departamento que no está en el primer piso es más seguro que una vivienda unifamiliar.
- Mantenga bien podados los arbustos y las matas que rodean la residencia.
- Establezca un sistema de comunicación y apoyo a las familias, especialmente para las familias de los empleados que viajan frecuentemente.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Prepárese para las emergencias almacenando más agua, alimentos y víveres.
- Establezca una fuente de energía de reserva, según corresponda
- Familiarícese con las rutas para llegar a los hospitales o clínicas aprobadas y para llegar a las pistas de aterrizaje.

Si las familias de muchos empleados de CARE viven en la misma ciudad o zona, elija una vivienda en las inmediaciones.

Conozca y practique el plan de evacuación de la Oficina de País y asegure la coordinación con los planes de la embajada y otras organizaciones (ONU, país anfitrión, etc.).

FAMILIARES

Los familiares del personal también están expuestos a amenazas generadas por la delincuencia y otros riesgos locales, pero casi siempre se pasan por alto. Incluir a los familiares en un programa de capacitación básica en seguridad y prevención puede aumentar la seguridad y prevención en general y debe ser parte de la capacitación de orientación estándar para todos los empleados nuevos. Algunos procedimientos que se deben destacar a todos los familiares incluyen:

- Los familiares deben saber la dirección y los teléfonos de la oficina y la residencia, y saber cómo usar los teléfonos locales, tanto públicos como particulares, y los radios, si están funcionando.
- Los familiares deben evitar los disturbios, las manifestaciones, las multitudes o las zonas locales de alto riesgo. En áreas de bastante riesgo, en todo momento se debe conocer la ubicación de los familiares. Debe alentarse a los familiares para que adquieran el hábito de “avisar” antes de salir, después de llegar, o cuando cambian de planes.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Todos deben conocer los procedimientos de seguridad personal en la región y las políticas y los procedimientos en caso de desastre natural, bombardeo, asalto u otras situaciones de emergencia.
- Todos deben recibir capacitación en seguridad eléctrica y contra incendios y conocer la ubicación del equipo de seguridad así como de los extinguidores.

PERSONAL DOMÉSTICO

El personal doméstico digno de confianza y competente, empleado en las residencias, puede contribuir a la seguridad. Sin embargo, hasta el personal digno de confianza, si no recibe las instrucciones debidas, puede poner en peligro la seguridad de la familia o de ellos mismos sin darse cuenta. Entre los lineamientos sobre el personal doméstico figuran:

- Siempre que sea posible, contrate personal doméstico recomendado por otras personas.
- Evalúe a fondo a las personas que soliciten empleo. Verifique los antecedentes según proceda. Tome una foto al empleado y péguela en su archivo personal.
- Dé a todo el personal nuevo orientación de seguridad que incluya pautas sobre:
 - *Procedimientos relacionados con las visitas esperadas y las visitas inesperadas.*
 - *Llamadas y mensajes telefónicos, incluyendo qué decir a las personas que llaman cuando los dueños de casa están ausentes.*
 - *Procedimientos para asegurar llaves, ventanas y puertas.*
 - *Procedimientos de emergencia y teléfonos de emergencia.*
 - *Incidentes de seguridad y prevención, tales como incendios, seguridad eléctrica, o intento de robo o ataque.*
 - *Manejo de los asuntos, hábitos y movimientos de la familia con discreción.*

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- El despido de un empleado doméstico se realizarse oportunamente, evitando la confrontación. La compensación financiera en caso de despido se debe discutir y acordar al momento de contratar al empleado doméstico.

Los familiares de los empleados internacionales deben:

- Registrarse en la embajada correspondiente y conocer sus procedimientos de evacuación de emergencia.
- Llenar una Ficha de Datos de Emergencia (RED)
- Comprender los procedimientos para el cuidado de los niños, como quién puede recoger a los niños del colegio, etc.

4.6 LINEAMIENTOS GENERALES PARA VIAJAR

- Tómese el tiempo necesario para planificar las actividades. Trate de saber cuál es la ruta exacta antes de viajar y entregue un itinerario previsto a una persona responsable.
- Lleve una lista de nombres, direcciones y teléfonos de emergencia, y los nombres de hoteles seguros ubicados en el camino. Lleve una tarjeta para hacer llamadas telefónicas, monedas, o un celular para hacer llamadas de emergencia si fuera necesario.
- Cuando corresponda, fotocopie su pasaporte y otros documentos y lleve sólo las copias, conservando un segundo juego de copias en su casa o en la oficina. Cuando lleve los documentos originales, ocúltelos en un sobre sin membrete fácil de poner y quitar. Deje una copia de su pasaporte en la oficina. Esto acelerará los trámites, si los originales se pierden o se los roban.
- Las Oficinas de País deben entregar tarjetas de identificación con foto a todo el personal y tarjetas de contactos de emergencia a los visitantes. Pueden ser tarjetas laminadas, de dos caras. La información puede estar en inglés o en otro idioma oficial de la ONU por un lado, y en la lengua local oficial por el otro lado.

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Utilice equipaje de armazón duro que se pueda cerrar con llave, y colóquele una etiqueta para que el nombre y la dirección no se vean con facilidad.
- Aplique medidas de seguridad lógicas. Familiarícese con los alrededores y confíe en sus instintos durante el viaje.
- En áreas públicas o en unidades de transporte local, siéntese cerca a otras personas y sostenga bien todas sus pertenencias.
- Evite los servicios higiénicos públicos apartados.
- Sea cauteloso cuando tome taxis en lugares donde se sabe que los taxistas están involucrados en actos delictivos. Tome taxis autorizados y siempre fije la tarifa ANTES de iniciar el viaje. Haga que escriban la dirección de destino en la lengua local para que pueda mostrarla al taxista, si es necesario. Cuando sea posible, consulte con la oficina local de CARE.
- Evite lugares turísticos que generalmente son los lugares favoritos para cometer delitos.
- No muestre en público joyas, dinero, llaves u otras cosas de valor.

HOTELES

- Asegúrese de que el hotel esté aprobado por la Oficina de País. Si es posible, comuníquese con su embajada para solicitar información de seguridad y evacuación en esa zona.
- Observe si hay personas merodeando en frente del hotel o en el lobby. Evite los hoteles frecuentados por delincuentes. Trate de evitar hoteles con negocios en la zona del lobby.
- Pida una habitación entre el segundo y el séptimo piso, evite el último piso. Esto reduce al mínimo el acceso desde el exterior del edificio, pero está al alcance de la mayoría de las unidades de bomberos.
- Este atento a la posibilidad de que le sigan hasta su habitación. Cuando regrese por la noche, pida que el personal de seguridad del hotel le acompañe hasta su habitación

CAPÍTULO 4: SEGURIDAD Y PREVENCIÓN PERSONAL

- Informe a sus colegas la dirección del hotel, el número de habitación y el teléfono del hotel.
- Recuerde la ruta de evacuación en caso de incendio o emergencia. Mantenga una linterna al lado de la cama para que le sea de ayuda durante una evacuación de emergencia.
- Siempre asegure las puertas cuando esté en la habitación, usando los cerrojos y las cadenas de seguridad.
- Inspeccione la habitación, incluyendo armarios, baños, camas y ventanas para identificar cualquier cosa que parezca sospechosa.
- Si la habitación tiene teléfono, asegúrese de que funciona bien.
- Mantenga cerradas las cortinas de la habitación durante las horas de oscuridad
- No abra la puerta a los visitantes (incluyendo al personal del hotel) a menos que los haya identificado. Vea por la mirilla de la puerta o llame a recepción para hacer la verificación correspondiente.
- Cuando no se quede en la habitación, deje la luz y el televisor o radio encendidos.
- Use las cajas de seguridad del hotel, si las hay, para guardar dinero, cheques de viajero y otras cosas de valor. No deje cosas de valor o documentos confidenciales en la habitación.

INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Los capítulos anteriores presentaban los lineamientos para evitar o prevenir la mayoría de incidentes de seguridad y prevención. Sin embargo, hasta la persona más preparada puede convertirse en víctima de una confrontación repentina. Conocer los principios que se describen en este capítulo aumentará las probabilidades de supervivencia en caso de amenaza y proporcionará un marco de respuesta. Este capítulo describe los lineamientos generales para hacer frente a los incidentes de seguridad y prevención más comunes, incluyendo:

Incendios

Descargas Eléctricas

Emergencias Médicas

Confrontación, Robo y Asalto

Asaltos Sexuales

Robo de Autos

Disparos

Emboscadas

Bombardeos

Granadas

Atentados

Minas de Tierra, Material Bélico sin Detonar y Bombas Trampa

Secuestro y Toma de Rehenes

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

5.1 INCENDIOS

Los incendios representan un gran riesgo para la salud y la seguridad, especialmente en países donde se carece de infraestructura de respuesta a incendios, donde los edificios no están contruidos para reducir el peligro de incendio, y donde pocas personas han recibido capacitación en seguridad contra incendios. Los incendios en oficinas, almacenes y residencias pueden resultar catastróficos, y la amenaza de incendio debe abordarse en todas las evaluaciones de seguridad y prevención. La mayoría de los incendios comienzan pequeños y se pueden extinguir si se detectan a tiempo. El mejor método para combatir incendios es la prevención a través de inspecciones periódicas, la capacitación del personal y el buen mantenimiento del equipo contra incendios en todas las instalaciones.

ACCIÓN INMEDIATA PARA RESPONDER A UN INCENDIO

Es importante no dejarse llevar por el pánico cuando se enfrenta un incendio. Hay muchas cosas que se pueden hacer para evitar que un incendio se extienda y para reducir al mínimo los daños y la pérdida potencial de vidas. Las medidas a tomarse son:

- Toque la alarma. Grite pidiendo auxilio, pida ayuda, active la alarma de incendio, etc. No intente combatir el incendio hasta que se haya iniciado la evacuación del edificio.
- Determine la causa del incendio y con qué se cuenta para combatirlo. Si es un incendio de origen eléctrico, es importante cortar primero la electricidad si es posible.
- Trate de combatir el incendio pero, bajo ningún concepto, se arriesgue a sufrir heridas en el proceso.
- Si lo logra, vigile las instalaciones para prevenir que se produzcan llamaradas hasta que llegue ayuda.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- Si no puede combatir el incendio, desaloje rápidamente el edificio, cierre las puertas y las ventanas, si es posible, y asegúrese de que no quede nadie en el edificio.
- Proporcione información al personal de respuesta a incendios cuando llegue y coopere con ellos.

INCENDIOS ESTRUCTURALES

En los edificios, los incendios se pueden extender rápidamente, atrapando a las personas. Es importante responder inmediatamente a una alarma de incendio u orden de evacuación. No asuma que se trata de un simulacro. El personal debe prever y aprender las rutas de salida de emergencia de las residencias y oficinas. Cuando se encuentre en un hotel o de viaje, busque la ruta de evacuación sugerida y pruébela, si es necesario. Cuando evacúe un edificio recuerde lo siguiente:

- Piense de antemano cómo se verá la ruta — el humo puede impedir la visión.
- No suba a los ascensores (si hay) — utilice las escaleras.
- Cúbrase con una manta, una chaqueta u otra prenda que no sea sintética, de preferencia húmeda.
- Antes de abrir la puerta, tóquela para saber si esta caliente. Puede haber fuego al otro lado que llameará cuando la puerta se abra.
- Evite rutas expuestas a la caída de objetos.
- Agáchese y muévase lo más rápido posible. Tal vez tenga que arrastrarse para evitar el humo y el calor.
- Saltar desde más de dos pisos puede resultar fatal y debe ser sólo el último recurso. Si no puede salir de un edificio alto, diríjase al techo. Las oficinas o viviendas no deben estar ubicadas en edificios elevados que no tienen los medios de evacuación adecuados durante emergencias.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Si se encuentra en un edificio en llamas, es importante no retrasar la evacuación por ningún motivo. Quedarse en el edificio puede ser una opción sólo cuando no hay forma alguna de escapar. Si no puede salir, prepárese para quedarse en el edificio y haga lo siguiente:

- Vaya a una habitación con ventana exterior y haga señales claras para pedir ayuda. Quédese en esa habitación.
- Cierre la puerta principal y cualquier puerta interior que dé a la habitación.
- Coloque mantas y ropa en la parte inferior de las puertas para impedir que el humo entre. Si es posible, coloque ropa húmeda para que selle mejor la puerta.
- Si es posible, humedezca mantas, chaquetas u otras prendas no sintéticas en caso tenga que usarlas después.
- Quédese agachado cerca a una ventana abierta y siga haciendo señales para pedir ayuda.
- Si el fuego se extiende a la habitación, tápese con dos o más mantas o prendas, con el lado de afuera humedecido, si es posible.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Si usted o alguien cerca de usted está ardiendo, recuerde – detener, caer y rodar.

Detener. No se deje llevar por el pánico y no permita que los demás corran de un lado a otro si están ardiendo. Retire la ropa en llamas, si es posible.

Caer. Déjese caer rápidamente al suelo. Si alguien está ardiendo, trate de que esa persona lo haga. “Enfréntela” sólo si usted no va a prenderse.

Rodar. Ruede una y otra vez (para atrás y para adelante si está en una habitación) hasta que el fuego se haya extinguido. Rodar hará que el fuego se apague y se disperse en muchos casos. Si alguien está ardiendo, haga que ruede. Puede usar agua, arena o una manta para ayudar a apagar el fuego mientras la otra persona sigue rodando. No intente apagar el fuego con las manos; por el contrario, siga rodando.

Una vez que el fuego se haya extinguido, pida ayuda e inicio los primeros auxilios.

5.2 DESCARGAS ELÉCTRICAS

Al igual que los incendios, las descargas eléctricas generalmente pueden evitarse con protección y prevención. La mayoría de las descargas eléctricas se debe al desgaste de los cables y del equipo eléctrico, a la sobrecarga de los sockets, o a modificaciones poco seguras de los sistemas eléctricos. Los incidentes eléctricos se pueden prevenir o reducir al mínimo realizando inspecciones periódicas, corrigiendo las fallas, y asegurando que todo el personal conozca la ubicación del interruptor general de energía eléctrica. Si se produce una descarga eléctrica, adopte las siguientes medidas de inmediato:

- Pida ayuda – toque la alarma.
- Corte la fuente de energía eléctrica, ya sea con el interruptor general o desenchufando el equipo, si es posible.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- No se acerque o toque a la persona que está sufriendo la descarga. La electricidad recorrerá a la persona y pasará a quien la toque.
- Use una cuerda, el mango de una escoba, u otro objeto (no metálico) que no sea conductor de electricidad para alejar a la víctima de la fuente de electricidad.
- Comience a ayudar a la víctima una vez que esté en un lugar seguro o que la corriente se haya cortado. Apague el fuego que pueda haber.
- Administre primeros auxilios, incluyendo CPR si es necesario, y continúe hasta que llegue ayuda.

5.3 EMERGENCIAS MÉDICAS

Cada Oficina de País de CARE debe establecer procedimientos integrales de respuesta a emergencias médicas para todo el personal. En ciertos casos, habrá procedimientos diferentes para el personal nacional e internacional, incluyendo la posibilidad de que el personal internacional sea evacuado para recibir tratamiento médico en otro país. Dar capacitación básica en primeros auxilios a todo el personal y sus familiares puede reducir enormemente los efectos de enfermedades repentinas o heridas, especialmente en lugares que no cuentan con un sistema efectivo de respuesta a emergencias médicas.

CUANDO RESPONDA A UNA EMERGENCIA MÉDICA:

Asegure el área - Es importante recordar que no se ayuda a la víctima si el rescatista se convierte en la segunda víctima. No se precipite a ayudar en una emergencia antes de asegurarse que no hay peligro. Mire a su alrededor para identificar lo que puede haber causado la herida o lo que puede herir al rescatista. Determine la actitud de las personas que están allí, si las hay.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- *Por ningún motivo se interne en una posible zona minada.*
- *En caso de descarga eléctrica, asegúrese de que la fuente de energía eléctrica esté apagada antes de tocar a la víctima.*
- *En caso de accidente de tránsito, avancé más allá del lugar del accidente y estacione el auto fuera del camino (cuando sea posible) para prevenir otro accidente u otras heridas.*
- *Preste bastante atención a la actitud y la reacción de las personas que se encuentran allí, y asegúrese de que entienden cuál es la intención del rescatista. Considere la posibilidad de buscar un intérprete, si es necesario.*
- *Tenga presente el potencial de actividad delictiva en relación con el incidente, incluyendo la posibilidad de fingir accidentes para atraer víctimas potenciales de robo*
- *Recuerde que los ahogados casi siempre llegan en parejas, la primera víctima y el rescatista imprudente. Evite los ahogamientos dobles.*

La regla general para tratar de salvar a las personas de morir ahogadas es:

- **Remar** – trate de remar hasta donde está la víctima.
- **Lanzar** – busque un flotador o una cuerda para lanzársela a la víctima.
- **Ir** – nadar hasta donde está la víctima debe ser el último recurso y debe hacerse con extrema precaución.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- **Pida ayuda** – Solicite ayuda o pídale a un transeúnte que busque ayuda y asegúrese de que le ha entendido. Llame a la Oficina de País, a otros empleados, o las autoridades correspondientes. En zonas remotas, pueden transcurrir muchas horas antes de que pase alguien, por eso asegúrese de informarle a alguien antes de comenzar a ayudar a la víctima.
- **Reúna los materiales** – ¿Tiene un botiquín en el vehículo? ¿Puede conseguir rápidamente una manta, vendas u otros materiales necesarios? Si es así, esto evitará que tenga que detener los primeros auxilios para reunir los materiales.
- **Comience a administrar los primeros auxilios** – En muchos países, la atención de las emergencias médicas es responsabilidad del primer rescatista hasta que llegue personal más calificado (ambulancia o médico). La Oficina de País debe asegurar que todos estén familiarizados con las obligaciones legales y las normas de atención de las emergencias en el área. Una vez que se ha comenzado a dar los primeros auxilios, se deben seguir dando hasta que la víctima sea transportada a un establecimiento médico o hasta que el rescatista sea reemplazado por personal médico de emergencia más calificado.

