



# CONSTRUIR LA RESILIENCIA

*Guía para la  
GESTIÓN DEL RIESGO  
DE DESASTRES  
en el sector postal*

2020



**UPU** | UNIÓN  
POSTAL  
UNIVERSAL

Publicado por la Unión Postal Universal (UPU)  
Berna, Suiza

Impreso en Suiza en la Imprenta de la Oficina

Internacional de la Unión Postal Universal  
Copyright © 2020 Unión Postal Universal  
Reservados todos los derechos

Salvo indicación en contrario, los derechos de autor de la presente publicación son propiedad de la Unión Postal Universal. Se autoriza la reproducción con fines comerciales, citando debidamente la fuente. Esta autorización no abarca los elementos de la publicación que son propiedad intelectual de terceros. Para reproducir esos elementos, debe obtenerse la autorización de los titulares de los derechos de propiedad intelectual.

**AUTOR:** Paolo Iscaro,  
*Director Principal de Proyectos, AECOM*

**COORDINACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS:**  
Olivier Boussard,  
*Coordinador, Dirección de Cooperación para el Desarrollo,  
Unión Postal Universal (UPU)*

**EQUIPO DE PROYECTO:**  
Patrick Mendonca, *Director Principal,  
United States Postal Service (USPS)*

Flori Berrocal McClung, *Consultor Principal,  
United States Postal Service (USPS)*

Yukio Teramura, *Consultor Asociado,  
Unión Postal Universal (UPU)*

**TÍTULO:** CONSTRUIR LA RESILIENCIA - Guía para la gestión del riesgo de desastres en el sector postal

**ISBN:** 978-92-95025-83-7

**La UPU desea agradecer a las siguientes personas por su contribución:**

Alasdair Hainsworth, *Jefe, División de Reducción del Riesgo de Desastres, Organización Meteorológica Mundial (OMM)*

Puji Pujiono, *Consultor regional sobre Reducción del Riesgo de Desastres, Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP)*

**DESIGN:** Sonja Denovski, *UPU Graphic Unit*

**DATOS DE CONTACTO:**  
Tetsuo Hasegawa, *Experto Senior,  
Dirección de Cooperación para el Desarrollo,  
Unión Postal Universal*

**CORREO ELECTRÓNICO:** tetsuo.hasegawa@upu.int

**TEL:** +41 31 350 34 76

**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN:**  
[https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activités/  
Développement-durable/  
Gestion-des-risques-liés-aux-catastrophes](https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activités/Développement-durable/Gestion-des-risques-liés-aux-catastrophes)

en colaboración con



ORGANIZACIÓN  
METEOROLÓGICA  
MUNDIAL

# CONSTRUIR LA RESILIENCIA

*Guía para la*  
GESTIÓN DEL RIESGO  
DE DESASTRES  
*en el sector postal*



Desde la elaboración por la UPU en 2016 de la Guía para la Gestión del riesgo de desastres, lamentablemente hemos sido testigos de numerosos cataclismos. Debido al cambio climático y a la urbanización, cada vez más personas están obligadas a vivir bajo la amenaza de desastres.

Además de esto, nos enfrentamos ahora a la nueva amenaza de una pandemia mundial. Esta pandemia ha dividido nuestro mundo, que antes estaba estrechamente conectado. Se ha interrumpido el tránsito de personas a escala internacional. La logística a nivel mundial, incluido el correo internacional, se ha visto distorsionada. Japón se prepara ahora para los Juegos Olímpicos de Tokio en 2021. Debemos restablecer un cierto grado de normalidad en este mundo para asegurar la libre circulación de personas y de mercaderías.

Para ser resilientes a desastres tales como una pandemia, los operadores postales deben tener un plan de continuidad de las operaciones y capacitar a su personal. Esta Guía revisada contiene ahora capítulos dedicados a estos temas. Entre los nuevos elementos agregados se incluye una lista de verificación en caso de pandemia, fácil de utilizar para los operadores postales.

La gestión del riesgo de desastres es el área de cooperación prioritaria para Japón, país que ha sido afectado por numerosos cataclismos. Desde el Congreso de Doha en 2012, Japón ha brindado asistencia a gran escala en forma de recursos financieros y humanos para las actividades de prevención de desastres naturales. El Fondo Especial de Japón apoya 20 proyectos de asistencia técnica, por una suma total de más de 1 millón de USD.

Me complace especialmente que Japón haya contribuido a la revisión de esta Guía. Japón seguirá cooperando con las actividades de la UPU, incluida la gestión del riesgo de desastres, a fin de que los servicios postales puedan contribuir al desarrollo de la sociedad en su conjunto.

A handwritten signature in black ink, reading "Ryota Takeda". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

**TAKEDA Ryota**

Ministro de Asuntos Internos  
y Comunicaciones de Japón



Nos encontramos en un momento decisivo de nuestra historia moderna. La Unión Postal Universal existe desde hace casi 150 años. Después de haber sobrevivido a las guerras y a la Gran Depresión, la UPU también ha superado la pandemia de COVID-19. La Unión ha sido testigo de una profunda transformación de las tecnologías y del comercio.

La evolución tecnológica creó el mundo estrechamente conectado en el que vivimos hoy. La carta, que antes era el único modo de comunicarse a escala internacional, fue reemplazada por nuevas tecnologías de comunicación. En un mundo donde las mercaderías y el dinero circulan libremente a través de las fronteras, el mercado del comercio electrónico continúa desarrollándose y está al servicio de cientos de millones de clientes en el mundo entero. La pequeña oficina de Correos ha sido transformada. En el siglo XXI, esta institución ofrece ahora servicios financieros, especialmente transferencias de dinero esenciales para las familias de migrantes en las zonas rurales y de difícil acceso.

En este mundo globalizado y a menudo con muchos desafíos, el papel de la UPU es claro. Debemos continuar sirviendo a los que necesitan del sector postal internacional. Esta guía revisada para la gestión del riesgo de desastres contiene todos los elementos necesarios para concretar esta misión.

La UPU realiza actividades en materia de gestión del riesgo de desastres desde hace menos de diez años. Sin embargo, la gestión del riesgo de desastres se está convirtiendo rápidamente en un pilar fundamental de las actividades de cooperación para el desarrollo de la UPU. Nos resultaría difícil cumplir nuestra misión en este campo sin el constante y generoso apoyo de Japón.

Vivimos hoy en un mundo donde los desastres son frecuentes. Si queremos prestar ayuda a las víctimas, debemos estar siempre preparados. La UPU es muy afortunada de tener un socio confiable y experimentado en este campo, y seguiremos apoyándonos en Japón para fomentar la resiliencia de la red postal en materia de desastres. Deseo agradecer, una vez más, al Gobierno japonés su apoyo y cooperación en este tema crucial.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Hussein', with a stylized flourish at the end.

**Bishar A. Hussein**

Director General de la Oficina Internacional  
de la Unión Postal Universal



# Índice

<b>CAPÍTULO 1</b> <b>PROPÓSITO</b>	<b>13</b>
1.1 Aplicabilidad	14
<b>CAPÍTULO 2</b> <b>PRINCIPIOS BÁSICOS</b> <b>DE LA GESTIÓN DEL RIESGO</b> <b>DE DESASTRES</b>	<b>17</b>
2.1 ¿Qué es la gestión del riesgo de desastres?	17
2.2 Cómo poner en práctica un programa exitoso de GRD	17
2.3 Componentes fundamentales del programa de GRD	18
2.4 Dependencias	19
2.5 Enfoque holístico de la gestión del riesgo de desastres	19
<b>CAPÍTULO 3</b> <b>COMPRENDER LOS RIESGOS</b> Evaluación de vulnerabilidades y riesgos	<b>21</b>
3.1 Cómo realizar una evaluación de vulnerabilidades y riesgos	21
<b>CAPÍTULO 4</b> <b>LAS CINCO FASES DE LA GESTIÓN</b> <b>DEL RIESGO DE DESASTRES</b>	<b>23</b>
4.1 Prevención	24
4.2 Preparación	24
4.2.1 Alerta y notificación	24
4.2.2 Plan de continuidad de las operaciones	25
4.2.3 Equipo de gestión de emergencias	25
4.2.4 Capacitación y ejercicios	27
4.2.5 Ejercicios basados en la toma de decisiones	28
4.2.6 Ejercicios basados en las operaciones	29
4.3 Respuesta	29
4.4 Recuperación	30
4.5 Mitigación	30
4.6 Sinopsis de las cinco fases de la GRD	31
4.7 Listas de verificación de los procedimientos de emergencia	33
<b>CAPÍTULO 5</b> <b>EVALUACIÓN DE LOS DAÑOS</b> <b>Y LAS NECESIDADES DESPUÉS DE</b> <b>UN DESASTRE Y LOS PROGRAMAS</b> <b>DE APOYO DE LA UPU</b>	<b>35</b>
5.1 Objetivo a nivel nacional de la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre	35
5.1.1 El Correo y la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre	36
5.2 Programas de apoyo de la UPU	37
5.2.1 Fondo de Emergencia y Solidaridad (ESF)	37
5.2.2 Fondo destinado a la resiliencia ante desastres (DRF)	38
5.2.3 Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS)	38
<b>CAPÍTULO 6</b> <b>SOCIOS Y RECURSOS DESTINADOS</b> <b>A LA GESTIÓN DEL RIESGO</b> <b>DE DESASTRES</b>	<b>39</b>
6.1 Recursos locales y nacionales	39
6.2 Recursos regionales y mundiales	39

# Anexos | HERRAMIENTAS

## ANEXO A DESASTRES Y PANDEMIA **45**

A.1	Eventos hidro-meteorológicos	45
A.1.1	Huracanes, ciclones o tifones	45
A.1.2	Inundaciones	46
A.1.3	Tormentas tropicales	46
A.2	Tornados	47
A.3	Terremotos	47
A.4	Incendios forestales	49
A.5	Tsunamis	49
A.6	Tormentas de invierno	49
A.7	Erupciones volcánicas	49
A.8	Gripe pandémica	49

## ANEXO B LISTAS DE VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA EN CASO DE DESASTRE NATURAL **53**

B.1	Listas de verificación de medidas decisivas generales - Oficina Central	56
B.1.1	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>tornado</b>	58
B.1.2	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>inundación o inundación repentina</b>	61
B.1.3	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>huracán, ciclón o tifón</b>	64
B.1.4	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>terremotos</b>	67
B.1.5	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>incendios forestales</b>	70
B.1.6	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>tsunami</b>	73
B.1.7	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>tormenta de invierno</b>	76
B.1.8	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>erupción volcánica</b>	79
B.1.9	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>pandemia</b>	82
B.2	Oficinas sobre el terreno	85
B.2.1	Lista de verificación de medidas decisivas generales	86
B.2.2	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>tornado</b>	88
B.2.3	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>inundación o inundación repentina</b>	92
B.2.4	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>huracán, ciclón o tifón</b>	95
B.2.5	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>terremotos</b>	99
B.2.6	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>incendios forestales</b>	103
B.2.7	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>tsunami</b>	106
B.2.8	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>tormenta de invierno</b>	110
B.2.9	Lista de verificación de emergencia en caso de <b>pandemia</b>	113

## ANEXO C LISTA DE ABREVIATURAS **116**

## ANEXO D GLOSARIO **117**

## ANEXO E REFERENCIAS **118**

# Anexos | HERRAMIENTAS

## ANEXO F ORGANIZACIONES REGIONALES Y LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

119

## ANEXO G MODELO DE PLAN DE GESTIÓN INTEGRADA DEL RIESGO DE DESASTRES

120

G.1 Firmas del personal directivo superior	121
G.2 Registro de las modificaciones	122
G.3 Introducción	123
G.4 Concepto de operaciones	124
G.5 Gestión y mantenimiento del programa	132
ADJUNTO A: LISTADO DE PERSONAL	135
ADJUNTO B: MEMORANDO DE DELEGACIÓN DE FACULTADES DE EMERGENCIA	139
ADJUNTO C: CUESTIONARIO SOBRE LAS ACTIVIDADES ESENCIALES	141

## ANEXO H MODELO DE PLAN DE EJERCICIO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

145

H.1 Introducción al ejercicio	147
H.2 Cronograma del ejercicio	151
H.3 Evaluación del ejercicio y actividades posteriores al ejercicio	151
H.4 Situación hipotética del ejercicio	152
ADJUNTO A: HOJAS PARA NOTAS Y OBSERVACIONES DEL PARTICIPANTE	159
ADJUNTO B: PRINCIPALES FORTALEZAS Y DEBILIDADES Y ÁREAS DE MEJORA Y CUESTIONARIO PARA EL PARTICIPANTE	165
ADJUNTO C: CONSIDERACIONES FUNDAMENTALES PARA LA ELABORACIÓN DEL EJERCICIO	167
Exercice de simulation	167
Exercice fonctionnel	168
Exercice complet	170



# CONSTRUIR LA RESILIENCIA | GUÍA GRD



# PROPÓSITO

Según observadores internacionales, como por ejemplo, la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR), la Organización Meteorológica Mundial (OMM), y el Banco Mundial (BM), la escala de la vulnerabilidad y la exposición a las amenazas y la demanda de asistencia aumentarán en las próximas décadas. Esto se debe a una combinación de cambio climático, la escasez de recursos, la degradación de la tierra, la urbanización, los cambios demográficos y la migración en masa.

En los últimos años, han tenido lugar diversos desastres naturales alrededor del mundo: terremotos, tsunamis, inundaciones, erupciones volcánicas, huracanes y desprendimientos de tierra. Estos desastres han sido frecuentes e intensos, han afectado a la población, infraestructura y actividades socioeconómicas, no solo donde han tenido lugar sino también en otros lugares. De acuerdo con el Informe de evaluación global sobre la reducción del riesgo de desastres de la UNDRR de 2015, las pérdidas económicas derivadas de los desastres se estiman entre 250 y 300 mil millones de dólares de los Estados Unidos por año. Las pérdidas futuras (pérdidas anuales previstas) se estiman en 314 mil millones de dólares de los Estados Unidos sólo en el entorno construido. Si se expresa como una proporción del gasto social, las pérdidas anuales previstas en los países de bajos ingresos son cinco veces mayores que en los países de ingresos altos.

El entorno actual de amenaza y su potencial para causar pérdidas catastróficas ha aumentado la necesidad de contar con capacidades sólidas en los servicios públicos, que tienen una relación directa especial con el público en general y afecta sus vidas a diario. El sector postal proporciona una completa gama de servicios cotidianos, incluido el correo, encomiendas, servicios logísticos y financieros a millones de personas. Cada miembro de la Unión Postal Universal (UPU) tiene un operador postal designado por el Gobierno para garantizar la prestación de los servicios postales básicos a sus ciudadanos. Este servicio universal, que se considera obligatorio según el Convenio Postal Universal y al cual todos los miembros deben adherir, mantiene un solo territorio postal internacional que conecta comunidades, provincias, países y continentes. La función esencial de la distribución del correo a nivel mundial debe fortalecerse y garantizarse a pesar del amplio espectro de amenazas, especialmente, los desastres naturales que pueden tener fuertes efectos sobre las infraestructuras de diversas formas. Por ejemplo, los terremotos de 2010 y 2011 en Chile y Japón, respectivamente, trastornaron considerablemente los servicios postales de los países; causaron la destrucción de instalaciones postales y el desplazamiento de los empleados postales y sus familias. La devastación ocasionada por el huracán Sandy en los Estados Unidos de América, en 2012, y el Tifón Haiyan en Filipinas, en 2013, restringió los servicios

postales durante días, y en algunos casos, incluso semanas. Dado que los flujos postales nacionales e internacionales se relacionan entre sí, estos fenómenos afectaron áreas mucho más lejanas a los sitios más cercanos a la devastación, incluyendo el daño y la pérdida de envíos y demoras en el procesamiento del correo a nivel mundial. De hecho, según datos de la UPU, el 30 % de las interrupciones de los servicios internacionales de correo son causados por eventos naturales que ocurren en diversas regiones del mundo. Estas interrupciones pueden ser la consecuencia del impacto sobre las instalaciones y los empleados postales pero también de la ruptura de la cadena de suministro postal, que depende de la electricidad, las tecnologías de la información y todos los medios de transporte. Sin embargo, las redes postales tienen fuertes infraestructuras de logística y distribución y, con frecuencia, son uno de los primeros servicios que se restablecen después de un desastre y uno de los primeros signos de que una comunidad está «volviendo a la normalidad».



De hecho, los operadores postales, pueden desempeñar un papel fundamental en la respuesta a los desastres naturales, funcionando como punto de distribución de los suministros de urgencia, coordinando las operaciones de ayuda de emergencia, asistiendo en la ubicación de personas perdidas, facilitando la transferencia de dinero en las áreas afectadas y actuando como medio básico de comunicación cuando no está disponible ningún otro sistema.

La presente Guía se concentra en el papel específico y fundamental de la planificación postal en respuesta a los desastres naturales. Las herramientas y los productos de gestión del riesgo de desastre (GRD) fomentan la estandarización de las acciones de respuesta para las necesidades a las que más probablemente se enfrenten los empleados, instalaciones y clientes postales en respuesta a dichos desastres. El personal encargado de responder y recuperarse de todas las situaciones de emergencias requerirá capacitación en el uso de estas herramientas y productos para alcanzar un grado de preparación aceptable. También es fundamental desarrollar una capacidad de continuidad de operaciones viable para garantizar la ejecución de las funciones fundamentales y de los servicios imprescindibles para los clientes durante los eventos de emergencia que interrumpen las operaciones normales.

Con el objetivo de desarrollar y fortalecer a los programas actuales de gestión de emergencias entre sus Países miembros y promover una tendencia positiva al momento de enfrentarse a los desastres naturales, la UPU ha elaborado la presente Guía de GRD con el propósito de definir procedimientos para responder y recuperarse rápidamente de las interrupciones y emergencias de la infraestructura del correo. El concepto y la práctica de la reducción del riesgo de desastres (RDD, por sus siglas en inglés) se centra, fundamentalmente, en la mitigación y la preparación previa al desastre. La noción de la reducción del riesgo de desastres se amplía mediante el concepto más amplio y la práctica de GRD que, a través de una perspectiva de gestión, combina la mitigación y la preparación con la respuesta y la recuperación. La presente Guía sobre la gestión del riesgo de desastres presente asimismo las mejores prácticas de la industria, como por ejemplo, las mencionadas

en el Plan de Acción de las Naciones Unidas sobre la Reducción del Riesgo de Desastres para la Resiliencia, de 2013, y el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres (SFDRR, por sus siglas en inglés), de 2015.

También ofrece un marco y modelos de una lista de verificación de emergencia para diversos desastres naturales durante todo el ciclo de vida de la gestión del riesgo (prevención del riesgo, mitigación, preparación, respuesta y recuperación). Se promueve la adaptación y la integración de las herramientas proporcionadas en la presente Guía por parte de los operadores postales, para sus propios programas de gestión de emergencias, considerando las necesidades específicas y los riesgos pertinentes. Esto permitirá mejorar la protección del personal al tiempo que se reducen los daños y las pérdidas de los activos postales, incluido el correo, los vehículos, las instalaciones y los instrumentos financieros.

## 1.1 Aplicabilidad

La presente Guía pretende proporcionar un marco sobre la gestión del riesgo de desastres así como un conjunto de herramientas para ayudar a los operadores postales a enfrentarse de manera efectiva y eficaz a los desastres naturales que amenazan o afectan a sus empleados y clientes, las operaciones de correo y los activos postales. Se alienta a los operadores postales a establecer un programa de GRD viable que permita a la organización estar preparada para responder y recuperarse de las interrupciones.

En lugar de aplicar estas acciones por separado y de forma desarticulada, deberían verse dentro del contexto del ciclo de vida de la gestión de las situaciones de emergencia en el que cada componente se construye y mejora sobre la base del anterior. La creación de un conjunto claro de procedimientos operativos estándar pondrá en marcha acciones de preparación adecuadas y/o respuestas en caso de emergencias adaptadas a las características cada incidente. Asimismo, la información que se brinda en la presente Guía será de utilidad y pertinencia tanto para los administradores de la GRD como de la continuidad de las operaciones.





La Guía hace hincapié en la GRD para una lista específica de amenazas que históricamente han ocasionado la mayor cantidad de efectos, directos o indirectos, sobre el sector postal:

- **Eventos hidro-meteorológicos**  
*Huracanes/ciclones/tifones, inundaciones, tormentas tropicales*
- **Tornados**
- **Terremotos**
- **Incendios forestales**
- **Tsunamis**
- **Tormentas de invierno**
- **Erupciones volcánicas**

El Anexo A incluye una descripción breve de cada fenómeno natural mencionado en la presente Guía.

La Guía también ofrece un conjunto de herramientas en el formato de listas de verificación de acción crítica para que sean utilizadas antes, durante y después de un desastre (Anexo B). Para establecer riesgos de prioridad, los operadores postales deberían llevar adelante evaluaciones de vulnerabilidad y riesgo para identificar las amenazas correspondientes. Las listas de verificación que se proporcionan en la presente Guía deberían validarse y adaptarse a las necesidades específicas y el entorno operativo de cada operador postal y ampliarse o reducirse, según sea necesario.

Como parte de la presente Guía, se han elaborado dos grupos de listas de verificación para los operadores postales designados: uno dirigido específicamente al personal directivo superior y el otro a los directores de operaciones:

- Operaciones de la Oficina Central.
- Oficinas sobre el terreno, por ej., instalaciones de procesamiento, distribución y ventas minoristas.

Las listas de verificación para las operaciones de la Oficina Central hacen hincapié en el papel de guía y apoyo que

desempeña el personal directivo superior al enfrentarse a un desastre, por ejemplo, la importancia de la continuidad de las operaciones. Las listas de verificación para las Oficinas sobre el terreno se concentran en las actividades de preparación, respuesta y recuperación necesarias que deben ponerse en práctica a nivel de las instalaciones. Esto refuerza el principio básico de la GRD acerca de que todos los desastres se gestionan mejor a nivel local, dado que los conocimientos especializados de la comunidad o la región son fundamentales, en particular, si llegan terceros como parte de la respuesta nacional más amplia o internacional.

A pesar de que la presente Guía se concentra en los desastres naturales, el sector postal también se enfrenta diariamente a amenazas generadas por seres humanos (terrorismo, sabotaje, disturbios), amenazas tecnológicas (crímenes informáticos, cortes de energía, derrames químicos) y brotes pandémicos (Coronavirus, ébola, gripe aviar).

**Haciendo uso del formato de las listas de verificación de la presente Guía, los operadores postales podrán ampliar sus iniciativas de la GRD con el propósito de incluir estas amenazas adicionales.**



# PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

La gestión del riesgo de desastres se basa en la práctica establecida de la reducción del riesgo de desastres del fortalecimiento proactivo de las actividades de prevención, mitigación y preparación (fase de pre-desastre) y las combina, mediante una perspectiva de gestión, con acciones de respuesta y recuperación (fases de post-desastre). La GRD también evalúa la función del riesgo como la probabilidad de consecuencias perjudiciales o pérdidas previstas a partir de la interacción entre las amenazas y las condiciones vulnerables.

## 2.1 ¿Qué es la gestión del riesgo de desastres?

La Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres, UNDRR, define a la gestión del riesgo de desastres como el «*proceso sistemático de utilizar directrices administrativas, organizaciones, destrezas y capacidades operativas para ejecutar políticas y fortalecer las capacidades de afrontamiento, con el fin de reducir el impacto adverso de las amenazas naturales y la posibilidad de que ocurra un desastre*». También puede entenderse como el proceso de diseño y puesta en marcha de políticas y medidas para mejorar la comprensión del riesgo de desastres y promover la reducción del riesgo de desastres mediante el compromiso proactivo de una organización en todas las fases de la gestión de desastres (antes y después del fenómeno). El objetivo principal de la GRD es reducir la vulnerabilidad de los riesgos a todo nivel mediante la elaboración y el fortalecimiento de procedimientos y capacidades que contribuyan a la resiliencia general de una organización. Mientras que algunos desastres naturales pueden

Los desastres no ocurren de un día para el otro - suceden con el paso del tiempo y tienen un ciclo de vida repetitivo. Este ciclo se complementa con una serie de fases de gestión: establecer estrategias para mitigar las amenazas; prepararse para y responder a las situaciones de emergencia y recuperarse de los efectos.

ser de gran escala, como un huracán o un tsunami, la mayoría tiene un impacto más a nivel local. Por ejemplo, todos los años hay inundaciones localizadas que destruyen oficinas postales. Es importante diseñar un programa de GRD que sea flexible y a escala para adaptarse a fenómenos tanto de gran escala como más localizados. De esta forma, la inversión en tiempo, capacitación y las herramientas proporcionadas serán las mismas.

## 2.2 Cómo poner en práctica un programa exitoso de GRD

Un programa viable de GRD se centra en todo el ciclo de vida del desastre y establece la creación de un conjunto claro de procedimientos operativos estándar que pondrán en marcha acciones de preparación y/o respuestas de emergencia adaptadas y a la escala de las características de cada incidente. Fuera de los períodos de emergencia, el programa se concentra en la prevención de la emergencia de riesgos, evitando la exacerbación (así como también la reducción) de riesgos ya existentes, mejorando las capacidades de respuesta mediante instancias de formación, ensayos, planificación y el uso de tecnologías innovadoras y metodologías nuevas, y la incorporación de las lecciones aprendidas.