5.4 CONFRONTACIÓN, ROBO Y ASALTO

Mostrar una conducta respetuosa y cooperativa durante una confrontación puede evitar mayores provocaciones y, en algunos casos, incluso calmar a una persona hostil. Es más probable que los agresores armados disparen cuando sientan que su seguridad se ve amenazada. Cuando enfrente robos, amenazas, o una confrontación, considere lo siguiente:

- No trate de intimidar o ser agresivo. Por el contrario, mantenga una conducta educada, abierta y confiada y trate de no mostrar enojo o temor.
- Hable en voz baja y con claridad.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- Mantenga las manos en un lugar visible y muévase despacio con gestos precisos.
- Responda a las demandas, pero no ofrezca más de lo que le demanden.
- Nunca corra riesgos físicos en defensa de bienes o de dinero. **No vale la pena arriesgar la vida de un empleado de CARE por posesiones materiales.** Cuando le exijan que entregue propiedad de CARE, como un vehículo o una computadora, no se resista.
- Si está en un grupo, no se hablen unos a otros más de lo necesario, sobre todo en un idioma que no entiendan los agresores.
- En general, no intente escapar. Si la información previamente proporcionada señala que los agresores armados generalmente intentan matar a sus víctimas, entonces, además de las precauciones adicionales para prevenir las confrontaciones, los empleados deben recibir capacitación básica sobre los métodos de defensa y escape.

5.5 ASALTOS SEXUALES

Como parte de la orientación, todos los empleados deben recibir una charla informativa sobre la política de acoso sexual de la Oficina de País y los procedimientos a seguir en caso de asalto sexual. Estas políticas y procedimientos deberán ser revisadas periódicamente. La información básica que todos deben conocer sobre los asaltos sexuales incluye:

- Todos son víctimas potenciales de asalto sexual. El asalto sexual es un crimen que extraña violencia y control, y todas las edades, orígenes étnicos y grupos sociales son vulnerables.
- El asalto sexual es el crimen violento que menos se denuncia.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- Las víctimas son generalmente elegidas de antemano, y el agresor casi siempre es un conocido. Con medidas preventivas se pueden reducir las probabilidades de convertirse en blanco de la oportunidad, ya que el agresor generalmente esperará hasta que la víctima potencial esté vulnerable o aislada.

RESPUESTA INMEDIATA

No hay ni una sola forma que sea la mejor para responder a una amenaza de asalto sexual. Las víctimas deben utilizar su criterio en el incidente específico. Considere las siguientes opciones de respuesta:

Resistencia pasiva: *Verbalmente trate de hacer cambiar de opinión al agresor o de echar por tierra su deseo de contacto sexual.*

Resistencia activa: *Use la fuerza física para rechazar al agresor. Llore, pida ayuda a gritos, huya, o defiéndase pegándole un rodillazo en la entrepierna.*

Rendición: *Si no hay escapatoria y cree que su vida corre peligro, su objetivo debe ser sobrevivir.*

DESPUÉS DEL ATAQUE

El ataque sexual y sus secuelas puede ser una experiencia aterradorante. Las víctimas casi siempre reaccionan con miedo y vergüenza y les resulta difícil hablar del ataque o pedir ayuda.

- Las víctimas deben recordar que no están solas. Ellas merecen ayuda que exige sensibilidad y reserva, porque el asalto sexual es un crimen horrible.
- Es decisión de la víctima si denuncia o no el crimen. Aunque puede ser difícil, se debe dar parte del ataque a las autoridades correspondientes. El Director de País debe asegurar que se haya

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

establecido los procedimientos para garantizar la confidencialidad, los derechos legales y humanos, así como el respeto de la privacidad y la dignidad de la víctima.

- Se recomienda someterse a un examen médico, antes de ducharse o aplicar un lavado. El examen médico debe incluir análisis para determinar si hay enfermedades de transmisión sexual y tratamiento para curar las heridas.
- El Director de País debe enviar a una persona que acompañe y apoye a la víctima cuando tenga que dar parte del asalto y hacerse el examen médico.
- CARE recomendará y facilitará terapia a todas las víctimas de ataque sexual.
- Tomando las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de la víctima, la Oficina de País debe llenar el formulario de Informe de Incidentes de CARE. En ciertos lugares, habrá un método para compartir información general, no personal, sobre los incidentes de seguridad y prevención dentro de la comunidad de las ONGs. Esta es una medida importante para prevenir que otras personas sean víctimas de asalto sexual.

5.6 ROBO DE AUTOS

El robo de autos puede ocurrir en cualquier lugar, pero son más frecuentes en los puntos de control o las intersecciones viales. El personal de CARE que trabaja en zonas donde roban autos debe recibir capacitación respecto a cómo evitar focos de disturbio potenciales y qué medidas inmediatas deben tomar cuando se ven amenazados. Es necesario realizar una evaluación detenida de seguridad antes de operar vehículos en zonas conocidas de alto riesgo.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

PRECAUCIONES CONTRA EL ROBO DE AUTOS

- Cambie las rutas y la hora de viaje. Evita establecer patrones o hacer planes que conozcan personas ajenas a CARE o que no son miembros de su familia.
- Evite las zonas donde se cometen actos delictivos o conocidas por la presencia de amenazas. Si es posible, evite los “puntos de congestionamiento” y otras zonas vulnerables.
- Cuando sea posible, comuníquese con otras entidades que operan en el área para mantenerse al tanto de la situación en los caminos. Considere la posibilidad de viajar en un convoy con otra entidad.
- Si se aproxima a una zona sospechosa, deténgase mucho antes de llegar a esa zona y observe otros autos que circulan por la zona. Esto es especialmente útil para los puestos de control “no oficiales”.
- Marque los vehículos oficiales apropiadamente de acuerdo a la zona. En muchos casos resulta ventajoso tener carteles o banderines de CARE claramente visibles.

SI LE DETIENEN MIENTRAS MANEJA

- Detenga el vehículo. Ponga el freno de mano, pero mantenga encendido el motor en neutral.
- Mantenga la calma. Trate de no mostrar temor o enojo. No muestre una actitud agresiva.
- Mantenga las manos en un lugar visible y no haga movimientos repentinos. Cuando cumpla con las demandas de los asaltantes, asegúrese de moverse despacio y considere la posibilidad de decirle a los asaltantes lo que usted pretende hacer antes de hacerlo.
- Baje del auto sólo cuando se lo indiquen. Si sale del vehículo, deje la puerta abierta.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- Evite el contacto visual directo con los atacantes, pero trate de recordar su aspecto, su ropa, etc. para dar parte del robo a las autoridades.
- Cumpla sus demandas, pero muestre compostura.
- Deje que los asaltantes se marchen si interferir.

5.7 DISPAROS

DISPAROS CUANDO CAMINA

- Trate de mantener la calma. No se deje llevar por el pánico ni corra.
- Póngase a cubierto. Tírese al suelo boca abajo.
- Determine la dirección de los disparos y determine cuál es el blanco o dónde está el blanco.
- Si es posible, arrástrese hasta encontrar un lugar cercano donde pueda protegerse, como una zanja, un hoyo, o dentro de un edificio.
- Observe las acciones de las demás personas que están cerca y reaccione de acuerdo a ello.
- Abandone el lugar sólo cuando esté en una zona segura o después que los disparos hayan parado por completo. Comuníquese con las autoridades correspondientes y/o la Oficina de País de inmediato.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

DISPAROS CUANDO SE ENCUENTRA EN UN EDIFICIO

- Aléjese de las ventanas y las puertas y diríjase al interior del edificio.
- Refúgiense en las áreas mejor protegidas, como el baño, el sótano, debajo de las escaleras, o detrás de una pared sólida.
- Si es posible, comuníquese con las autoridades correspondientes para solicitar ayuda.

DISPAROS CUANDO ESTÁ EN UN VEHÍCULO

- Mantenga las ventanas ligeramente abiertas y el radio a un volumen bajo para dar aviso inmediato.
- Si los disparos provienen de adelante, pero no están dirigidos al vehículo (como sucedería en una emboscada), deténgase de inmediato. Dé marcha atrás y, cuando sea posible, de la vuelta y maneje hasta llegar a un lugar seguro, manteniéndose en caminos de superficie dura o manejando en los mismos carriles (los caminos sin afirmar o las calzadas pueden estar minadas).
- Si los disparos provienen de algún lugar pero no de adelante, o si no se puede determinar la dirección, pare inmediatamente y póngase a cubierto fuera del vehículo (a menos que esté en una zona minada). Lleve las llaves y el equipo de comunicación con usted.
- Si es posible, arrástrese hasta algún lugar cercano donde pueda protegerse. No se refugie nunca debajo de un vehículo.

5.8 EMBOSCADAS

La naturaleza de un emboscada, un ataque sorpresivo desde una posición oculta, pone a un vehículo o convoy en una situación de desventaja extrema. En los lugares donde se sabe que se producen emboscadas, se debe tomar mayores precauciones de seguridad y aplicar estrictamente los procedimientos de comunicación. La mejor defensa contra la emboscada de un vehículo es la planificación previa a fin de detectar y evitar lugares u horas vulnerables potenciales.

Ninguna medida de defensa, o la combinación de varias, puede prevenir o contrarrestar de manera efectiva todas las emboscadas en todas las situaciones. Durante una emboscada, las medidas inmediatas a adoptarse deben adaptarse a la situación local. Por ejemplo, en ciertos lugares tal vez no sea aconsejable manejar hacia adelante cuando uno es atacado, pues los agresores pueden haber puesto una trampa en esa dirección. Al igual que con las amenazas, un análisis detenido indicará las vulnerabilidades potenciales y las medidas de protección a tomarse.

DURANTE UNA EMBOSCADA EN EL VEHÍCULO

- Si es posible, siga manejando a la mayor velocidad posible, sin perder el control. Es difícil hacer impacto en un blanco móvil, cuanto más rápido se mueve, más difícil es.
- Si los disparos provienen de adelante, trate de virar hacia la izquierda o derecha y tome una calle lateral (en un pueblo) o, si está en el campo, vire y colóquese a un costado (pero no salga de la pista pavimentada). No se recomienda dar marcha atrás o voltear. Un vehículo lento constituye un blanco fácil.
- Si le han disparado al chofer o si el vehículo está inmovilizado, baje y manténgase detrás del vehículo (lejos del lugar de donde provienen los disparos) para que pueda protegerse y ocultarse. Refúgiense en el primer lugar protegido que encuentre, luego considere la posibilidad de dirigirse a un mejor lugar de protección, si está cerca. Las zanjas, las rocas o un edificio, son los mejores lugares de protección.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

5.9 BOMBARDEOS

Las Oficinas de País que operan en áreas proclives a bombardeos deben establecer procedimientos de acción inmediata cuidadosamente desarrollados y tener refugios especialmente contruidos. Todo el personal de la Oficina de País y los visitantes debe recibir información y capacitación específica antes de trabajar en el área. A continuación se presenta algunos de los lineamientos generales de acción inmediata durante un bombardeo:

- Diríjase inmediatamente al refugio más cercano y permanezca allí hasta que el bombardeo haya terminado. En algunos casos, habrá alguien responsable de decir que “todo está despejado”. No busque a las personas desaparecidas durante el bombardeo.
- Si se queda afuera, póngase a cubierto en la zanja, el refugio, el callejón u otro lugar de protección más cercano.
- Si está manejando, trate de abrirse paso en medio del bombardeo lo más rápido posible. **NUNCA DEJE DE MANEJAR**, a menos que no haya otra alternativa. Si debe detenerse, busque refugio lejos del vehículo.

5.10 GRANADAS

Si una granada es lanzada o rueda cerca, sólo tiene unos pocos segundos para actuar. ¡NO INTENTE COGER Y LANZAR O PATEAR UNA GRANADA! No intente correr para refugiarse. La espoleta de una granada dura sólo unos cuantos segundos, y el alcance de la explosión es de aproximadamente 30 metros en todas las direcciones, por lo tanto no tiene sentido correr. Las personas que se tiran al suelo tienen menos probabilidades de resultar heridas que las personas que se quedan de pie o corren. Emprenda las siguientes acciones inmediatas:

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- Toque la alarma, aléjese de la granada y dé un paso.
- Tírese al suelo boca abajo y cruce las piernas, manteniéndolas derechas con los pies apuntando a la granada. Mantenga los brazos derechos a lo largo del cuerpo. No voltee a mirar la granada.
- Si la granada no explota en 30 segundos, quédese agachado, arrástrese hasta un lugar seguro e informe a las autoridades correspondientes. No regrese al lugar, y evite que otras personas lo hagan.

5.11 ATENTADOS

Los atentados y los ataques terroristas pueden ocurrir en cualquier lugar sin previo aviso o sin un patrón aparente. La mayoría de ellos se produce en lugares donde se espera que haya mucho público, como el mercado, un autobús atestado de gente, la oficina de correos o el aeropuerto. Tal vez el blanco no parezca una población específica, aunque casi siempre los ataques están dirigidos a intereses extranjeros.

Todas las Oficinas de País de CARE podrían enfrentar la posibilidad de disturbios civiles y, una vez al año debe dar capacitación básica en antiterrorismo (AT) a todo el personal y sus familiares como parte de la capacitación de seguridad básica. Si bien la capacitación en AT no puede prevenir el ataque, puede dar más confianza al personal y darle un marco específico de respuesta para aminorar las probabilidades de que él o su familia se conviertan en víctimas. La Sede Nacional puede dar un curso de capacitación general en antiterrorismo que las Oficinas de País de CARE pueden cambiar para su uso. Los disturbios civiles y los atentados deben ser analizados cuidadosamente para determinar si el personal o los bienes de CARE han sido elegidos como blancos.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

5.12 MINAS DE TIERRA, MATERIAL BÉLICO SIN DETONAR (UXO) Y BOMBAS TRAMPA

Las minas de tierras son explosivos con sistemas de detonación que se accionan por el contacto o la proximidad de una persona o un vehículo. Cuando explotan, el propósito es incapacitar a una persona o un vehículo con una carga explosiva, fragmentos de explosivo, o en el caso de algunas minas antitanque, con un chorro de metal fundido. El material bélico sin detonar (UXO) está conformado por los proyectiles, los cartuchos de mortero, y las bombas que no explotaron cuando se utilizaron originalmente. En ciertos casos, las mechas de estas municiones son tan sensibles que el solo hecho de que se proyecte una sombra sobre ellas puede hacerlas explotar.

Un área donde se han producido enfrentamientos puede estar contaminada de minas o UXO. Esto es especialmente cierto en el caso de las tierras bajas que están al frente de posiciones defensivas de montaña, emplazamientos militares, o edificios militares. Otras posibles áreas de contaminación incluyen vías de acceso, puentes, junto a las vías férreas y pistas de aterrizaje, intersecciones viales importantes, fronteras, fuentes de agua, así como depresiones y zanjas. Esta sección presenta sólo una visión general de las minas y UXO, y no tiene como objetivo ocupar el lugar de un curso de capacitación en minas de tierra. En el Manual de Seguridad contra Minas de Tierra de CARE Internacional/ONU, que se puede encontrar en la Unidad de Seguridad de CARE, se presenta información detallada sobre los peligros que encierran las minas de tierra y los procedimientos a seguir.

Nunca coja o toque una mina de tierra o material bélico sin explotar

Cuando existe el peligro de que se ha haya plantado minas, UXO o bombas trampa en el área, la política de CARE es muy clara. Nadie trabajará en zonas contaminadas de minas/UXO conocidas o sospechadas sin haber recibido primero la capacitación debida.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

MINAS DE TIERRA

El propósito de las minas de tierra es impedir el movimiento en un área determinada. Vienen en diferentes tamaños y configuraciones y se pueden colocar manualmente o por aire. Generalmente, las minas se agrupan de acuerdo al blanco que se quiere atacar, ya sea antipersonales (AP) o bien antitanques (AT). Las minas AP son, de lejos, las más comunes. En algunos países, hay millones de minas contaminando un área bastante extensa.

Por lo general, las minas se entierran a 15 cm del nivel del suelo, o se colocan en el terreno o encima de éste (por ejemplo, en estacas o árboles). Las minas se pueden activar por presión directa, cables trampa, varas de inclinación, detonación por comando, o por alguna combinación de estos métodos. Además, es posible poner cualquier tipo de mina empleando dispositivos que no se pueden manipular para hacer más difícil su retiro.

MATERIAL BÉLICO SIN DETONAR (UXO)

Muchas antiguas zonas de conflicto están llenas de material bélico sin explotar, tales como granadas, cohetes, cartuchos de mortero o de artillería, bombas, municiones de dispersión, etc. A menudo, estas municiones tienen mechas defectuosas que las hacen explotar al toque más ligero. Las municiones de dispersión sin explotar pueden funcionar casi exactamente como minas de tierra, explotando cuando son pisadas o a la menor perturbación.

BOMBAS TRAMPA

Una bomba trampa es un dispositivo letal disfrazado para parecer inocuo. Los objetos que probablemente un soldado recogería, ya sea para guardarlos como recuerdos o por razones prácticas, son los que con más frecuencia llevan la bomba trampa. Las bombas trampas se colocan en

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

edificios importantes y pueden incluir equipos de computación y de oficina, sillas, pilas de alimentos, parafernalia militar, etc. Como se requiere tiempo y experiencia para instalarlas, estas bombas no son muy comunes. No obstante, en el periodo que sigue al conflicto evite los lugares, tales como bases militares antiguas, edificios del gobierno, escuelas, y centros de salud, que es probable que tengan bombas trampa.

VIAJES EN REGIONES AFECTADAS POR MINAS DE TIERRA O UXO

Los siguientes lineamientos tienen como objeto recordar al personal de CARE los puntos a considerarse cuando se viaja en regiones afectadas por minas de tierras o UXO. Estos lineamientos no pretenden ocupar el lugar de un curso de capacitación en concientización del peligro que encierran las minas, el cual es obligatorio para todo el personal que trabaja en posibles zonas minadas o con UXO.