La gestión del riesgo de desastres es un proceso continuo y dinámico que consiste en cinco componentes principales:



la prevención del riesgo, la mitigación, la preparación, la respuesta y la recuperación. El objetivo principal del programa de GRD es:

- detectar posibles riesgos de desastre y administrar los reales;
- reducir la cantidad de riesgos asociados a desastres;
- establecer la organización de gestión de emergencias utilizada para planificar y mitigar cualquier emergencia o desastre de magnitud;
- definir las políticas, las responsabilidades y los procedimientos utilizados para proteger la salud y la seguridad de los empleados y los clientes, y administrar los desastres de forma eficaz;
- revisar y evaluar periódicamente a las políticas asociadas con la GRD; y definir de qué manera se han integrado y coordinado estas políticas a la misión de la organización y las prioridades del programa;
- promover la comprensión de los elementos del programa dentro de la organización mediante instancias de formación de calidad, el ejercicio y el desarrollo de lineamientos para las personas indicadas y los elementos organizativos; y
- establecer los conceptos y procedimientos operativos asociados a la respuesta cotidiana sobre el terreno ante las emergencias.

El programa de GRD debe realizarse a la medida de las necesidades específicas de la organización ya que mejora la resiliencia de sus operaciones específicas y fundamentales de la misión, y permite mantenerlas y restablecerlas durante un desastre. Asimismo, existe una necesidad imperiosa para todas las partes interesadas de actuar de manera coordinada tanto antes como después de un desastre - ninguna entidad puede actuar sola y pretender tener éxito. Las personas y las organizaciones deben conocer sus roles y responsabilidades para garantizar una prevención eficaz del riesgo de desastres, la reducción del riesgo y la gestión del incidente. Las estrategias, las estructuras, las iniciativas, los planes y los procedimientos deben ser flexibles y adaptarse al entorno dinámico y único creado para cada riesgo de desastre y fenómeno peligroso imprevisto. Uno de las primeras medidas es conocer la misión y los objetivos de la organización así como las obligaciones y expectativas de los socios, las partes interesadas y los clientes. La divulgación eficaz a estos actores mejorará la coordinación y aunará los esfuerzos entre la organización y las partes internas y externas, en particular, después de un desastre.

## 2.3 Componentes fundamentales del programa de GRD

Los componentes fundamentales para la elaboración de un programa eficaz de GRD son los siguientes:

1. la misión de la organización y las metas y objetivos definidos para el programa de GRD;
2. una evaluación de vulnerabilidad y riesgo para incluir a las dependencias internas y externas;
3. la evaluación de las capacidades, destrezas, habilidades, recursos, obligaciones y autoridades para elaborar los planes y un sistema de gestión;

4. la participación del personal directivo superior, las partes interesadas y los clientes más importantes, al comienzo y durante, para reducir los efectos inesperados, que incluye la formación y el respaldo a grupos de trabajo en los distintos niveles de la organización;
5. un programa de GRD realista, flexible y adaptable, que responda a las condiciones únicas de cada desastre y cumpla con las medidas y requisitos de seguridad;
6. las políticas, los procedimientos, los recursos y las herramientas normalizadas;
7. la integración de los programas de GRD y de continuidad de las operaciones;
8. las instancias de formación y planes de ejercicio; y
9. un marco para la mejora continua y un proceso de acción correctiva para obtener un programa de GRD completamente viable durante todo su ciclo de vida.

En la puesta en marcha y el mantenimiento de un programa de GRD viable frecuentemente se subestima algo vital: asegurarse de que todas las personas comprendan sus responsabilidades y sean conscientes del rol que desempeñan, las expectativas, las interdependencias y las necesidades de los socios, las partes interesadas, los proveedores, los clientes y otras entidades implicadas. Igual importancia tiene garantizar que la organización comprenda cómo actuarán estas entidades, y esperar la participación de cada socio y todos ellos en su conjunto durante una situación de desastre. Mediante la participación activa de su personal y las diversas partes interesadas en el proceso colaborativo del desarrollo de la GRD, la organización y sus socios pueden trabajar en un entorno operativo común con expectativas y metas mutuamente compartidas. Este enfoque optimiza las fortalezas y sinergias de cada unidad organizacional, reduce la ineficiencia y permite una transición coherente entre las fases (es decir, la prevención del riesgo, la mitigación y la preparación, la alerta, la respuesta y la recuperación).

Al tiempo que se prepara para su función crítica de respaldar la respuesta en caso de desastres u otras situaciones de emergencias que afecten las operaciones, una organización tiene responsabilidades exclusivas:

- integrar las iniciativas relativas a la prevención y la reducción del riesgo a las operaciones y las estrategias de inversión generales de la organización;
- estar en el terreno para respaldar la respuesta inicial y la recuperación a corto y largo plazo de un fenómeno;
- coordinar los programas, sus iniciativas y sus funciones esenciales que no participan directamente en la respuesta;
- continuar desempeñando el liderazgo para las partes interesadas; y
- asistir a la comunidad en su conjunto, brindando gestión de crisis y aportando conocimientos y liderazgo en las operaciones.

En cuanto a la planificación y las preparaciones, la organización necesita ser proactiva para movilizar a toda la sociedad (a nivel local, nacional e internacional) de modo de garantizar que su posición se comunique eficazmente y se integre a la elaboración del programa y la política. Cuando cambian los programas y las políticas, la organización también debe ser capaz de incorporar rápidamente dichos cambios a sus programas internos.

Las instalaciones y el personal deben ser conscientes de los riesgos de desastre y mantenerse en un estado de disponibilidad constante. Los sistemas, los procesos, los procedimientos y las listas de contacto, etc., deben mantenerse actualizados, ser fácilmente accesibles, y estar listos para ser activados en cualquier momento. En el caso de que un desastre interrumpa las operaciones normales, los directores y el personal clave de la organización deben ser capaces de operar eficazmente y mantener la integridad y la viabilidad, a pesar de las circunstancias.

## 2.4 Dependencias

Como parte de la elaboración de su programa de GRD, una organización necesitará realizar una revisión para determinar las interdependencias internas y externas que se vinculan con las operaciones y son pertinentes en el contexto de la planificación de la gestión del riesgo de desastres. Estas interdependencias pueden existir de diversas formas, entre otras, a través de acuerdos formales, requisitos reglamentarios, convenios colectivos laborales, acuerdos de distribución de inventario internos u otros tipos de entendimientos aceptados. También debería evaluar las dependencias operativas externas, que pueden abarcar a los vendedores de la cadena de suministro, a los contratistas, a las agencias reguladoras y a los acuerdos de ayuda mutua. Estas interdependencias se incorporarán luego al programa de gestión del riesgo de desastres según corresponda.

La organización también necesitará realizar un análisis comparativo entre el riesgo y el costo estimado de las medidas de mitigación recomendadas y utilizar los resultados de la evaluación del riesgo y la vulnerabilidad para establecer el orden de prioridades. Como parte de esta revisión, la organización también estudiará diversos activos e infraestructura crítica (por ejemplo, vehículos, caminos, aeropuertos, servicios públicos, comunicaciones) para definir cómo asistir a las necesidades operativas de la organización.

## 2.5 Enfoque holístico de la gestión del riesgo de desastres

El enfoque holístico de la gestión del riesgo de desastres combina, por una parte, una filosofía de gestión estratégica que predica acerca de la integración de los riesgos de desastres, de las situaciones de emergencia y de la continuidad de las operaciones a toda la estrategia organizacional en materia de resiliencia y las actividades asociadas y, por otra parte, un análisis enfocado en el mantenimiento de la seguridad y la continuidad de las operaciones fundamentales. El análisis de las dependencias y la evaluación de riesgos permitirán definir los sistemas de infraestructura crítica que respaldan las funciones críticas de la organización en las crisis asociadas a desastres. De esta forma, la organización trascenderá una posición reactiva posterior y buscará sacar conclusiones que ayuden a modificar el entorno anterior al evento y que permitan comprender mejor las amenazas potenciales a las que se ven expuestos los activos específicos de la organización. El análisis de los sistemas de infraestructura y de los activos de la organización sobre la base de las consideraciones anteriores permitirá definir una estrategia

de mitigación y preparación más específica. A su vez, esto permitirá generar una organización mejor preparada y más resiliente para enfrentarse a múltiples amenazas.

La puesta en marcha de un enfoque de GRD aumentará las capacidades de la organización antes, durante y después de un desastre. La toma de decisiones informada, la asignación de recursos adecuada, las relaciones viables con las partes interesadas, las líneas claras de mando y control y la ejecución de la misión eficaz son los elementos indispensables para una gestión responsable de incidentes.





# COMPRENDER LOS RIESGOS – Evaluación de vulnerabilidades y riesgos

La evaluación de vulnerabilidades y riesgos es un primer paso fundamental y un componente esencial en un programa de GRD. Determinar las causas de las vulnerabilidades existentes y comprender los riesgos asociados a las amenazas naturales permite eliminar o reducir la gravedad del impacto.

## 3.1 Cómo realizar una evaluación de vulnerabilidades y riesgos

A fin de identificar y comprender las vulnerabilidades y los riesgos de las amenazas naturales, es necesario realizar tres tareas:

1. Recolectar datos sobre amenazas y trazar mapas para determinar la frecuencia, la magnitud y la ubicación de los riesgos. Esto contribuye a determinar qué áreas conllevan los mayores riesgos. Por ejemplo, un mapa de amenazas de inundación podría indicar qué instalaciones postales se verán amenazadas en el caso de que se eleve la altura del agua o haya inundaciones. Es posible obtener mapas (de inundaciones, geológicos y de la distribución de los servicios públicos) y otra información local como datos históricos sobre desastres, tablas de mareas e informes de aseguradoras de organismos nacionales/internacionales (UNDRR, Banco Mundial, etc.) o mediante estudios geológicos y agencias de gestión de situaciones de emergencia y organismos meteorológicos nacionales. Es usual que los gobiernos locales (las autoridades estatales y municipales), pongan a disposición del público mapas de amenazas regionales de sus respectivos territorios. Asimismo, las universidades y las bibliotecas también son fuentes de información y muchos de sus estudios están

**La vulnerabilidad es un conjunto de condiciones que aumentan la probabilidad de que ocurran pérdidas como resultado del impacto de las amenazas naturales.**

**El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de consecuencias dañinas o pérdidas previstas resultantes de las interacciones entre las amenazas naturales y las vulnerabilidades.**

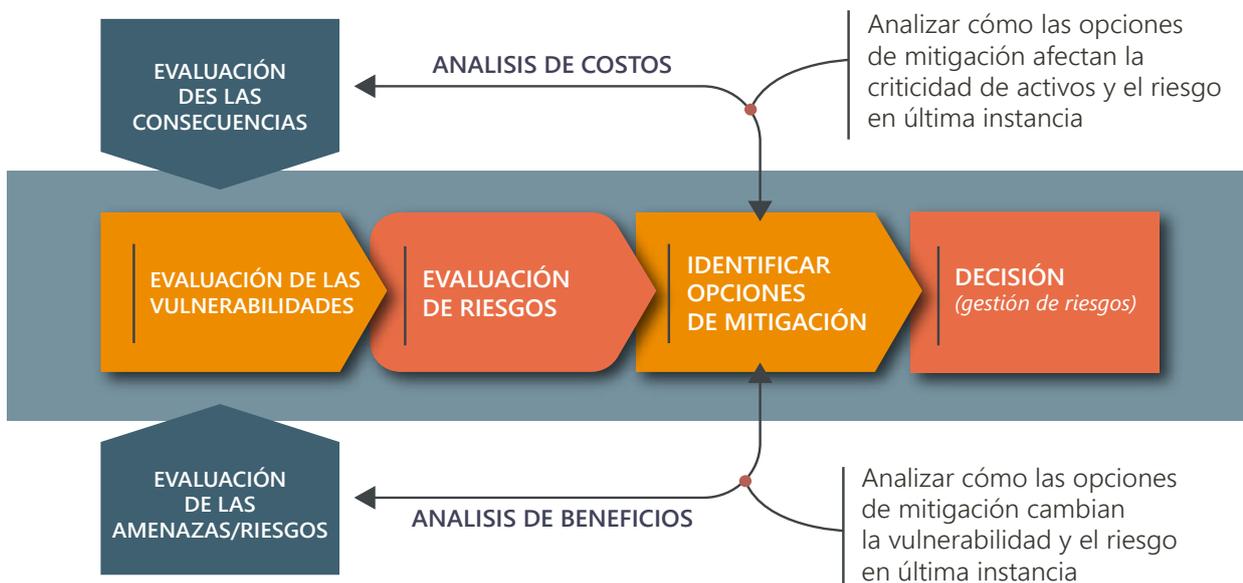
- publicados en línea.
2. Evaluar las vulnerabilidades para definir cuáles empleados y activos están expuestos.
3. Evaluar los riesgos para determinar la probabilidad de pérdidas previstas, el grado de los daños y anticipar la posibilidad de que vuelva a ocurrir.

El gráfico a continuación muestra cómo la evaluación de vulnerabilidades y riesgos se utiliza para identificar opciones de mitigación y eventualmente fundamentar las decisiones relativas a la GRD.

Se invita a los Países miembros de la UPU a realizar la evaluación de vulnerabilidades y riesgos basada en las amenazas naturales con mayor probabilidad de ocurrencia en sus respectivos territorios. En la evaluación de lo que podría ocurrirle a una oficina de Correos, se considera amenaza a cualquier fenómeno que pueda tener lugar y que tenga repercusiones negativas sobre las instalaciones postales y sus operaciones. El riesgo es el producto de la probabilidad de que una amenaza ocurra y la pérdida económica esperada a partir de dicha amenaza. Un enfoque eficaz consiste en definir las amenazas para la oficina de Correos, y su posterior clasificación en una matriz de riesgos.

Las amenazas se clasifican según el impacto y la probabilidad de ocurrencia y la matriz resultante permite a los administradores enfocarse en los riesgos prioritarios (en un escenario con alta probabilidad de amenaza y alto grado de impacto negativo) y ayuda a priorizar las iniciativas de mitigación y preparación. Para realizar dicha definición es importante estar familiarizado con los procedimientos de la GRD y las operaciones postales.

**Figura 1: Marco modelo del proceso de evaluación de riesgos (FEMA 452)**



Utilizando la matriz de riesgos como punto de partida, es posible implementar esfuerzos directos para atender los riesgos de máxima prioridad. Al llegar a este punto, es posible que los administradores deseen validar su evaluación con agencias de protección civil.

En el momento de realizar una evaluación de riesgos, es esencial incluir suposiciones y consideraciones generales, como por ejemplo:

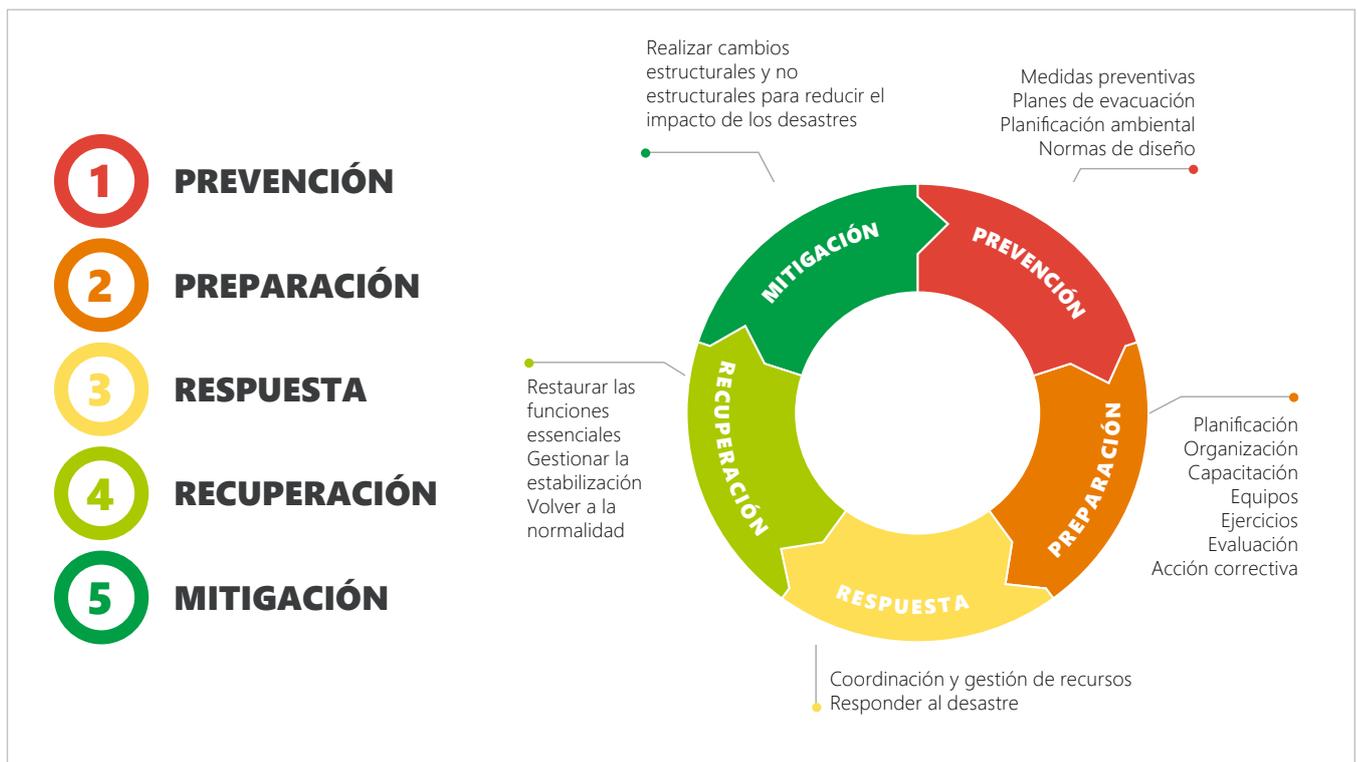
- Una emergencia o incidente grave podría ocurrir en cualquier momento sin previo aviso o con muy poco aviso.
- Es posible que la disponibilidad del personal y de los recursos se vea muy limitada.
- Las emergencias reales o probables pueden afectar negativamente la capacidad de realizar operaciones internas esenciales.
- Las emergencias y los incidentes deben atenderse primero a nivel local.
- Las situaciones de emergencia requieren la cooperación/coordinación de los primeros niveles de respuesta y otras entidades externas de la ciudad, provincia, regionales y/o nacionales. Es conveniente evaluar las contingencias en caso de no contar con estos servicios de apoyo.
- Es posible que se interrumpa el suministro de servicios básicos, como la electricidad, el agua, el gas natural, la calefacción, las telecomunicaciones y otros sistemas de información.
- Es posible que haya daños en las construcciones y otras estructuras.
- Es posible que los proveedores usuales no puedan entregar las mercancías.



Poner en marcha todas estas acciones ayudará a los operadores postales a estimar con precisión qué tipo de riesgo y con qué magnitud deberán afrontar y qué puede prepararse anticipadamente. También contribuirá a priorizar los recursos y enfocar los esfuerzos sobre los riesgos más críticos. El Programa de Evaluación Probabilística de Riesgos de América Central (CAPRA, por sus siglas en inglés) (<http://ecapra.org/>) desarrollado por el Banco Mundial es una herramienta útil para facilitar la evaluación de riesgos. CAPRA ofrece una plataforma modular y un software de libre acceso para asistir a expertos y profesionales del análisis probabilístico de riesgos relacionados con amenazas naturales tales como terremotos y tsunamis, erupciones volcánicas y huracanes.

# LAS CINCO FASES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Las actividades de la GRD suelen agruparse en cinco fases:



Es importante tener en cuenta que, si bien esta división es útil para planificar el trabajo y los recursos, las cinco fases por lo general no tienen límites bien definidos, y las actividades de una con frecuencia se superponen con las de las otras. Por ejemplo, las medidas de recuperación a menudo comprenden elementos de la mitigación (como el concepto de reconstruir mejor utilizando códigos superiores de construcción), y la respuesta con frecuencia incluye medidas de recuperación (como la limpieza de escombros luego de un huracán). Las fases se ilustran como si formaran un ciclo pero, en los hechos, los acontecimientos no ocurren de manera tan

orgánica. Con el diagrama se pretende enfatizar la importancia de las lecciones aprendidas a partir de un desastre, a fin de aplicarlas en la labor de preparación para las emergencias futuras. A los efectos de la presente Guía, con frecuencia haremos referencia a las actividades previas al desastre (determinación del riesgo, mitigación, transferencia del riesgo y preparación) y a las actividades posteriores al desastre (respuesta de emergencia, rehabilitación y recuperación, y reconstrucción).

## 4.1 Prevención

Como se señala en el Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres, la prevención del riesgo se refiere a la aplicación de medidas integradas con los siguientes fines: evitar la aparición de nuevos riesgos de desastres o reducir los que ya existen; disminuir la exposición de la organización a las amenazas, así como su vulnerabilidad frente a los desastres; aumentar la preparación para la respuesta y la recuperación, y así fortalecer la resiliencia. La prevención del riesgo consiste en medidas especiales que permiten atacar los factores subyacentes que generan riesgos de desastres. Supone adoptar frente a este tipo de riesgos un abordaje preventivo más amplio y más centrado en las personas, que abarca diversas amenazas y diversos sectores, además de ser inclusivo y accesible para alcanzar la eficiencia y la eficacia. Prevenir el riesgo implica establecer políticas encaminadas a evitar que se generen nuevos riesgos y se exacerben los ya conocidos, por medio de las siguientes actividades:

- fomentar la comprensión del riesgo de desastres;
- promover una cultura de prevención de desastres, resiliencia y prácticas empresariales responsables;
- adoptar y poner en práctica estrategias y planes empresariales de prevención del riesgo de desastres con diferentes cronogramas, que establezcan metas, indicadores y plazos, con el objetivo de evitar que se generen nuevos riesgos y se exacerben los ya conocidos;
- invertir en la prevención del riesgo de desastres por medio de medidas estructurales, no estructurales y funcionales que fomenten la resiliencia de la organización; y
- rediseñar, aumentar la inversión en la protección de los activos, la cadena de suministro y las operaciones, o reubicar, cuando sea posible, los activos y las operaciones de la organización que se encuentran en zonas que suelen presentar riesgo de desastres.

## 4.2 Preparación

La preparación tiene el cometido de aumentar la capacidad para responder con rapidez y eficacia ante un desastre natural. Esto se logra principalmente mediante la formulación de planes de gestión de emergencias que permitan salvar vidas; planes de continuidad de las operaciones para poder seguir desempeñando las funciones esenciales; y actividades de capacitación y práctica con miras a generar conciencia entre los empleados, implementar correctamente los procedimientos de emergencia, y lograr la participación de las partes interesadas. Las funciones y las responsabilidades de cada operador postal se deben determinar y confirmar en todos los niveles de la organización, como parte del programa de GRD. Todos los empleados deben comprender claramente la función que deben desempeñar durante un desastre. Mejorar la comunicación y la comprensión de los procedimientos de gestión de emergencias es fundamental para movilizar la respuesta y reducir las repercusiones que los desastres podrían tener. Durante esta etapa, es posible que los operadores postales puedan recurrir al Fondo destinado a la resiliencia ante desastres (DRF, por sus siglas en inglés) de la UPU, fundado por Japón, para apoyar las iniciativas de preparación tales como la elaboración de planes de gestión de

emergencias, capacitación y equipamiento.

**«El Banco Asiático de Desarrollo y el Banco Mundial estiman que cada dólar de los Estados Unidos que se invierte en la reducción del riesgo permite un ahorro de entre USD 4 y 7 dólares de los Estados Unidos asociados a la respuesta de emergencia.»**

### 4.2.1 Alerta y notificación

Uno de los principales objetivos de la preparación es formular un protocolo eficaz de alerta y notificación durante los desastres. Esto se puede lograr tomando los siguientes recaudos:

- Crear sistemas de activación y comunicación de notificaciones entre personas clave en todos los niveles de la organización. Estos sistemas también pueden denominarse lista de llamadas, cadena telefónica o cadena de mensajes de texto, y se los puede utilizar como cadena de telecomunicaciones para notificar a determinadas personas cuando ocurre un fenómeno. Pueden ser automatizados o llevarse a cabo manualmente, y son de especial utilidad para comunicarse con el personal clave fuera del horario de trabajo a fin de notificarlos de una situación. Para que el sistema logre su cometido, la información de contacto de los empleados debe estar actualizada y las personas que aparezcan en la lista deben brindar varias opciones de contacto, como llamadas telefónicas, mensajes de correo electrónico, o mensajes de texto enviados por SMS, MMS u otros servicios ampliamente utilizados, por ejemplo WhatsApp o LINE.
- Contar con herramientas redundantes de comunicación (teléfono fijo, móvil, satelital).
- Establecer qué deben informar los empleados (situación, evaluación inicial de los daños).

En un desastre a gran escala, puede ser difícil que las Oficinas sobre el terreno y la Oficina Central se puedan comunicar entre sí. Como parte de las iniciativas de preparación, contar con un mecanismo de alerta temprana es importante para salvar vidas, ya que permite informar a las personas del desastre lo antes posible. Por ejemplo, en el caso de un tsunami, es fundamental difundir ampliamente el aviso de que se debe evacuar, antes de que el tsunami llegue. En este caso, la alerta podría transmitirse lo antes posible estableciendo procedimientos redundantes de notificación por medio de altavoces, SMS o difusión en cooperación con un organismo nacional de meteorología.

## 4.2.2 Plan de continuidad de las operaciones

Diseñar un plan viable de continuidad de las operaciones es fundamental para que la respuesta a los desastres y las operaciones de recuperación den buenos resultados, y para aumentar la resiliencia de los operadores postales en términos generales. El propósito de los buenos planes de continuidad de las operaciones es mitigar los efectos de las interrupciones sobre la estrategia, las finanzas y las partes interesadas, al garantizar la recuperación rápida de los procesos esenciales. Los componentes principales de los planes de continuidad de las operaciones son los siguientes:

- Definir los efectos, los riesgos o las vulnerabilidades empresariales que podrían afectar considerablemente las operaciones postales.
- Determinar cuáles son las actividades esenciales que se deben mantener luego de un desastre.
- Tomar los recaudos para que las actividades esenciales continúen y se ejecuten de forma eficaz en diversas situaciones de emergencia posibles.
- Proteger los recursos imprescindibles (instalaciones, equipos, registros, etc.) y al personal necesario para llevar a cabo las actividades esenciales.
- Reducir o mitigar los efectos de la interrupción de las operaciones.