- *Nunca viaje a áreas de alto riesgo por motivos de poca importancia. Asegúrese que todas las personas que viajan hayan recibido la capacitación y preparación debida.*
- *Mantenga informada a la oficina sobre las fechas, las horas y las rutas planeadas de todo el viaje. Tome sólo las rutas aprobadas y no se desvíe de la ruta prevista, si es posible.*
- *Dondequiera que sea posible, manténgase en caminos de superficie dura, aunque el viaje sea más largo.*
- *Lleve un mapa en el cual esté marcada la mejor información disponible sobre las rutas que no están minadas. Actualice esta información consultando con los residentes locales durante el viaje. Siempre que sea posible, viaje con alguien que conozca la ruta.*
- *Tome mayores precauciones cuando maneje durante o después de lluvias intensas. A menudo, la lluvia hace que las minas se muevan o queden expuestas.*
- *No salga de la carretera por ningún motivo. Nunca pase por*

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

barricadas de antiguas posiciones militares. Nunca salga de la carretera para rebasar a alguien, pasar un obstáculo o voltear. Si la carretera no es lo suficientemente ancha, dé marcha atrás hasta que pueda dar la vuelta sin inconvenientes.

- *Nunca pase por encima de un objeto tirado en la carretera. Una bolsa de papel, una prenda de vestir, un trozo de madera, o un bache reciente podrían ocultar una mina.*
- *Siempre pregunte a los residentes locales sobre la situación de las minas y haga caso a sus advertencias.*
- *Nunca camine por zonas con vegetación frondosa. Utilice las aceras y los caminos en buen estado de conservación.*
- *Camine en fila india cuando recorra senderos ubicados en zonas potencialmente minadas. Entre cada persona debe haber una distancia de 20 metros.*
- *No ingrese a edificios abandonados.*
- *No toque nada, especialmente el material bélico sin explotar. No se ponga a buscar recuerdos.*

5.13 SECUESTRO Y TOMA DE REHENES

Los secuestradores y captores casi siempre eligen sus blancos después de una vigilancia minuciosa. Los blancos potenciales son personas con bienes visibles o una clara afiliación a determinado grupo. En algunos países, las organizaciones humanitarias son vistas como grandes organizaciones que tienen cuantiosos recursos, por lo cual la captura de trabajadores de ayuda humanitaria para pedir rescate puede ser considerada una fuente de ingresos para ciertos grupos. En general, el secuestro y la toma de rehenes entre los trabajadores de ayuda humanitaria son poco comunes, pero están aumentando.

En caso de secuestro o toma de rehenes, la Sede Nacional correspondiente es la máxima autoridad y la Oficina de País debe ponerse

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

en contacto con ella de inmediato. Cada Miembro Nacional debe contar con un plan de manejo de crisis que aborde estas situaciones.

CARE no pagará el rescate o entregará bienes bajo coacción; por el contrario, utilizará todos los medios apropiados para garantizar la liberación de los rehenes. CARE también brindará todo el apoyo posible a las familias de los rehenes.

ACCIONES INMEDIATAS DE LA OFICINA DE PAÍS

- Notificar a las autoridades locales, la Sede Nacional y la RMU.
- Verificar la identidad y la condición del rehén o los rehenes.
- Tratar de identificar al grupo captor y sus demandas.
- Establecer una comunicación continua con la oficina regional y otras oficinas, según corresponda.
- Aumentar las medidas de seguridad y las comunicaciones con el personal, según proceda.
- Informar a otras organizaciones (ONU, OTAN, ICRC, la policía, la embajada pertinente, etc.), según sea apropiado.
- Todo el personal de la Oficina de País debe recibir información detallada sobre los problemas y las condiciones potenciales a las que se podrían enfrentar inmediatamente después de la captura.
- Todos deben tener conocimiento de las medidas que se van a tomar para garantizar la liberación del(os) rehén(es) y los posibles métodos a utilizarse para sobrellevar la situación.
- Sólo el CD o un representante designado puede comunicarse con los medios de información.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

RAPTO

El momento del rapto, concretamente la primera hora, es el más peligroso. Los raptos están nerviosos, la víctima tal vez no se da cuenta de lo que sucede, y la situación puede ser muy volátil.

- Calmase y serénese lo más que pueda, sobre todo cuando los raptos le conduzcan a algún lugar. Procure no llorar.
- Se recomienda hablar con los raptos, siempre y cuando esto no los ponga más nerviosos.
- Dígales todo lo que lleva consigo.
- **No debe considerarse la posibilidad de escapar, salvo raras excepciones. Los intentos de escape pueden provocar heridas o la muerte de los rehenes.**

DESPUÉS DE LA CAPTURA

El periodo posterior a la captura probablemente sea difícil y desagradable, particularmente en comparación con las cómodas condiciones en las cuales la víctima promedio ha estado viviendo.

- El shock posterior a la captura es un problema fisiológico y psicológico importante. La captura, cuando se produce inesperadamente, ocasiona un trauma severo producido por el cambio total de la situación. En tales circunstancias, el rehén pueden experimentar una profunda depresión y ansiedad extrema.
- La víctima debe aceptar que él o ella tiene que obedecer las ordenes que le dan, tomando las medidas necesarias para conservar la autoestima y dignidad personal cuando la situación lo permita.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

SALUD DURANTE EL CAUTIVERIO

- En cada circunstancia, es necesario hacer un esfuerzo consciente para conservar la salud física y mental. Se puede conservar la salud física comiendo los alimentos que los captores ofrecen. Trate de mantener una rutina de ejercicios, si es posible.
- Se puede conservar la salud mental identificando y manteniendo un sistema de valores personales. Es saludable concentrar la actividad mental en el futuro y la libertad. Prepárese mentalmente para sentirse totalmente aislado. Pida material escrito o libros, si los hay.
- Mantener la autodisciplina es fundamental para superar los efectos del entorno inmediato y la inactividad impuesta por éste. Se debe establecer y cumplir una rutina así como mantener normas de limpieza, si es posible. Si es apropiado, aumente gradualmente los pedidos de artículos de higiene personal o libros y material escrito.

NEGOCIACIÓN

La Sede Nacional coordinará los esfuerzos para la liberación del(os) rehén(es).

- Recordar siempre que se están tomando las medidas del caso para la liberación del(os) rehén(es), no interferir con el proceso. Salvo en ciertos casos especiales, los rehenes no deben negociar su propia liberación, ni discutir las acciones que puede tomar la organización. Esas discusiones podrían poner en peligro las negociaciones en marcha.
- Los rehenes no deben dejarse convencer de que el mundo exterior les ha abandonado.

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

LIBERACIÓN

El momento de la liberación también puede plantear riesgos para la víctima. Cuando llegue el momento de la liberación, los rehenes deben actuar con mucho cuidado. En concreto:

- Escuchar las órdenes de los captores y seguirlas al pie de la letra.
- No hacer movimientos repentinos o inesperados.
- Mantenerse alerta. Estar preparado para actuar con rapidez si las cosas salen mal.
- Estar preparado para las demoras y las decepciones

CAPÍTULO 5: INCIDENTES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

LISTA DE CONTROL DE SUPERVIVENCIA DE REHENES

EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE, TENGA PRESENTE LO SIGUIENTE:

- No pierda la calma. Si la captura es inevitable, acéptela y siga las órdenes. Su única tarea es sobrevivir.
- Reconozca que su cautiverio es un hecho y acepte mentalmente el cambio de situación y de las circunstancias.
- Dé a los captores información sobre algún tratamiento médico que le sea necesario.
- Acepte y coma los alimentos que le den, aunque sean desagradables.
- Prepárese mentalmente para una larga espera, tal vez de varios meses, antes que le liberen.
- Adopte una actitud de discreto escepticismo con la información que le den los captores.
- Prepare un programa de actividades diarias, incluyendo ejercicios físicos diarios, y cúmplalo.
- Trate de llevar un registro preciso del tiempo.
- Saque provecho de las comodidades y los privilegios que le dan sus captores, como libros, periódicos o acceso a un radio. Si no se los dan, pídalos.
- Manténgase tan limpio como las circunstancias lo permitan. Pida que le lleven a un baño en buenas condiciones.
- Si es posible, establezca una buena relación con sus captores y trate de ganarse su respeto. Puede ser útil tratar de informarles del trabajo que realiza CARE en su zona.

LO QUE NO DEBE HACER:

- NO adopte una actitud beligerante, hostil o huraña.
- NO entable conversaciones sobre temas controversiales, como política o creencias religiosas.
- NO se deprima demasiado o se muestre demasiado optimista.
- NO intente la violencia física o insulte a sus captores.

MANEJO DEL ESTRÉS

La presencia de ‘estrés’ o tensión es normal en la vida diaria. La exposición al estrés produce cambios físicos, emocionales, intelectuales y conductuales en el cuerpo, que permiten una respuesta apropiada y efectiva. Estos cambios son generalmente ligeros y temporales. Ellos también pueden ser aconsejables para desafiar y concentrar nuestros esfuerzos.

Sin embargo, debido a la naturaleza del trabajo que se realiza en CARE, los empleados se enfrentan a problemas relacionados con la carga de trabajo, políticos, culturales, sociales y de seguridad física que les causan mayor estrés a ellos y a sus familias. Cuando el cuerpo se ve obligado a reaccionar ante un ambiente estresante durante un largo periodo, el estrés causa fatiga física y/o mental o serios problemas de salud. A menos que se maneje correctamente, el estrés perjudicará la salud del personal y dificultará el desempeño y el discernimiento. El estrés severo o traumático puede constituir una amenaza para la vida.

Según las normas actuales, en un ambiente de trabajo seguro los empleados no sólo están a salvo de heridas físicas, sino también de daños psicológicos. Los directivos pueden desempeñar un rol poniendo un límite al estrés causado por el ambiente de trabajo, pero es inevitable que haya estrés. Las personas también tienen que aprender a manejar correctamente el estrés y tomar las medidas necesarias antes que el éste alcance proporciones peligrosas. Si bien existen mecanismos para enfrentar el estrés, cada persona lo sentirá de un modo diferente y, por lo tanto, tendrá que manejarlo de acuerdo a sus necesidades, a su propia manera. El manejo del estrés varía según la cultura, el género, la personalidad, la identidad y muchos otros factores. Este capítulo presenta información sobre:

Causas y Tipos de Estrés

Respuestas al Estrés

Prevención y Manejo del Estrés

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

6.1 CAUSAS Y TIPOS DE ESTRÉS

El estrés es un fenómeno psicológico normal y no una enfermedad. Es la respuesta del cuerpo a un desequilibrio percibido entre las demandas que nos imponen y nuestra capacidad para hacer frente a esas demandas. Estas tensiones pueden ser un factor emocional, físico, social, económico o de otro tipo que requiere una respuesta o un cambio.

Una dosis óptima de estrés nos permite centrar nuestra atención y movilizar nuestra energía. Nos ayuda a enfrentar un desafío, prepararnos para una tarea o un plan de acción determinado, cumplir las metas de la vida diaria, y alcanzar un rendimiento máximo. Una dosis muy pequeña de estrés puede traer como resultado aburrimiento, falta de motivación y fatiga; una dosis muy grande de estrés puede afectar la personalidad, la salud y el rendimiento. Pero la dosis 'óptima' de estrés para una persona puede abrumar a otra. La tolerancia de cada persona, los factores que provocan el estrés, y el grado de exposición pueden tener impacto en nuestra respuesta a éste.

TOLERANCIA DEL ESTRÉS

Que una determinada situación sea considerada estresante o no dependerá de cómo la percibamos y de cuán capaces nos sintamos para sobrellevar el estrés. Esta 'tolerancia del estrés' se ve afectada por nuestros:

- rasgos de personalidad
- habilidades para sobrellevar los problemas
- salud física y emocional
- experiencia previa
- percepción del peligro
- solidez de la red de apoyo social
- características socioeconómicas y demográficas

FACTORES DE ESTRÉS

Los factores que pueden evocar una respuesta de estrés pueden ser positivos o negativos; internos o externos; o reales o imaginados. En el recuadro de la derecha figuran diversos factores comunes de estrés.

El trabajo de una persona puede generar gran número de factores de estrés. Estos incluyen:

- descontento con el trabajo
- volumen de trabajo (mucho o poco)
- ritmo o variedad del trabajo
- autonomía o control de tareas específicas
- exigencias de trabajo contradictorias
- varios jefes inmediatos
- falta de claridad respecto a las responsabilidades o las expectativas
- grado de responsabilidad
- seguridad en el puesto de trabajo

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

Cambios de vida importantes:

- matrimonio
- separación o divorcio
- cambio de trabajo
- enfermedad de un familiar
- nacimiento de un hijo
- muerte de un ser querido

Cambios menores o situaciones que empeoran día a día:

- problemas en las relaciones conyugales/ con la pareja
- presión de la familia o los colegas
- preocupaciones financieras

Relacionados con la personalidad:

- impaciencia
- incapacidad para establecer metas realistas y dar prioridad
- malos hábitos de salud
- inflexibilidad
- sobredependencia
- poca capacidad de comunicación
- pocas habilidades interpersonales

Físicos o ambientales:

- ruido excesivo o continuo
- sobrecarga de información
- aislamiento social

Es poco probable que haya una distinción significativa entre el estrés asociado al trabajo y el estrés en la casa. Debido a los factores de estrés que se encuentra en el trabajo, una persona puede estar irritable en casa.

Además de estos factores 'comunes', hay otros asuntos específicamente relacionados con el trabajo de CARE que puede causar estrés. El personal puede encontrarse con estos asuntos en el curso normal de su trabajo; algunos de ellos son propios de la respuesta en casos de emergencia, inseguridad o crisis.

Comodidad personal. Los largos y agotadores viajes de la casa al trabajo y viceversa; las largas horas de trabajo; la necesidad de mudarse a una nueva vivienda (especialmente si es una vivienda comunitaria), los cortes de energía eléctrica, la necesidad de crear uno mismo elementos básicos para el descanso y la comodidad personal; así como la alimentación monótona imponen mayores exigencias al personal.

Frustración. Factores como el retraso del transporte, cambios imprevistos en los programas, y la falta de equipo o suministros pueden hacer que el personal se sienta incapaz de cumplir todos los ‘deberes’. Intentar cumplir todos los ‘deberes’ a menudo produce agotamiento físico y mental, y una sensación de fracaso personal.

Sentirse indispensable. El “Síndrome de Superman o la Mujer Maravilla” hace que los empleados sientan que nadie más puede realizar sus tareas y que no pueden abandonar sus puestos, ni siquiera por un periodo corto.

Seguridad y prevención personal. Los altos niveles de delincuencia, los disturbios sociales, los desastres naturales, o cualquier posibilidad de peligro físico, ya sea para sí mismo o para otras personas, son factores de estrés. Esto es particularmente cierto cuando la comunidad de ONGs es identificada como blanco específico.

Aislamiento. El personal puede sentir soledad por el lugar donde se encuentra y el tipo de trabajo que realiza.

Identificación con un grupo. El personal puede llegar a identificarse mucho con un grupo afectado o una población vulnerable. En crisis complejas donde se cometen atrocidades con una población específica, puede haber sentimientos de venganza o resarcimiento.

Restricciones en el movimiento. Las restricciones en cuanto a dónde puede ir un empleado, como el cierre de las fronteras o el confinamiento del personal en una instalación durante las horas libres, puede aumentar el estrés. Cuando las zonas de recreación se encuentran “fuera de los límites”, la posibilidad de utilizar estos mecanismos para sobrellevar el estrés es limitada.

Culpa. El personal, especialmente el personal internacional, puede experimentar una sensación de culpa por “tener tanto”. Después de un desastre, el personal puede sentirse culpable por haber sobrevivido.

Desesperación/Desesperanza. El personal puede perder de vista la enormidad de la tarea que está realizando o quedar abrumado por la magnitud de la situación.

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

ESTRÉS CRÓNICO

Cuando los niveles de exposición a los factores de estrés son ‘óptimos’, los síntomas son generalmente leves y temporales. Las personas reanudan sus funciones normales cuando el factor de estrés desaparece. No obstante, si la exposición es excesiva (múltiples factores), constante, o prolongada, los síntomas pueden persistir y multiplicarse, produciendo estrés crónico o acumulativo. Estos síntomas de respuesta no sólo son potencialmente más perjudiciales para la salud física y mental, sino que el estrés crónico puede erosionar los mecanismos para sobrellevarlo. El estrés crónico crece lentamente y puede ser difícil de notarlo en uno. Si no se maneja bien, el estrés crónico puede provocar extenuación.

CHOQUE CULTURAL

Las personas que se trasladan a una cultura o un ambiente desconocido, incluso dentro de las fronteras de su país, pueden experimentar el fenómeno conocido como choque cultural. El choque cultural implica una secuencia de respuestas emocionales normales y predecibles por las cuales muchas personas, aunque no todas, pasan cuando llegan y se adaptan a su nuevo ambiente. Es importante reconocer los efectos de estos estados de transición en los niveles generales de estrés, especialmente porque hay medidas que se pueden tomar para reducir los efectos negativos.

Etapas de Adaptación (Choque Cultural)

- *Entusiasmo y Emoción*
- *Confusión, Desorientación y Duda*
- *Retraimiento y Soledad*
- *Resurgimiento y Adaptación – este periodo puede tomar varios meses, tal vez sea necesario hacer pequeños ajustes durante la misión.*

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

- *Logro y Entusiasmo*
- *Reaparición de la Ansiedad*
- *Shock/Reintegración a la Cultura Originaria*

Consejos para Reducir al Mínimo las Consecuencias del Choque Cultural:

- *Reconocer que es normal sentirse abrumado y fuera de lugar al principio.*
- *Tratar de establecer expectativas realistas desde un comienzo.*
- *Recordar que ya ha pasado por transiciones importantes.*
- *Cuidarse: descansar bastante, llevar una alimentación adecuada, mantenerse en forma, y limitar el consumo de alcohol.*
- *Buscar un mentor o una persona del país anfitrión que puede responder sus preguntas.*
- *No evitar el contacto social con otras personas.*
- *Mantenerse en contacto con la familia y los amigos que están en “casa”.*
- *Conocer y comunicarse con personas fuera de su núcleo de trabajo. Cuidarse de reforzar los estereotipos negativos de la población del país anfitrión.*
- *Cuando tome tiempo libre, haga algo que no tenga nada que ver con el trabajo.*

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

ESTRÉS TRAUMÁTICO

Todo suceso que es muy angustiante y está más allá de la experiencia humana normal puede causar estrés traumático. El estrés traumático produce generalmente una respuesta muy intensa, incluyendo miedo y/o impotencia, que puede trastornar los mecanismos de una persona para sobrellevarlo. Esa respuesta es una **reacción normal a una situación anormal**. No necesariamente indica que la persona ha contraído un desorden psiquiátrico. No obstante, esa exposición puede llevar a una persona a contraer **estrés post-traumático**.

El estrés traumático es provocado por la exposición a sucesos emocionalmente impactantes o “incidentes críticos”, como los que se mencionan arriba. El suceso puede ser repentino e inesperado o progresivo.

Algunos empleados pueden experimentar un trauma ‘vicario’ o indirecto cuando presencian actos traumáticos o violentos, o cuando se les asocia con un suceso trágico, como los esfuerzos de recuperación de un desastre de gran magnitud. Otros pueden experimentar ‘fatiga por compasión’ como resultado de la exposición al sufrimiento humano o a situaciones trágicas que son más crónicas y prolongadas. En muchos casos, los síntomas del trauma vicario o la fatiga por compasión se parecen a los de las víctimas que experimentaron el trauma directo. Las personas con antecedentes de trauma pronunciado, inestabilidad en las circunstancias de la vida actual, u otras vulnerabilidades pueden correr mayor peligro.

Independientemente de la causa, el estrés traumático puede ser uno de los riesgos ocupacionales más serios que experimenta el personal, tanto en el campo como en la sede.

6.2 RESPUESTAS DE ESTRÉS

El cuerpo responde al estrés en un patrón que consta de tres etapas, pero no todo problema de estrés produce una respuesta. Son los aspectos percibidos del estrés, más que los absolutos, los que determinan su impacto.

1- Etapa de alerta o alarma: El cuerpo recurre a sus mecanismos de defensa para reaccionar con rapidez y preparar a una persona para que enfrente un desafío o una amenaza. Los síntomas que se manifiestan son predominantemente físicos. Una vez que se ha enfrentado la situación estresante y la amenaza ha pasado, el estado psicológico pasa generalmente a la siguiente etapa.

2- Etapa de adaptación o resistencia: Durante la exposición continua y prolongada al estrés, el cuerpo puede presentar uno o varios de los síntomas que se presentan en las siguientes páginas. La presencia de varios de estos síntomas puede significar que la capacidad de una persona para sobrellevar el estrés está disminuyendo y que su desempeño en el trabajo se está viendo afectado. El número y la intensidad de los síntomas que presenta una persona en cualquier situación varía, dependiendo del nivel de estrés experimentado, las experiencias emocionales previas, y la personalidad de la persona.

3- Etapa de agotamiento o extenuación: Los mecanismos del cuerpo para sobrellevar el estrés ya no son apropiados para adaptarse a los factores de estrés y los síntomas pueden volverse crónicos. Los síntomas progresivos de extenuación son:

- *agotamiento físico, mental y emocional*
- *incapacidad para hacer cualquier cosa que sirva para relajarse; pérdida de interés en actividades que antes eran placenteras.*
- *sentir que cuanto se trabaja, peores son los resultados*

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

- *incapacidad para negarse a recibir mayor carga de trabajo*
- *incapacidad para organizar el trabajo propio de manera coherente*
- *sentimientos de culpa y vergüenza por no ‘funcionar’ como es debido*
- *dudas sobre uno mismo*
- *temor de que sus colegas le desprecien*
- *cinismo y amargura*
- *culpar y criticar a los demás*
- *los demás evitan su compañía*
- *pérdida de la autoestima*
- *sentimientos de fracaso e impotencia para cambiar la situación*
- *reacción exagerada, ya sea enojándose o llorando*
- *desconfianza, inclusive paranoia*
- *incapacidad de establecer sus prioridades*
- *depresión*

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

Se cree que el estrés crónico severo, si no es tratado, contribuye a la elevación de la presión sanguínea, derrame cerebral, ataque cardiaco, diabetes, úlcera péptica, alteraciones en la menstruación, mayor vulnerabilidad al cáncer y dificultades en las relaciones sexuales.

En cuanto al estrés postraumático, el orden, el tiempo y la intensidad de la respuesta a un suceso traumático pueden ser diferentes en cada persona. El personal podría experimentar reacciones agudas durante un incidente crítico o una respuesta retardada de estrés, minutos, horas o días después del suceso. En casos más aislados, las reacciones pueden experimentarse después de algunos meses o, incluso, años.

Las respuestas pueden parecerse a las del estrés acumulativo, pero pueden ser mucho más pronunciadas. Los síntomas pueden incluir vómito, aturdimiento emocional, pesadillas, atención bastante enfocada o visión de túnel, pena profunda, escenas retrospectivas del suceso traumático, mayor sensibilidad o violencia o, incluso, miedo de regresar al trabajo. A menudo, hay una distorsión significativa de la identidad, la visión del mundo, las creencias religiosas o las percepciones sensoriales.

REACCIONES RETARDADAS DE ESTRÉS

La reacción retardada de estrés, a menudo conocida como estrés post-traumático (PSTD), puede producirse mucho después que la causa del estrés ha desaparecido. EL PSTD puede representar una amenaza para la vida y requiere terapia. Sin embargo, el riesgo de presentar PTSD puede disminuir considerablemente con una buena preparación, atención en el lugar, y desactivación o interrogatorio psicológico después del incidente.

Los empleados que trabajan en ambientes de gran riesgo deben recibir sesiones de interrogatorio psicológico después de ser enviados a sus puestos de trabajo, ya sea que estén experimentando una reacción de estrés traumático o no.

SÍNTOMAS DE RESPUESTA DE ESTRÉS

Físicos:

- cansancio persistente, fatiga
- trastornos del sueño, pesadillas, insomnio
- compulsión por comer o falta de apetito
- cambios digestivos (acidez, diarrea, estreñimiento, sensación de abaloramamiento, nausea)
- dolor de cabeza
- dolor de cuello y espalda
- tics y temblores
- alergia o alteraciones cutáneas
- dificultades visuales
- enfermedades menores recurrentes
- aceleración de la frecuencia cardíaca, bochornos

Intelectuales:

- poca concentración
- pérdida de objetividad
- dificultades con la memoria
- dificultad para continuar
- problemas para tomar decisiones
- cinismo
- problemas de razonamiento y expresión verbal
- mayor o menor conciencia de su ambiente
- pensar una y otra vez en el mismo suceso
- dificultad para identificar objetos familiares o personas

SÍNTOMAS DE RESPUESTA DE ESTRÉS (cont.)

Conductuales:

- mayor consumo de alcohol, cigarros u otras drogas
- gestos de nerviosismo (comerse las uñas, dar golpes ligeros con los pies, rechinar los dientes)
- cambio en los niveles de actividad
- discordia con los compañeros de trabajo
- disminución de la eficiencia y productividad
- temeridad o exceso de cautela
- respuesta exagerada al ruido repentino
- hablar constantemente
- alejamiento de las reuniones sociales; o incapacidad para estar solo
- menos higiene personal
- tendencia a los accidentes

Emocionales:

- irritabilidad, impaciencia, mal genio
- apatía
- ansiedad o aprensión
- cambios de humor
- sentirse abatido, aturdido o desconectado
- temores irracionales
- pánico
- negación
- depresión, lágrimas

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

6.3 PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS

Cualquier persona puede verse afectada por el estrés, pero la medida en que le afecta depende en buena parte del estilo de vida y, por lo tanto, es manejable. Ya sea que tengamos control de la situación que está causando estrés o no, podemos tener control de nuestra respuesta a la situación. En otras palabras, **podemos controlar qué tan estrados estamos**. Con técnicas preventivas y un buen manejo del estrés, se puede trabajar en circunstancias difíciles mientras se experimenta niveles de estrés relativamente bajos.

MANEJO PERSONAL DEL ESTRÉS

El manejo del estrés es un proceso personal. No existe un conjunto de técnicas que sea el mejor. Para que el manejo del estrés sea efectivo, tiene que ser constante y tiene que incluir las técnicas que surtan mejores resultados para la persona.

- **Es importante reconocer que es imposible cuidar de los demás si uno no se cuida a sí mismo.** Recuerde, el momento de actuar es antes de quedar extenuado, no después.
- **Infórmese sobre el estrés.** El primer paso en el manejo del estrés es reconocer que es posible que uno pueda estresarse. El segundo paso es estar atento a los signos y síntomas del estrés.
- **Conózcase.** Aprenda a percibir sus sentimientos y actitudes antes de tratar de controlar su conducta.
 - *¿Cómo hace frente a las horas de trabajo irregulares? ¿a los periodos forzosos de inactividad?*
 - *¿Cómo maneja su irritación, su enojo o sus conflictos con los demás?*
 - *¿Cómo maneja la falta de reconocimiento o apoyo por parte de su jefe inmediato? ¿por parte de sus colegas?*

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

- *¿Cuánta privacidad o 'tiempo a solas' necesita?*
- *¿Cómo se adapta a condiciones climatológicas extremas?*
- **Mantenga una buena salud física.** Establezca un programa de ejercicios regulares y cúmplalo. Entre los ejercicios beneficiosos para la disminución del estrés figuran los ejercicios de relajación muscular y respiración profunda. Esté atento a su dieta alimenticia y coma con regularidad.
- **Asegúrese de descansar y relajarse.** Duerma lo suficiente y con regularidad. Mantenga sus rutinas normales de relajación, como los pasatiempos, la lectura, etc.
- **Conserve el sentido del humor y la perspectiva.** Trate de tener contacto con otras personas fuera del ambiente de trabajo.
- **Infórmese.** Conocer la situación y el ambiente de trabajo es una forma efectiva de verificar si los rumores son ciertos o falsos y enfrentar de inmediato las preocupaciones.
- **Cambie el ambiente estresante en la medida de lo posible.** Rehúse a considerarse una víctima indefensa de las

circunstancias. Cuando enfrente una situación difícil, identifique el problema, piense en las alternativas, evalúe las alternativas, y finalmente elija y aplique la mejor alternativa.

- **Evite los pensamientos negativos.** El diálogo interno puede aumentar el estrés si es muy negativo y autocrítico.

En lugar de pensar, "No sirvo para esto" o "Nunca lo haré", diga cosas positivas y útiles como "No tengo ganas de hacer este trabajo ahora, pero ya lo he hecho antes, así que puedo volver a hacerlo".

Antes de comenzar una nueva misión, infórmese lo más posible sobre el contexto de la misión: el clima y la geografía de la región, las condiciones de vida, la alimentación, las condiciones de trabajo y el ambiente de trabajo, el contexto político y sociocultural del país anfitrión. Entonces podrá evaluar de antemano el grado de estrés al que podría estar sometido y, por lo tanto, prepararse psicológicamente.

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

- **Expresa las emociones que sientes.** Compartir un problema con los demás puede ayudarle a encontrar una solución y hará que se sienta menos aislado. Esta técnica de manejo del estrés puede ser útil para los hombres y las mujeres. Aprenda a aceptar la intensidad de sus emociones como algo normal en una situación anormal. Esto es especialmente importante si la emoción que está sintiendo es el temor – una respuesta natural al peligro. Si no puede hablar de sus emociones con otras personas, lleve un diario o escriba cartas.
- **Aplique un sistema de creencias.** Mantenga una salud espiritual acorde a sus creencias personales.

MANEJO DEL ESTRÉS A NIVEL DE JEFE INMEDIATO

Se debe monitorear el ambiente de trabajo para prevenir el aumento excepcional de estrés, el cual puede perjudicar rápidamente la salud y seguridad del personal y reducir la efectividad de la programación. Los jefes inmediatos pueden ayudar a prevenir el aumento del estrés en su personal por medio de:

- **Charlas y orientación antes de partir.** Cada persona debe ser bien informada antes de su asignación para disminuir la incertidumbre. Asegurar que todos conocen los riesgos de salud y seguridad que existen en el área y cómo protegerse de los mismos. En zonas de inseguridad, llevar a cabo charlas informativas con la frecuencia que sea necesaria para permitir que los empleados expresen sus preocupaciones o ideas respecto a la seguridad y la prevención.
- **Reconocimiento de los esfuerzos de cada empleado.** Expresar agradecimiento con regularidad. Las personas trabajan mejor en situaciones difíciles cuando sienten que otras personas se preocupan por ellas. Dé retroalimentación constructiva para que el personal adquiera confianza en sí mismo cuando aborde áreas problemáticas.

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

- **Dar permiso a todo el personal con regularidad.** Cuando hay una fuerte carga de trabajo o en tiempos de crisis, es común que el personal intente trabajar todo el día, todos los días. Esto puede causar extenuación. Muchos empleados necesitan que se les dé permiso para cuidar de sí mismos. Dé una tarde libre a un empleado que muestra señales claras de estrés – y que, por consiguiente, no rinde en el trabajo – puede mejorar la productividad a largo plazo. En situaciones de respuesta a emergencias, la rotación del personal fuera del área cada tres a cuatro semanas puede ayudar a prevenir que el estrés aumente hasta alcanzar proporciones excesivas.
- **Buenos ejemplos.** Demuestre que sabe manejar el estrés comiendo adecuadamente, descansando y tomando tiempo libre.
- **El ‘sistema de amigos’.** Los empleados pueden ponerse de acuerdo de antemano para vigilar las reacciones de unos y otros con el fin de identificar signos de estrés o fatiga en niveles excesivos.
- **Apoyo local.** La Sede Nacional debe brindar a los empleados diferentes servicios de apoyo psicológico. Durante la orientación, se debe informar, verbalmente y por escrito, al personal de los servicios de apoyo psicológico que están a su disposición y cómo acceder a ellos. Considerar la posibilidad de dar asesoramiento local culturalmente apropiado, apoyo por medio del teléfono si no se cuenta con servicios locales, y servicios de apoyo para los familiares. Todos los servicios brindados deben ser estrictamente confidenciales.

El personal destinado al extranjero debe recibir charlas informativas antes de viajar y orientación adicional después de llegar al país de destino. Deben esforzarse para saber cuál es la situación en su área de operaciones con el fin de estar mejor preparados para posibles causas de estrés

CAPÍTULO 6: MANEJO DEL ESTRÉS

MANEJO DEL ESTRÉS TRAUMÁTICO

Las buenas prácticas de manejo del estrés siempre son útiles, pero otras intervenciones pueden reducir considerablemente la intensidad y la duración de una respuesta de estrés traumático.

La **desactivación** es un proceso que conduce personal entrenado a las pocas horas de haberse producido el incidente. Este proceso permite que las personas expuestas a un incidente crítico describan qué ocurrió, hablen sobre sus reacciones, hagan preguntas, y reciban información sobre las respuestas potenciales que deben esperar. En muchos casos, la desactivación por sí sola no es suficiente y debe recurrirse a un **interrogatorio psicológico formal** con un profesional de salud mental.

- Si no le dan sesiones de desactivación y/o interrogatorio psicológico inmediatamente después de haberse expuesto a un incidente potencialmente traumático, pídalas. Cuando sea posible, es importante que la persona exprese lo que pensó y sintió durante el incidente así como el impacto del incidente en ella. También es importante mencionar las preguntas que el incidente hizo que se planteara, tales como “¿Por qué yo?” o “¿Debí haber hecho las cosas de otro modo?” Estas son preguntas normales. El interrogatorio psicológico también es importante para las personas que sufren un trauma vicario o fatiga por compasión.

Insista en que le den tiempo para descansar y procesar lo que le ocurrió. Esté dispuesto a pedir ayuda o apoyo adicional en forma de asesoramiento de crisis o psicoterapia corta o prolongada si desea recibirla o si la necesita. No se sienta avergonzado de preocuparse por usted. No es extraño requerir apoyo adicional cuando se experimenta estrés traumático.

LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

Esta lista de control está encaminada a proporcionar a una Oficina de País o una persona los lineamientos para evaluar su propia situación de seguridad y prevención. No pretende ser una “lista de cómo hacer las cosas” y no es una lista completa. Los empleados tendrán más ideas sobre la seguridad, y lo que es apropiado para un área puede no serlo para otra. En todos los casos, es responsabilidad del Director de País decidir qué medidas son apropiadas para cada área. Los niveles de riesgo están señalados de la siguiente forma: Sin asterisco = Bajo, * = Moderado, ** = Alto, *** = Enorme. Los ítems que llevan la señal de un nivel de riesgo también pueden llevar la señal de todos los niveles mayores de riesgo. Por ejemplo, un solo asterisco (*) denota medidas que corresponden a los niveles de riesgo Moderado, Alto y Enorme. Los ítems que llevan la señal (H) son obligatorios para todas las áreas. Una Oficina de País puede decidir adoptar ciertas medidas de seguridad indicadas para niveles mayores de riesgo con el fin de estar preparada en caso se produjeran cambios repentinos en el ambiente que constituyan una amenaza.