En el Anexo E, se brindan más referencias acerca de los planes de continuidad de las operaciones. En el Anexo G, se presenta una plantilla de Plan de GRD integrada que está disponible para los operadores postales para su uso y personalización.

La Unión Postal Universal (UPU) ha elaborado una guía de **planificación de la continuidad de las operaciones** para los altos funcionarios postales y las autoridades supervisoras.

Entre los demás recursos disponibles se encuentran las **instrucciones para la implementación de planes de respuesta ante desastres en la red postal** elaboradas por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

## 4.2.3 Equipo de gestión de emergencias

En la preparación para los desastres, es importante determinar las funciones que se deben desempeñar a fin de establecer líneas claras de responsabilidad y esclarecer el papel y las responsabilidades de cada uno por anticipado. Se debe crear un equipo de gestión de emergencias integrado por el Director General de Correos, el presidente, el director general o el gerente general de la organización, además de personal directivo superior, para gestionar las actividades de respuesta y recuperación. Los integrantes del equipo de gestión de emergencias deben ser el Director General de Correos, el presidente, el director general o el gerente general, los miembros de la junta directiva, los directores de más alto nivel y especialistas en materias como las operaciones, las tecnologías de la información, las finanzas, los recursos humanos, las instalaciones, la gestión del riesgo de desastres, la salud y la seguridad, así como el director jurídico o sus equivalentes, y demás directores que sean necesarios. A nivel de las dependencias sobre el terreno, se debe incluir al gerente de planta u operaciones, el Director General de Correos, los encargados del tratamiento del correo, y los funcionarios de distribución y puntos de venta.

El equipo de gestión de emergencias de los operadores postales debería considerar concentrar sus actividades de respuesta y recuperación según las siguientes «3P» de las actividades postales:

**Personas** – Salvaguardar el bienestar del personal, los contratistas y los clientes manteniendo el registro adecuado del personal, del apoyo en salud y seguridad y del pago de salarios y de la prestación de beneficios.

**Propiedades** – Mantener una infraestructura viable de las instalaciones de procesamiento, transporte, ventas minoristas y distribuciones así como también del equipamiento necesario para procesar, transportar y distribuir el correo.

**Productos** – Garantizar la viabilidad de la distribución, el procesamiento y de la aceptación del correo.

# LAS 3P DE LAS ACTIVIDADES POSTALES

## PERSONAS

empleados, clientes,  
proveedores, contratistas

## PROPIEDADES

infraestructura y equipos o  
vehículos postales utilizados en  
la aceptación, el tratamiento, el  
transporte y la distribución del  
correo

## PRODUCTOS

correo, sellos, existencias

Utilizar informes estandarizados de situación basados en las 3P de las actividades postales en todos los niveles de la organización facilita la evaluación de las consecuencias, el establecimiento de prioridades en la asistencia necesaria y la labor destinada a normalizar las operaciones luego de un desastr.

- A nivel de la Oficina Central, se recomienda que, si ocurre un desastre natural, quienes desempeñan las siguientes funciones asuman las responsabilidades que se indican a continuación de cada una:
- **Director General de Correos o presidente:** jefe del equipo de gestión de emergencias.
- **Integrante de la junta de GRD:** subjefe del equipo.
- **Operaciones Postales:** reanudación de las operaciones postales (recolección, tratamiento, distribución).
- **Recursos Humanos:** bienestar de los empleados.
- **Tecnologías de la Información:** mantenimiento de la red informática y protección de los registros esenciales.
- **Finanzas:** determinación del presupuesto y los gastos destinados a las operaciones de respuesta y recuperación.
- **Instalaciones:** evaluación y rehabilitación de las instalaciones.
- **Comunicaciones empresariales:** mensajes a las partes interesadas internas y externas, y mantenimiento de las herramientas de comunicación.
- **Relaciones Públicas:** redacción de un comunicado de prensa.
- **Asuntos Generales:** comunicación con el Gobierno.
- **GRD:** recopilación de información de todos los departamentos y divisiones, así como su análisis.
- **Todos los jefes de división:** informes estandarizados que contengan una sinopsis del fenómeno y la situación en relación con las personas, las propiedades y los productos (las 3P de las actividades postales).
- **Otros empleados:** informes de su propia situación a los jefes de división correspondientes.

A nivel de las dependencias sobre el terreno, se recomienda que, si ocurre un desastre natural, se asignen las siguientes funciones:

- Director General de Correos o gerente de las instalaciones:
  - › envío a la Oficina Central (equipo de gestión de emergencias) de un informe de situación en relación con las 3P;
  - › evacuación de las instalaciones si las amenazas lo ameritan;
  - › reanudación del servicio luego de las actividades de respuesta inicial.
- Otros empleados:
  - › informe de su propia situación al Director General de Correos o al gerente de las instalaciones.

## 4.2.4 Capacitación y ejercicios

La capacitación y los ejercicios forman parte integral de los programas de GRD: un plan guardado en un escritorio no es de utilidad. Para que un programa de GRD sea eficaz, hay que ponerlo a prueba, y se debe brindar capacitación y práctica a las personas, no solo para que comprendan cuáles son sus funciones y responsabilidades, sino también para que se sientan seguras como para ponerlas en práctica durante un desastre real. En el marco de la mejora continua del ciclo de vida, se emplean las lecciones aprendidas durante la capacitación, los ejercicios y los fenómenos de la vida real a fin de fortalecer la capacidad de la organización para funcionar, mediante la revisión de los procedimientos y otros elementos del programa.

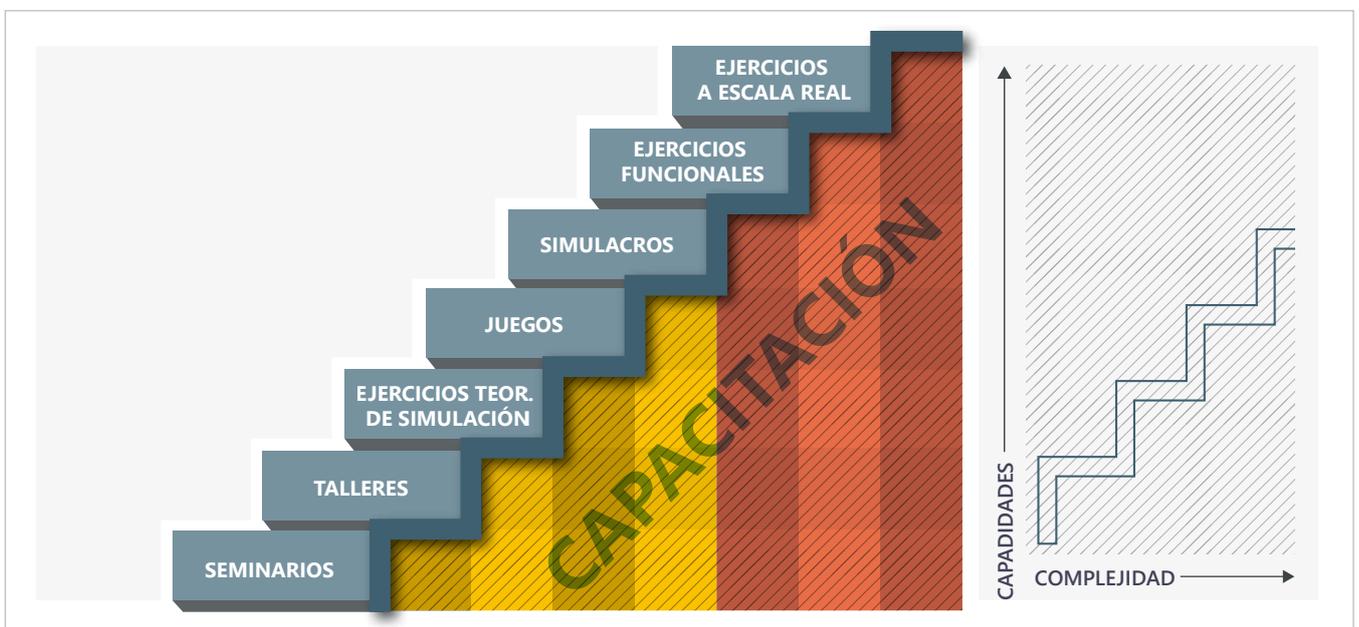
Elaborar programas de capacitación y ser capaz de formular instrucciones y materiales de buena calidad son condiciones fundamentales para que un programa de GRD tenga éxito. El programa de capacitación debe comprender objetivos adaptados y específicos que reflejen el conocimiento de la organización postal, su misión y su complejidad. Es probable que dicho programa adopte la forma de un plan de capacitación y ejercicios de varios años, que se convertirá en un elemento importante del programa de GRD. El plan de varios años proporciona un mecanismo para coordinar a largo plazo las actividades de capacitación y ejercicios que permitan alcanzar las metas generales de preparación de la organización. El plan debe establecer las prioridades de capacitación y ejercicios, así como las capacidades asociadas.

En los planes que abarcan períodos de varios años se adopta un enfoque modular, en el cual las actividades de capacitación y ejercicios se centran en capacidades específicas, en un ciclo cuya complejidad se va incrementando.

El tipo de ejercicio que mejor satisface los requisitos de la organización se determina sobre la base de la revisión de la evaluación inicial de las necesidades, por medio de un análisis de las capacidades, de los ejercicios anteriores realizados y de los recursos disponibles para planificar, llevar a cabo y evaluar los ejercicios.

Capacitar a los empleados es indispensable para que estos adquieran una comprensión cabal y sean capaces de discernir con claridad y responder correctamente ante los desastres. La capacitación se debe brindar por medio de ejercicios, en particular conferencias, seminarios, simulacros de evacuación y respuesta, intercambios guiados, ejercicios teóricos de simulación y ejercicios a escala real. El programa de capacitación debe ser progresivo y llevarse a cabo por medio de módulos que expongan a los participantes a un ciclo de capacitación y ejercicios anuales cuya complejidad vaya en aumento, donde cada ejercicio esté diseñado sobre la base del ejercicio anterior, en términos de escala y materia. Por ejemplo, una serie modular de ejercicios puede comprender un seminario, que luego conduzca a un ejercicio teórico de simulación y después a un ejercicio a escala real.

A continuación, se presenta una breve descripción de los diferentes tipos de ejercicios. Se clasifican en: ejercicios basados en la toma de decisiones y ejercicios basados en las operaciones, que son más complejos:



## 4.2.5 Ejercicios basados en la toma de decisiones

### Seminarios

Los seminarios en general se emplean para brindar a los participantes orientación o una descripción general de las autoridades, las estrategias, los planes, las políticas, los procedimientos, los protocolos, los recursos para la respuesta, y/o los conceptos y las ideas.

### Talleres

Los talleres difieren de los seminarios en dos aspectos importantes: hay una mayor interacción entre los participantes, y el énfasis está en alcanzar o elaborar un producto (por ejemplo, el borrador de un plan o una política). Para ser eficaces, los talleres se deben centrar específicamente en un tema determinado, y el resultado o la meta deseada debe definirse con claridad.

### Ejercicios teóricos de simulación

En los ejercicios teóricos de simulación, los integrantes clave del personal hablan sobre situaciones simuladas en un contexto informal. El propósito de estos ejercicios normalmente es facilitar la comprensión de los conceptos, determinar las fortalezas y las debilidades, y lograr cambios de actitud.

Este tipo de ejercicios se pueden dividir en dos categorías: básicos y avanzados. En los básicos, la situación planteada en los materiales no varía. Se describe un fenómeno o un incidente de emergencia (es decir, una situación hipotética), y se pide a quienes participan en la discusión que supongan que se encuentran en esa situación. Los participantes aplican sus conocimientos y habilidades para resolver una lista de problemas presentados por el facilitador o moderador; los problemas se discuten en grupo y se llega a una solución consensuada que luego es resumida por el facilitador. En los ejercicios avanzados, se va entregando a los participantes mensajes redactados previamente que modifican la situación hipotética original. El facilitador suele presentar los problemas uno a uno, por medio de un mensaje escrito, una llamada telefónica simulada u otro medio. Los participantes intercambian ideas sobre los asuntos que plantea el ejercicio simulado, y aplican los planes y los procedimientos que correspondan.

### Juegos

Un juego es una simulación de las operaciones, en el que por lo general participan dos equipos o más, normalmente en un contexto competitivo, y se utilizan reglas, datos y procedimientos diseñados para ilustrar una situación supuesta o real. El objetivo del juego es examinar los procedimientos de toma de decisiones y sus consecuencias.

Una vez realizados los ejercicios basados en la toma de decisiones, el próximo paso es hacer los que se basan en las operaciones. Estos ejercicios se utilizan para validar los planes, las políticas, los acuerdos y los procedimientos que se concretaron en los ejercicios basados en el intercambio de opiniones. Los ejercicios basados en las operaciones comprenden los simulacros, los ejercicios funcionales y los ejercicios a escala real. Permiten esclarecer las funciones y las responsabilidades, detectar los recursos que faltan para poner en práctica los planes y los procedimientos, y mejorar el desempeño de las personas y los equipos. Los elementos que caracterizan a los ejercicios basados en las operaciones son las reacciones reales frente a acontecimientos simulados, la respuesta ante situaciones de emergencia, la movilización de los mecanismos, los recursos o los equipos, y la adhesión del personal, normalmente durante un período prolongado.

## 4.2.6 Ejercicios basados en las operaciones

### Simulacros

Un simulacro es una actividad coordinada y supervisada que se emplea para evaluar una operación o un sector funcional individual y específico. Los simulacros por lo general se utilizan para evaluar nuevas políticas o procedimientos, o para practicar y mantener las habilidades ya existentes, y suelen tener las siguientes características:

- › tienen un enfoque limitado que se mide en relación con normas establecidas;
- › permiten obtener información y comentarios inmediatos;
- › se realizan en un contexto realista; y
- › se ejecutan de manera aislada.

### Ejercicios funcionales

Los ejercicios funcionales se diseñan para probar y evaluar capacidades individuales, sectores funcionales múltiples, actividades dentro de un sector funcional o grupos interdependientes de sectores funcionales. Los acontecimientos se proyectan por medio de una situación hipotética, y se va brindando información actualizada acerca de ellos, la cual genera actividades a nivel de la dirección. En los ejercicios funcionales, la realidad de las operaciones en un sector funcional se simula mediante la presentación de problemas complejos y realistas que requieren respuestas eficaces brindadas por personal capacitado en un entorno de gran tensión. En los ejercicios funcionales centrados en la recuperación por lo general se hace hincapié en ejercitar los planes, las políticas, los procedimientos y al personal, bajo la dirección de la persona a cargo del incidente y del equipo de gestión de emergencias. Se simula el traslado del personal y el equipamiento.

### Ejercicios a escala real

Los ejercicios a escala real son el tipo de ejercicio más complejo. Normalmente se trata de ejercicios en los que participan diversos organismos, jurisdicciones y organizaciones, y permiten evaluar muchas facetas de la gestión de las emergencias. Su énfasis está en poner en marcha y analizar los planes, las políticas, los procedimientos y los acuerdos de cooperación que se formularon en los ejercicios basados en el intercambio de opiniones y que se perfeccionaron en ejercicios anteriores basados en operaciones a menor escala. En los ejercicios a escala real, la realidad de las operaciones en diversos sectores funcionales presenta problemas complejos y realistas que exigen personal capacitado que sea capaz de pensar de forma crítica, resolver problemas con rapidez y brindar respuestas eficaces. Durante este tipo de ejercicios, los acontecimientos se proyectan por medio de una situación hipotética predefinida, con flexibilidad integrada que permite introducir información actualizada a fin de generar actividades. Los ejercicios a escala real se llevan a cabo en tiempo real y en un contexto estresante que refleja con fidelidad los acontecimientos verdaderos.

**En el Anexo H se presenta una plantilla de un ejercicio que se puede utilizar para diseñar, facilitar y evaluar varios tipos de ejercicios (ejercicios teóricos de simulación, funcionales y a escala real).**

## 4.3 Respuesta

La fase de respuesta comienza inmediatamente después de que las circunstancias potencialmente mortales causadas por el desastre natural han desaparecido. Se trata de un período relativamente corto (de 0 a 48 horas luego del fenómeno), y comprende actividades de búsqueda y rescate, evacuación, ubicación de los empleados, evaluación de los daños y restablecimiento provisorio del transporte y la comunicación. Esta fase consiste en brindar ayuda humanitaria para salvar vidas y suministrar insumos esenciales inmediatamente después de la ocurrencia del desastre. También se pone énfasis en evitar desastres secundarios. En algunos casos, los desastres naturales pueden provocar desastres secundarios, como un incendio luego de un terremoto, o la contaminación de las aguas con productos químicos tóxicos o aguas residuales sin tratar luego de una inundación. Evitar que ocurra un desastre secundario es fundamental para que los daños no se agraven.

Dentro de las 48 horas siguientes a un desastre, los operadores postales deben priorizar las siguientes acciones (3P):

- **Personas**
  - › Activar el equipo de gestión de emergencias (tanto en la Oficina Central como en las Oficinas sobre el terreno).
  - › Procurar la seguridad de los empleados y los clientes en primer lugar (facilitar la evacuación y brindar primeros auxilios de ser preciso).
  - › Evitar daños secundarios o colaterales.
- **Propiedad**
  - › Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
  - › Llevar a cabo la evaluación inicial de los daños.
- **Producto**
  - › Considerar la posibilidad de «embargar» la correspondencia destinada a las instalaciones dañadas y activar el plan de continuidad de las operaciones.
  - › Notificar a los empleados y los clientes sobre las instalaciones que permanecerán cerradas.

Tras un desastre, lograr que los servicios postales vuelvan a la normalidad puede llevar algún tiempo. Esto puede deberse a la falta de accesibilidad, al tiempo necesario para organizar los equipos de respuesta o al plazo de entrega para la obtención de equipos. Este período, que normalmente comienza luego de finalizar las actividades de la respuesta inicial, se denomina recuperación. En términos postales, se trata de un período en el cual al principio tal vez solo se pueda acceder a los servicios postales más básicos. Durante esta fase de emergencia, es posible que se pueda recurrir al Fondo de Emergencia y Solidaridad (ESF, por sus siglas en inglés) de la UPU como ayuda para establecer los servicios básicos.

## 4.4 Recuperación

El propósito de las actividades de recuperación es volver a establecer condiciones relativamente normales en las instalaciones postales y las comunidades afectadas. Las actividades comprenden la reparación provisoria de los edificios y la infraestructura para reanudar los procesos, así como el trabajo social y el apoyo brindado a las poblaciones afectadas por medio de servicios materiales.

Los planes de reanudación de las operaciones reflejan la complejidad de las instalaciones afectadas y el grado de pérdida. Cuando se trata de una única oficina de distribución, elaborar el plan es relativamente sencillo pero de todos modos requiere previsión. En el caso de un fenómeno regional de grandes proporciones que afecte varias instalaciones postales, no hay dudas de que la escala de la respuesta planteará más dificultades, pero la lógica que se debe aplicar es la misma.

Hay determinados principios básicos de las actividades de respuesta que se aplican sin importar la entidad de la perturbación o el tamaño de la oficina de Correos. Se debe garantizar la seguridad de los empleados y los clientes. Las funciones esenciales deben comenzar primero: si bien no tienen por qué ejecutarse en su totalidad, es necesario lograr un nivel mínimo de ejecución. Los directores y el personal deben conocer el plan, y es fundamental establecer una comunicación clara y frecuente con las partes interesadas internas y externas para poder retomar las actividades.

Uno de los componentes fundamentales del diseño de una estrategia de recuperación es la capacidad de evaluar los daños provocados a las instalaciones postales, además de determinar con precisión el estado de la infraestructura esencial (servicios públicos como la electricidad, el agua, los caminos, los aeropuertos, etc.).

Durante la fase de recuperación posterior a un desastre, los operadores postales no solo deben procurar que las operaciones se retomen con rapidez sino que, en muchos casos y según la gravedad del fenómeno, también deben supervisar la posible reubicación, reconstrucción o reemplazo de las instalaciones postales. Algunas de estas opciones pueden suponer el establecimiento de operaciones provisionales, como por ejemplo carpas o unidades ambulantes, mientras se rehabilita una instalación, o reasignar al personal a una instalación diferente para hacerse cargo de la correspondencia desviada. Reconstruir y reemplazar las instalaciones dañadas con frecuencia constituye una opción de largo plazo en la que se debe adoptar un proceso basado en el concepto de reconstruir mejor. Esto supone tomar en cuenta la evaluación de riesgos de la zona y los datos históricos, además de comprender que volver a construir una estructura para que quede exactamente igual a como era antes del fenómeno con frecuencia la hace susceptible a las mismas vulnerabilidades. Reconstruir luego de un desastre brinda la posibilidad de mejorar el diseño y adoptar códigos de construcción más modernos que los de la estructura inicial, lo que permite aumentar la resiliencia general de la instalación postal. El proceso de reconstruir mejor a menudo implica examinar los informes posteriores a la acción y los referidos a las lecciones aprendidas que deben elaborarse luego de un desastre. Estos documentos constituyen un buen indicio de las

fortalezas y debilidades que se deben tener en cuenta. Este es también el momento en el cual la mitigación se convierte en un componente integral de la recuperación posterior al desastre. Durante esta fase, es posible que se pueda recurrir al Fondo de Emergencia y Solidaridad de la UPU como ayuda para la rehabilitación de la instalación postal dañada.

## 4.5 Mitigación

La mitigación se refiere a las medidas que se toman para eliminar o reducir la intensidad de los fenómenos peligrosos. Hay tres tipos de medidas: físicas, socioeconómicas y ambientales. Las medidas físicas comprenden acciones como construir de modo tal que se reduzcan los efectos de los fenómenos peligrosos (p. ej., instalar protección contra vientos o inundaciones, o construir edificios antisísmicos). Las medidas socioeconómicas requieren la cooperación de todos los sectores económicos, incluido el sector postal como motor esencial de la economía de un país. Por lo tanto, es necesario que cada sector intercambie información sobre cada actividad. Esto permitirá aclarar la función de cada parte interesada en caso de un desastre. Esto debe incluir, por ejemplo, reuniones periódicas entre el Gobierno y los sectores económicos para determinar el papel de cada uno en la GRD, así como campañas públicas para procurar la cooperación de los ciudadanos cuando ocurren desastres naturales de entidad. La mitigación comprende asimismo aplicar políticas que dispongan controles del desarrollo o evaluaciones ambientales, a fin de reducir o eliminar el efecto que las actividades humanas tienen sobre el medio ambiente, por ejemplo:

- reducir físicamente el riesgo y la amenaza tanto como sea posible;
- establecer sistemas de alerta temprana;
- promover la resiliencia de la cadena de suministro.

## 4.6 Sinopsis de las cinco fases de la GRD

En la tabla que figura a continuación se describen brevemente cada una de las cinco fases de la GRD.

### FASE

### OBJETIVOS

### ACTIVIDADES

1

#### PREVENCIÓN

Esta fase comprende estrategias, inversiones y actividades destinadas a evitar que se generen riesgos de desastres y se exacerben los ya conocidos. La prevención del riesgo debe formar parte de las estrategias y operaciones de inversión organizacional.

Las actividades de prevención se llevan a cabo **en ausencia de** un desastre o una emergencia.

Entre las medidas de prevención del riesgo se encuentran la detección y el análisis periódicos de los riesgos de desastres, y el empleo de dicha información para orientar las políticas de inversión, la cadena de suministro y las operaciones de la organización. Estas medidas evitan que la organización genere, mediante el diseño o de forma accidental, nuevos riesgos de desastres, o que se exponga a los ya existentes. Un ejemplo de estas medidas sería invertir en la evaluación del riesgo de desastres y utilizar los resultados para orientar la toma de decisiones sobre la construcción de infraestructura, el diseño de la cadena de suministro y la ubicación de los activos y las instalaciones, e incluso la contratación y la capacitación de los recursos humanos. Tomadas en su conjunto, estas medidas contribuyen a una mayor toma de conciencia sobre el riesgo de desastres por parte de la organización, impiden que esta se vuelva vulnerable ante dichos riesgos, y evitan la exposición de su capital, activos y operaciones a las posibles consecuencias negativas del advenimiento de un desastre en primer lugar.

2

#### PREPARACIÓN

Prepararse para hacer frente a una emergencia

Esta fase comprende formular planes y prepararse para lo que se debe hacer, los sitios a los que hay que ir o las personas a las que se debe llamar para solicitar ayuda si ocurre un fenómeno. Estas acciones aumentan las posibilidades de lidiar correctamente con una emergencia, salvar vidas y contribuir a las operaciones de respuesta y rescate. Las actividades de preparación se llevan a cabo **antes** de que ocurra una emergencia.

Entre las medidas de preparación típicas se encuentran la planificación para las emergencias (plan de GRD, plan de continuidad de las operaciones, planes de contingencia), la formulación de acuerdos de ayuda mutua y memorandos de entendimiento, la capacitación de los empleados, la presupuestación y adquisición de vehículos y equipos, el mantenimiento de los insumos de emergencia, la construcción de un centro de operaciones para casos de emergencia, la elaboración de sistemas de comunicación, y la realización de simulacros de evacuación y ejercicios sobre desastres para capacitar al personal y evaluar las capacidades.

3

#### RESPUESTA

Responder de forma segura frente a una emergencia

Comprende las medidas que se toman para salvar vidas y evitar mayores daños a la propiedad en situaciones de emergencia. La respuesta consiste en poner en práctica los planes de preparación. La seguridad y el bienestar de las personas durante una emergencia dependen de lo bien preparadas que estén y de cómo respondan ante una crisis. Si se actúa con responsabilidad y seguridad, uno puede protegerse a sí mismo y a sus colegas. Las actividades de respuesta se llevan a cabo **durante** una emergencia.

Entre los ejemplos de respuestas seguras caben mencionar las siguientes: ponerse a cubierto y sostenerse con fuerza en un terremoto; dirigirse al sótano durante un tornado; ubicar a todos los empleados; apagar las válvulas de gas y la electricidad de los equipos (de ser posible) antes de evacuar; y llevar a cabo una evaluación de las instalaciones luego del desastre de forma segura. La respuesta también puede incluir acciones para rescatar vidas, como apagar incendios, hacer rescates de emergencia y brindar atención médica, y realizar actividades de búsqueda y rescate urbanos. Los equipos de respuesta inicial son los que normalmente llevan a cabo estas acciones.

## 4 RECUPERACIÓN

### Recuperarse luego de una emergencia

Comprende las medidas que se toman para volver a la normalidad o a una situación incluso más segura después de una emergencia. Luego de una emergencia y cuando ha pasado el peligro inmediato, preservar la seguridad y el bienestar depende de la capacidad para recuperarse de lo ocurrido y retomar las operaciones normales. Las actividades de recuperación se llevan a cabo **después** de una emergencia..

Las actividades de recuperación se centran en la limpieza de los escombros dejados por el desastre, la rehabilitación, la reconstrucción y la reanudación de las actividades. También es importante obtener asistencia económica para pagar las reparaciones. Durante la recuperación, se deben pensar y poner en práctica esfuerzos de mitigación que permitan disminuir los efectos de los desastres que ocurran en el futuro.

## 5 MITIGACIÓN

### Evitar o minimizar los efectos de las emergencias futuras

Esta fase comprende todas las actividades que evitan que ocurra una emergencia, reducen la probabilidad de que ocurra, o disminuyen los efectos perjudiciales de las amenazas que no se pueden evitar. Las actividades de mitigación deben estar pensadas mucho antes de que surja una emergencia. Las actividades de mitigación se llevan a cabo antes y después de las emergencias..

Las medidas de mitigación comprenden cumplir con las normas de seguridad, elevar o reubicar los edificios que pueden inundarse, trasladar los equipos como los generadores y los tableros eléctricos a pisos más altos, y reubicar los vehículos en terrenos más elevados. Estas medidas reducen el peligro y los efectos nocivos de las inundaciones. Los siguientes son otros ejemplos: instalar barreras para desviar las fuerzas del desastre (p. ej., diques en el caso de las inundaciones, o persianas para protegerse de los vientos con fuerza de huracán); tomar medidas preventivas activas, como liberar el agua de una represa o las acumulaciones de nieve para evitar una avalancha; adoptar códigos de construcción más exigentes que aumenten la resistencia de las estructuras ante los desastres (reconstruir mejor); y comprar seguros para reducir el impacto económico de los desastres (contra incendios, inundaciones, terremotos, etc.). Las medidas de mitigación pueden ser generales o aplicarse en relación con una amenaza particular, por lo general están basadas en las vulnerabilidades de la zona.

## 4.7 Listas de verificación de los procedimientos de emergencia

En el Anexo B se brindan una serie de listas de verificación que se aplican específicamente a determinadas amenazas naturales y fueron elaboradas para la Oficina Central y las oficinas sobre el terreno de los operadores postales (instalaciones de tratamiento, oficinas de correo, plantas de mantenimiento de los vehículos, etc.). Estas listas de verificación se centran en las actividades previas y posteriores al desastre (ciclo de vida de la GRD) y comprenden listas de verificación de medidas decisivas que se aplican a todas las amenazas, además de listas de verificación que se aplican a amenazas específicas que consisten en medidas decisivas iniciales (antes y durante el desastre), procedimientos de respuesta (las primeras 48 horas luego del desastre) y medidas de recuperación (después de transcurridas las primeras 48 horas). Se recomienda a los operadores postales que adapten y adopten estas listas de verificación según los resultados de su evaluación de vulnerabilidades y riesgos relativos a las amenazas naturales, y el contexto específico en el que se llevan a cabo sus operaciones.

### Ejemplo de una lista de verificación de los procedimientos de emergencia.

#### Tornado – Oficina Central

##### SITUACIÓN

### ACCIONES DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

##### TAREAS

- Si la Oficina Central puede verse afectada por una ALERTA o ADVERTENCIA DE TORNADO, informar a todos sus empleados dónde se encuentran los sitios designados de refugio en el lugar. Prepararse para ponerse a cubierto de inmediato si se activan las sirenas meteorológicas.
- Realizar un seguimiento de los informes de la prensa y las alertas meteorológicas..
- Informar a los empleados de cuáles son las vías de evacuación, los caminos que están cerrados y cualquier recomendación emitida por el Gobierno local o estatal.

### PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

- Si un tornado o viento fuerte daña las instalaciones de la Oficina Central, activar el equipo de gestión de emergencias y el centro de operaciones de emergencia, si corresponde, para que apoyen la labor de evaluación y comunicación..
- Elaborar informes de situación de forma periódica e indicar el estado de las 3P (las personas, las propiedades y los productos).

### MEDIDAS DE RECUPERACION

(después de 48 horas)

- Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que el edificio de la Oficina Central vuelva a funcionar o si es necesario realizar una descontaminación o limpieza antes de volver a ingresar.
- Comunicarse con el personal de mantenimiento de las instalaciones para obtener apoyo con la evaluación y las reparaciones de la Oficina Central. Las operaciones de recuperación deben centrarse en retirar los escombros y restablecer los servicios en primer lugar, y luego en rehabilitar y reconstruir.



# EVALUACIÓN DE LOS DAÑOS Y LAS NECESIDADES DESPUÉS DE UN DESASTRE Y LOS PROGRAMAS DE APOYO DE LA UPU

La situación posterior al desastre es un contexto complejo y exigente, en el cual la tarea más urgente es evaluar con rapidez las necesidades humanitarias y proporcionar socorro de emergencia a los afectados, con el fin de salvar vidas. Es habitual que el sector postal resulte afectado por los desastres naturales, tanto de forma directa como indirecta, debido a los efectos sobre la infraestructura crítica que es esencial para sus operaciones. Como se explica en la presente Guía, las actividades de respuesta y recuperación posteriores al desastre exigen una evaluación de los daños y las necesidades que surgen como consecuencia del desastre, así como la formulación de un plan integral de recuperación que genere un proceso de desarrollo sostenible en el que se tenga en cuenta de forma explícita la reducción del riesgo de desastres. Adoptar el protocolo de llevar a cabo una evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre como parte del programa general de GRD permite a los operadores postales garantizar que se tomen en cuenta las necesidades financieras del sector postal.

La UPU ha puesto en marcha varios programas con el objetivo de proporcionar asistencia de emergencia a los operadores postales después de un desastre. En los últimos años, las Oficinas de correos de diversos países afectados por desastres naturales han recibido financiamiento y asistencia de emergencia para restaurar rápidamente los servicios postales mediante:

- el **Fondo de Emergencia y Solidaridad (ESF)**, que ofrece asistencia de emergencia para volver a la normalidad de las actividades postales en zonas afectadas.
- el **Fondo destinado a la resiliencia ante desastres (DRF)**, basado en la metodología del equipo especial «Ayuda urgente y gestión de los riesgos de catástrofes» y financiado por una contribución voluntaria del Gobierno de Japón.

- Créditos financieros del **Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio(QSF)**.

## 5.1 Objetivo a nivel nacional de la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre

En 2008, la Unión Europea, el Banco Mundial y el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo acordaron movilizar instituciones miembros y recursos para armonizar los métodos de evaluación posterior a los desastres a fin de adoptar un abordaje coordinado que permitiera brindar un mejor apoyo a los gobiernos y las poblaciones afectadas. En virtud de este acuerdo, los socios que participan en la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre se comprometen a apoyar a los gobiernos para que se hagan cargo del proceso y lo dirijan.

La evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre es un mecanismo que permite realizar una evaluación conjunta y planificar la recuperación después de ocurrido un fenómeno de este tipo. En virtud de este mecanismo, las partes que participan procuran evaluar las consecuencias del desastre y definir una estrategia encaminada a la recuperación, lo que comprende estimar los recursos financieros necesarios. Se reúne información acerca de los aspectos socioeconómicos del daño, los efectos (las pérdidas económicas, las modificaciones de la distribución de los servicios provocadas por el desastre, la gestión pública y el riesgo), las repercusiones y las necesidades, además de poner de relieve las prioridades desde una perspectiva de

recuperación humana. El resultado acumulado es un informe consolidado que conduce a una estrategia de recuperación resiliente.

El objetivo principal de la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre es ayudar a los gobiernos a determinar la repercusión total que el desastre ha tenido en el país y, sobre la base de estas conclusiones, formular una estrategia de recuperación viable y sostenible para movilizar recursos técnicos y financieros. De ser necesario, este objetivo también abarca solicitar cooperación y asistencia externa adicional para poner en práctica la estrategia, según las capacidades financieras, técnicas e institucionales del país afectado. De forma más particular, los objetivos de las evaluaciones de las necesidades después de un desastre son los siguientes:

- Apoyar las evaluaciones dirigidas por el país e iniciar un proceso coordinado de planificación de la recuperación por medio de una plataforma interinstitucional coordinada que integre la labor concertada del sistema de las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Banco Mundial, otros donantes internacionales que participen, instituciones financieras y organizaciones no gubernamentales.
- Evaluar el efecto del desastre sobre la gestión pública, los procesos sociales, y el acceso a los productos y los servicios en todos los sectores, en particular su disponibilidad y calidad.
- Evaluar las pérdidas y el daño causados a la infraestructura física, los sectores productivos y la economía, lo que comprende evaluar las consecuencias macroeconómicas.
- Determinar todas las necesidades de recuperación y reconstrucción, y al mismo tiempo abordar los riesgos y las vulnerabilidades subyacentes de modo de reducir el riesgo y reconstruir mejor.
- Contribuir con la formulación de una estrategia de recuperación que establezca las necesidades prioritarias, las intervenciones de recuperación, los resultados esperados, y el costo de la recuperación y la reconstrucción.
- Ofrecer una base para movilizar recursos en pro de la recuperación y la reconstrucción, por medio de fuentes locales, nacionales e internacionales

Además de la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre, la Unión Europea, el Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo y el Banco Mundial apoyan la elaboración de un marco de recuperación en caso de desastres que se construye a partir de la información generada por medio de dicha evaluación. El marco de recuperación en caso de desastres define la visión de la recuperación, y establece los objetivos y las intervenciones de cada sector y región afectada. Sirve como un medio para establecer prioridades, secuenciar, planificar y poner en práctica la recuperación, y pretende reunir a las partes interesadas internacionales y nacionales detrás de un esfuerzo único de recuperación dirigido por el Gobierno.

## 5.1.1 El Correo y la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre

Las operaciones postales por lo general están incluidas en los sectores de infraestructura y comunicaciones de la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre. Una evaluación de este tipo realizada desde una perspectiva postal requiere información específica directamente relacionada con las repercusiones (los daños y las pérdidas) en el sector postal, por ejemplo los daños a la infraestructura (aeropuertos, centros de distribución, vehículos postales) y los productos. Esta información forma parte de la evaluación general de los daños que se lleva a cabo a nivel nacional, pero también debe ser recopilada y enviada a la UPU. Esto es de particular importancia para aquellos operadores postales que deseen obtener fondos de asistencia ante el desastre. La UPU actuará como punto de enlace y facilitará la recaudación de recursos y aportes de los países donantes para ayudar con las reparaciones y la reconstitución posterior a un desastre.



## Información de la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre que la UPU necesita

- 1 Establecer datos e información de referencia sobre el Correo previos al desastre, en particular la cantidad de instalaciones ocupadas, así como su tamaño, los activos y los equipos.
- 2 Determinar en qué medida resultaron afectados los empleados, las operaciones y la infraestructura del correo (3P), lo que comprende una estimación de los daños causados por el desastre y las pérdidas relacionadas con la interrupción de las operaciones.
- 3 Diseñar una estrategia para recuperar los recursos físicos y la infraestructura, y reanudar el servicio.

## 5.2 Programas de apoyo de la UPU

### 5.2.1 Fondo de Emergencia y Solidaridad (ESF)

La UPU ha publicado normas para la gestión administrativa del Fondo de Emergencia y Solidaridad, cuyo propósito es brindar a los miembros de la Unión vías y medios adicionales para responder de inmediato frente a los desastres naturales u otras situaciones especiales. Los desastres naturales a gran escala (inundaciones, terremotos, huracanes, incendios) cumplen con los requisitos para ser considerados de conformidad con las normas del Fondo de Emergencia y Solidaridad. El derecho a recibir asistencia de emergencia también dependerá del grado de los daños y se hará efectivo en especial cuando la infraestructura postal esté muy dañada o se haya dañado por completo, o cuando el funcionamiento de los servicios postales básicos corra grave peligro. El Fondo de Emergencia y Solidaridad se destina principalmente a las medidas de corto plazo encaminadas a restaurar los servicios postales básicos y a la formulación de planes de reconstrucción de la infraestructura dañada.

**Los Países miembros son responsables de las actividades de reconstrucción (medidas de mediano y largo plazo) y pueden solicitar el apoyo del Fondo de Emergencia y Solidaridad mediante el envío de una petición por correo electrónico al experto en GRD de la UPU a la dirección: DRM@upu.int..**

<http://www.upu.int/en/activities/disaster-risk-management-in-the-postal-sector/emergency-and-solidarity-fund.html>

## 5.2.2 Fondo destinado a la resiliencia ante desastres (DRF)

Habida cuenta de la frecuencia y magnitud cada vez mayor de los desastres, se torna cada vez más importante desarrollar servicios postales que sean resilientes ante los desastres para garantizar el suministro estable los servicios en todo el mundo. Se invita a los miembros de la Unión de los países en desarrollo, y en particular de los países menos adelantados, a realizar sus solicitudes para participar en proyectos de asistencia técnica en la gestión del riesgo de desastres para facilitar su preparación para los desastres naturales.

A continuación, se mencionan los tipos de proyectos de asistencia técnica amparados:

- Elaboración de nuevos planes de GRD o mejora de los ya existentes, tomando como base la Guía sobre la GRD de la UPU, que establece un marco general, conceptos, definiciones y la importancia de la GRD en el sector postal;
- Desarrollo de conocimientos en materia de GRD (capacitación, seminarios, consultoría a cargo de expertos); y
- Compra de equipamiento y materiales para las actividades de GRD, como por ejemplo, teléfonos satelitales, generadores y otros elementos que puedan utilizarse para estar preparados y responder a un desastre natural.

En general, el monto de apoyo financiero disponible para cada proyecto es entre 10 000 y 100 000 CHF. Sin embargo, la asignación presupuestaria se basa en un examen minucioso de la solicitud. La duración del proyecto se define en función de la naturaleza de la actividad. En principio, el proyecto debería culminarse en un plazo de 12 meses a partir de la fecha en que la Oficina Internacional de la UPU anuncie el o los proyectos seleccionados. Las solicitudes de asistencia técnica se revisan durante dos períodos de selección al año, en abril y en setiembre. Desde su primer lanzamiento en el año 2018, el programa de asistencia técnica ha aprobado solicitudes de financiación para proyectos de planificación, capacitación y compra de equipamiento asociada a la GRD.

**Los Países miembros deberán ponerse en contacto con un experto en GRD de la UPU (DRM@upu.int) para obtener más información relativa al DRF.**

**Se alienta a los Países miembros que tengan interés a presentar solicitudes de proyectos a través del formulario que se encuentra en el sitio web de la UPU:**

**<http://www.upu.int/en/activities/disaster-risk-management-in-the-postal-sector/drm-ta.html>**

## 5.2.3 Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS)

Cada una de las oficinas de Correos miembros, en cooperación con el coordinador regional de proyectos de la UPU, debe hacer una evaluación completa de las necesidades después de un desastre natural, en la que se enumeren los daños y las pérdidas causados a las operaciones postales, así como los planes iniciales de reconstrucción. Luego, la evaluación debe ser enviada a la Oficina Internacional de la UPU para que esta la examine.

La información contenida en la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre también puede ser de utilidad para los operadores postales que tengan recursos disponibles en su cuenta del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) de la UPU. Este fondo se financia mediante la asignación de gastos terminales complementarios a cuentas correspondientes a países específicos que administra el Consejo Fiduciario del FMCS, por medio de la Unidad del FMCS de la Oficina Internacional de la UPU. Los operadores postales pueden solicitar información a la Unidad del FMCS acerca del saldo y la disponibilidad de fondos de sus cuentas respectivas, y tienen la opción de enviar una solicitud para recibir fondos por una «vía rápida» a fin de utilizarlos para reparar infraestructura crítica del correo internacional dañada en un desastre. La «vía rápida» se refiere a la posibilidad que tienen los operadores postales que cumplan con los requisitos de solicitar que el Consejo de Administración apruebe rápidamente un proyecto del FMCS para reparar las instalaciones dañadas o reemplazar equipos o vehículos postales. Al igual que ocurre con el Fondo de Emergencia y Solidaridad, el uso del FMCS está regido por normas específicas, pero la Oficina Internacional está a disposición para ayudar al operador postal en el proceso.

Es posible que se pueda acceder a otros recursos locales, regionales, nacionales o internacionales que no estén relacionados con el sector postal, pero que puedan ser utilizados de todos modos por los operadores postales en el sector de las actividades relacionadas con la GRD. En el capítulo que figura a continuación se brinda más información acerca de este tema.

# SOCIOS Y RECURSOS DESTINADOS A LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

Se recomienda a los operadores postales utilizar una red de recursos y socios cuando elaboren un nuevo programa de GRD o fortalezcan las capacidades de gestión de desastres de su organización. Hay diversos centros de recursos disponibles a nivel local, nacional, regional y mundial.

## 6.1 Recursos locales y nacionales

Los socios y los recursos a nivel local y nacional suelen ser los organismos nacionales de gestión de desastres, las autoridades de planificación del desarrollo, los departamentos de planificación municipal y los equipos de respuesta inicial (la policía, los bomberos y los servicios de emergencia). En la primera categoría de socios se encuentran los responsables de tomar decisiones relativas al desarrollo, del cual es inexorable que el riesgo de desastres forme parte inherente. Los socios comprendidos en la última categoría son los que pueden contribuir a la difusión de advertencias, la planificación de vías de evacuación, y las operaciones de búsqueda y rescate. A nivel nacional, el Ministerio del Interior o Asuntos Internos, al igual que las organizaciones académicas y técnicas, como el Servicio de Estudios Geológicos y el Servicio Meteorológico nacional, pueden brindar recursos destinados a prevenir el riesgo y a realizar evaluaciones de reducción del riesgo, así como difundir advertencias precisas y oportunas, sensibilizar acerca de la preparación para las emergencias, educar y capacitar, y llevar a cabo operaciones de respuesta y recuperación luego de un desastre.

El sector postal suele formar parte de la infraestructura nacional de un país, y se espera que esté alineado con las políticas sobre resiliencia ante los desastres, que ponga en práctica medidas de prevención y reducción del riesgo, y que apoye las operaciones de socorro después de un desastre natural a gran escala. Esto brinda a los operadores postales la posibilidad de interactuar y capacitarse junto con otros organismos que normalmente participan en las actividades de gestión de las consecuencias, que en el caso de la prevención y la reducción del riesgo son las autoridades de gestión pública y desarrollo, además de las autoridades civiles y militares.

## 6.2 Recursos regionales y mundiales

Además de los recursos locales y nacionales, los operadores postales deben tomar en cuenta los recursos adicionales que suministran las organizaciones regionales y mundiales dedicadas a apoyar las iniciativas de GRD. Las organizaciones regionales suelen ser consideradas un puente eficaz entre los sistemas nacionales e internacionales, y a menudo constituyen una fuente mayor de información y conocimientos locales. Las organizaciones regionales, entre ellas las comisiones regionales de las Naciones Unidas, gozan de una posición privilegiada para ayudar a los países y a las organizaciones a hacer uso de las políticas y las normas regionales, el intercambio de mejores prácticas, las plataformas que permiten que la voz de la región cobre fuerza a nivel mundial, y la cooperación regional. Entre otras actividades, las organizaciones regionales formulan normas de la región que los gobiernos nacionales a menudo consultan para orientarse al formular sus políticas nacionales, promueven la creación de redes y foros regionales, organizan iniciativas de capacitación regional, y además elaboran protocolos conjuntos para la utilización de recursos militares en la respuesta a los desastres naturales.



## Riesgo volcánico en Italia

Poste Italiane (el Correo italiano) es miembro activo de la Comisión Nacional para Actualizar el Plan de Emergencia del Monte Vesubio. Esta Comisión está integrada por el Departamento de Protección Civil, universidades, autoridades locales y regionales, equipos de respuesta inicial y prestadores de servicios.

Desde 1995, ha participado en varios ejercicios y simulacros de evacuación.

Dentro de la zona roja del Monte Vesubio, es decir, la zona que se encuentra en mayor riesgo de erupción volcánica, Poste Italiane tiene 41 edificios y administra más de 300 000 cuentas bancarias, 500 000 bonos que generan intereses y 58 250 pagos mensuales por concepto de pensiones.

El plan de contingencia comprende transferir las operaciones postales según un plan previamente designado de reubicación de la población afectada. El plan de emergencia del Monte Vesubio prevé la reubicación de unas 600 000 personas dentro de un plazo de siete días



Entre las organizaciones internacionales, la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres, el Fondo Mundial para la Reducción de los Desastres y la Recuperación, el Banco Mundial, y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja son algunas de las organizaciones más activas en cuanto a la sensibilización en materia de GRD, la elaboración de programas de capacitación y las operaciones de socorro en caso de desastres. Las organizaciones regionales también cuentan con recursos que responden a las características y las necesidades de la zona que atienden, y comprenden mejor las dificultades que los países deben enfrentar para reducir y gestionar el riesgo de desastres. Muchas de ellas suministran información, publicaciones, capacitación y otras herramientas valiosas que pueden ser de utilidad para los operadores postales. En el Anexo F se enumeran por región algunos ejemplos de estas organizaciones que se podrían consultar para obtener más información.

Además, la UPU celebró un memorando de entendimiento con la Organización Meteorológica Mundial, que es un organismo especializado de las Naciones Unidas responsable de la meteorología (el tiempo y el clima), la hidrología operativa y las ciencias geofísicas relacionadas. El objetivo de la asociación entre la Organización Meteorológica Mundial y la UPU es ayudar a los operadores postales a hacer frente a las dificultades que plantea la reducción del riesgo de desastres y a aumentar su nivel de preparación, mediante el suministro de información climática y meteorológica más personalizada y específica frente a los desastres naturales. Esta cooperación aumentará la resiliencia de los operadores postales ante este tipo de fenómenos y los ayudará a planificar mejor sus operaciones. Los Correos también pueden desempeñar un papel importante en la transmisión de información meteorológica a las comunidades locales y en el diseño de sistemas de alerta temprana.



## ANEXOS | **HERRAMIENTAS**



# DESASTRES NATURALES Y PANDEMIA

## A.1 Eventos hidro-meteorológicos

### A.1.1 Huracanes, ciclones o tifones

Huracán, tifón y ciclón tropical son diferentes nombres para el mismo tipo de sistema ciclónico violento que se forma en los trópicos, con vientos de 120 km/h (74 mi/h) o más. La mayoría de las veces también provocan fuertes precipitaciones y, en las zonas costeras, marejada ciclónica. Esta última puede hacer que, a medida que el sistema se acerca a la costa, el nivel del mar supere el que habitualmente alcanza la marea alta. Si bien se trata de sistemas de menor intensidad, las tormentas tropicales pueden tener consecuencias semejantes a las que se asocian con los huracanes y, en algunos casos, incluso peores. En el cuadro que figura a continuación se muestra un método de clasificación de los huracanes, ciclones o tifones que establece diversas categorías sobre la base de la medición de los vientos sostenidos (Saffir-Simpson). Otros organismos meteorológicos o centros meteorológicos regionales especializados, como los de Japón y Australia, emplean escalas ligeramente modificadas para medir la intensidad del viento.

CATEGORÍA	VIENTOS	EFFECTOS
<b>UNO</b>	119–152 km/h (74–95 mi/h)	Las estructuras edilicias no exhiben verdaderos daños. Se dañan principalmente las casas rodantes sin anclaje, los árboles y los arbustos. Se observa asimismo alguna inundación en los caminos costeros y daños leves en los muelles.
<b>DOS</b>	154–177 km/h (96–110 mi/h)	Algún daño en los techos, puertas y ventanas de las edificaciones. La vegetación, las casas rodantes y los muelles exhiben daños considerables. Las rutas de escape en zonas bajas y costeras se inundan de 2 a 4 horas antes de la llegada del centro. Las embarcaciones pequeñas en los fondeaderos sin protección rompen amarras.
<b>TRES</b>	178–207 km/h (111–129 mi/h)	Las residencias pequeñas y las construcciones auxiliares sufren algunos daños estructurales, con una pequeña cantidad de muros cortina fisurados. Las casas rodantes se destruyen. Las inundaciones cerca de la costa destruyen las estructuras más pequeñas y los escombros flotantes provocan daños en las más grandes. Los terrenos con una altitud constantemente inferior a 1,5 m (5 pies) por encima del nivel del mar pueden inundarse hasta alcanzar una distancia de 13 km (8 millas) de la costa o más.
<b>CUATRO</b>	209–251 km/h (130–156 mi/h)	Fisuras más generalizadas en los muros cortina y derrumbe completo de la estructura del techo en las residencias pequeñas. Gran erosión en las playas. Daños importantes en los pisos bajos de las estructuras cercanas a la costa. Los terrenos con una altitud constantemente inferior a 3 m (10 pies) por encima del nivel del mar pueden inundarse y requerir la evacuación masiva de las zonas residenciales hasta alcanzar una distancia de casi 10 km (6 millas) de la costa.
<b>CINCO</b>	252 km/h y superiores (157 mi/h y superiores)	Derrumbe completo de los techos de muchas residencias y edificios industriales. Algunas edificaciones se derrumban por completo y las construcciones auxiliares se vuelan o desplazan. Daños importantes en los pisos bajos de todas las estructuras situadas a menos de 5 m (15 pies) sobre el nivel del mar y a una distancia inferior a unos 450 m (500 yardas) de la costa. Puede ser necesario evacuar de forma masiva las zonas residenciales ubicadas en terrenos bajos a una distancia de menos de 8 a 16 km (5 a 10 millas) de la costa.