Una vez terminada la autoevaluación, el Director de País o una persona designada debe decidir qué medidas correctivas tienen prioridad. Se puede corregir muchas fallas a nivel local, aunque la falta de equipo de comunicación o equipo para vehículos puede exigir el desembolso de una suma cuantiosa y adicional de dinero. Las fallas que puedan existir con los ítems obligatorios deben corregirse lo antes posible. Cuando las fallas conciernen a ítems de seguridad en una oficina o residencia, éstas deben corregirse antes de que la oficina o residencia sea ocupada.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

TRANSPORTE

- H Siempre se usa cinturones de seguridad/correas de seguridad en la parte delantera y trasera de los vehículos.
- H Todos los vehículos están equipados con los dispositivos de seguridad correspondientes.
- H Los vehículos se revisan a diario. Se ha designado una persona responsable del mantenimiento y la corrección de las fallas.
- H Cada vehículo tiene un registro que contiene una copia de la lista de control y el calendario de mantenimiento, fichas de viaje, procedimientos de comunicación, documentación, mapas y planos, etc.
- H El personal nacional e internacional cuenta con la documentación de viaje correspondiente, incluyendo breveté. Cada vehículo cuenta con matrícula y los documentos esenciales del vehículo.
- H Los choferes cumplen el reglamento y normas locales de tránsito y manejan a velocidades indicadas para las condiciones.
- H Se ha elaborado una política clara sobre el uso de los vehículos de CARE para atender asuntos personales durante y después de la jornada laboral, los fines de semana y feriados. Se ha informado a todos los empleados al respecto.
- Las personas que se movilizan en motocicletas usan en todo momento cascos de seguridad. (Si bien no es una política obligatoria de CARE, se recomienda a las Oficinas de País fomentar la aplicación de este lineamiento de seguridad entre todos sus empleados).
- Los tanques de gasolina de los vehículos se mantienen por encima de la mitad de su capacidad total, dentro de lo posible.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- Las llaves de repuesto de los vehículos se mantienen bajo estricto control en cada Oficina de País.
- Los viajeros informan a otros empleados a dónde se dirigen y cuánto les tomará llegar a su destino. Se ha establecido procedimientos para tomar medidas si los viajeros no llegan de acuerdo a lo previsto.
- Se ha establecido una política sobre pasajeros no autorizados, especialmente soldados, la cual se ha informado al personal nacional e internacional.
- Cuando procede, se colocan calcomanías en las puertas o ventanas de un vehículo, que indican que las armas están prohibidas en dicho vehículo.
- Las puertas de los vehículos tienen puesto el seguro cuando se está manejando y un número mínimo de ventanas están abiertas (no más de 5 cm).
- Las ventanas de los vehículos no llevan vidrios oscuros o de color que pueden impedir la visión.
- Los empleados que manejan pueden hacerle mantenimiento básico a los vehículos, como cambiar llantas y revisar el motor, los frenos, la batería y el nivel de los fluidos en el radiador.
- En cada vehículo se ha puesto las frecuencias de radio y las señales de llamada de todas las organizaciones relevantes en el área (ACNUR, suboficinas de CARE, otras ONGs, etc.)
- Se ha establecido procedimientos en caso de accidentes de circulación, los cuales se han informado a todo el personal.
- En la oficina hay un mapa vial actualizado del país o la región.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- Se ha establecido políticas y procedimientos de seguridad cuando se utiliza transporte aéreo, los cuales se han informado al personal. Se ha dado consideración especial a las situaciones en las que se requiere los servicios de helicópteros civiles o militares nacionales.
- * Cuando es posible, el personal viaja por lo menos con una persona.
- * Cuando se viaja durante el día se facilita un radio (no se recomienda viajar durante la noche).
- * Se ha establecido procedimientos de control por radio para el personal que viaja fuera del área de la oficina.
- * Cuando el personal viaja, elige una ruta principal y otra alternativa para evitar zonas de peligro y permitir que el viaje sea lo más seguro posible.
- * Periódicamente se mantiene contacto con las autoridades locales correspondientes para contar con información actualizada de seguridad y prevención a lo largo de la ruta.
- * Antes de salir de viaje fuera del área de la oficina, se carga depósitos adicionales de agua y gasolina en los vehículos.
- ** Se ha establecido el uso de fichas de viaje u otro sistema de seguimiento de vehículos que ayude a vigilar el desplazamiento de los vehículos

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE LAS INSTALACIONES

Los siguientes ítems se aplican a las instalaciones de CARE, tales como oficinas, residencias, departamentos y almacenes, así como espacios industriales. Los ítems que se presentan en la sección Seguridad Eléctrica y Contra Incendios y Preparación en caso de Desastre también se aplican a todas las instalaciones a cada nivel de riesgo.

RESIDENCIAS

- H Cada residencia tienen dos salidas posibles (generalmente la puerta delantera y trasera).
- H Todas las puertas y ventanas exteriores son seguras y se pueden cerrar desde dentro.
- H Las puertas exteriores que llevan al sótano y las áreas de servicio (lavandería, depósito, etc.) se pueden cerrar.
- H Las trampas que van en el techo o suelo, incluyendo los tragaluzes, se pueden cerrar.
- En las entradas exteriores hay un dispositivo que permite ver a los visitantes sin abrir la puerta, y una luz externa se puede activar desde dentro.
- El área que rodea la casa o el complejo está libre de peligros, tales como hoyos o alambres expuestos.
- Los complejos cercados por un muro tienen una escalera ligera que permite que los empleados que habitan el complejo lo abandonen en una emergencia.
- Hay una buena vista de los accesos a la casa.
- En el patio no hay lugar en donde los intrusos se puedan ocultar.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- No hay acceso al techo o al complejo desde las casas o edificios vecinos.
- Las ventanas y aberturas externas llevan mosquiteros para prevenir que los mosquitos y otros vectores entren a la casa.
- * La circulación de peatones y vehículos por la zona que rodea la casa es limitada.
- * El patio o el complejo tiene un cerco o una pared que se mantiene libre de ramas o arbustos gruesos que sobresalen.
- * Se ha instalado iluminación exterior, y se ha protegido todos los accesorios y cables contra la manipulación.
- * Se tiene acceso al interruptor de la luz externa desde el interior de la residencia y en la entrada del complejo o el patio.
- * Las cajas de conexión eléctrica, telefónica y de gas están protegidas con una tapa cerrada a prueba de manipulación.
- * Las ventanas tienen barras o rejillas, según corresponda. Se ha instalado puertas de metal o puertas protegidas con barras.
- * Las residencias no están cerca de zonas comerciales o bases militares del país anfitrión.
- * Las residencias cuentan con zona de parqueo segura.
- * Se lleva un control riguroso de las llaves. No se puede sacar duplicados sin el consentimiento del CD y los ocupantes de la residencia.
- ** Se ha instalado sensores de movimiento para las luces externas.
- ** La residencia está cerca de la embajada o una dependencia de la ONU, o se ha agrupado con otras ONGs.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- ** El personal internacional ha entregado una llave de su residencia a la Oficina de País para utilizarse en caso de emergencia. Las llaves se mantienen en un lugar seguro con acceso restringido de acuerdo a la decisión del El Director de País y el empleado.
- ** El equipo de radio, si está en la residencia, está protegido de daños y robo.

SEGURIDAD DE LOS DEPARTAMENTOS (LOS ÍTEMS DE LA SECCIÓN ANTERIOR TAMBIÉN SE APLICAN)

- Es preferible que estén en el primer piso (para impedir delitos) y no en pisos superiores a los cuales no puede llegar el equipo del cuerpo de bomberos (generalmente hasta el sexto piso).
- Hay un vigilante o una cerradura segura en la entrada.
- La entrada está bien iluminada y en buen estado.
- Hay una salida de incendio o un método alternativo para salir.
- Las escaleras y los ascensores, si los hay, están bien iluminados.

SEGURIDAD DE LAS OFICINAS (LOS ÍTEMS QUE APARECEN EN LA SECCIÓN 'RESIDENCIAS' TAMBIÉN SE APLICAN)

- H Los procedimientos y las rutas de evacuación de la oficina se han publicado.
- H Alguien es responsable de asegurar todas las ventanas, puertas, salidas y entradas al final de cada día.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- H En la oficina se ha establecido un área para fumadores, que cuenta con recipientes para residuos de cigarrillos. En esta área se ha colocado botes de basura que indican claramente cuál es su contenido.
- H Los dispositivos eléctricos y cables están libres de daños que pueden representar peligro de descarga. En los tomacorrientes no hay demasiados dispositivos enchufados.
- Al final de cada semana, todos los documentos confidenciales se guardan en un lugar con acceso controlado. (Los documentos que tratan de política o seguridad se deben mantener separados de los demás archivos y el acceso debe ser restringido).
- Las cajas fuertes de la oficina, cuando se utilizan, están bien aseguradas al suelo, y se inspeccionan al final de cada día.
- La oficina está dispuesta de tal forma que la recepcionista puede mantener bajo vigilancia a los visitantes que no son acompañados. Se registra los nombres de todos los visitantes y se sigue los procedimientos de control de acceso.
- ** El equipo crítico está protegido de daños.
- ** Si hay más de un generador, el generador de reserva está separado de la unidad principal. Todas las unidades están protegidas con sacos de arena.
- *** Los depósitos de gasolina están protegidos con sacos de arena. Si se guarda gasolina, aceite, u otras sustancias inflamables dentro del complejo, se almacenan en zonas aisladas y, si es posible, debajo del suelo.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

ALMACENES E INSTALACIONES INDUSTRIALES (LOS ÍTEMS QUE APARECEN EN LA SECCIÓN 'RESIDENCIAS' TAMBIÉN SE APLICAN)

- H Se ha instalado extinguidores y detectores de humo que se inspeccionan como parte de la rutina para asegurar que están funcionando bien y se encuentran en lugares de fácil acceso. El personal ha recibido capacitación sobre los procedimientos a seguir en caso de incendio.
- H Las trampas del techo o el suelo, incluyendo los tragaluces, están cerradas.
- H Las puertas y ventanas exteriores se pueden cerrar y se inspeccionan al final de cada día.
- H Se ha establecido un sistema para inspeccionar con regularidad el interior y exterior de las instalaciones.
- H El personal que trabaja en los almacenes y las instalaciones conoce las medidas de seguridad y las respuestas correspondientes, y conoce a los empleados con los cuales debe comunicarse en caso de emergencia.
- H Se controla el acceso a las llaves y no se permite sacar duplicado de las llaves sin la autorización del CD.
- H Sólo personal autorizado tiene acceso a las zonas donde se almacena el equipo y los suministros de ayuda. En la entrada de cada almacén se ha publicado una lista de personas autorizadas a ingresar a las instalaciones
- Desde fuera del edificio no hay acceso a las escaleras de incendio, el techo y las escaleras.
- Las ventanas del almacén y del primer piso, especialmente las que están cerca al suelo o las que son accesibles desde edificios contiguos, tienen barras o rejillas.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- Los botes de basura y los depósitos de almacenamiento que están al aire libre se encuentran lejos del edificio.
- Los armarios de material de limpieza, los fosos de servicio, los armarios de material eléctrico se mantienen cerrados en todo momento.
- Las ramas de los árboles así como las protuberancias naturales y hechas por el hombre que caen por encima del cerco o la pared se han retirado o bloqueado.
- Hay un sistema alternativo de comunicación entre el almacén y las oficinas administrativas en caso de que el sistema principal de comunicación falle.
- * Los vigilantes pueden limitar el acceso al almacén.
- ** Los orificios que están al aire libre, como los conductos de ventilación y puntos de acceso a los servicios se han cubierto, cerrado o protegido.
- ** Se ha instalado reflectores externos, los cuales reciben mantenimiento. También se ha instalado barras o rejillas exteriores de acero en las ventanas, las cuales reciben mantenimiento.
- ** Si es posible, las instalaciones están protegidas por un cerco perímetro o muro alto y un sistema completo de iluminación externa. En las instalaciones debe haber más de una salida.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

SEGURIDAD ELÉCTRICA Y CONTRA INCENDIOS

- H Se ha instalado extinguidores en lugares apropiados.
- H Se ha instalado detectores de humo, por lo menos uno en cada piso.
- H Hay un botiquín de primeros auxilios que se mantiene bien equipado.
- H El interruptor general de energía eléctrica está bien ubicado y marcado. El interruptor se mantiene libre de obstrucciones y es de fácil acceso. El personal puede cortar la electricidad en una emergencia.
- H Los dispositivos eléctricos, tomacorrientes, interruptores automáticos y cables están libres de daño que pudiera representar peligro de descarga. Los tomacorrientes están en buenas condiciones.
- H Si las ventanas tienen barras o rejillas, por lo menos un grupo de barras llevan bisagras y tienen un cerrojo interior (sin candado) que se puede correr, de manera que ésta sea una salida de emergencia.
- H Todos los pisos superiores al primer piso cuentan con un método de salida de emergencia. En el caso del tercer piso y los pisos superiores, debe haber una cuerda o escalera con puntos de anclaje probados.
- H Los agentes inflamables están bien almacenados, lejos de las oficinas y de otros productos inflamables como la madera o el papel. El complejo y las instalaciones se mantienen libres de desechos y basura.
- H Se cuenta con una fuente de agua suficiente para llegar a todo el complejo. Si no hay agua en el complejo, se dispone de un extinguidor fuera de la residencia.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- H Las cajas de circuitos, tanto internas como externas, están protegidas.
- H Los cables eléctricos o cordones de extensión no van debajo del tapizón, donde son pisados o donde pueden sufrir daños.
- * Las cajas de los circuitos eléctricos, telefónicos y de gas, si se tiene acceso a ellas desde afuera, están cerradas para prevenir su manipulación. Si las cajas externas de circuitos eléctricos y de gas contienen los únicos interruptores generales, entonces la llave se mantiene en un lugar de fácil acceso y claramente marcado.

PREPARACIÓN EN CASO DE DESASTRES

- H Las residencias y las oficinas cumplen con los códigos locales de construcción y seguridad en vigencia.
- H Se tiene en consideración las medidas locales de preparación en caso de desastres, como las inundaciones o los sismos.
- H Los interruptores generales de suministro de gas y electricidad están bien localizados y marcados.
- Se cuenta con iluminación de emergencia (puede ser linternas o luces instaladas).
- * Las residencias cuentan con dispositivos de emergencia de acuerdo a las políticas de la Oficina de País.
- ** Los tanques de agua, si se utilizan, se encuentran dentro del complejo y las tapas se pueden cerrar.
- ** El generador eléctrico esta instalado como una fuente de energía secundaria, si es posible.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- ** Se ha dispuesto una habitación de seguridad dentro del edificio, que se puede utilizar si ocurre un delito, un ataque o una emergencia. La habitación de seguridad debe estar equipada de acuerdo al Plan de Preparación en Caso de Emergencia u otro plan de emergencia de la Oficina de País. Requerimientos de la habitación de seguridad:
- Tiene una puerta metálica maciza y resistente, sin barras o rejillas.*
 - Dos métodos de salida (si es posible).*
 - Las puertas tienen mirillas para ver del otro lado.*
 - Las ventanas exteriores tienen barras y una de ellas tiene bisagras para permitir que el personal la utilice como salida de emergencia.*
 - Tiene un método de comunicación con la Oficina de País y las autoridades locales (generalmente radio, teléfono celular, o teléfono satelital, con la línea terrestre sólo como último recurso).*
 - En el sótano, sólo si éste ha sido reforzado para utilizarse durante desastres.*
 - Tiene suficientes alimentos, agua y suministros para cinco días o más según lo indique la Oficina de País.*
 - £ Si está a más de dos pisos del suelo, está provista de cuerdas o una escalera para la salida de emergencia.*

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

COMUNICACIONES

EQUIPO DE COMUNICACIÓN

- H Se cuenta con el equipo de comunicación necesario para la oficina, las residencias y las instalaciones industriales, el cual se prueba periódicamente.
- La suboficinas y los sitios remotos tienen capacidad de comunicación redundante con la Oficina de País.
- La Oficina de País tiene capacidad de comunicación redundante con la oficina regional y la Sede Nacional, según corresponda.
- La cantidad y condición del equipo de comunicación y los materiales/repuestos es revisada y actualizada con regularidad. Se ha establecido procedimientos para presentar informes y corregir fallas de comunicación.
- Se ha identificado problemas de comunicación dentro del área de operaciones, tales como “puntos muertos” o interferencias, y se ha informado a los empleados.
- Se ha publicado la política de evacuación de emergencia de CARE relacionada con la destrucción de equipo de comunicación específico.
- Los teléfonos satelitales, si los hay, se prueban periódicamente. El personal ha sido informado respecto a la política de uso adecuado de los teléfonos satelitales.
- De ser posible, las computadoras portátiles están a la mano y se actualizan de modo que permitan reanudar las actividades de la oficina y la conectividad de la oficina durante una reubicación de emergencia.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- * Si la oficina está localizada en una zona con alto nivel de delincuencia, se compran soportes para los vehículos los cuales permiten retirar el equipo de comunicación cuando los vehículos no están en uso.
- ** Todo el personal que viaja fuera del área local recibe equipo de comunicación adecuado, como teléfonos satelitales.
- ** De ser posible, el equipo de comunicación tiene una fuente de alimentación de reserva (generalmente un generador). Si se utiliza un generador, hay un programa de inspección, prueba y mantenimiento preventivo.
- ** Los radios u otros aparatos de comunicación son utilizados por el personal que viaja fuera del área.

PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN

- H Los empleados saben utilizar el equipo de comunicación que está instalado en la oficina.
- H El personal nunca transmite información confidencial, como la transferencia de dinero, en lenguaje sencillo por la red de radio.
- H Se ha entregado al personal de la RMU y la Sede Nacional una copia de las señales de llamada, las frecuencias y los procedimientos principales y alternativos de comunicación cada 24 horas de la Oficina de País.
- H Se ha publicado los procedimientos y lineamientos de comunicación, los cuales se han informado al personal. La información básica para comunicarse en caso de emergencia, incluyendo los teléfonos, las frecuencias y las señales de llamada, está publicadas en la oficina, se han colocado en cada vehículo, y aparecen en tarjetas que se entregan a cada empleado para que la lleve consigo.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- El equipo de comunicación, incluyendo radios, teléfonos celulares y teléfonos satelitales, cuenta con la aprobación y concesión de una licencia del gobierno anfitrión antes de su uso, si es necesario.
- Se ha establecido un procedimiento para hacer copias de seguridad de los archivos de computadora, y mantener el medio de almacenamiento fuera de la oficina.
- * Dentro de lo posible, se ha obtenido varias frecuencias VHF y HF para cada oficina.
- * Se ha coordinado el uso de las redes de radio de otras ONGs o de la ONU.
- * Se ha establecido un centro de comunicaciones y se ha definido una configuración específica de comunicación, incluyendo la localización del equipo.
- * Un número aceptable de empleados nacionales e internacionales puede trabajar en el centro de comunicaciones.
- ** Las comunicaciones de radio con oficinas remotas, viajeros, la ONU y otras ONGs en el área se realizan rutinariamente, según sea apropiado.
- ** Se ha establecido palabras o frases de coacción en clave para situaciones comunes de emergencia, como secuestro o intrusión. El personal ha sido informado sobre su uso.
- *** Las emisiones radiofónicas se escuchan las 24 horas del día, según proceda.