## A.1.2 Inundaciones

Una inundación ocurre cuando el agua se desborda y se desplaza sobre terrenos que normalmente son secos. Las inundaciones pueden ocurrir cuando hay lluvias abundantes, cuando las olas del océano llegan a la costa, cuando la nieve se derrite a un ritmo demasiado rápido como para que los ríos puedan desplazar el volumen de agua resultante dentro de su curso habitual, o cuando se rompe una presa o un terraplén. Cuando ocurre una inundación, el agua puede alcanzar solo algunos centímetros de altura o puede cubrir una casa hasta el techo. Esto puede suceder rápidamente o durante un período prolongado, y puede durar algunos días, algunas semanas o más tiempo. Las inundaciones son el tipo de desastre hidrometeorológico más habitual y extendido.

Las inundaciones repentinas son el tipo de inundación más peligrosa, porque pueden ocurrir sin previo aviso o con un tiempo de aviso muy breve, y combinan la fuerza destructiva de una inundación con la imposibilidad de predecirla y una velocidad extraordinaria. Las inundaciones repentinas pueden ocurrir en cualquier lugar después de una precipitación que haya sido más fuerte de lo que los sistemas de drenaje de la zona estén preparados para afrontar. También pueden caracterizarse por el hecho de que las aguas pluviales llenen el cauce de los arroyos o ríos que normalmente son secos, junto con el de los ríos y arroyos que ya tienen agua, lo que hace que el nivel del agua se eleve con rapidez en un breve lapso de tiempo.

Las zonas muy pobladas se enfrentan a un riesgo elevado de sufrir inundaciones repentinas. La construcción de edificios, carreteras, entradas de vehículos y estacionamientos aumenta la escorrentía, al reducir la cantidad de lluvia que el suelo absorbe. Esta escorrentía aumenta las posibilidades de que ocurra una inundación repentina. A veces, las corrientes que atraviesan las ciudades y los pueblos se encaminan hacia las zonas subterráneas a través de los desagües pluviales.

Las zonas cercanas a los ríos corren riesgo de padecer inundaciones repentinas. A menudo se construyen muros de contención o terraplenes a lo largo de los ríos, para evitar que el agua inunde los terrenos adyacentes cuando se eleva. El

derrumbe de esos terraplenes puede provocar inundaciones repentinas devastadoras. El derrumbe de las represas también puede enviar un volumen repentino y destructivo de agua corriente abajo.

Las montañas y las colinas empinadas generan una escorrentía rápida y hacen que el nivel de las corrientes se eleve velozmente. Los suelos rocosos y arcillosos no dejan que el agua se infiltre mucho en ellos, y el suelo saturado también puede provocar inundaciones repentinas. Las precipitaciones muy intensas pueden causar inundaciones, incluso en suelos secos.

## A.1.3 Tormentas tropicales

Una tormenta tropical es un tipo de sistema meteorológico que surge en zonas tropicales. Sus características son similares a las de un tifón, ciclón tropical o huracán, pero no es tan intensa. El viento por lo general alcanza una velocidad que va de 72 a 135 km/h (de 39 a 73 mi/h), que es inferior a la velocidad que se observa en un tifón, ciclón tropical o huracán. Aun así, la fuerza del viento puede provocar daños y asociarse con una marejada ciclónica, en particular si recalca cuando hay marea alta. Las tormentas tropicales también pueden estar asociadas con lluvias muy fuertes, lo que podría provocar fácilmente una inundación repentina o el desbordamiento de los ríos. Si la velocidad del viento fuera inferior o superior, entonces el fenómeno pertenecería a otra categoría: si fuera inferior, se trataría de una depresión tropical; si fuera superior, se trataría de un huracán.

El viento y el agua son las dos causas principales de daños durante las tormentas tropicales:

- **Daños causados por el viento:** vientos fuertes, escombros que se desplazan por el aire, etc.
- **Daños causados por el agua:** lluvia fuerte, marejada ciclónica, elevación del nivel del agua y olas de gran tamaño, aludes de lodo.

Entre las zonas donde las tormentas tropicales ocurren con mayor frecuencia se encuentran los océanos Pacífico, Atlántico e Índico, el Pacífico Sur (cerca de Australia) y el mar Árabe.

## A.2 Tornados

Un tornado es un remolino destructivo que se desplaza y se compone de vientos que giran. Tiene la apariencia de una nube con forma de embudo y avanza debajo de un gran sistema de tormenta. La gravedad de los tornados se mide por medio de la escala F (de Fujita), la cual comprende las siguientes categorías:

CATEGORÍA DE LA ESCALA FUJITA	VELOCIDAD DEL VIENTO	DAÑOS CAUSADOS
<b>F-0</b>	64–115 km/h (40–72 mi/h)	Leves. Daña las chimeneas y rompe las ramas de los árboles.
<b>F-1</b>	117–180 km/h (73–112 mi/h)	Moderados. Separa las casas rodantes de sus cimientos o las tumba.
<b>F-2</b>	181–252 km/h (113–157 mi/h)	Considerables. Destruye las casas rodantes y arranca los árboles de raíz.
<b>F-3</b>	254–331 km/h (158–206 mi/h)	Graves. Derrumba techos y paredes, tumba trenes, levanta los coches del suelo.
<b>F-4</b>	333–418 km/h (207–260 mi/h)	Devastadores. Derrumba paredes bien construidas.
<b>F-5</b>	420–511 km/h (261–318 mi/h)	Daños violentos. Levanta las casas de sus cimientos y las desplaza distancias considerables. Lanza los automóviles a distancias de hasta 100 m.

## A.3 Terremotos

Un terremoto es un temblor repentino y violento del suelo, que a veces provoca gran destrucción y ocurre como resultado de movimientos dentro de la corteza terrestre y las placas tectónicas, o debido a la actividad volcánica. La gravedad de los terremotos se mide por medio de la escala de Richter, la cual comprende las siguientes categorías:

CATEGORÍA	MAGNITUD DE RICHTER	DAÑOS CAUSADOS
<b>MENOR</b>	<3.9	Por lo general no es perceptible, pero el sismógrafo lo registra.
<b>LEVE</b>	4–4.9	Por lo general es perceptible, pero solo provoca daños leves.
<b>MODERADO</b>	5–5.9	Daños leves a las edificaciones y otras estructuras y objetos sueltos.
<b>FUERTE</b>	6–6.9	Puede provocar muchos daños en zonas más pobladas, volcar vehículos, fracturar paredes, hacer caer el revoque y romper los caños.
<b>MAYOR</b>	7–7.9	Provoca daños importantes. Puede demoler por completo edificaciones y líneas férreas, además de provocar fenómenos adicionales, como por ejemplo deslizamientos de tierra e inundaciones.
<b>GRAN TERREMOTO</b>	8 ou plus	Destrucción total de la infraestructura; la elevación y caída del suelo se aprecia visualmente.



心



POSTAL SERVICE  
JUSCO

SC01



## A.4 Incendios forestales

Un incendio forestal es un incendio destructivo y descontrolado que ocurre en las zonas silvestres o en las áreas rurales. Los incendios forestales son peligrosos y, en las zonas proclives a ellos, las personas deben prepararse y atender las recomendaciones de las autoridades pertinentes cuando ocurren. A menudo se los mide según la gravedad de la quema y la cantidad de tiempo necesario para que se recupere la vegetación.

## A.5 Tsunami

Tsunami es una palabra japonesa que se traduce como ola portuaria. Los tsunamis por lo general se asocian con los terremotos, las erupciones volcánicas y los deslizamientos de tierra, todos los cuales pueden provocar un movimiento repentino de la columna de agua en el océano y generar olas que se desplazan rápidamente. Un tsunami es una serie de olas que puede provocar inundación y destrucción cuando llega a la tierra. Se recomienda a las personas que viven en zonas vulnerables que se informen acerca de los sistemas locales de alerta de tsunami. El sitio web del Grupo Consultivo Australiano en materia de Tsunamis (ATAG) es una buena fuente de información y se puede consultar en la siguiente dirección: <https://knowledge.aidr.org.au/resources/the-ultimate-guide-tsunami/#>.

## A.6 Tormentas de invierno

Una tormenta de invierno grande puede durar varios días y estar acompañada por vientos fuertes, lluvia helada o aguanieve, fuertes nevadas y temperaturas frías. Las personas pueden quedar aisladas en sus hogares, sin servicios. Las nevadas fuertes y las ventiscas pueden dejar a los automovilistas atrapados en sus vehículos. Salir a caminar para buscar ayuda en medio de una ventisca puede tener consecuencias mortales.

Las tormentas invernales pueden ir desde una nevada moderada que dura algunas horas, hasta ventiscas con nieve cegadora impulsada por el viento que duran varios días. Algunas tormentas de invierno pueden ser lo suficientemente grandes como para afectar zonas extensas, mientras que otras pueden afectar a una sola comunidad. Muchas tormentas de invierno llegan acompañadas de bajas temperaturas y fuertes nevadas o ventiscas capaces de reducir gravemente la visibilidad.

El aguanieve es lluvia que cae sobre una superficie con una temperatura bajo cero: esto hace que el agua se congele sobre superficies como los árboles, los coches y los caminos, y forme una capa de hielo. Las tormentas de hielo ocurren cuando el aguanieve cae y se congela de inmediato al golpear sobre la superficie; las comunicaciones y la electricidad se pueden interrumpir por varios días y puede haber pequeñas acumulaciones de hielo que sean extremadamente peligrosas para los automovilistas y los peatones.

## A.7 Erupciones volcánicas

Las erupciones volcánicas pueden eyectar gases calientes y peligrosos, cenizas, lava y rocas capaces de causar una destrucción devastadora y gran mortalidad. Las erupciones volcánicas se miden en una escala denominada Índice de explosividad volcánica (IEV), y se clasifican según el volumen de eyección, la altura del penacho y la frecuencia de la erupción. El índice de explosividad volcánica va de 0 a 8. En el caso del IEV igual a 0, el volumen de eyección es inferior a 10 000 m<sup>3</sup> y la altura del penacho es de menos de 100 m (estas erupciones ocurren de forma persistente). Una erupción volcánica con un IEV de 8 posee un volumen de eyección que supera los 1000 km<sup>3</sup>, un penacho con una altura de más de 50 km y una frecuencia superior a los 10 000 años.

La asfixia es la causa más común de muerte debida a una erupción volcánica. La exposición a las cenizas puede ser dañina. Los niños pequeños, los ancianos y las personas con afecciones respiratorias como el asma, el enfisema y otras enfermedades pulmonares crónicas pueden tener problemas si respiran ceniza volcánica.

Es posible que las erupciones volcánicas provoquen otras amenazas colaterales, en particular inundaciones, aludes de lodo, cortes de electricidad, contaminación del agua potable e incendios forestales. Entre los problemas de salud asociados con estos fenómenos se encuentran las enfermedades infecciosas, las enfermedades respiratorias, las quemaduras, las lesiones provocadas por caídas, y los accidentes de tránsito debido a que la ceniza hace que los caminos se vuelvan resbaladizos y disminuya la visibilidad. No obstante, si se atienden las advertencias, las posibilidades de padecer efectos perjudiciales para la salud debido a una erupción volcánica disminuyen considerablemente.

## A.8 Gripe pandémica

Una gripe pandémica es un brote epidémico a nivel mundial de un nuevo virus A de Influenza. Las pandemias suceden cuando emergen nuevos virus A de Influenza que sean capaces de infectar a las personas fácilmente y contagiarse entre personas de manera eficaz y sostenida. Una pandemia es una epidemia de una enfermedad que se expande en una gran región, por ejemplo, varios continentes o a nivel mundial. La expansión de una enfermedad endémica con una cantidad estable de personas infectadas no es una pandemia. Asimismo, la pandemia de la gripe en general no incluye a las recurrencias de la gripe estacional. A lo largo de la historia, han ocurrido varias pandemias de enfermedades como la viruela y la tuberculosis. Una de las pandemias más devastadoras que tuvo lugar durante el siglo XIV, fue la Peste Negra que se estima provocó la muerte de entre 75 y 200 millones de personas. Algunas pandemias actuales han sido causadas por el VIH/SIDA y la enfermedad del coronavirus en 2019. Otras pandemias notorias han sido la pandemia de la influenza en 1918 (gripe española) y la pandemia de la gripe de 2009 (H1N1).

**TRADUCTION MANQUANTE**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido seis fases de alerta de pandemia:

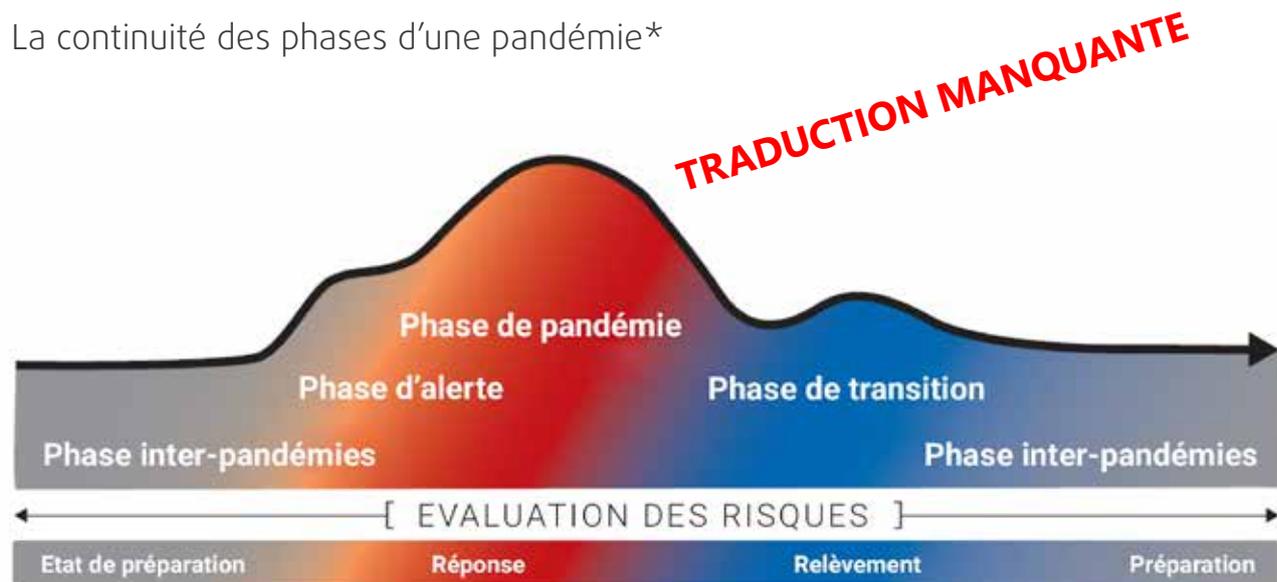
- 1 En la naturaleza, los virus de influenza circulan permanentemente entre animales, en particular, entre aves. Si bien dichos virus podrían en teoría desarrollarse como virus pandémicos, en la **FASE 1** no se reporta que virus que circulan entre animales se transmitan a humanos.
- 2 En la **FASE 2**, se conoce que un virus de influenza animal que circula entre animales domésticos o salvajes se transmite a humanos y, por lo tanto, se considera una posible amenaza pandémica.
- 3 En la **FASE 3**, un virus reordenado entre animales o entre un humano y un animal ha causado casos esporádicos o pequeños grupos de contagios entre personas, pero no ha ocasionado una transmisión entre humanos que sea suficiente como para sostener brotes a nivel de la comunidad. La transmisión entre personas podría ocurrir en determinadas circunstancias, por ejemplo, cuando existe un contacto cercano entre una persona infectada y una persona cuidadora que no tenga protección. Sin embargo, la transmisión limitada y bajo circunstancias específicas no indica que el virus haya alcanzado el nivel de transmisibilidad entre humanos necesario para causar una pandemia.
- 4 La **FASE 4** se caracteriza porque se verifica la transmisión entre personas de un virus reordenado de influenza entre animales o entre un humano y un animal que sea capaz de generar un «brote a nivel comunitario». La capacidad para causar brotes de la enfermedad sostenidos en una comunidad aumenta el riesgo de que se desate una pandemia. Cualquier país que sospeche o haya comprobado un acontecimiento de estas características deberá consultar urgentemente a la OMS para que la situación pueda evaluarse en conjunto y se tome una decisión por parte del país afectado si se justifica la puesta en marcha de una operación para evitar la propagación de la pandemia. La Fase 4 indica un aumento considerable del riesgo de pandemia pero no significa necesariamente que sea un resultado inevitable.
- 5 La **FASE 5** se caracteriza por una diseminación entre humanos del virus al menos entre dos países en una región de la OMS. Mientras que la mayoría de los países no se verán afectados en esta etapa, la declaración de la Fase 5 es una señal clara de que la pandemia es inminente y que el tiempo para organizar, comunicar y poner en marcha las medidas de mitigación planificadas es breve.
- 6 La **FASE 6** es la fase de la pandemia. Se caracteriza por brotes a nivel comunitario en al menos un país de una región diferente de la OMS además de la definida en la Fase 5. A partir de la denominación de esta fase se entenderá que está teniendo lugar una pandemia

## DESCRIPTION OMS DES PHASES DE PANDÉMIE

PHASE	DESCRIPTION
PHASE 1	Aucun cas d'infection chez l'homme due à un virus circulant chez les animaux n'a été signalé.
PHASE 2	On sait qu'un virus grippal animal circulant chez des animaux domestiques ou sauvages a provoqué des infections chez l'homme et il est de ce fait considéré comme constituant une menace potentielle de pandémie.
PHASE 3	Un virus grippal réassorti animal ou animal-humain a été à l'origine de cas sporadiques ou de petits groupes de cas de maladie dans la population, mais n'a pas entraîné de transmission interhumaine suffisamment efficace pour maintenir les flambées à l'échelon communautaire.
PHASE 4	La transmission interhumaine d'un virus grippal réassorti animal ou animal-humain capable de provoquer des flambées à l'échelon communautaire a été vérifiée.
PHASE 5	Le virus identifié a provoqué des flambées soutenues à l'échelon communautaire dans au moins deux pays d'une même région OMS.
PHASE 6	Outre les critères définis pour la phase 5, le même virus a provoqué des flambées soutenues à l'échelon communautaire dans au moins un pays d'une autre région de l'OMS.
PÉRIODE SUIVANT LE PIC DE LA PANDÉMIE	Le nombre de cas de grippe pandémique a chuté au-dessous de celui observé lors du pic dans la plupart des pays exerçant une surveillance adéquate.
PÉRIODE POST-PANDÉMIQUE	L'activité a retrouvé les niveaux normalement observés pour la grippe saisonnière dans la plupart des pays exerçant une surveillance adéquate.

**TRADUCTION MANQUANTE**

## La continuidad des phases d'une pandémie\*



\* Cette continuité correspond à une «moyenne mondiale» des cas, au fil du temps, s'appuie sur une évaluation continue des risques et est conforme à la continuité plus large de la gestion des risques liés aux situations d'urgence.

Durante el período posterior al pico, los niveles de la enfermedad pandémica en la mayoría de los países con una vigilancia adecuada descenderán por debajo de los picos observados. El período posterior a la actividad máxima significa que la actividad pandémica está disminuyendo; sin embargo, no se sabe si podrían ocurrir otras oleadas y los países necesitarán estar preparados para una segunda oleada.

Las pandemias anteriores se han caracterizado por oleadas de actividad distribuidas a lo largo de varios meses. Una vez que la actividad de la enfermedad desciende, las tareas de comunicación serán fundamentales para equilibrar la información con la posibilidad de otra oleada. Las oleadas pandémicas pueden repetirse meses más tarde por lo que una señal de «tranquilidad» puede ser prematura. A continuación, se presenta una representación de las fases pandémicas y cómo se vinculan con el ciclo de vida de la gestión de riesgos en situaciones de emergencias («el Proceso continuo de las fases de una pandemia» de la OMS).

En la etapa posterior a la pandemia, la enfermedad de la gripe retornará a los valores habituales de una gripe estacional. Se espera que el virus pandémico se comporte como un virus A de influenza estacional. En esta etapa, es importante mantener los controles y actualizar los planes de preparación y respuesta a la pandemia de manera acorde. Podría ser necesaria una etapa de recuperación y evaluación intensa.

**La OMS publicó una guía denominada: «La gestión de riesgos ante una pandemia de gripe» que presenta el enfoque de la gestión de los riesgos sanitarios en situaciones de emergencia que contempla todo tipo de peligros en la gestión de los riesgos que derivan de una pandemia de gripe. El documento se encuentra disponible en varios idiomas en:**

[www.who.int/influenza/preparedness/pandemic/influenza\\_risk\\_management/en/](http://www.who.int/influenza/preparedness/pandemic/influenza_risk_management/en/)

**La Agencia Federal para el Manejo de Emergencia de los Estados Unidos (FEMA, por sus siglas en inglés) también publicó una plantilla de plan ante una pandemia:**

[www.fema.gov/media-library/assets/documents/93250](http://www.fema.gov/media-library/assets/documents/93250)



# LISTAS DE VERIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA EN CASO DE DESASTRE NATURAL



El presente Anexo contiene una serie de listas de verificación de los procedimientos de emergencia que se deben aplicar en caso de desastre, las cuales se diseñaron con el propósito de facilitar las fases de la GRD previas al desastre (mitigación y preparación), así como las posteriores (respuesta y recuperación). Entre las citadas listas hay una que contiene medidas decisivas generales (que no se refieren a una amenaza en particular), y otras que se aplican a cada una de las amenazas naturales específicas y están dirigidas a la Oficina Central (personal directivo superior) y a las oficinas sobre el terreno (instalaciones de tratamiento, oficinas de correo, puntos de venta, etc.). Las listas de verificación referidas a amenazas particulares se codifican con colores, para diferenciar entre los siguientes:

- **medidas** que se deben tomar antes y durante el desastre;
- **procedimientos de respuesta** durante las primeras 48 horas posteriores al desastre; y
- **medidas de recuperación** que se deben aplicar después de las primeras 48 horas.

Estas listas de verificación deben considerarse un modelo inicial que debe adaptarse y afinarse según las necesidades específicas y la aplicabilidad de las amenazas naturales señaladas en la presente Guía sobre GRD. Para elaborar las listas de verificación iniciales se utilizaron las mejores prácticas del sector, y las listas se deben revisar y actualizar de forma periódica a la luz de las modificaciones operativas o de la infraestructura, así como de las recomendaciones de los informes posteriores a la acción redactados después de los ejercicios o de los fenómenos de la vida real. Se recomienda a los operadores postales que se familiaricen con las listas de verificación y las distribuyan entre su personal. Estas deben ser revisadas a modo de preparación para cada temporada de huracanes, ciclones o tifones, y deben constituir la base para planificar la respuesta ante fenómenos previstos e imprevistos.



LISTAS DE VERIFICACIÓN  
DE MEDIDAS DECISIVAS GENERALES  
**OFICINA CENTRAL**

## EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN Y MEDIDAS

Llevar a cabo una evaluación inicial del edificio de la Oficina Central inmediatamente después del desastre natural. Esta debe incluir los siguientes datos:

### B.1 Listas de verificación de medidas decisivas generales – Oficina Central

#### PERSONAS

- Contabilizar a todos los empleados, visitantes y contratistas
- Situación de los empleados de la Oficina Central, así como la cantidad de lesionados y el grado de lesión.
- Llamar a los equipos locales de respuesta inicial, si hay lesionados, y brindar datos sobre las lesiones.
- Designar a un empleado para que realice un seguimiento de la prensa local (radio y televisión), en particular, de los informes meteorológicos.
- Activar el equipo de gestión de emergencias de la Oficina Central, con inclusión del personal directivo superior y el personal clave. Elaborar un cronograma para que funcione las 24 horas, si es preciso.
- Identificar y asignar a una persona para que haga el seguimiento de todas las decisiones y comunicaciones que ingresen y salgan del centro de operaciones de emergencia, y las registre
- Determinar si el incidente tiene el potencial de aumentar sus proporciones o provocar mayores daños, o si es potencialmente mortal.
- Alentar a los empleados que se encuentren en el establecimiento a que permanezcan allí si dirigirse a sus casas podría ponerlos en peligro.
- Comunicarse con los empleados que estuvieran trabajando fuera de la Oficina Central en el momento del incidente, proporcionarles instrucciones para que permanezcan seguros, y comunicarles la situación y sus consecuencias.
- Comunicar información actualizada a los empleados a medida que esta sea brindada por la prensa y las autoridades locales y nacionales.
- Si no es posible continuar con las operaciones en la Oficina Central, indicar a todos los empleados que trabajan en ella que se dirijan a una instalación alternativa designada por la persona a cargo de la emergencia. Consultar el plan de continuidad de las operaciones para obtener más datos.
- Si el incidente ocurre fuera del horario de trabajo, se debe instar a los empleados a utilizar los medios locales y la línea directa de emergencia que les corresponde, si la hubiera, para recibir instrucciones acerca de dónde deben presentarse.
- Coordinar con recursos internos (RR. HH. y Comunicaciones) para actualizar los mensajes de la línea directa de emergencia destinados a los empleados de la Oficina Central, a fin de indicar procedimientos y sitios de presentación, si corresponde.

## EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN Y MEDIDAS

Llevar a cabo una evaluación inicial del edificio de la Oficina Central inmediatamente después del desastre natural. Esta debe incluir los siguientes datos:

### B.1 Listas de verificación de medidas decisivas generales – Oficina Central

#### PROPIEDAD

- Estructura del edificio de la Oficina Central
- Determinar si hay alguna situación en el edificio de la Oficina Central que pueda presentar problemas a los empleados o al público en relación con la seguridad, la salud o el medio ambiente.
- Funcionamiento de los servicios; verificar en especial si el teléfono funciona y si hay olor a gas o humo.
- Determinar si el fenómeno y la situación ameritan evacuar el edificio de la Oficina Central.
- Determinar en qué medida se han dañado las instalaciones de la Oficina Central y cuáles son las reparaciones necesarias.
- Determinar cuáles son los principales sistemas (agua, electricidad, gas, combustible) que deben asegurarse.
- Comunicarse con el departamento de mantenimiento de las instalaciones (insertar número de teléfono \_\_\_\_), para que evalúe los daños y haga las reparaciones.
- En el caso de los fenómenos a gran escala, comunicarse con las instalaciones postales dentro de la zona afectada lo antes posible por medio de los protocolos establecidos.
- Si el edificio de la Oficina Central no resulta afectado por el desastre natural, evaluar qué efectos ha tenido en las oficinas sobre el terreno.

#### PRODUCTO

- Velar por que el edificio de la Oficina Central y sus activos estén protegidos. Entre otros, debería incluir el correo, los sellos, las existencias, los objetos de valor, equipos informáticos y expedientes impresos irremplazables
- Establecer contacto con la Policía y las fuerzas de seguridad locales cuando sea necesario.
- Recopilar toda la información de contacto del personal de la Oficina Central y las oficinas sobre el terreno y asegurarse de que se ha guardado fuera de las oficinas

## MEDIDAS DECISIVAS RECUPERACIÓN

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.1.1 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado – Oficina Central

#### TAREAS



Si la Oficina Central puede verse afectada por una **ALERTA** o **ADVERTENCIA DE TORNADO**, informar a todos sus empleados dónde se encuentran los sitios designados de refugio en el lugar. Prepararse para ponerse a cubierto de inmediato si se activan las sirenas meteorológicas.



Si se indica que hay que refugiarse en el lugar, cerciorarse de que todos los empleados se presenten en los sitios designados y ubicarlos a todos (contarlos uno por uno). Seguir el plan de evacuación de emergencia de la Oficina Central.



Realizar un seguimiento de los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.



Tomar las medidas que correspondan para aislar las zonas dañadas de las instalaciones. Apagar los servicios que estén dañados, de ser posible (gas, agua).



Cuando sea seguro, determinar si hay algún empleado lesionado o ausente. Comunicarse con el número de emergencia de los equipos de respuesta inicial de la zona a fin de obtener atención médica y apoyo para la búsqueda.



Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de las oficinas sobre el terreno.



Si el edificio de la Oficina Central no resulta afectado por el incidente, averiguar si las oficinas sobre el terreno sí resultaron afectadas y pasar a la lista de verificación de emergencia destinada a las dependencias.



Realizar un seguimiento de los informes de la prensa y de las alertas meteorológicas.



Informar a los empleados de cuáles son las vías de evacuación, los caminos que están cerrados y cualquier recomendación emitida por el Gobierno local o estatal.



Avisar al personal de las oficinas sobre el terreno acerca de la situación e informarles de su evolución a medida que sea necesario.



Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.



Velar por que las oficinas sobre el terreno que estén fuera de la zona que puede ser afectada por un tornado cuenten con planes y procedimientos para implementar procesos de cambio de dirección en los refugios para evacuados, si corresponde.



Contribuir con el establecimiento de sitios de emergencia.



Recordar a las oficinas sobre el terreno que deben estacionar los vehículos de modo tal de minimizar los daños (estacionarlos uno junto a otro, tanto de costado, como adelante y atrás).



Cerciorarse de que los centros de tratamiento del correo cuenten con un plan para reabastecerse de combustible en caso de emergencia, si este no puede obtenerse en las estaciones de servicio.



Procurar que las oficinas sobre el terreno se comuniquen con las autoridades locales para saber si los funcionarios de la zona tienen previsto anunciar una evacuación obligatoria y, en tal caso, dónde y en qué circunstancias lo harían.



Velar por que las oficinas sobre el terreno (instalaciones de tratamiento y oficinas de correo) cuenten con planes para migrar sus programas de clasificación a instalaciones alternativas.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.1.1 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado – Oficina Central

#### TAREAS

- Si un tornado o viento fuerte daña las instalaciones de la Oficina Central, activar el equipo de gestión de emergencias y el centro de operaciones de emergencia, si corresponde, para que apoyen la labor de evaluación y comunicación.
- Elaborar informes de situación de forma periódica e indicar el estado de las 3P (las personas, las propiedades y los productos).
- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia.
- Dialogar con los equipos de respuesta inicial para determinar en qué medida se ha dañado la zona y durante cuánto tiempo es probable que este incidente afecte el edificio de la Oficina Central.
- Decidir si es necesario trasladar las operaciones de la Oficina Central a una instalación alternativa. Los incidentes cuya duración prevista sea de 24 horas o más pueden ameritar la activación de un establecimiento alternativo.
- Garantizar la seguridad de los empleados.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Transmitir a los empleados mensajes relativos a la seguridad vinculada con este fenómeno. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si la hubiera.
- Avisar a los organismos nacionales correspondientes si las operaciones de la Oficina Central se han trasladado a instalaciones alternativas.
- Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones de la Oficina Central, en caso de que los daños a las instalaciones o las consecuencias sobre la zona inmediata sean graves. Informar a las oficinas sobre el terreno y a las partes interesadas externas que corresponda, si las operaciones se trasladan a instalaciones alternativas.
- Establecer comunicación con el personal de las oficinas sobre el terreno. Es posible que las redes de telefonía celular y fija estén sobrecargadas. Considerar la posibilidad de enviar mensajes de texto (SMS) y utilizar servicios prioritarios de telecomunicaciones, si los hubiera. Emplear teléfonos satelitales donde los haya.
- Determinar cuán amplios son los cortes de electricidad y si es necesario obtener combustible o generadores de emergencia.
- Prever un stock de comidas preparadas de emergencia y agua embotellada para el equipo de gestión de emergencias, en primer lugar, así como también para los empleados, si se los refugia en el lugar.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Llevar a cabo la evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad.
- Realizar un seguimiento de los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.1.1 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado – Oficina Central

#### TAREAS

- Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que el edificio de la Oficina Central vuelva a funcionar o si es necesario realizar una descontaminación o limpieza antes de volver a ingresar.
- Comunicarse con el personal de mantenimiento de las instalaciones para obtener apoyo con la evaluación y las reparaciones de la Oficina Central. Las operaciones de recuperación deben centrarse en retirar los escombros y restablecer los servicios en primer lugar, y luego en rehabilitar y reconstruir.
- Cubrir las ventanas rotas con láminas de plástico y los techos rotos con lona impermeable resistente para evitar que la lluvia ingrese al edificio.
- Hacer un seguimiento del trabajo de reparación y restauración relacionado con todas las operaciones esenciales. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.
- Si el tornado afectó las oficinas sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.
- Apoyar a las oficinas sobre el terreno que hayan sido afectadas por el tornado para que puedan procesar la gran cantidad prevista de solicitudes de cambio de dirección.
- Si se indicó al personal de la Oficina Central que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la Oficina Central.
- Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.
- Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

## MEDIDAS DECISIVAS RECUPERACIÓN

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.1.2 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina – Oficina Central

#### TAREAS

- Velar por que se pongan en práctica todas las medidas correctivas que surgieron de los informes posteriores a la acción de la temporada anterior.
- Realizar un seguimiento de las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial y los organismos nacionales), así como los informes de la prensa.
- Si es posible que una **INUNDACIÓN** afecte el edificio de la Oficina Central, prepararse para evacuar las instalaciones, hacer un recuento de los empleados y trasladar las operaciones, si la situación así lo exige.
- Si el edificio de la Oficina Central no resulta afectado por el incidente, averiguar si las oficinas sobre el terreno sí resultaron afectadas y poner en práctica procedimientos de emergencia en el terreno.
- Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de la Oficina Central.
- Si las aguas de la INUNDACIÓN llegan a las instalaciones de la Oficina Central, evacuar o refugiarse en el lugar según lo exija la situación (refugiarse en los pisos más elevados). Seguir el plan de evacuación de emergencia de la Oficina Central. El procedimiento preferido es evacuar antes de que las aguas lleguen a las instalaciones.
- Avisar al personal de las oficinas sobre el terreno acerca de la situación e informarles de su evolución a medida que sea necesario.
- Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.
- Asignar tareas de preparación y confirmar que el personal de la Oficina Central y las oficinas sobre el terreno las hayan llevado a cabo.
- Velar por que las dependencias sobre el terreno que estén fuera de la zona que puede ser afectada por una inundación cuenten con planes y procedimientos para implementar procesos de cambio de dirección en los refugios para evacuados, si corresponde.
- Contribuir con el establecimiento de sitios de emergencia para las instalaciones afectadas.
- Indicar a las oficinas sobre el terreno que desafecten los buzones situados en zonas con probabilidades de ser afectadas por una inundación.
- Trasladar los vehículos de la Oficina Central a terrenos más elevados (a un sitio identificado previamente), si hay tiempo para hacerlo. Asegurar los activos, en particular la correspondencia, los sellos, el dinero, los registros esenciales y los equipos electrónicos, colocándolos en sitios que estén por encima del nivel previsto que puede alcanzar el agua, a fin de limitar los daños.
- Realizar un seguimiento del cierre de los caminos y de las rutas alternativas para la evacuación. Monitorear la prensa local para ver los informes relacionados con el incidente. Informar a los empleados de cuáles son las vías de evacuación, los caminos que están cerrados y cualquier recomendación emitida por el Gobierno local o estatal.
- Velar por que las oficinas sobre el terreno evalúen la posibilidad de que las zonas de estacionamiento de vehículos se inunden, y que hagan planes para reubicarlos en terrenos más elevados y reabastecerlos de combustible.
- Cerciorarse de que las oficinas sobre el terreno cuenten con un plan para reabastecerse de combustible y obtener generadores en caso de emergencia, si no hay combustible en las estaciones de servicio.
- Procurar que las instalaciones se comuniquen con las autoridades locales para saber si los funcionarios de la zona tienen previsto anunciar una evacuación obligatoria y, en tal caso, dónde y en qué circunstancias lo harían.
- Determinar los sitios hacia los cuales es probable que el agua y los escombros sean arrastrados y se acumulen alrededor del edificio de la Oficina Central, y colocar barreras (sacos de arena y grava, rollos de fibra, tablas, madera contrachapada, láminas de plástico, juntas de caucho y bloques de hormigón) en las rutas que se espera que el agua siga, para desviarla.
- Velar por que las dependencias cuenten con planes para migrar sus programas de clasificación a instalaciones alternativas.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.1.2 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina – Oficina Central

#### TAREAS

- Activar el equipo de gestión de emergencias y el centro de operaciones de emergencia de la Oficina Central cuando sea necesario, para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y haga un seguimiento de ellas.
- Garantizar la seguridad de los empleados. Las aguas de las inundaciones con frecuencia están contaminadas con aguas residuales sin tratar, productos químicos y animales salvajes peligrosos, como lagartos y serpientes. Utilizar los equipos de protección personal que correspondan.
- Elaborar informes de situación de forma periódica e indicar el estado de las 3P (las personas, las propiedades y los productos).
- Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones y reubicar las operaciones de la Oficina Central en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la Oficina Central o las consecuencias sobre la zona inmediata sean graves. Los incidentes cuya duración prevista sea de 24 horas o más pueden ameritar la activación de un establecimiento alternativo. Informar a las oficinas sobre el terreno y a las partes interesadas externas que corresponda, si las operaciones se trasladan a instalaciones alternativas.
- Establecer comunicación con el personal de las oficinas sobre el terreno. Es posible que las redes de telefonía celular y fija estén sobrecargadas. Considerar la posibilidad de enviar mensajes de texto (SMS) y utilizar servicios prioritarios de telecomunicaciones, si los hubiera. Emplear teléfonos satelitales donde los haya.
- Determinar cuán amplios son los cortes de electricidad y si es necesario obtener combustible o generadores de emergencia.
- Prever un stock de comidas preparadas de emergencia y agua embotellada para el equipo de gestión de emergencias, en primer lugar, así como también para los empleados, si se los refugia en el lugar.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Llevar a cabo la evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Transmitir a los empleados mensajes relativos a la seguridad vinculada con este fenómeno. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si la hubiera.
- Realizar un seguimiento de los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.1.2 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina –

#### Oficina Central

#### TAREAS



Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que el edificio de la Oficina Central vuelva a funcionar o si es necesario realizar una descontaminación o limpieza antes de volver a ingresar.



Cuando la inundación comience a retirarse, centrar la labor inicial en bombear el agua para extraerla, y secar el contenido del edificio. Para ello se necesitan ventiladores y deshumidificadores. Tal vez haya que quitar las alfombras y el aislamiento de las paredes que estén húmedos. Es posible que se deba recurrir a un contratista especializado para limpiar el agua de la inundación y el moho. Según el nivel de humedad y la temperatura, el moho comienza a formarse luego de 24 a 48 horas.



Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.



Si la inundación afectó las oficinas sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.



Brindar orientación sobre qué hacer con la correspondencia, el dinero y los sellos que hayan sido contaminados por el agua de la inundación.



Apoyar a las oficinas sobre el terreno que hayan sido afectadas por la inundación para que puedan procesar la gran cantidad prevista de solicitudes de cambio de dirección.



Si se indicó al personal de la Oficina Central que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la Oficina Central.



Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

### B.1.3 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón – Oficina Central

#### TAREAS

- Velar por que se pongan en práctica todas las medidas correctivas que surgieron de los informes posteriores a la acción de la temporada anterior.
- Realizar un seguimiento de las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial y los organismos nacionales), así como los informes de la prensa.
- Si se pronostica un **HURACÁN, CICLÓN O TIFÓN** que pueda afectar el edificio de la Oficina Central, activar el equipo de gestión de emergencias o el centro de operaciones de emergencia cuando sea necesario, para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de la Oficina Central.
- Si el edificio de la Oficina Central no resulta afectado por el incidente, averiguar si las oficinas sobre el terreno sí resultaron afectadas y poner en práctica procedimientos de emergencia en el terreno.
- Según cuál sea la trayectoria prevista del huracán, ciclón o tifón, emitir un aviso de cierre de la Oficina Central antes de que ocurra. Es probable que antes y después de la llegada del huracán, ciclón o tifón, haya vientos devastadores, marejada ciclónica, precipitaciones fuertes e inundaciones.
- Informar a los empleados de cuáles son las vías de evacuación, los caminos que están cerrados y cualquier recomendación emitida por el Gobierno local o nacional.
- Avisar al personal de las oficinas sobre el terreno acerca de la situación e informarles de su evolución a medida que sea necesario.
- Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.
- Velar por que las oficinas sobre el terreno que estén fuera de la zona que puede ser afectada por un huracán, ciclón o tifón cuenten con planes y procedimientos para implementar procesos de cambio de dirección en los refugios para evacuados, si corresponde.
- Contribuir con el establecimiento de sitios alternativos para las oficinas sobre el terreno que se encuentren en la zona de impacto.
- Procurar que exista un proceso para desafectar los buzones situados en zonas con probabilidades de ser afectadas por el huracán, ciclón o tifón.
- Cargar combustible en los vehículos de la Oficina Central y estacionarlos en terrenos más elevados identificados previamente, de modo tal de minimizar los daños (estacionarlos uno junto a otro, tanto de costado, como adelante y atrás). Asegurar los activos, en particular la correspondencia, los sellos, el dinero, los registros esenciales y los equipos electrónicos, colocándolos en sitios que estén por encima del nivel previsto que puede alcanzar el agua, a fin de limitar los daños si se prevé una inundación.
- Velar por que las oficinas sobre el terreno evalúen la posibilidad de que las zonas de estacionamiento de vehículos se inunden, y que hagan planes para reubicarlos en terrenos más elevados y reabastecerlos de combustible.
- Cerciorarse de que las oficinas sobre el terreno cuenten con un plan para reabastecerse de combustible y obtener generadores en caso de emergencia, si no hay combustible en las estaciones de servicio.
- Procurar que las instalaciones se comuniquen con las autoridades locales para saber si los funcionarios de la zona tienen previsto anunciar una evacuación obligatoria y, en tal caso, dónde y en qué circunstancias lo harían.
- Si se prevé que ocurra una inundación, determinar los sitios hacia los cuales es probable que el agua y los escombros sean arrastrados y se acumulen alrededor del edificio de la Oficina Central, y colocar barreras (sacos de arena y grava, rollos de fibra, tablas, madera contrachapada, láminas de plástico, juntas de caucho y bloques de hormigón) en las rutas que se espera que el agua siga, para desviarla.
- S'assurer que les Oficinas sobre el terreno (installations de traitement et bureaux de poste) disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.1.3 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón – Oficina Central

#### TAREAS

- Luego de pasada la fuerza inicial del huracán, ciclón o tifón, indicar al equipo de gestión de emergencias de la Oficina Central que establezca los límites de las zonas afectadas.
- Garantizar la seguridad de los empleados que participen en los procedimientos de respuesta.
- Elaborar informes de situación de forma periódica e indicar el estado de las 3P (las personas, las propiedades y los productos).
- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica.
- Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones y reubicar las operaciones de la Oficina Central en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la Oficina Central o las consecuencias sobre la zona inmediata sean graves. Los incidentes cuya duración prevista sea de 24 horas o más pueden ameritar la activación de un establecimiento alternativo. Informar a las oficinas sobre el terreno y a las partes interesadas externas que corresponda, si las operaciones se trasladan a instalaciones alternativas.
- Establecer comunicación con el personal de las oficinas sobre el terreno. Es posible que las redes de telefonía celular y fija estén sobrecargadas. Considerar la posibilidad de enviar mensajes de texto (SMS) y utilizar servicios prioritarios de telecomunicaciones, si los hubiera. Emplear teléfonos satelitales donde los haya.
- Determinar cuán amplios son los cortes de electricidad y si es necesario obtener combustible o generadores de emergencia.
- Prever un stock de comidas preparadas de emergencia y agua embotellada para el equipo de gestión de emergencias, en primer lugar, así como también para los empleados, si se los refugia en el lugar.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Llevar a cabo la evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Transmitir a los empleados mensajes relativos a la seguridad vinculada con este fenómeno. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si la hubiera.
- Continuar atentos a los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.1.3 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón – Oficina Central

#### TAREAS

- Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que el edificio de la Oficina Central vuelva a funcionar o si es necesario realizar una descontaminación o limpieza antes de volver a ingresar.
- Cuando la inundación comience a retirarse y los vientos amainen, centrar la labor inicial en bombear el agua para extraerla, y secar el contenido del edificio. Para ello se necesitan ventiladores y deshumidificadores. Tal vez haya que quitar las alfombras y el aislamiento de las paredes que estén húmedos. Es posible que se deba recurrir a un contratista especializado para limpiar el agua de la inundación y el moho. Según el nivel de humedad y la temperatura, el moho comienza a formarse luego de 24 a 48 horas.
- Cubrir las ventanas rotas con láminas de plástico y los techos rotos con lona impermeable resistente para evitar que ingrese más lluvia al edificio.
- Asignar personal al centro de operaciones de emergencia (posiblemente para mantenerlo en funcionamiento de forma ininterrumpida), a fin de que coordine las medidas de recuperación.
- Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.
- Si el huracán, ciclón o tifón afectó las oficinas sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.
- Apoyar a las oficinas sobre el terreno que hayan sido afectadas por el huracán, ciclón o tifón para que puedan procesar la gran cantidad prevista de solicitudes de cambio de dirección.
- Si se indicó al personal de la Oficina Central que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la Oficina Central.
- Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.
- Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

### B.1.4 Lista de verificación de emergencia en caso de terremotos – Oficina Central

#### TAREAS

- Velar por que se pongan en práctica todas las medidas correctivas que surgieron de los informes posteriores a la acción de la temporada anterior.
- Luego de un **TERREMOTO** que afecte el edificio de la Oficina Central, activar el equipo de gestión de emergencias o el centro de operaciones de emergencia cuando sea necesario, para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Indicar a los empleados de la Oficina Central que se encuentren dentro del edificio que se refugien en el lugar, se mantengan alejados de las ventanas y pongan en práctica la técnica de agacharse, cubrirse y agarrarse.
 



Los empleados no deben salir del edificio de inmediato ni hasta que hayan menguado los temblores secundarios, a menos que haya olor a gas o a productos químicos. Al evacuar el edificio, no se deben utilizar los ascensores. Los empleados de la Oficina Central que se encontraban fuera del edificio deben mantenerse fuera hasta que el temblor se detenga y trasladarse a una zona abierta, alejada de los edificios, las luces de la calle, las columnas de los servicios y los cables de electricidad.
- Cuando sea seguro, hacer un recuento del personal y determinar si hay algún empleado lesionado o ausente. Comunicarse con el número de emergencia de la zona a fin de obtener atención médica y apoyo para la búsqueda.
- Continuar atentos a los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.
- Tomar las medidas que correspondan para aislar las zonas dañadas del edificio de la Oficina Central. Apagar los servicios que estén dañados (gas, agua), utilizando las válvulas de corte situadas en el exterior, de ser posible. No ingresar al edificio hasta que se haya realizado una evaluación estructural.
- Si el edificio de la Oficina Central no resulta afectado por un terremoto, averiguar si las oficinas sobre el terreno sí resultaron afectadas y poner en práctica procedimientos de emergencia en el terreno.
- Informar a los empleados de cuáles son las vías de evacuación, los caminos que están cerrados y cualquier recomendación emitida por el Gobierno local o estatal.
- Avisar al personal de las oficinas sobre el terreno acerca de la situación e informarles de su evolución a medida que sea necesario.
- Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.
- Velar por que las oficinas sobre el terreno que estén fuera de la zona que puede ser afectada por un terremoto cuenten con planes y procedimientos para implementar procesos de cambio de dirección en los refugios para evacuados, si corresponde.
- Cerciorarse de que las oficinas sobre el terreno cuenten con un plan para reabastecerse de combustible y obtener generadores en caso de emergencia, si no hay combustible en las estaciones de servicio.
- Procurar que las instalaciones se comuniquen con las autoridades locales para saber si los funcionarios de la zona tienen previsto anunciar una evacuación obligatoria y, en tal caso, dónde y en qué circunstancias lo harían.
- Velar por que las oficinas sobre el terreno (instalaciones de tratamiento y oficinas de correo) cuenten con planes para migrar sus programas de clasificación a instalaciones alternativas.
- Evaluar las lesiones que hayan padecido los empleados y llamar al número de emergencia de la zona para obtener atención médica.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.1.4 Lista de verificación de emergencia en caso de terremotos – Oficina Central

#### TAREAS

- Después del último temblor secundario, llevar a cabo una evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad.
- Si un terremoto daña el edificio de la Oficina Central, activar el equipo de gestión de emergencias y el centro de operaciones de emergencia de la Oficina Central, si corresponde, para apoyar la labor de evaluación y comunicación.
- Elaborar informes de situación de forma periódica e indicar el estado de las 3P (las personas, las propiedades y los productos).
- Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones y reubicar las operaciones de la Oficina Central en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la Oficina Central o las consecuencias sobre la zona inmediata sean graves. Los incidentes cuya duración prevista sea de 24 horas o más pueden ameritar la activación de un establecimiento alternativo. Informar a las oficinas sobre el terreno y a las partes interesadas externas que corresponda, si las operaciones se trasladan a instalaciones alternativas.
- Establecer comunicación con el personal de las oficinas sobre el terreno. Es posible que las redes de telefonía celular y fija estén sobrecargadas. Considerar la posibilidad de enviar mensajes de texto (SMS) y utilizar servicios prioritarios de telecomunicaciones, si los hubiera. Emplear teléfonos satelitales donde los haya.
- Averiguar en qué medida se han dañado la oficinas sobre el terreno y ayudar a coordinar y priorizar las evaluaciones de los daños.
- Determinar cuán amplios son los cortes de electricidad y si es necesario obtener combustible o generadores de emergencia.
- Fijarse si después del terremoto hay fugas de gas u otros efectos sobre los servicios. Evacuar las instalaciones si se sospecha que hay una fuga de gas. Estar atento a los cables de electricidad que se hayan caído fuera del edificio de la Oficina Central.
- Prever un stock de comidas preparadas de emergencia y agua embotellada para el equipo de gestión de emergencias, en primer lugar, así como también para los empleados, si se los refugia en el lugar.
- Asegurar el edificio de la Oficina Central y los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Transmitir a los empleados mensajes relativos a la seguridad vinculada con este fenómeno. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si la hubiera.
- Continuar atentos a los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.1.4 Lista de verificación de emergencia en caso de terremotos – Oficina Central

#### TAREAS



Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que el edificio de la Oficina Central vuelva a funcionar o si es necesario realizar una descontaminación o limpieza antes de volver a ingresar. Es posible que se deba recurrir a un contratista especializado para llevar a cabo la evaluación estructural del edificio.



Una vez que hayan desaparecido los temblores secundarios (esto puede tardar varios días luego de un terremoto grande), centrar la labor inicial en retirar los escombros del edificio de la Oficina Central y las zonas circundantes. Tal vez el edificio de la Oficina Central se deba apuntalar y reforzar debido a los daños estructurales. Cuando una estructura resulta muy dañada, las autoridades locales pueden condenarla a ser demolida y no se puede volver a ocupar.



Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.



Si el terremoto afectó las oficinas sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.



Apoyar a las oficinas sobre el terreno que hayan sido afectadas por el terremoto para que puedan procesar la gran cantidad prevista de solicitudes de cambio de dirección.



Si se indicó al personal de la Oficina Central que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la Oficina Central.



Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.1.5 Lista de verificación de emergencia en caso de incendios forestales – Oficina Central

#### TAREAS

- Velar por que se pongan en práctica todas las medidas correctivas que surgieron de los informes posteriores a la acción de la temporada anterior.
- Realizar un seguimiento de las alertas meteorológicas (organismos locales y nacionales), así como de los informes de la prensa.
- Determinar los límites geográficos del **INCENDIO FORESTAL**, así como el efecto que puede tener sobre el edificio de la Oficina Central y, según la información que se reciba de diversos medios noticiosos y de los equipos de respuesta inicial, establecer si es necesario cerrar o evacuar el edificio de la Oficina Central.
- Si el edificio de la Oficina Central no resulta afectado por el incidente, averiguar si las oficinas sobre el terreno sí resultaron afectadas y poner en práctica procedimientos de emergencia en el terreno.
- Si es necesario evacuar, evaluar la seguridad del edificio en relación con la seguridad del procedimiento y las vías de evacuación.
- Si es seguro evacuar, seguir los procedimientos de evacuación descritos en el plan de evacuación de emergencia del edificio de la Oficina Central. Esto comprende llevar a cabo los procedimientos de recuento del personal.
- Al evacuar, asegurar el acceso al edificio de la Oficina Central y a los activos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero). Apagar la línea principal de suministro de gas que llega al edificio.
- Trasladar los vehículos a una zona segura, si es posible y seguro hacerlo.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.1.5 Lista de verificación de emergencia en caso de incendios forestales – Oficina Central

#### TAREAS



En función de los efectos provocados por el incendio forestal, considerar la posibilidad de activar el equipo de gestión de emergencias o el centro de operaciones de emergencia de la Oficina Central cuando sea necesario, para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.



Elaborar informes de situación de forma periódica e indicar el estado de las 3P (las personas, las propiedades y los productos).



Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones y reubicar las operaciones de la Oficina Central en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la Oficina Central o las consecuencias sobre la zona inmediata sean graves. Los incidentes cuya duración prevista sea de 24 horas o más pueden ameritar la activación de un establecimiento alternativo. Informar a las oficinas sobre el terreno y a las partes interesadas externas que corresponda, si las operaciones se trasladan a instalaciones alternativas.



Establecer comunicación con el personal de las oficinas sobre el terreno. Es posible que las redes de telefonía celular y fija estén sobrecargadas. Considerar la posibilidad de enviar mensajes de texto (SMS) y utilizar servicios prioritarios de telecomunicaciones, si los hubiera. Emplear teléfonos satelitales donde los haya.



Luego de que el incendio forestal deje de estar activo, llevar a cabo una evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad.



Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Transmitir a los empleados mensajes relativos a la seguridad vinculada con este fenómeno. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si la hubiera.



Estar atentos a los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.1.5 Lista de verificación de emergencia en caso de incendios forestales – Oficina Central

#### TAREAS



Si el edificio se dañó, coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que el edificio de la Oficina Central vuelva a funcionar o si es necesario realizar reparaciones o reconstruir antes de volver a ingresar.



Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.



Si el incendio forestal afectó las oficinas sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.



Apoyar a las oficinas sobre el terreno que hayan sido afectadas por el terremoto para que puedan procesar la gran cantidad prevista de solicitudes de cambio de dirección.



Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.



Si se indicó al personal de la Oficina Central que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la Oficina Central.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.1.6 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami – Oficina Central

#### TAREAS

- A la primera advertencia de **TSUNAMI** que afecte el edificio de la Oficina Central, se debe activar el equipo de gestión de emergencias y comenzar a aplicar medidas de emergencia. Tal vez se recomienden rutas de evacuación diferentes de las que estaban previstas. Es posible que las autoridades locales indiquen que hay que dirigirse a terrenos más elevados. Se deben seguir sus recomendaciones.
- Velar por que se pongan en práctica todas las medidas correctivas que surgieron de los informes posteriores a la acción de la temporada anterior.
- Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de la Oficina Central.
- Si el edificio de la Oficina Central no resulta afectado por el fenómeno, averiguar si las oficinas sobre el terreno sí resultaron afectadas y poner en práctica procedimientos de emergencia en el terreno.
- Estar atentos a los informes de la prensa y las alertas nacionales de tsunami.
- Informar a los empleados de cuáles son las vías de evacuación, los caminos que están cerrados y cualquier recomendación emitida por el Gobierno local o nacional.
- Determinar si los vehículos, los equipos y demás activos postales deben trasladarse a otras instalaciones o a una instalación provisoria (si el tiempo lo permite).
- Avisar al personal de las oficinas sobre el terreno acerca de la situación e informarles de cómo evoluciona la situación de las 3P a medida que sea necesario.
- Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.
- Velar por que las oficinas sobre el terreno que estén fuera de la zona que puede ser afectada por un tsunami cuenten con planes y procedimientos para implementar procesos de cambio de dirección en los refugios para evacuados, si corresponde.
- Contribuir con el establecimiento de sitios alternativos para las oficinas sobre el terreno que se encuentren en la zona de impacto.
- Velar por que las oficinas sobre el terreno (instalaciones de tratamiento y oficinas de correo) cuenten con planes para migrar sus programas de clasificación a instalaciones alternativas.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.1.6 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami – Oficina Central

#### TAREAS

- Luego de que el tsunami se haya retirado, activar el equipo de gestión de emergencias de la Oficina Central e indicarle que establezca los límites de las zonas afectadas.
- Pensar en la posibilidad de activar el centro de operaciones de emergencia si es preciso, para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Garantizar la seguridad de los empleados que participen en los procedimientos de respuesta. Las olas asociadas con los tsunamis con frecuencia están contaminadas con aguas residuales sin tratar y productos químicos, y pueden dejar vastas zonas cubiertas de escombros. Utilizar los equipos de protección personal que correspondan.
- Si el edificio de la Oficina Central se encontraba en el camino del tsunami, llevar a cabo una evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad.
- Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones y reubicar las operaciones de la Oficina Central en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la Oficina Central o las consecuencias sobre la zona inmediata sean graves. Los incidentes cuya duración prevista sea de 24 horas o más pueden ameritar la activación de un establecimiento alternativo. Informar a las oficinas sobre el terreno y a las partes interesadas externas que corresponda, si las operaciones se trasladan a instalaciones alternativas.
- Establecer comunicación con el personal de las oficinas sobre el terreno. Es posible que las redes de telefonía celular y fija estén sobrecargadas. Considerar la posibilidad de enviar mensajes de texto (SMS) y utilizar servicios prioritarios de telecomunicaciones, si los hubiera. Emplear teléfonos satelitales donde los haya.
- Determinar cuán amplios son los cortes de electricidad y si es necesario obtener combustible o generadores de emergencia.
- Prever un stock de comidas preparadas de emergencia y agua embotellada para el equipo de gestión de emergencias, en primer lugar, así como también para los empleados, si se los refugia en el lugar.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Transmitir a los empleados mensajes relativos a la seguridad vinculada con este fenómeno. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si la hubiera.
- Continuar atentos a los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.1.6 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami – Oficina Central

#### TAREAS

- Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que el edificio de la Oficina Central vuelva a funcionar o si es necesario realizar una descontaminación o limpieza antes de volver a ingresar.
- Cuando las aguas del tsunami comiencen a retirarse, centrar la labor inicial en retirar escombros, bombear el agua para extraerla, y secar el contenido del edificio. Para ello se necesitan ventiladores y deshumidificadores. Tal vez haya que quitar las alfombras y el aislamiento de las paredes que estén húmedos. Es posible que se deba recurrir a un contratista especializado para limpiar el agua y el moho. Según el nivel de humedad y la temperatura, el moho comienza a formarse luego de 24 a 48 horas.
- Asignar personal al centro de operaciones de emergencia (posiblemente para mantenerlo en funcionamiento de forma ininterrumpida), a fin de que coordine las medidas de recuperación.
- Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.
- Si la inundación afectó las oficinas sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.
- Si se indicó al personal de la Oficina Central que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la Oficina Central.
- Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.
- Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.1.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno – Oficina Central

#### TAREAS

- Velar por que se pongan en práctica todas las medidas correctivas que surgieron de los informes posteriores a la acción de la temporada anterior.
- Realizar un seguimiento de las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial y los organismos nacionales), así como los informes de la prensa.
- Si hay posibilidades de que el edificio de la Oficina Central sea afectado por **TORMENTAS INVERNALES**, preparar a los empleados transmitiéndoles precauciones de seguridad e información meteorológica antes de la llegada de la tormenta.
- Si el edificio de la Oficina Central no resulta afectado por el fenómeno, averiguar si las oficinas sobre el terreno sí resultaron afectadas y poner en práctica procedimientos de emergencia en el terreno.
- Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de la Oficina Central.
- Pensar en la posibilidad de activar de forma limitada el equipo de gestión de emergencias o el centro de operaciones de emergencia de la Oficina Central si es preciso, para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Cargar combustible en los vehículos de la Oficina Central y rellenar los tanques de los generadores de emergencia.
- Cerciorarse de que las oficinas sobre el terreno cuenten con un plan para reabastecerse de combustible y obtener generadores en caso de emergencia, si no hay combustible en las estaciones de servicio.
- Tener en cuenta los efectos que la tormenta puede tener (cortes de electricidad, traslado limitado, etc.). Hacer los arreglos necesarios para brindar apoyo de emergencia a fin de sustituir los servicios que dejen de funcionar, si es posible.
- Velar por que las oficinas sobre el terreno (instalaciones de tratamiento, oficinas de correo) que se encuentren en el camino de la tormenta cuenten con planes para migrar sus programas de clasificación a instalaciones alternativas.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.1.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno – Oficina Central

#### TAREAS

- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica.
- Continuar atentos a los informes de la prensa y las alertas meteorológicas nacionales para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.
- Determinar si es posible mantener las operaciones de la Oficina Central con una cantidad mínima de personal o haciendo que este trabajo de forma remota. Avisar al personal de la Oficina Central sobre las decisiones que se tomen.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Transmitir a los empleados mensajes relativos a la seguridad vinculada con el incidente. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si corresponde.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.1.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno – Oficina Central

#### TAREAS



Si el edificio se dañó, coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que el edificio de la Oficina Central vuelva a funcionar, o coordinar la evaluación o reparación de las instalaciones antes de volver a ingresar.



Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.1.8 Lista de verificación de emergencia en caso de erupción volcánica – Oficina Central

#### TAREAS

- Estar atentos a las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial y los organismos nacionales), así como a los informes de la prensa.
- A la primera advertencia de **ERUPCIÓN VOLCÁNICA** que pueda afectar el edificio de la Oficina Central, aplicar medidas de emergencia. Tal vez se recomienden rutas de evacuación diferentes de las que estaban previstas para alejarse del edificio de la Oficina Central.
- Evaluar si conviene evacuar o refugiarse en el lugar, según la distancia y el tipo de erupción (lahar, flujo piroclástico o flujo de lava). Seguir las recomendaciones de los funcionarios locales.
- Si se avisa que es necesario evacuar porque hay una erupción inminente, abandonar el edificio de la Oficina Central de inmediato. Considerar la posibilidad de utilizar un vehículo y, durante el traslado, mantener las puertas y las ventanas cerradas y el sistema de aire acondicionado apagado. Se debe atravesar la senda de peligro o, si esto no es posible, conducir en dirección contraria a él. Hay que estar atento a las amenazas no habituales que pueda haber en el camino, como las rocas lanzadas por la explosión volcánica. No se debe conducir cuando hay una gran precipitación de cenizas, dado que estas pueden atascar el motor y dejar varado el vehículo.
- Si se da permiso para refugiarse en el lugar, cerrar todas las puertas y ventanas. Apagar todos los ventiladores y los sistemas de calefacción y aire acondicionado. Durante una precipitación de cenizas, tal vez no sea posible refugiarse en el lugar durante un período prolongado, dado que el peso de las cenizas acumuladas sobre el techo de la edificación puede ser peligroso. Si es necesario desplazarse en el exterior durante una precipitación de cenizas, se deben usar camisas de manga larga, pantalones largos, gafas de seguridad y respiradores descartables contra las partículas. Si los ojos, la nariz y la garganta se irritan debido a los gases y humos volcánicos, hay que alejarse de la zona de inmediato.
- Si hay un arroyo o un río cercano, estar atento a la elevación de las aguas y a la posibilidad de que ocurran aludes de lodo en las zonas bajas. Desplazarse pendiente arriba lo más rápido posible.
- Activar el equipo de gestión de emergencias y/o el centro de operaciones de emergencia de la Oficina Central cuando sea necesario, para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.1.8 Lista de verificación de emergencia en caso de erupción volcánica – Oficina Central

#### TAREAS

- Luego de la erupción volcánica, indicar al equipo de gestión de emergencias de la Oficina Central que establezca los límites de las zonas afectadas.
- Garantizar la seguridad de los empleados que participen en los procedimientos de respuesta. La exposición a las cenizas volcánicas es una amenaza para la salud, en particular para el sistema respiratorio. Utilizar los equipos de protección personal que correspondan.
- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica.
- Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones y reubicar las operaciones de la Oficina Central en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la Oficina Central o las consecuencias sobre la zona inmediata sean graves. Los incidentes cuya duración prevista sea de 24 horas o más pueden ameritar la activación de un establecimiento alternativo. Informar a las oficinas sobre el terreno y a las partes interesadas externas que corresponda, si las operaciones se trasladan a instalaciones alternativas.
- Establecer comunicación con el personal de las oficinas sobre el terreno. Es posible que las redes de telefonía celular y fija estén sobrecargadas. Considerar la posibilidad de enviar mensajes de texto (SMS) y utilizar servicios prioritarios de telecomunicaciones, si los hubiera. Emplear teléfonos satelitales donde los haya.
- Determinar cuán amplios son los cortes de electricidad y si es necesario obtener combustible o generadores de emergencia.
- Prever un stock de comidas preparadas de emergencia y agua embotellada para el equipo de gestión de emergencias, en primer lugar, así como también para los empleados, si se los refugia en el lugar.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Llevar a cabo la evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Transmitir a los empleados mensajes relativos a la seguridad vinculada con este fenómeno. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si la hubiera.
- Continuar atentos a los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la Oficina Central a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.1.8 Lista de verificación de emergencia en caso de erupción volcánica – Oficina Central

#### TAREAS

- Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que el edificio de la Oficina Central vuelva a funcionar o si es necesario realizar una descontaminación o limpieza antes de volver a ingresar.
- Luego de terminada la erupción volcánica, formular un plan de acción para eliminar los depósitos de cenizas del interior y los alrededores del edificio de la Oficina Central. Es probable que para hacerlo se deba recurrir a contratistas especializados.
- Asignar personal al centro de operaciones de emergencia (posiblemente para mantenerlo en funcionamiento de forma ininterrumpida), a fin de que coordine las medidas de recuperación.
- Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.
- Si la erupción volcánica afectó las oficinas sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.
- Si se indicó al personal de la Oficina Central que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la Oficina Central.
- Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.
- Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.1.9 Lista de verificación de emergencia en caso de pandemia – Oficina Central

#### TAREAS

- Realizar un seguimiento de las alertas de pandemia (de la Organización Mundial de la Salud y los organismos nacionales), así como de los informes de la prensa.
- Asegurarse de que los empleados comprenden cabalmente sus funciones y responsabilidades, en particular en la gestión de continuidad de las operaciones y la gestión de crisis.
- Revisar y actualizar, si es necesario, el plan de sucesión y las disposiciones específicas de delegación para la continuidad de las actividades de dirección en el caso de ausencia de las personas a cargo de las decisiones fundamentales y ejecutivos.
- Determinar el personal esencial y sus sustitutos sobre la base de los resultados del análisis de impacto en las actividades. También identificar y capacitar al personal de respaldo para las actividades esenciales para permitir cualquier estrategia de transferencia operativa.
- Preparar y validar los contactos de empleados y partes interesadas para poder utilizarlos en caso de actualizaciones y evaluar la adopción de un sistema de notificación masivo, a través de diferentes canales (p. ej., SMS, correo electrónico, teléfonos celulares, mensajes de voz, aplicaciones).
- Poner en práctica disposiciones de distancia social, permitir el trabajo remoto y estrategias de recuperación de sitios alternativos, restringir los visitantes en el lugar de trabajo, posponer o cancelar eventos de reunión masivos.
- Alentar a los empleados enfermos a quedarse en casa.
- Elaborar un conjunto de instrucciones para todo el personal (Oficina Central y oficina sobre el terreno) sobre los procedimientos de lavado de manos y de higiene. Utilizar diversos canales y recursos visuales (posters, videos, correo electrónico) para comunicar el mensaje.
- Establecer servicios de video y teleconferencia y aumentar la capacidad para el acceso remoto a la red informática.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.1.9 Lista de verificación de emergencia en caso de pandemia – Oficina Central

#### TAREAS

- Revisar las políticas de gestión de recursos humanos en materia de licencia, ausentismo, licencia por enfermedad, viajes al extranjero, cierre del lugar de trabajo y retiro de empleados no esenciales y sus familias de países afectados. En particular, revisar e incorporar una política y disposiciones de trabajo remoto.
- Procurar que se registren los detalles de la respuesta a la pandemia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica.
- Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones y la aplicación de teletrabajo para las operaciones de Oficina Central. Informar a las oficinas sobre el terreno y las partes interesadas externas cuando corresponda.
- Establecer comunicación con el personal de las oficinas sobre el terreno. Es posible que las redes de telefonía celular y fija estén sobrecargadas. Considerar la posibilidad de enviar mensajes de texto (SMS) y utilizar servicios prioritarios de telecomunicaciones, si los hubiera. Emplear teléfonos satelitales donde los haya.
- Tener en cuenta las existencias de jabón y desinfectante de manos y los protocolos de desinfección y mayor limpieza en la Oficina Central.
- Evaluar los posibles impactos sobre el transporte internacional y el interno por motivos empresariales (por ejemplo, cuarentenas, cierre de fronteras).
- Estar atentos a los informes EmIS de la UPU para saber qué países han suspendido o restringido los servicios de correo.
- Ejecutar un plan de comunicaciones de emergencia y revisarlo regularmente. Incluir contactos principales (primarios y alternativos), así como también proveedores y clientes y los procesos para rastrear e informar la situación operativa y de empleados.
- Establecer lineamientos para modificar la frecuencia y el tipo de contacto personal (apretón de manos, disposición de asientos en reuniones, disposición del espacio en oficinas, áreas de trabajo compartidas, interacciones durante la aceptación y la distribución del correo) entre los empleados y entre los empleados y los clientes.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.1.9 Lista de verificación de emergencia en caso de pandemia – Oficina Central

#### TAREAS

Revisar las políticas de recursos humanos para permitir las ausencias durante la pandemia debido a factores tales como la enfermedad de la persona o de un integrante de su familia, cuarentenas, cierre de escuelas y servicios reducidos o cese del transporte público.

Evaluar la disponibilidad para los empleados de servicios sociales y de salud mental durante la pandemia y mejorar los servicios cuando sea necesario.

Estudiar las opciones de contratación de personal complementario si la cantidad de empleados enfermos o en cuarentena afecta la continuidad operativa.

Evaluar, en conjunto con las autoridades de la salud, los protocolos de desinfección (métodos de aplicación de desinfectantes y el equipamiento de protección personal) si se confirmara un caso positivo entre los integrantes del personal.

Elaborar procedimientos para el retorno al trabajo del personal que previamente haya tenido un resultado positivo en la pandemia.

Si se indicara al personal de la Oficina Central que realizara teletrabajo, elaborar un plan de retorno para cuando se levante la emergencia de pandemia.

Comunicar el fin del estado de emergencia a todo el personal.

Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes y los procedimientos de pandemia o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

LISTA DE VERIFICACIÓN  
DE MEDIDAS DECISIVAS  
**OFICINAS SOBRE EL TERRENO**

## EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN Y MEDIDAS

### B.2.1 Lista de verificación de medidas decisivas generales – Oficinas sobre el terreno

#### EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN Y MEDIDAS

- Determinar el alcance del desastre natural y su efecto sobre la instalación y la comunidad que la rodea.
- Solicitar el apoyo de la Oficina Central para llevar a cabo una evaluación inicial de la instalación luego del incidente. La evaluación debe incluir los siguientes aspectos:
- Estructura del edificio de la Oficina Central*
- Situación de los empleados de la Oficina Central, así como la cantidad de lesionados y el grado de lesión.*
- Funcionamiento de los servicios; verificar en especial si el teléfono funciona y si hay olor a gas o humo.*
- Llamar a los equipos locales de respuesta inicial si hay lesionados, y brindar datos sobre las lesiones.
- Evaluar la seguridad del edificio para determinar si conviene refugiarse en el lugar, o si el procedimiento y las vías de evacuación son seguros.
- Designar a un empleado para que realice un seguimiento de la prensa local (radio y televisión), en particular de los informes meteorológicos.
- Activar el equipo de gestión de emergencias y el centro de operaciones de emergencia de la instalación, si las circunstancias lo ameritan. Elaborar un cronograma para que funcione las 24 horas, si es preciso.
- Identificar y asignar a una persona para que haga el seguimiento de todas las decisiones y comunicaciones que ingresen y salgan del centro de operaciones de emergencia, y las registre. Emitir una alerta dirigida a los empleados y actualizar la situación en relación con el incidente durante todo el fenómeno.
- Determinar si el fenómeno tiene el potencial de aumentar sus proporciones o provocar efectos mayores o circunstancias potencialmente mortales.
- Comunicarse con los equipos de respuesta inicial de la zona, de ser necesario. Seguir las instrucciones de los equipos de respuesta inicial.
- Comunicarse con la Policía postal o las fuerzas de seguridad de la zona para obtener orientación y respuesta, si es preciso.
- Comunicar la situación y las consecuencias del fenómeno a los superiores directos en la jerarquía. Seguir los protocolos locales para denunciar incidentes.

#### EMPLEADOS

- Averiguar en qué situación se encuentran los empleados. Llevar a cabo un recuento de personal si los empleados han de evacuar o refugiarse en el lugar.
- Comunicarse con los empleados por los medios que haya disponibles a medida que se determinan las circunstancias.
- Comunicarse con los empleados que estuvieran trabajando fuera de la instalación postal en el momento del incidente, proporcionarles instrucciones para que permanezcan seguros, y comunicarles la situación y sus consecuencias.
- Actualizar los mensajes de la línea directa de emergencia destinados a los empleados, en particular los referidos a los procedimientos y sitios de presentación.

## EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN Y MEDIDAS

### B.2.1 Lista de verificación de medidas decisivas generales – Oficinas sobre el terreno

#### CORREO

- Tener en cuenta todos los problemas relacionados con la correspondencia y los activos postales dentro de la instalación. Pensar en la seguridad de la correspondencia, los daños que pueda sufrir, etc.
- Considerar la posibilidad de «embargar» la correspondencia en su lugar de origen o en otro sitio, con la ayuda de la Oficina Central, si la instalación resultó afectada por el fenómeno.

#### INSTALACIONES

- Determinar si las operaciones postales pueden o deben continuar en el sitio actual. No volver a ocupar un edificio dañado hasta que se haya determinado que sea seguro hacerlo. Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones de la instalación, así como el sitio alternativo.
- Si se indica que es necesario evacuar, determinar si el personal designado del equipo de gestión de emergencias debe presentarse en un centro de operaciones de emergencia situado fuera del establecimiento para dirigir las operaciones.
- Trabajar con el personal local de mantenimiento y de las instalaciones para llevar a cabo una evaluación de la instalación (que puede estar considerada como una instalación prioritaria), antes de volver a ocupar una instalación dañada.

#### RED/TRANSPORTE

- Determinar si los vehículos, los equipos y demás activos deben trasladarse a otra instalación o a un sitio provisorio, y cuándo deben hacerlo.
- Tener en cuenta todos los problemas que afecten el transporte hacia o desde la instalación. Tener en cuenta los efectos sobre los caminos y aeropuertos locales y regionales.

#### CLIENTES

- Ubicar a los clientes que estuvieran en la instalación en el momento del incidente. Velar por la seguridad de los clientes.
- Comunicarse con los clientes que puedan haber resultado afectados de forma inmediata por el incidente. Trabajar para ubicar sitios alternativos destinados a los clientes y a la recepción de la correspondencia masiva. Comunicarse con la sede para recibir asistencia a fin de contactar a los clientes.