PLANES DE EVACUACIÓN

- H El Plan de Evacuación de Emergencia de la Oficina de País está actualizado y es fácil de conseguir.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- H Todos los empleados conocen los puntos de encuentro, las casas de seguridad (los refugios) y las rutas de evacuación.
- H Cada Oficina de País ha designado un empleado responsable de los planes y las operaciones de evacuación.
- H Se ha identificado un empleado para que se encargue de preparar, llevar, y actualizar el manifiesto de evacuados.
- H La política de CARE con respecto a las medidas a tomarse cuando empleados nacionales piden asilo político o ser evacuados, se ha informado a todos los empleados.
- H Se ha establecido procedimientos respecto a cómo actuar si un empleado internacional decide quedarse durante una evacuación, y se han discutido con todo el personal.
- H La Oficina de País ha establecido procedimientos de evacuación u otras medidas de emergencia relacionadas con el personal nacional, y se ha informado a todo el personal.
- Se ha identificado y contactado al principal punto de contacto dentro de la ONU y las fuerzas militares nacionales/internacionales (si se aplica) para coordinar los planes de evacuación.
- Se ha identificado, validado y coordinado con la ONU, las entidades correspondientes, otras ONGs y las fuerzas militares, los puntos de reunión, los lugares de evacuación y las rutas de evacuación principales y alternativos.
- Se ha revisado y se ha coordinado el Plan de Evacuación de Emergencia de la ONU/Embajada correspondiente, y se ha informado al respecto al personal.
- Se ha identificado documentos específicos que el personal debe llevar consigo al momento de la evacuación. Se ha hecho planes para destruir o sacar documentos que hacen referencia a labores específicas y escalas salariales/sueldos de los empleados nacionales o que podrían utilizarse en contra de los empleados nacionales.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

ADMINISTRACIÓN /PERSONAL

CAPACITACIÓN /REUNIONES DE INFORMACIÓN

- H Se ha establecido un programa de orientación para cada empleado nuevo.
- H Se ha publicado la política de CARE sobre Drogas y Alcohol, la cual se ha discutido con todo los empleados nacionales e internacionales.
- H Todos los empleados reciben capacitación en seguridad de acuerdo a su puesto y nivel de responsabilidad.
- H Los familiares de los empleados reciben capacitación en seguridad antes de su misión o inmediatamente después de llegar al país de destino.
- H Periódicamente se realizan cursos de capacitación y reuniones de información sobre seguridad y prevención para el personal de la Oficina de País, que se registran en los archivos de la oficina y de personal.
- H Todo el personal nuevo recibe charlas de información sobre el plan de evacuación, el Plan de Preparación en Caso de Desastre, y otras políticas y procedimientos de seguridad de la Oficina de País.
- * El personal recibe información cuando parte.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

- H Una Ficha de Datos de Emergencia (RED) figura en el archivo de cada empleado y cada familiar.
- H Se ha publicado los teléfonos de contacto en caso de emergencia. El sistema de notificación se prueba con regularidad.
- Se ha establecido procedimientos y un formato de presentación de informes de incidentes, y se ha informado al personal.
- Los informes de incidentes se manejan con total reserva, se transmiten por los medios más seguros a las oficinas regional y nacional correspondientes, y se mantienen en la oficina con acceso controlado.
- ** Se verifica los antecedentes de todos los empleados potenciales.

FAMILIARES

- H Los familiares de los empleados internacionales se registran en la embajada correspondiente.
- H Todos los familiares reciben información sobre los procedimientos y lineamientos de seguridad y prevención de la Oficina de País, incluyendo respuesta a emergencias médicas, evacuación médica y evacuación de crisis.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

VISITANTES

- H A su llegada, los visitantes se registran en la embajada correspondiente.
- H Los visitantes se alojan en hoteles autorizados.
- H Los visitantes reciben información de contacto en caso de emergencia, incluyendo los teléfonos de empleados clave nacionales e internacionales.
- H Los visitantes reciben un paquete de información o una charla de orientación inmediatamente después de su llegada.
- * Los Directores de País determinan si es conveniente hacer visitas dentro del país y, de ser así, los criterios de viaje y los lugares apropiados de viaje. Se controla atentamente y se limita el número de visitantes, según la necesidad.
- * Los visitantes se mantienen en contacto con la oficina correspondiente cuando visitan áreas de proyecto remotas.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- * La publicidad y la cobertura periodística es limitada antes y durante la visitas en grupo.
- ** Los visitantes (incluyendo al personal de visita) reciben instrucción sobre medidas de seguridad, sistemas de alarma, vigilancia, y planes de emergencia y evacuación.
- ** Los visitantes deben llevar todo el equipo apropiado de comunicación y recibir instrucción en su uso.
- ** Está prohibido que los visitantes sin escolta viajen de noche.
- ** Los visitantes reciben instrucción para cambiar su programa diario y sus rutas.
- ** Los viajes se limitan a trabajo esencial y deben incluir comunicaciones de radio frecuentes cuando se está fuera del área.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

ADMINISTRACIÓN Y TRANSFERENCIA DE DINERO

- H Se ha establecido métodos seguros para recibir, transferir y guardar el dinero, y el personal correspondiente ha recibido capacitación.
- La Oficina de País ha designado empleados que están autorizados y entrenados para retirar y transferir dinero.
- Por lo menos dos personas trasladan el dinero que se divide entre los dos.
- Se cambia las horas y las rutas de viaje, las cuales se informan únicamente si es necesario.
- El transporte dentro de la ciudad se realiza con los vehículos de la oficina, no con unidades de transporte público. Si es posible, se cambia de chofer y de vehículo periódicamente.
- El traslado de dinero a áreas de proyecto remotas se realiza con los medios más rápidos posible para limitar la vulnerabilidad.
- Cuando se transporta grandes cantidades de dinero a las áreas de proyecto, se establece un plan de contingencia en caso de que se produzcan demoras en el viaje. Se ha identificado un lugar seguro donde guardar el dinero, particularmente durante la noche.
- Cuando el dinero se transporta por tren, los empleados que llevan el dinero hacen los arreglos necesarios para ser los únicos ocupantes de un compartimiento separado y cerrado, si es posible.
- Los empleados tienen a su disposición una caja fuerte apenas llegan a su destino final.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- Los empleados saben que en caso de ataque, nunca deben arriesgar sus vidas para proteger el dinero.
- Los empleados nunca hacen referencia al dinero cuando se comunican por radio y emplean palabras en código, según proceda.

ATENCIÓN MÉDICA/MANEJO DEL ESTRÉS

- H Las políticas de CARE sobre acoso sexual y asalto sexual se han publicado o están disponibles, y se ha informado al personal al respecto.
- H Las políticas y los procedimientos de CARE sobre el manejo del estrés se han publicado o están disponibles, y se ha informado al personal al respecto.
- H Las políticas de CARE sobre el manejo del estrés postraumático y el tratamiento psiquiátrico se han publicado o están disponibles, y se ha informado al personal al respecto.
- H El Director de País ha establecido un sistema confidencial para identificar al personal que solicita o necesita orientación.
- H Los empleados internacionales se someten a exámenes médicos y dentales y reciben vacunas antes de su misión.
- H Todos los empleados nacionales e internacionales cuentan con atención médica adecuada.
- H Se ha establecido un plan de respuesta a emergencias médicas y todo el personal puede implementarlo.
- H Se ha establecido un procedimiento de evacuación médica del personal internacional, y se ha informado al personal al respecto.

APÉNDICE A: LISTA DE CONTROL DE LA EVALUACIÓN

- H Los diferentes procedimientos y políticas sobre atención médica del personal nacional e internacional se discuten con los empleados.
- H Los empleados internacionales tienen un seguro médico apropiado, que incluye seguro de evacuación con las cláusulas indicadas para los riesgos potenciales, antes de la misión.
- El personal está conciente de la importancia de la confidencialidad cuando comparte información médica.
- El personal ha recibido capacitación en la toma de conciencia del VIH/SIDA, primeros auxilios (incluyendo CPR), y emergencias médicas potenciales en el área, y recibe cursos de actualización según la necesidad.
- Se ha establecido un sistema de banco de sangre ambulante, con el tipo de sangre de todo el personal registrado en la Ficha de Datos de Emergencia.
- Se ha hecho pruebas del sistema de suministro de agua de las residencias y oficinas para determinar si el agua está contaminada, incluyendo contaminantes biológicos, metales y otros contaminantes nocivos.
- ** Como medida de manejo del estrés, a todo el personal que trabaja en áreas de Riesgo Alto o Enorme se le da permiso cada cierto tiempo para salir del área.

EQUIPO DE COMUNICACIÓN

Las Oficinas Regionales y de País pueden crear un sistema de comunicaciones utilizando una amplia variedad de equipos. Se puede dejar en manos de expertos la selección e instalación del equipo específico.

CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO DE COMUNICACIÓN

Cualquier sistema o equipo de comunicación que se adquiera deberá contar con las siguientes características:

Redundante. La redundancia permite que una oficina apartada pueda tener comunicación aun si el método primario, por lo general el sistema telefónico nacional, fallara. Un efectivo sistema redundante normalmente supone una combinación teléfonos de línea fija o celulares como método primario, y de radio o teléfono satelital como método secundario.

Seguro/Fácil de operar. Debe contar con un sistema seguro, requerir poco mantenimiento y ser fácil de operar. El equipo que se adquiera deberá ser apropiado para el área y nivel de uso previsto.

Adaptable/Escalable. Todos los sistemas deberán adaptarse fácilmente a usos y ambientes variados, además deben tener la capacidad de expansión requerida.

Costo-efectivo. El costo del equipo, la capacitación y el mantenimiento del mismo puede incluirse en las propuestas de los proyectos que comprenden nuevos requerimientos de comunicación. Los costos del equipo pueden reducirse evitando la duplicación.

APÉNDICE B: EQUIPO DE COMUNICACIÓN

Compatible. El equipo deberá ser compatible con los sistemas de comunicación de otras organizaciones. De no existir una red de radio de ayuda humanitaria o un sistema de aviso de emergencia a todo el país en el lugar mismo, otras organizaciones, como las compañías mineras y las embajadas, pueden tener sistemas que puedan usarse durante las emergencias.

Se pueda operar en casos de emergencias. El sistema debe funcionar en situaciones de emergencia. Se deberán analizar cuidadosamente los nodos vulnerables a fin de determinar cuál de ellos podría ser interrumpido en caso de inestabilidad o desastre.

Seguro para el ambiente. Que se pueda evitar la degradación ambiental o el desecho inapropiado de material peligroso - por ejemplo, al colocarse torres y antenas repetidoras o al desechar pilas usadas.

COMPONENTES DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN

Teléfono con línea fija. En la mayoría de las Oficinas de País, el método de comunicación primario es a través de un teléfono tradicional de línea fija usado para hablar, para correo electrónico y para fax. Sin embargo, el servicio de telefonía de línea fija con frecuencia puede resultar un método no seguro durante la ocurrencia de desastres o en periodos de inestabilidad, además puede ser monitoreado. Cada Oficina de País deberá establecer sistemas alternativos de comunicación a fin de proveer una cobertura redundante en todo momento.

Teléfonos satelitales. Los teléfonos satelitales, los cuales ofrecen alta calidad, comunicación con marcado directo, fax, y correo electrónico, generalmente se usan para complementar una red de radio, especialmente en áreas de riesgo moderado a alto riesgo. Actualmente, los terminales satelitales son resistentes, portátiles y en alguna zonas pueden resultar más fáciles de operar que los teléfonos celulares.

APÉNDICE B: EQUIPO DE COMUNICACIÓN

Teléfonos celulares. Los teléfonos celulares pueden ser una alternativa conveniente y fácil de usar. Sin embargo, generalmente tienen una cobertura pobre en áreas apartadas o de menor desarrollo; además algunos países no cuentan con servicio de telefonía celular. Si se elige este tipo de teléfonos, se debe tener en cuenta los servicios más seguros para los momentos de crisis. Las Oficinas deberán considerar también, contar con muchos celulares adaptados para la transferencia de información por computadora laptop y con los que se pueda comunicar información si el sistema de línea fallara.

Radios VHF. Los radios de Frecuencia Muy Alta (VHF) operan en una extensión de 30 a 300 Mhz. Normalmente cargados en la mano, permiten una comunicación de corto alcance, aproximadamente 10 kilómetros, en la mayoría de los casos. Con frecuencia se les describe como “línea de mira”, aun cuando en muchas circunstancias pueden alcanzar de manera efectiva distancias más largas que esa. Los árboles frondosos y los edificios pueden obstruir las señales VHF. El alcance de la transmisión por radio puede mejorar si se instala una antena VHF. Además, la instalación de una repetidora que reciba y retransmita automáticamente señales de radio puede ampliar el alcance. Los sistemas de repetición son seguros y requieren poco mantenimiento.

Las organizaciones humanitarias que no tienen sus propias repetidoras pueden conseguir una autorización para usar las de otra entidad u ONG. Asimismo, será necesario obtener la autorización del gobierno anfitrión antes de usar un radio VHF o una repetidora.

Radios HF. Los radios de Alta Frecuencia (HF) en una extensión de frecuencia de 3 a 30 Mhz, permiten comunicaciones de voz a mediano y largo alcance (imaginariamente alrededor del mundo). Menos afectadas por los obstáculos, las señales HF pueden “dar la vuelta” a los cerros y edificios y no necesitan repetidoras para funcionar a distancias largas. Sin embargo, el estado diario del tiempo, las condiciones climáticas, las interferencias eléctricas, así como una pobre configuración del sistema pueden influir en el alcance de la transmisión de estas señales. Se necesita tener mucha habilidad para lograr una conexión HF segura a larga distancia. Los radios HF con

APÉNDICE B: EQUIPO DE COMUNICACIÓN

frecuencia se instalan en vehículos o en una base. Por lo general, los sistemas HF son más costosos que los VHF y requieren mayor mantenimiento.

PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DE RADIO

Los beneficios del equipo de radio pueden incrementarse al máximo a través de los siguientes procedimientos que siguen con un radio simple estándar.

- El equipo se mantiene en óptimas condiciones.
- El personal y los visitantes reciben capacitación para el uso de los radios.
- Todas las frecuencias autorizadas y las listas de selección de las llamadas están indicadas en las bases y en las unidades móviles.
- Los radios se monitorean las 24 horas del día en países en alerta de riesgo moderado, alto o enorme.
- Todas las comunicaciones son claras, breves y seguras. Para asegurar una comunicación efectiva, se debe seguir los siguientes procedimientos:
 - *Asegurarse de que nadie más está efectuando una transmisión al mismo tiempo.*
 - *Esperar a que concluyan las discusiones en curso y que los usuarios terminen antes de empezar una transmisión.*
 - *Enviar mensajes claros pero precisos.*
 - *Usar palabras comunes de procedimiento.*
 - *Usar signos en las llamadas en vez de nombres personales. No identificar por su nombre a las organizaciones o al personal cuando se use el radio.*

APÉNDICE B: EQUIPO DE COMUNICACIÓN

- *Cortar el mensaje en pasajes perceptibles, haciendo pausas claras.*
- *Mantener un discurso claro con ritmo normal y volumen moderado.*
- *Mantener el micrófono a aproximadamente cinco centímetros de la boca.*
- *Evitar el exceso de las llamadas. Usar los radios únicamente para fines de trabajo.*
- *No transmitir nunca información específica relacionada con la seguridad o con planes de viajes, ni discuta la transferencia de dinero o de bienes.*

SISTEMAS DE POSICIONAMIENTO GLOBAL (GPS)

Aún el sistema de comunicación más efectivo es de poca utilidad si durante la respuesta a una emergencia los miembros del personal no pueden hacer saber su ubicación. Normalmente, CARE trabaja en áreas apartadas con señales poco convenientes o con mapas estandarizados. Se puede reducir este problema comprando terminales para sistema de posicionamiento global (GPS). Pequeños, livianos y de bajo costo, estos terminales se han convertido en el clásico equipo de los excursionistas, conductores de camión y pilotos de avión. Usando señales de tiempo desde una constelación de satélites, los dispositivos determinan de manera exacta la ubicación, con una precisión de menos de 10 metros. Conveniente para usarlo en la mañana o en la noche, un GPS puede funcionar casi en cualquier parte donde pueda establecer “línea de mira” con dos o más satélites. Las Oficinas de País deberán consultar a las organizaciones que trabajan en su área y que usan GPS antes de elegir qué modelo comprar.

APÉNDICE B: EQUIPO DE COMUNICACIÓN

EVACUACIÓN

La evacuación del personal y/o de sus familias a un lugar fuera del país, podría ser necesaria en circunstancias como actos y amenazas terroristas, insurrección y otros desórdenes civiles, o una crisis repentina, como un desastre natural. La evacuación deberá considerarse como último recurso, luego de que los esfuerzos por resolver o mitigar las amenazas potenciales resultaran infructuosos.

En la mayoría de los casos, la Sede Nacional, en consulta con el Director de País, la Unidad de Seguridad de CARE (CSU) y la Unidad de Dirección Regional (RMU), tomará la decisión final para evacuar. En caso que sea imposible hacer coordinaciones debido a dificultades de tiempo o comunicación, el Director de País tiene autoridad para ordenar la evacuación así como para dirigir las operaciones.

APÉNDICE C: EVACUACIÓN

CRITERIOS PARA LA EVACUACIÓN

Existe una variedad de indicadores para la evacuación, que incluyen:

- ¿Están los miembros del personal expuestos a un riesgo creciente e irracional?
- ¿Otras entidades (ONU, Cruz Roja, etc.) o el gobierno han recomendado partir? ¿Qué acciones están tomando otras ONGs internacionales?
- ¿Han aconsejado las embajadas a sus coterráneos en el extranjero salir?
- ¿En vez de evacuar existen medidas que puedan tomarse para garantizar la seguridad del personal, como operaciones de reducción o reubicación en el país?
- ¿Qué impacto tendrá sobre la seguridad del personal nacional la partida del personal internacional?
- ¿Existe un requerimiento para evacuar o reubicar a los miembros del personal nacional y su familia inmediata?
- ¿Cuál es la posibilidad de cumplir de manera segura los objetivos del proyecto?

FASES DE LA EVACUACIÓN

El proceso de evacuación comprende cuatro fases distintas, aunque una situación puede empeorar tan rápidamente que la evacuación puede empezar en cualquiera de las fases. Cada entidad y organización tiene su propio método para diseñar estas etapas, como las letras o los colores, pero, generalmente, todas corresponden a las mismas fases.

FASE UNO - ETAPA DE PLANIFICACIÓN

La planificación y los simulacros deben ser actividades continuas en cada Oficina de País, incluso en aquellas sin una crisis en curso. La historia ha demostrado que la situación de seguridad y bienestar puede deteriorarse rápidamente, frecuentemente sin advertirlo. Todas las Oficinas de País deben tener un plan de evacuación escrito a fin de facilitar una evacuación y reubicación segura y eficiente. El plan debe mencionar los siguientes seis puntos, como mínimo:

Quién será evacuado - Es esencial que todos los miembros del personal entiendan de manera clara la elegibilidad de ellos y sus familias para asistirlos en la evacuación y reubicación. Los Directores de País deben comunicar esto por escrito. En la mayoría de los casos, solamente se evacuará al personal internacional y sus familias.

APÉNDICE C: EVACUACIÓN

Cada Oficina de País debe determinar qué miembros del personal son “indispensables”. Los empleados indispensables son aquellos requeridos para dirigir las operaciones de coordinación final (el Gerente de Finanzas, por ejemplo), el cierre de la oficina, o las operaciones básicas limitadas. Asimismo, debe determinar el orden de evacuación con Prioridad 1 para los primeros en evacuar y Prioridad 4, para los últimos.

***Prioridad 1** - Miembros de la familia del personal internacional*

***Prioridad 2** - Miembros del personal que están en peligro personal inmediato debido a las condiciones de la crisis*

***Prioridad 3** - Otras personas que no sean parte del personal indispensable*

***Prioridad 4** - Personal indispensable*

¿A dónde será evacuado el personal? Identificar un destino específico y un destino alternativo para la evacuación y reubicación. Determinar los requerimientos de visa y logística al arribo al/los destino(s).

¿Cómo se evacuará al personal? Establecer un sistema de aviso que asegure que todas las personas están informadas de la evacuación inminente. Determinar y verificar un punto de encuentro donde se reunirá el personal después del aviso. Detallar el método de evacuación (por tierra, aire o mar). Identificar las rutas potenciales de evacuación hacia los aeropuertos, los puertos o las fronteras. Verificar las rutas para asegurarse que estas pueden ser transitadas en condiciones de emergencias. Inspeccionar los cruces de las fronteras y las áreas de seguridad. Coordinar los planes con las embajadas, organismos de las Naciones Unidas y otras ONGs, según convenga.

¿Qué evacuar y qué dejar? Identificar los documentos, como contratos, planillas, etc., que se necesitarán para las operaciones de restablecimiento una vez que se haya efectuado la reubicación o para el reingreso. Los documentos que se destruirán deben marcarse. Asimismo, se debe tener en consideración la forma en que serán

entendidos los documentos evacuados si una persona o un grupo particular los encuentra. Dichos documentos pueden contener información que podría poner en riesgo a las personas evacuadas, ya que pueden ser malinterpretados, por lo que sería mejor destruirlos o dejarlos.

¿Quién es el responsable de las diversas tareas durante una evacuación? Durante las crisis, el personal clave estará completamente ocupado, de modo que es imperativo que durante la etapa de planificación se definan claramente las tareas y responsabilidades para la evacuación. No lograr completar las tareas durante esta fase puede significar que éstas se queden sin hacer, ya que la transición a las otras etapas puede ser tan rápida que no deje tiempo para ponerlas al día.

¿Cuál será el impacto esperado de la evacuación en las operaciones de CARE? ¿Se cerrará la Oficina de País? de ser así, ¿cómo? ¿Cuáles son las políticas y planes para continuar las operaciones solamente con miembros del personal nacional?

Además de estos detalles para la evacuación o para el retiro físico del personal a través de una frontera internacional, se deberá desarrollar un conjunto similar de detalles para dos escenarios adicionales:

Reubicación - El retiro físico del personal (y de los bienes) de un lugar en crisis a una ubicación segura dentro del mismo país. Identificar las rutas potenciales de evacuación a una zona segura del país, en caso de que la reubicación sea dentro de las fronteras nacionales.

APÉNDICE C: EVACUACIÓN

Hibernación - El personal que se queda en una o más zonas de concentración de un lugar en crisis debido a que es imposible evacuarlos o reubicarlos o porque ambas operaciones son demasiado peligrosas. Se deberá identificar casas seguras y abastecerlas de lo siguiente, según convenga:

- *Alimentos y agua para 15 días por cada persona.*
- *Ropa apropiada, especialmente ropa durable adecuada para condiciones climáticas rigurosas.*
- *Combustible para generadores, para vehículos y para lámparas.*
- *Equipo para emergencias médicas con medicamentos apropiados según se requiera.*
- *Linternas con pilas extra, bengalas y otros dispositivos de señales, según convenga.*
- *Sistema de comunicaciones adecuado para mantenerse al tanto de la situación y permanecer en contacto con los otros.*
- *Mapas y planes de comunicación, según convenga.*

El plan de evacuación debe ser revisado, corregido y ensayado anualmente o cuando sea necesario.

FASE DOS - ETAPA DE ALERTA

El aumento de tensiones y/o inestabilidad pueden llevar al Director de País, en consulta con la Unidad de Seguridad de CARE, RMU y la Sede Nacional, a emitir una recomendación para limitar las operaciones, incrementar las medidas de seguridad y revisar el plan de evacuación. El trabajo fuera de las inmediaciones de la Oficina de País puede suspenderse. Las tareas específicas durante esta etapa incluyen lo siguiente:

- Concluir y probar los sistemas de comunicación para dar aviso. Considerar conectarse con otros sistemas, como los sistemas de vigilancia del personal de otra ONG u otra embajada.
- Preparar los salarios y colocarlos en una instalación segura.
- Hacer copias de seguridad de los archivos importantes, borrar los archivos confidenciales y destruir los documentos confidenciales.
- Los miembros del personal y su familia deben reunir su documentación personal y llevarla con ellos todo el tiempo.
- Hacer un inventario del equipo de oficina y de los bienes. Según sea conveniente, identificar el equipo que será evacuado y la responsabilidad sobre cada artículo.
- Considerar a las familias del personal internacional en la primera partida. Los evacuados potenciales deben reunir sus pertenencias personales que llevarán durante la evacuación, y que incluyen:
 - *Pasaporte y visa*
 - *Licencia de conducir y otra identificación*
 - *Dinero extra en efectivo (en moneda convertible)*
 - *Linternas con pilas extra*
 - *Radio portátil con pilas extra*
 - *Una bolsa con pertenencias personales que no exceda los 15 kg de peso*

APÉNDICE C: EVACUACIÓN

- Asignar a cada evacuado un vehículo específico, de modo que si falta alguien, éste/a pueda ser identificado/a de inmediato; asimismo, asegurarse de que todos los vehículos estén preparados.

FASE TRES - REDUCCIÓN DE LAS OPERACIONES/ REUBICACIÓN (EVACUACIÓN INMINENTE)

La Oficina de País, por lo general, suspende la mayoría de las operaciones normales para concentrarse en los preparativos de la evacuación. Los evacuados potenciales pueden ser reubicados en un lugar seleccionado con anterioridad o en un área segura. El personal de zonas remotas puede ser convocado o reubicado. El personal que se encuentre en ese momento fuera de la región deberá permanecer en un lugar seguro. El personal no indispensable y los miembros de su familia pueden ser evacuados. Las tareas durante esta fase, que puede durar semanas o sólo unas pocas horas, incluyen:

- Coordinar estrechamente con otras ONG, con la ONU y con otras entidades, según sea conveniente.
- Pagar los salarios al personal local, con adelantos de sueldo, si es posible.
- Dar instrucciones claras respecto de las responsabilidades y los roles de dirección a los miembros del personal que se quedarán. Establecer medios de comunicación continua entre el personal que se queda y el personal evacuado.

FASE CUATRO - EVACUACIÓN

CARE está comprometido a brindar seguridad y bienestar a todo el personal. Bajo ninguna circunstancia, el personal de la Oficina de País deberá ser obligado a permanecer en un ambiente inseguro más allá del tiempo absolutamente necesario. Una vez que se hayan empezado las operaciones de evacuación y reubicación, se dará prioridad a estas

APÉNDICE C: EVACUACIÓN

operaciones sobre todas las otras actividades y no se retrasarán las mismas por ningún motivo. La Oficina de País puede continuar operaciones reducidas con el personal nacional o puede cerrar totalmente la oficina. Las consideraciones que se deben tomar durante la evacuación incluyen:

- Si existe peligro de saqueo, considerar desconectar los radios, el equipo y los vehículos. Vacíe y deje abiertas todas las cajas de seguridad.
- Asegurar una comunicación efectiva con el personal nacional que se quedó (si lo hubiera).
- Todos los evacuados seguirán únicamente hacia las áreas designadas con anterioridad, establecerán contacto con el CD o la Sede Nacional y esperarán instrucciones.
- Evacuar por los medios más seguros y lo más ordenadamente posible, manteniendo comunicación con todos los grupos que se está evacuando.

El personal evacuado de la Oficina de País puede dirigir las operaciones desde el exterior, comunicándose con el personal nacional y trabajando a través de ellos, si fuera posible. Si se tomara la decisión de cerrar por completo la oficina, el CD y la Sede Nacional coordinarán las necesidades concernientes al personal y a la disposición de los bienes.

Hibernación. Si la situación impide la evacuación del personal, por orden del CD, éste debe ser reubicado en un lugar “seguro” designado con anterioridad, como sus casas, la oficina, su embajada, o, si es conveniente, en otra ONG o entidad.

APÉNDICE C: EVACUACIÓN

El equipo de oficina crítico debe ser empacado y llevado a un lugar seguro. La evacuación puede continuar cuando el CD sienta que la situación lo permite. Alternativamente, la crisis puede “calmarse” y permitir la reanudación de las actividades normales. Este es un último recurso para situaciones en las que la evacuación está garantizada pero no es posible efectuarla debido al ambiente de inseguridad. Sin embargo, esta no es una alternativa para una evacuación bien planeada y oportuna.

CONSIDERACIONES ESPECIALES DURANTE LA EVACUACIÓN

Una evacuación no es fácil para los evacuados ni para los que se quedan atrás. Es un acontecimiento muy emotivo, que da origen a sentimientos de culpa, daño, frustración e impotencia. La partida de las entidades de ayuda internacional puede tener una serie de significados para la población local, que incluyen la eliminación de una barrera simbólica de seguridad. Por lo que, una evacuación no es un acto neutral e incluso puede agravar una crisis. Cuando una Oficina de País evacua, se debe considerar entregar un comunicado a los medios de comunicación y demás explicando las razones de la organización e informando sobre la continuación o posible reanudación de los programas o de la ayuda.

Autoevacuación. Las personas que trabajan en lugares apartados de una oficina local, o quienes se encuentran aislados durante una crisis deben usar su mejor razonamiento respecto de la seguridad en su área. Todos los miembros del personal están autorizados a dirigir su propia evacuación de acuerdo con el criterio y los procedimientos establecidos por su país o región cuando sientan que su seguridad está amenazada.

La persona deberá hacer todos los esfuerzos para comunicarse con la Oficina de País durante el proceso de evacuación, y una vez que se encuentre en un área segura, debe contactar de inmediato a la autoridad correspondiente. Nadie podrá reingresar a un área después de haberse evacuado por sí mismo, sin la autorización específica del Director de País o de la RMU.

Rechazo a la evacuación. A las personas que se rehúsen a acatar la orden de evacuación o reubicación, se dará por concluido su vínculo laboral con CARE. Estas personas deben entender que se quedan a su propio riesgo y que CARE no tendrá ninguna responsabilidad en lo que se refiere a su seguridad. En lo posible, se debe discutir la decisión de quedarse durante la preparación de la Fase Uno - Planificación. Una vez que la evacuación haya empezado, es posible que algún miembro del personal no tenga la suficiente objetividad para evaluar razonablemente tales acciones. El CD y la Sede Nacional deben aprobar el apoyo o las acciones posteriores para aquellos que rechazaron la evacuación, como por ejemplo, reincorporarse a CARE al reanudarse las actividades.

Métodos alternativos de evacuación. En algunos casos, una oficina de CARE puede adherirse al plan de evacuación de otra entidad (ONU, país anfitrión u otra ONG). Dicho arreglo puede mejorar la capacidad de apoyo y logística y puede ser el método de evacuación más seguro y efectivo. La oficina que se adhiera a otro plan de evacuación debe asegurarse de que cuando ocurra una crisis, ellos mantendrán su derecho de tomar una decisión independiente respecto de cuándo quedarse o cuándo partir. La Sede Nacional debe estar informada si se hacen dichos arreglos.

APÉNDICE C: EVACUACIÓN

Evacuación de una Embajada. El personal internacional y los miembros de su familia deben registrarse a su arribo en la embajada correspondiente, y pueden participar de manera normal en el plan de evacuación de su embajada, si así lo desean. Durante el proceso de planificación se debe discutir con el Director de País la decisión de aprovechar la evacuación de una embajada. En algunos casos, la Oficina de País puede recomendar a los miembros de familias y al personal no indispensable realizar la evacuación con sus respectivas embajadas.

Evacuación del personal nacional. En la mayoría de los casos, solamente el personal internacional será evacuado fuera del país. Si el Director de País cree que el personal nacional y/o sus familias enfrentan una amenaza directa debido a su trabajo en CARE, entonces se debe considerar su evacuación.

Plan interno de evacuación. Los miembros del personal nacional no evacuados deben cumplir con el 'plan interno de evacuación de la oficina'. Un 'plan interno de evacuación' proporciona una línea clara de autoridad y responsabilidades detalladas para quienes no son evacuados. El plan podría incluir procedimientos de pago, uso de los bienes, continuación de las operaciones y reanudación de las actividades cuando reingrese otro personal.

Retorno y reanudación de las actividades. Esto puede ocurrir poco tiempo después de la evacuación o puede tomar muchos meses. Restablecer las operaciones después de una evacuación puede resultar difícil. El personal nacional que fue evacuado puede haber experimentado dificultades y amenazas para ellos mismos y sus familias. Puede percibir que los miembros evacuados del personal internacional estuvieron relativamente seguros, sin recibir quizás información crítica sobre el incidente, recibiendo asesoramiento para manejar el estrés o para descansar y relajarse; opciones no disponibles para aquellos que se quedaron. Esta posibilidad debe ser considerada cuando se restablezca una Oficina de País. Reanudar las relaciones con el personal, las autoridades locales, los beneficiarios y la población puede resultar más fácil si se hace honestamente, usando el tacto y la transparencia con estas personas antes de la evacuación y durante el tiempo que dure la misma.

LINEAMIENTOS QUÍMICOS, BIOLÓGICOS Y RADIOACTIVOS

Los materiales químicos, biológicos y radioactivos (CBR), así como los contaminantes industriales pueden dispersarse de muchas maneras en el aire, el agua, el suelo o sobre la superficie. Se ha centrado la atención en la posibilidad de que una organización terrorista pueda lanzar deliberadamente armas con materiales CBR, pero es mucho más probable la exposición a los químicos, biológicos y radioactivos a través de la liberación inadvertida de estos materiales. Estas ‘emergencias técnicas’ pueden ocurrir en cualquier parte del mundo y en cualquier momento. La exposición puede ser de momento (como accidentes durante el transporte o cuando un desastre natural ocasiona daños en una instalación industrial) o a largo plazo (a causa de la contaminación). Los efectos pueden presentarse en minutos o tomar días, semanas o años en aparecer. Asimismo, estos síntomas fluctúan entre náuseas moderadas, hasta la muerte, y puede resultar difícil relacionarlos con la presencia de CBR.

Términos como “armas de destrucción masiva (WMD)” o “terrorismo biológico” hacen que la amenaza sobrepase la capacidad de respuesta de una ONG. Sin embargo, a pesar del número de agentes potenciales, métodos de exposición, y efectos, proporcionar al personal de CARE la seguridad básica y la información sobre la respuesta permite planificar y dar una respuesta efectiva a la mayoría de estos posibles acontecimientos.

El presente apéndice no es una lista de acciones específicas que se deben tomar en cada emergencia técnica imaginable, sino más bien proporciona el marco para la planificación y la respuesta para incrementar la seguridad y la protección del personal de CARE, así como de las comunidades donde viven y trabajan. Se pueden tomar algunos pasos para disminuir el riesgo y aumentar las posibilidades de supervivencia, incluso después de una emergencia técnica grave. Todas las Oficinas de País deben usar este apéndice para desarrollar políticas y lineamientos prácticos para

APÉNDICE D: LINEAMIENTOS CBR

su región. Estas políticas y lineamientos deben aplicarse por igual a todo el personal de CARE.

POLÍTICAS

Es política de CARE no permitir que nadie permanezca o trabaje en un área donde se sepa o sospeche que existe contaminación CBR y en la que no se pueda **garantizar razonablemente la seguridad**. Nadie será obligado o forzado a permanecer o reingresar, contra su voluntad, en un área en la que se haya confirmado o se sospeche que existe una emergencia técnica, ni se le permitirá hacerlo sin su consentimiento expreso. De no ser posible abandonar de inmediato el área contaminada (como ocurre durante una cuarentena), será prioridad de CARE preservar la seguridad y el bienestar del personal.

Esto no significa que CARE **nunca** trabajará en un área contaminada con CBR. Una política así no es sostenible y hace poco por promover el desarrollo de la preparación y los procedimientos para una respuesta efectiva. Además, debido al largo periodo de latencia de acontecimientos biológicos o radioactivos, es posible que el personal de CARE haya estado trabajando en un área contaminada durante algún tiempo sin haberse dado cuenta de ello.

No es política de CARE comprar equipo protector personal específico para material CBR como respiradores, equipos para almacenar antídoto, o medicinas; como tampoco comprar equipo de detección o descontaminación. Estos equipos pueden dar al personal un falso sentimiento de seguridad y el uso y mantenimiento de los mismos requiere de capacitación intensiva continua y de simulacro. CARE cree que la mejor medida de protección es la práctica efectiva de métodos simples sostenibles de planificación y respuesta, incorporados a los planes de contingencia relevantes y a la programación.

Todo el personal de CARE recibirá la capacitación e instrucción convenientes sobre CBR antes de empezar a trabajar en áreas con **alto**

potencial de descarga deliberada o inadvertida de CBR, o antes de viajar a dichas áreas.

PLANES DE PREPARACIÓN EN CASOS DE EMERGENCIAS TÉCNICAS

Teniendo conocimiento de que es difícil predecir una descarga deliberada de CBR, las Oficinas de CARE en cada país deben trabajar a fin de identificar la vulnerabilidad y las amenazas conocidas de las emergencias técnicas, así como de implementar medidas apropiadas para la seguridad del personal.

COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN

La caracterización de una emergencia técnica (identificación de la gente, área afectada, etc.) requiere de equipos de respuesta especializados y, por lo general, sobrepasa la capacidad de la Oficina de País. En la mayoría de los casos, la única detección de CBR y los únicos equipos de descontaminación seguros se encontrarán en las unidades militares o del gobierno. La utilización efectiva de estas capacidades dependerá de la planificación previa y de la cooperación. En algunas situaciones puede ser de utilidad reforzar los sistemas de coordinación ya existentes, en otras, se tendrán que crear los vínculos necesarios. La seguridad del personal debe tener la prioridad sobre otros asuntos, como el de evitar las relaciones civil-militares.

Las Oficinas de País ubicadas en áreas con un alto riesgo de CBR deben identificar y coordinar con todas las entidades y el personal disponibles la detección y respuesta. Cuando sea conveniente, CARE alentará y respaldará el desarrollo de sistemas de vigilancia y detección (normalmente a través de canales de salud pública).

APÉNDICE D: LINEAMIENTOS CBR

EVALUACIÓN DE LA AMENAZA

Como parte del proceso para evaluar la seguridad de las Oficinas de País, determinar las amenazas y vulnerabilidad en todos los casos de potenciales emergencias técnicas, deliberadas o accidentales. Incluir las siguientes posibles exposiciones:

- Beligerantes durante conflicto o épocas de inseguridad, terrorismo
 - *Zonas industriales, instalaciones y rutas de transferencia, almacenamiento y transporte*
 - *Anteriores fuentes de contaminación (bombas químicas o radioactivas, etc.)*
 - *Mitigación y preparación pobres para contrarrestar desastres naturales*
- Coordinar la evaluación con especialistas en material peligroso, en lo posible, con la Unidad de Seguridad de CARE y con otros, según sea conveniente.

PLAN DE CONTINGENCIA

Tal como se detalla en Respuesta de salud pública a armas químicas y biológicas (OMS Borrador 2002), cualquier respuesta a casos CBR debe “emplear al máximo los recursos existentes de respuesta a casos de emergencias ... de acuerdo con los principios en los que se basa el manejo de cualquier otro tipo de emergencia de salud pública.” Una vez que se completa la evaluación, incorporar los procedimientos apropiados de mitigación, preparación y respuesta a los planes de contingencia de la Oficina de País. Incluir las potenciales áreas de seguridad y los criterios para la reubicación/reingreso que comprenden las amenazas conocidas.

CAPACITACIÓN

Un extenso y bien diseñado programa de educación y capacitación brindará al personal protección efectiva sostenible. Para obtener el consentimiento expreso de un miembro del personal, es necesario asegurarse de que tiene conciencia de los riesgos que implica viajar a un área con amenaza conocida de CBR o trabajar en ella. Los elementos clave de un programa de capacitación exitosa incluyen:

- Capacitación sobre el área y la amenaza específica - ¿Qué se puede esperar en la región y qué pueden hacer los miembros del personal para prevenir y mitigar los efectos únicos de estas amenazas?
- Capacitación adecuada culturalmente al tema psicosocial y de salud mental, conciencia de terrorismo y primeros auxilios.
- Participación de los miembros del personal, de la familia y de la comunidad, donde convenga.
- Información que permita al personal hablar con la comunidad local y responder a sus preocupaciones.

DETECCIÓN DE CBR

La liberación de agentes CBR no siempre se hace evidente en seguida. Algunas veces, se requiere equipo especializado para caracterizar los acontecimientos químicos y casi siempre para determinar el grado y efecto de contaminación radioactiva; mientras que para confirmar la contaminación biológica se pueden necesitar pruebas de laboratorio. Además la mayoría de los agentes biológicos y radioactivos son inodoros e incoloros y existe un significativo periodo de tiempo entre la exposición y la detección.

APÉNDICE D: LINEAMIENTOS CBR

SIGNOS GENERALES DE UN POSIBLE ACCIDENTE CON CBR

- Explosiones, especialmente cuando están acompañadas por nubes, polvo, o vapor.
- Vaporización de los líquidos, o vapores o líquidos grasosos no comunes sobre las superficies (película grasosa en el agua estancada).
- Nubes bajas o neblina no relacionada con el clima.
- Nubes bajas inusuales de polvo o particulados.
- Número inusual de animales muertos o agonizantes, de diferentes tipos (grandes/pequeños, domésticos, salvajes, acuáticos y voladores, etc.).
- Número inusual de personas con síntomas producidos por agentes CBR.
- Gente con síntomas de enfermedad o con diagnóstico de enfermedades normalmente no existentes en el área.
- Presencia de gente desconocida en el área vestida de manera extraña (ropa de manga larga en el verano, etc.) o usando máscaras de protección (especialmente cuando existen otros signos).
- Restos de metal no común o material parecido al de las bombas, especialmente si éste contiene líquido y no ha llovido recientemente.

RESPUESTA INMEDIATA

Se requerirá una respuesta diferente para cada emergencia técnica. En casi todos los casos, los empleados de CARE no deben tener ningún rol en la vigilancia, detección o respuesta técnica del área contaminada. Dejar que personal debidamente equipado y capacitado dirija el estudio del área, la caracterización del acontecimiento y la descontaminación de la zona. Los empleados deberán reingresar únicamente después de que la

autoridad lo considere conveniente.

La mejor medida de protección es la educación y el conocimiento previo a cualquier incidente. El personal deberá estar preparado para tomar medidas apropiadas que garanticen la seguridad de los empleados ante la ocurrencia de un acontecimiento. Nadie deberá permanecer en una área con sospecha de contaminación cuando la evacuación esté garantizada.

ACCIONES BÁSICAS

- La inhalación es uno de los medios más efectivos de exposición en un ataque deliberado y una grave amenaza durante muchas liberaciones inadvertidas. Proteger las vías respiratorias y los pulmones, cubriéndose la boca y la nariz con un pañuelo, paño, máscara de cualquier tipo, con la manga del saco o por cualquier otro medio.
- Cubrir toda la piel expuesta para prevenir el contacto con la contaminación. Usar ropa de protección adecuada que esté disponible, como un impermeable, por ejemplo. Incluso la ropa normal puede reducir a la mitad el nivel de exposición.
- Evaluar de manera rápida la situación a fin de determinar la acción apropiada. Ser conscientes de que puede haber una liberación secundaria. Si fuera factible, determinar el área de posible contaminación e identificar las rutas y áreas seguras en caso que exista la necesidad y posibilidad de realizar una evacuación.
- **Si se está en un ambiente interior** y el incidente ocurre en un ambiente externo, por lo general, es mejor permanecer dentro.

APÉNDICE D: LINEAMIENTOS CBR

- **Si se está en un ambiente externo** y el incidente ocurre en un ambiente externo, apartarse de la fuente de contaminación. Muchos agentes químicos o biológicos que representan un peligro al inhalarlos se debilitarán y disiparán cuando se expongan al sol o al aire fresco.
 - *De encontrarse en un carro, cerrar las entradas de aire y subir las ventanas.*
 - *Si no es posible reubicarse o evacuar, entre (ver los procedimientos de descontaminación más adelante).*
- Una vez que se está dentro, apagar el aire acondicionado y la calefacción para impedir la circulación de aire. Cerrar puertas y ventanas y sellarlas, si es posible. Trasladarse a una habitación segura designada con anterioridad, normalmente una habitación interior en el primer piso.
- Si se está en un ambiente interior y el incidente ocurre en el interior, salir para reducir al máximo la exposición al área contaminada. Mantener las ventanas cerradas y cerrar las puertas al salir.
- Alertar a los demás sobre el peligro sin aumentar la exposición. Restringir el acceso al área, si es posible, e informar a las autoridades pertinentes.
- Evaluar y asistir a las víctimas fuera del área contaminada y evacuar. Cualquier persona de la que se sospeche que está expuesta debe ser descontaminada rápidamente y referida a cuidado médico, incluso si no presenta síntomas.

No importa el tipo de incidente que se sospeche, en todos los casos la acción inmediata se basa en dirigir tres acciones claves:

TIEMPO - permanecer la menor cantidad de tiempo posible en el área de peligro. El tiempo también es un punto crítico en la evaluación de la persistencia de los agentes, que determina cuándo es seguro trasladarse al área contaminada o regresar a ella.

DISTANCIA - mantener siempre una distancia segura del área de peligro. Generalmente, se requiere información técnica sobre el peligro exacto para poder determinar la distancia segura, pero en la mayoría de los casos a mayor distancia, menor exposición. Esté consciente de factores como la dirección del viento y la inclinación del terreno.

PROTECCIÓN - mantener barreras físicas entre las personas y el peligro, lo cual puede ser simple, por ejemplo, la ropa o un vehículo; o barreras elaboradas, como una habitación segura o un equipo de protección personal. En algunos casos, colocarse detrás de un edificio o cerro puede dar mayor protección.

DESCONTAMINACIÓN DE CAMPO

La descontaminación de campo puede garantizarse cuando se trata de un ataque de agentes químicos o biológicos conocidos. Asimismo, puede ser útil en la mayoría de casos de exposiciones accidentales a agentes químicos o radioactivos.

- Una vez libre del área de sospecha, lavar inmediatamente con agua cualquier indicio de contaminación. NOTA: algunos químicos industriales no son convenientes para la descontaminación con agua, por lo que se deberá establecer el potencial de exposición a estos agentes durante el proceso de evaluación de la amenaza en la Oficina de País.
- Si no se dispone de suficiente agua, los agentes líquidos o contaminantes pueden ser retirados con polvos absorbentes, como

APÉNDICE D: LINEAMIENTOS CBR

talco o harina. Esparcir el polvo sobre el área afectada, esperar 30 segundos y cepillarla bien con un cepillo o retirarlo con un trapo. No ponerse en contacto con el polvo, usar guantes de goma si se dispone de ellos.

- Antes de entrar en cualquier edificio quitarse la ropa que se trae encima y dejarla afuera. Si es posible, coloque toda la ropa y los artículos personales en una bolsa de plástico para descontaminarlos después.
- Bañarse o lavarse bien (al menos 15 minutos, si es posible) usando jabón o una solución de 1 parte de lejía de uso doméstico y 10 partes de agua.
- La ropa de la que se sospeche que está contaminada deberá ser tratada con una lejía fuerte para uso doméstico durante 30 minutos antes de desecharla o lavarla.

PRIMEROS AUXILIOS EN AMBIENTES CBR

La exposición a agentes CBR puede causar una amplia variedad de síntomas, algunos de los cuales requieren tratamiento médico muy específico. Asimismo, las medidas de primeros auxilios pueden variar. Por ejemplo, la exposición a agentes con efectos nerviosos requiere una inyección de un antídoto de atropina en los primeros minutos. Los empleados de CARE que trabajan en ambientes de potencial exposición a CBR deberán recibir instrucción sobre primeros auxilios básicos para las áreas de conflicto, con énfasis en la evaluación de heridas y en el transporte de los heridos. En las áreas donde se conozca que existe riesgo, también se debe dar capacitación específica sobre el cuidado de emergencia apropiado para esa amenaza.

APÉNDICE D: LINEAMIENTOS CBR

Sin embargo, es posible que personal de CARE permanezca en un área contaminada con CBR debido a una cuarentena, o que esté ayudando en el recibimiento inicial de alguna de las víctimas evacuadas. En esos casos, se deben aplicar las siguientes medidas de primeros auxilios:

- Retirar a la víctima del área.
- Tratar el trauma de amenaza de vida primero, antes de preocuparse de descontaminar. Por lo general, al retirar la ropa se logra una significativa descontaminación. Además, es imposible que una víctima sobreviviente represente una amenaza de radiación para el personal de tratamiento.
- Administrar grupos de antídotos si están disponibles y son de garantía. Mantener un registro de las dosis administradas.
- Limpiar a la víctima lo más completamente posible antes de admitirla en el área de tratamiento.
- Si los ojos están afectados, enjuagar con agua limpia al menos durante 10 minutos.
- En el caso de ingestión de agentes químicos, no inducir al vómito. Si la víctima está consciente se le puede dar de tomar leche.
- Tomar precauciones para evitar exponerse o contaminarse uno mismo. A continuación, las precauciones que sirven de barrera y que ha sido adaptadas de los lineamientos de cuidado hospitalario:
 - *Lavarse las manos después de haber estado en contacto con la víctima.*
 - *Usar guantes y mandil cuando se esté en contacto con la víctima.*
 - *Usar una máscara y protección para los ojos (anteojos o protector para la cara), especialmente durante los procedimientos que pueden producir salpicaduras o vaporización.*
 - *Manipular el equipo para el cuidado del paciente, la ropa y otros artículos en contacto con el paciente de una forma que impida que la contaminación se extienda.*

APÉNDICE D: LINEAMIENTOS CBR

- Tener cuidado al manipular agujas y navajas.
- Considerar el uso de una máscara para la cara o la boca en caso de requerirse resucitación boca a boca.
- Una vez que se hayan tratado las condiciones de amenaza de muerte y trauma, la víctima deberá ser transferida de inmediato a una instalación médica para el tratamiento definitivo y el cuidado de soporte.

APOYO PSICOSOCIAL

Existen diferencias obvias entre los desastres naturales y las emergencias técnicas en lo que se refiere a efectos directos sobre la salud, como por ejemplo, que los síntomas de la exposición a agentes CBR pueden tomar meses o años en aparecer. Sin embargo, las emergencias técnicas también pueden ser más complejas en el campo psicológico, con todas las tensiones normales de la respuesta a la emergencia asfixiada por problemas de miedo a otro ataque o participación criminal. La cobertura de los medios también puede contribuir a crear pánico o miedo.

Estas diferencias afectan a las víctimas mismas, a la comunidad y a los que llevan a cabo la respuesta. La comunidad puede reaccionar de manera extraña con el personal acostumbrado a los desastres naturales o al brote de una enfermedad, llegando a molestarse o a volverse apáticos. Puede haber cambios en la credibilidad y desconfianza hacia la autoridad, incluyendo a las organizaciones internacionales de ayuda. Pueden darse disputas étnicas, porque un grupo culpa a otro, y el personal de CARE puede verse involucrado en este conflicto. La participación del personal de CARE en actividades sociales de las comunidades aledañas puede hacerlo propenso a sobreidentificarse y a sufrir indirectamente un trauma, lo que puede aumentar los niveles de estrés y disminuir el desempeño. Los poseedores básicos del buen manejo del estrés se vuelven más críticos durante las emergencias técnicas, pero existen elementos adicionales de apoyo psicosocial que posiblemente sean únicos para este tipo de emergencias.

EDUCACIÓN ANTES DE LA RESPUESTA

La educación y el asesoramiento antes de la respuesta aumentarán tanto el conocimiento técnico como la confianza del personal y lo ayudará a desarrollar un marco para la respuesta. La “capacitación en el trabajo” por lo general no es conveniente, ya que la fuente del estrés está presente mucho antes de conseguir el puesto de trabajo y desde entonces ya puede estar maltratando la salud mental.

- Los medios de comunicación juegan un papel decisivo en el manejo (positivo y negativo) de la información, por lo que los representantes de la prensa deben estar conscientes de las necesidades únicas cuando informan sobre las emergencias técnicas.
- La gente que toma decisiones en cada nivel debe estar informada de los efectos potenciales de las emergencias técnicas. Además, deben asegurarse de que todas las decisiones que se toman estén de acuerdo con las metas, los objetivos y las políticas establecidas y de que no tengan un impacto negativo en la salud y la seguridad del personal.
- Las potenciales tensiones que puedan surgir entre los roles de las personas y los requerimientos de respuesta deben hablarse. El personal de desarrollo puede encontrarse involucrado en roles no familiares; puede ser que el personal de emergencia necesite cooperar estrechamente con actores desconocidos, como con militares, la policía o las entidades internacionales; y todos los miembros del personal pueden convertirse en víctimas.

APÉNDICE D: LINEAMIENTOS CBR

APOYO DESPUÉS DE LA RESPUESTA

- Asegurarse de que el asesoramiento y el apoyo continúen después de finalizada la etapa de emergencia, ya que incluso los trabajadores experimentados que prestan ayuda encuentran difícil dejar atrás el trauma y los efectos psicosociales de las emergencias técnicas. Incluir capacitación sobre las señales y los síntomas de los efectos a largo plazo, como el Estrés Postraumático.
- Hacer hincapié en las medidas “colectivas” de asesoramiento. Un acontecimiento con CBR afectará a todo el personal, tanto nacional como internacional, a todo nivel. La estructura de apoyo psicosocial deberá acentuar y emplear, según convenga, el asesoramiento grupal, así como la identificación de mecanismos propios de la cultura para enfrentar el trauma.
- Incluir las necesidades de la comunidad como parte del requerimiento de apoyo total, ya que los miembros de la comunidad recurrirán a las ONG para que les brinden este apoyo. El personal de CARE necesitará información sobre cómo la respuesta de la comunidad puede ser diferente, cómo su trabajo puede tener resultados y efectos inesperados, y qué pueden hacer ellos para asegurar programas efectivos de desarrollo y de ayuda después de un acontecimiento con CBR.