#### SEGURIDAD

- Velar por que los activos de la instalación estén protegidos. Coordinar con la Policía postal o las fuerzas de seguridad de la zona según sea necesario.
- Comunicarse con el personal de seguridad y medio ambiente de la sede para obtener asistencia y orientación relacionada con la respuesta ante los desastres naturales.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

### B.2.2 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado – Oficinas sobre el terreno

1/2

#### TAREAS

- Estar atentos a las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial/ Oficina Central y los organismos nacionales), así como a los informes de la prensa.
- Una **ADVERTENCIA** de tornado señala que las condiciones están dadas para que la formación de un tornado sea inminente. Hay que redoblar la vigilancia y estar listo para tomar medidas inmediatas si se activan las sirenas locales.
- Indicar a los empleados que se refugien (en el lugar si se encuentran dentro de una edificación) en los sitios designados, y ubicar a todos los empleados (recuento).
- Velar por que se lleven a cabo las actividades de preparación pertinentes y avisar a la dirección de la Oficina Central si falta alguna.
- Comunicarse con las autoridades locales para saber si tienen previsto anunciar una evacuación obligatoria y, en tal caso, dónde y en qué circunstancias lo harían.
- Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de la instalación.
- Comunicarse con la Policía postal o las fuerzas de seguridad de la zona a fin de obtener apoyo y asistencia para proteger o evacuar la instalación.
- Procurar que exista un proceso para desafectar los buzones situados en zonas con probabilidades de ser afectadas por tornados.
- Actualizar el inventario de los equipos de la planta.
- Examinar los procedimientos de apagado de los equipos, así como los relativos a los sistemas de apoyo. Si corresponde, procurar que el personal de mantenimiento local apague todos los equipos existentes y los sistemas de apoyo.
- Hallar instalaciones alternativas a las cuales se puedan migrar los programas de clasificación.
- Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.
- Ubicar y conservar los equipos de transporte de correspondencia necesarios para trasladar la correspondencia hacia territorio neutral, desde las zonas que según los pronósticos serán afectadas.
- Actualizar la información de contacto de las empresas de electricidad y demás servicios.
- Si corresponde, cerciorarse de que todos los generadores de emergencia funcionen y tengan combustible, además de realizar todas las reparaciones necesarias para confirmar que estén listos. Comprobar que todos los generadores contengan instrucciones de funcionamiento.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.2.2 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado – Oficinas sobre el terreno

2/2

#### TAREAS

- Realizar un seguimiento de la tormenta a través de los informes de la prensa y las alertas meteorológicas.
- Si corresponde, estacionar los vehículos de modo tal de minimizar los daños (estacionarlos uno junto a otro, tanto de costado, como adelante y atrás).
- Procurar que los centros de tratamiento de la correspondencia evalúen la posibilidad de que las zonas de estacionamiento de los vehículos resulten dañadas.
- Cerciorarse de que los centros de tratamiento del correo cuenten con un plan para reabastecerse de combustible en caso de emergencia, si este no puede obtenerse en las estaciones de servicio.
- Ubicar a todos los empleados asignados a la instalación. Contar a los empleados que se encuentran en el establecimiento y escoger métodos para comunicarse con los empleados que no se encontraban trabajando cuando ocurrió el tornado. Utilizar los medios para indicar a los empleados que, si no logran contactarse con su supervisor, llamen a la línea directa nacional de emergencia para empleados a fin de informar sobre su situación.
- Indicar a todos los empleados que se mantengan alejados de las ventanas y las puertas exteriores.
- Si la instalación se daña, procurar que el equipo de evacuación de emergencia busque salidas seguras antes de permitir que los empleados dejen el sitio de refugio en el lugar.
- Llamar al número de emergencia de la zona si hay lesionados o para solicitar asistencia con la evacuación, si es preciso.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.2.2 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Estar atentos a las radios meteorológicas nacionales, las noticias locales u otras aplicaciones para conocer la última información acerca de la emergencia.
- Garantizar la seguridad de los empleados.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Activar el equipo de gestión de emergencias para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica e informar acerca de la situación de las 3P.
- Dar prioridad a la seguridad de los empleados en todas las medidas que se tomen luego de un tornado.
- Llevar a cabo la evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad (internos o contratados) antes de volver a ocupar el espacio.
- Solicitar a la Oficina Central que suministre un generador grande para la instalación, si es preciso.
- Determinar si es necesario que las operaciones desvíen la correspondencia entrante y a los empleados a una instalación de operaciones alternativa, según las consecuencias del incidente. Coordinar con el superior directo en la jerarquía para determinar si es necesario derivar toda la correspondencia o algunos tipos (si lo permiten los equipos de respuesta inicial de la zona). Solicitar asistencia de la Oficina Central para enviar avisos a otras instalaciones, de ser necesario.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si la hubiera.
- Notificar a los empleados y los clientes sobre las instalaciones que permanecerán cerradas.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.2.2 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y el personal de mantenimiento de las instalaciones para determinar si es seguro que la instalación postal vuelva a funcionar o si es necesario realizar reparaciones o una limpieza antes de volver a ingresar.
- Si la correspondencia se derivó a una instalación de operaciones alternativa, diseñar un plan para volver a poner en servicio la instalación.
- Solicitar la asistencia de los recursos locales y los superiores directos en la jerarquía para acelerar la reparación de las instalaciones.
- Informar a los empleados acerca de los planes de operaciones alternativos e indicarles que se presenten en la instalación alternativa o permanezcan en su casa, según corresponda. Avisar a los sindicatos, si procede.
- Si corresponde, actualizar la información grabada en el número de la línea directa nacional de emergencia para los empleados. Solicitar la asistencia de la Oficina Central para hacerlo.
- Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales de tratamiento de la correspondencia. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.
- Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.
- Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas, y transmitírselos al personal directivo superior.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

### B.2.3 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Estar atentos a las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial/ Oficina Central y los organismos nacionales), así como a los informes de la prensa.
- Tomar todas las medidas posibles para minimizar los daños provocados por las **INUNDACIONES**, si es seguro hacerlo. Trasladar los objetos a zonas elevadas dentro de la instalación, y los vehículos a terrenos altos designados previamente.
- Velar por que se lleven a cabo las actividades de preparación pertinentes y avisar a la dirección de la Oficina Central si falta alguna.
- Comunicarse con las autoridades locales para saber si tienen previsto anunciar una evacuación obligatoria y, en tal caso, dónde y en qué circunstancias lo harían.
- Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de la instalación.
- Comunicarse con la Policía postal o las fuerzas de seguridad de la zona a fin de obtener apoyo y asistencia para proteger o evacuar la instalación.
- Procurar que exista un proceso para desafectar los buzones situados en distritos con probabilidades de ser afectados por inundaciones.
- Actualizar el inventario de los equipos de la planta.
- Examinar los procedimientos de apagado de los equipos, así como los relativos a los sistemas de apoyo. Si corresponde, procurar que el personal de mantenimiento local apague todos los equipos existentes y los sistemas de apoyo.
- Hallar instalaciones alternativas a las cuales se puedan migrar los programas de clasificación.
- Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.
- Ubicar y conservar los equipos de transporte de correspondencia necesarios para trasladar la correspondencia hacia territorio neutral, desde las zonas que según los pronósticos serán afectadas.
- Actualizar la información de contacto de las empresas de electricidad y demás servicios.
- Si corresponde, cerciorarse de que todos los generadores funcionen y tengan combustible, además de realizar todas las reparaciones necesarias para confirmar que estén listos. Comprobar que todos los generadores contengan instrucciones de funcionamiento.
- Realizar un seguimiento de la tormenta a través de los informes de la prensa y las alertas meteorológicas.
- Evacuar las zonas del edificio que estén por debajo de la superficie y que podrían inundarse y dejar atrapados a sus ocupantes.
- Llamar al número de emergencia de la zona si hay lesionados o para solicitar la asistencia necesaria.
- Velar por que los centros de tratamiento de la correspondencia evalúen la posibilidad de que las zonas de estacionamiento de vehículos se inunden, y que hagan planes para reubicarlos en terrenos más elevados.
- Cerciorarse de que los centros de tratamiento del correo cuenten con un plan para reabastecerse de combustible en caso de emergencia, si este no puede obtenerse en las estaciones de servicio.
- Ubicar a todos los empleados asignados a la instalación. Contar a los empleados que se encuentran en el establecimiento y escoger métodos para comunicarse con aquellos que no se encontraban trabajando cuando ocurrió la inundación. Utilizar los medios para indicar a los empleados que, si no logran contactarse con su supervisor, llamen a la línea directa nacional de emergencia para empleados a fin de informar sobre su situación.
- Llamar al número de emergencia de la zona si hay lesionados o para solicitar asistencia con la evacuación, si es preciso.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.2.3 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina –

#### Oficinas sobre el terreno

##### TAREAS

- Estar atentos a las radios meteorológicas nacionales, las noticias locales u otras aplicaciones para conocer la última información acerca de la emergencia.
- Garantizar la seguridad de los empleados. Las aguas de las inundaciones con frecuencia están contaminadas con aguas residuales sin tratar, productos químicos y animales salvajes peligrosos, como lagartos y serpientes. Utilizar los equipos de protección personal que correspondan.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Activar el equipo de gestión de emergencias para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica e informar acerca de la situación de las 3P.
- Dar prioridad a la seguridad de los empleados en todas las medidas que se tomen luego de una inundación.
- Llevar a cabo la evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad (internos o contratados) antes de volver a ocupar el espacio.
- Solicitar a la Oficina Central que suministre un generador grande para la instalación, si es preciso.
- Determinar si es necesario que las operaciones desvíen la correspondencia entrante y a los empleados a una instalación de operaciones alternativa, según las consecuencias del incidente. Coordinar con el superior en la jerarquía para determinar si es necesario derivar toda la correspondencia o algunos tipos. Solicitar asistencia de la Oficina Central para enviar avisos a otras instalaciones, de ser necesario.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Informar cuál es el número de la línea directa de emergencia prevista para los empleados, si la hubiera.
- Notificar a los empleados y los clientes sobre las instalaciones que permanecerán cerradas.
- Si es posible y seguro hacerlo, pedir al personal de mantenimiento que corte los servicios que llegan a la zona afectada.
- Comunicarse con el personal local de mantenimiento y de las instalaciones para dar comienzo a las medidas de respuesta. Los edificios inundados deben ser evaluados y limpiados por contratistas autorizados antes de volver a ocuparlos.
- Procurar la participación de especialistas en seguridad y medio ambiente de la instalación y de la Oficina Central en las medidas de respuesta y en las notificaciones enviadas a los empleados.
- Si no hay agua potable, obtener agua embotellada (y comidas preparadas si es preciso) para suministrar a los empleados de la instalación hasta que se determine que el suministro de agua habitual es seguro.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.2.3 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS



Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y las autoridades de mantenimiento y medio ambiente, para determinar si es seguro que la instalación postal vuelva a funcionar o si es necesario realizar reparaciones o una limpieza antes de volver a ingresar.



Si la correspondencia se derivó a una instalación de operaciones alternativa, diseñar un plan para volver a poner en servicio la instalación.



Solicitar la asistencia de los recursos locales y los superiores directos en la jerarquía para acelerar la reparación de las instalaciones.



Informar a los empleados acerca de los planes de operaciones alternativos e indicarles que se presenten en la instalación alternativa o permanezcan en su casa, según corresponda. Avisar a los sindicatos, si procede.



Si corresponde, actualizar la información grabada en el número de la línea directa nacional de emergencia para los empleados. Solicitar la asistencia de la Oficina Central para hacerlo.



Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales de tratamiento de la correspondencia. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.



Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas, y transmitirlos al personal directivo superior.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

### B.2.4 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón –

1/2

#### Oficinas sobre el terreno

##### TAREAS

- Estar atentos a las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial/ Oficina Central y los organismos nacionales), así como a los informes de la prensa.
- Tomar todas las medidas posibles para minimizar los daños provocados por los **HURACANES, CICLONES O TIFONES**, si es seguro hacerlo. Sujetar los objetos sueltos que haya en el exterior y trasladar los objetos que se encuentren en zonas que pueden inundarse hacia zonas elevadas dentro de la instalación.
- Velar por que se lleven a cabo las actividades de preparación pertinentes y avisar a la dirección de la Oficina Central si falta alguna.
- Comunicarse con las autoridades locales para saber si tienen previsto anunciar una evacuación obligatoria y, en tal caso, dónde y en qué circunstancias lo harían.
- Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de la instalación.
- Comunicarse con la Policía postal o las fuerzas de seguridad de la zona a fin de obtener apoyo y asistencia para proteger o evacuar la instalación.
- Procurar que exista un proceso para desafectar los buzones situados en distritos con probabilidades de ser afectados por el huracán, ciclón o tifón.
- Actualizar el inventario de los equipos de la planta.
- Examinar los procedimientos de apagado de los equipos, así como los relativos a los sistemas de apoyo. Si corresponde, procurar que el personal de mantenimiento local apague todos los equipos existentes y los sistemas de apoyo.
- Hallar instalaciones alternativas a las cuales se puedan migrar los programas de clasificación.
- Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.
- Ubicar y conservar los equipos de transporte de correspondencia necesarios para trasladar la correspondencia hacia territorio neutral, desde las zonas que según los pronósticos serán afectadas.
- Actualizar la información de contacto de las empresas de electricidad y demás servicios.
- Si corresponde, cerciorarse de que todos los generadores funcionen y tengan combustible, además de realizar todas las reparaciones necesarias para confirmar que estén listos. Comprobar que todos los generadores contengan instrucciones de funcionamiento.
- Realizar un seguimiento de la tormenta a través de los informes de la prensa y las alertas meteorológicas.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

2/2

### B.2.4 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón –

#### Oficinas sobre el terreno

##### TAREAS

- Si corresponde, estacionar los vehículos de modo tal de minimizar los daños (estacionarlos uno junto a otro, tanto de costado, como adelante y atrás).
- Velar por que los centros de tratamiento de la correspondencia evalúen la posibilidad de que las zonas de estacionamiento de vehículos se inunden, y que hagan planes para reubicarlos en terrenos más elevados.
- Cerciorarse de que los centros de tratamiento del correo cuenten con un plan para reabastecerse de combustible en caso de emergencia, si este no puede obtenerse en las estaciones de servicio.
- Llamar al número de emergencia de la zona si hay lesionados o para solicitar la asistencia necesaria.
- Ubicar a todos los empleados asignados a la instalación. Contar a los empleados que se encuentran en el establecimiento y escoger métodos para comunicarse con aquellos que no se encontraban trabajando cuando ocurrió el huracán, ciclón o tifón. Utilizar los medios para indicar a los empleados que, si no logran contactarse con su supervisor, llamen a la línea directa nacional de emergencia para empleados a fin de informar sobre su situación.
- Indicar a todos los empleados que se mantengan alejados de las ventanas y las puertas exteriores.
- Si la instalación se daña, procurar que el equipo de evacuación de emergencia busque salidas seguras antes de permitir que los empleados dejen el sitio de refugio en el lugar.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.2.4 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Estar atentos a las radios meteorológicas nacionales, las noticias locales u otros recursos para conocer la última información acerca de la emergencia, como los avisos de evacuación obligatoria, el cierre de los caminos y el establecimiento de refugios locales.
- Garantizar la seguridad de los empleados.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Activar el equipo de gestión de emergencias para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica e informar acerca de la situación de las 3P.
- Dar prioridad a la seguridad de los empleados en todas las medidas que se tomen luego de un huracán, ciclón o tifón.
- Llevar a cabo la evaluación inicial de los daños. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad (internos o contratados) antes de volver a ocupar el espacio.
- Solicitar a la Oficina Central que suministre un generador grande para la instalación, si es preciso.
- Determinar si es necesario que las operaciones desvíen la correspondencia entrante y a los empleados a una instalación de operaciones alternativa, según las consecuencias del incidente. Coordinar con el superior en la jerarquía para determinar si es necesario derivar toda la correspondencia o algunos tipos. Solicitar asistencia de la oficina de distrito para enviar avisos a otras instalaciones, de ser necesario.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Informar cuál es el número de la línea directa nacional de emergencia prevista para los empleados, si corresponde.
- Notificar a los empleados y los clientes sobre las instalaciones que permanecerán cerradas.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.2.4 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS



Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y las autoridades de mantenimiento de las instalaciones y medio ambiente, para determinar si es seguro que la instalación postal vuelva a funcionar, o si es necesario realizar reparaciones o una limpieza antes de volver a ingresar.



Solicitar la asistencia de los recursos locales y los superiores directos en la jerarquía para acelerar la reparación de las instalaciones.



Informar a los empleados acerca de los planes de operaciones alternativos e indicarles que se presenten en la instalación alternativa o permanezcan en su casa, según corresponda. Avisar a los sindicatos, si procede.



Si la correspondencia se derivó a una instalación de operaciones alternativa, diseñar un plan para volver a poner en servicio la instalación.



Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales de tratamiento de la correspondencia.



Si corresponde, actualizar la información grabada en el número de la línea directa nacional de emergencia para los empleados. Solicitar la asistencia de la Oficina Central para hacerlo.



Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas, y transmitirlos al personal directivo superior.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

### B.2.5 Lista de verificación de emergencia en caso de terremoto – Oficinas sobre el terreno

1/2

#### TAREAS

Durante un **TERREMOTO**, indicar a los empleados de la Oficina Central que se encuentren dentro del edificio que se refugien en el lugar, se mantengan alejados de las ventanas y pongan en práctica la técnica de agacharse, cubrirse y agarrarse.



Los empleados no deben salir del edificio de inmediato ni hasta que hayan menguado los temblores secundarios, a menos que haya olor a gas o a productos químicos. Al evacuar el edificio, no se

deben utilizar los ascensores. Los empleados de la Oficina Central que se encontraban fuera del edificio deben mantenerse fuera hasta que el temblor se detenga y trasladarse a una zona abierta, alejada de los edificios, las luces de la calle, las columnas de los servicios y los cables de electricidad.

- Velar por que se lleven a cabo las actividades de preparación pertinentes y avisar a la dirección de la zona si falta alguna.
- Comunicarse con las autoridades locales para saber si tienen previsto anunciar una evacuación obligatoria y, en tal caso, dónde y en qué circunstancias lo harían.
- Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de las oficinas sobre el terreno.
- Comunicarse con la Policía postal a fin de obtener apoyo y asistencia para proteger o evacuar la instalación.
- Procurar que exista un proceso para desafectar los buzones situados en distritos con probabilidades de ser afectados por terremotos.
- Actualizar el inventario de los equipos de la planta.
- Examinar los procedimientos de apagado de los equipos, así como los relativos a los sistemas de apoyo. Si corresponde, procurar que el personal de mantenimiento local apague todos los equipos existentes y los sistemas de apoyo.
- Hallar instalaciones alternativas a las cuales se puedan migrar los programas de clasificación.
- Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.
- Ubicar y conservar los equipos de transporte de correspondencia necesarios para trasladar la correspondencia hacia territorio neutral, desde las zonas que según los pronósticos serán afectadas.
- Actualizar la información de contacto de las empresas de electricidad y demás servicios.
- Si corresponde, cerciorarse de que todos los generadores funcionen, además de realizar todas las reparaciones necesarias para confirmar que estén listos. Comprobar que todos los generadores contengan instrucciones de funcionamiento.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

### B.2.5 Lista de verificación de emergencia en caso de terremoto – Oficinas sobre el terreno

2/2

#### TAREAS

- Realizar un seguimiento del fenómeno por medio de los informes de la prensa y las alertas meteorológicas.
- Si corresponde, estacionar los vehículos de modo tal de minimizar los daños (estacionarlos uno junto a otro, tanto de costado, como adelante y atrás).
- Procurar que los centros de tratamiento de la correspondencia evalúen la posibilidad de que las zonas de estacionamiento de los vehículos resulten dañadas.
- Cerciorarse de que los centros de tratamiento del correo cuenten con un plan para reabastecerse de combustible en caso de emergencia, si este no puede obtenerse en las estaciones de servicio.
- Llamar al número de emergencia de la zona si hay lesionados o para solicitar la asistencia necesaria.
- Ubicar a todos los empleados asignados a la instalación. Contar a los empleados que se encuentran en el establecimiento y escoger métodos para comunicarse con aquellos que no se encontraban trabajando cuando ocurrió el terremoto.
- Indicar a todos los empleados que se mantengan alejados de las ventanas y las puertas exteriores.
- Si la instalación se daña, procurar que el equipo de evacuación de emergencia busque salidas seguras antes de permitir que los empleados dejen el sitio de refugio en el lugar.
- Una vez que el temblor haya pasado, ordenar la evacuación de la instalación y contar al personal.
- Llamar al número de emergencia de la zona si el terremoto hubiera provocado alguna lesión o incendio (los equipos locales de respuesta inicial estarán sobrecargados al principio). Tomar las medidas necesarias para que el personal capacitado en primeros auxilios atienda a los lesionados, de ser posible.
- Comunicarse con la Policía postal o las fuerzas de seguridad de la zona a fin de obtener apoyo y asistencia para proteger la instalación.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.2.5 Lista de verificación de emergencia en caso de terremoto – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Garantizar la seguridad de los empleados.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Estar atentos a las radios meteorológicas nacionales, las noticias locales u otros recursos para conocer la última información acerca de la emergencia, como los avisos de evacuación obligatoria, el cierre de los caminos y el establecimiento de refugios locales.
- Si la instalación está dañada, comunicarse con el personal de mantenimiento local para asegurar los servicios como el gas natural, el agua y la electricidad.
- Evacuar a los empleados de las instalaciones dañadas. Indicar al equipo de evacuación de emergencia que busque rutas de evacuación seguras antes de dejar que los empleados salgan. Cerciorarse de que los empleados se trasladen a una distancia segura de la instalación, a fin de evitar lesiones provocadas por escombros que puedan caer debido a temblores secundarios.
- Activar el equipo de gestión de emergencias para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Solicitar a la Oficina Central que suministre un generador grande para la instalación, si es preciso.
- Determinar si es necesario que las operaciones desvíen la correspondencia entrante y a los empleados a una instalación alternativa, según las consecuencias del incidente. Coordinar con el superior directo en la jerarquía para determinar si es necesario derivar toda la correspondencia o algunos tipos. Solicitar asistencia de la Oficina Central para enviar avisos a otras instalaciones, de ser necesario.
- Llevar a cabo una evaluación inicial de los daños de la instalación. Comunicarse con los departamentos locales de mantenimiento e instalaciones para obtener apoyo con la evaluación de la instalación que debe ser realizada por un ingeniero contratista.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Informar cuál es el número de la línea directa nacional de emergencia prevista para los empleados, si corresponde.
- Notificar a los empleados y los clientes sobre las instalaciones que permanecerán cerradas.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.2.5 Lista de verificación de emergencia en caso de terremoto – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS



Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y los departamentos de apoyo a las instalaciones y medio ambiente, para determinar si es seguro que la instalación postal vuelva a funcionar, o si es necesario realizar reparaciones o una limpieza antes de volver a ingresar.



Solicitar la asistencia de los recursos locales y los superiores directos en la jerarquía para acelerar la reparación de las instalaciones.



Informar a los empleados acerca de los planes de operaciones alternativos e indicarles que se presenten en la instalación alternativa o permanezcan en su casa, según corresponda. Avisar a los sindicatos, si procede.



Si la correspondencia se derivó a una instalación de operaciones alternativa, diseñar un plan para volver a poner en servicio la instalación. Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales de tratamiento de la correspondencia.



Si corresponde, actualizar el mensaje grabado en el número de la línea directa nacional de emergencia para los empleados. Solicitar la asistencia de la Oficina Central para hacerlo.



Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas, y transmitírselos al personal directivo superior.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.2.6 Lista de verificación de emergencia en caso de incendio forestal – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Estar atentos a las alertas (organismos locales y nacionales), así como a los informes de la prensa.
- Tomar todas las medidas posibles para minimizar los daños provocados por los **INCENDIOS FORESTALES**, si es seguro hacerlo. Trasladar los vehículos a la zona de almacenamiento de vehículos alternativa identificada para la instalación.
- Seguir las instrucciones de evacuación proporcionadas por las autoridades locales. Informar al superior directo en la jerarquía.
- Ubicar a todos los empleados asignados a la instalación. Contar a los empleados que se encuentran en el establecimiento y escoger métodos para comunicarse con aquellos que no se encontraban trabajando cuando ocurrió el incidente. Utilizar los medios para indicar a los empleados que, si no logran contactarse con su supervisor, llamen a la línea directa nacional de emergencia para empleados a fin de informar sobre su situación.
- Comunicarse con la Policía postal a fin de obtener apoyo y asistencia para proteger la instalación. Apagar la línea principal de suministro de gas que llega al edificio.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.2.6 Lista de verificación de emergencia en caso de incendio forestal – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Estar atentos a las radios meteorológicas nacionales, las noticias locales u otros recursos para conocer la última información acerca de la emergencia, como los avisos de evacuación obligatoria, el cierre de los caminos y el establecimiento de refugios locales.
- Activar el equipo de gestión de emergencias para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Elaborar informes de situación de forma periódica e indicar el estado de las 3P (las personas, las propiedades y los productos).
- Determinar si es necesario que las operaciones desvíen la correspondencia entrante y a los empleados a una instalación de operaciones alternativa, según las consecuencias del incidente. Coordinar con el superior directo en la jerarquía para determinar si es necesario derivar toda la correspondencia o algunos tipos. Solicitar asistencia de la Oficina Central para enviar avisos a otras instalaciones, de ser necesario.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Informar cuál es el número de la línea directa nacional de emergencia prevista para los empleados, si corresponde.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.2.6 Lista de verificación de emergencia en caso de incendio forestal – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Si la instalación se dañó, comunicarse con el personal de mantenimiento para determinar si es seguro volver a ponerla en servicio y priorizar las reparaciones que se deben realizar antes de volver a ingresar.
- Solicitar la asistencia de los recursos locales y los superiores directos en la jerarquía para acelerar la reparación de las instalaciones.
- Si la instalación no se dañó, averiguar si los caminos de acceso y la zona circundante permiten llegar a ella con seguridad. Elaborar un plan para volver a ponerla en funcionamiento, que comprenda restaurar los servicios.
- Informar a los empleados acerca de los planes de operaciones alternativos, si corresponde, e indicarles que se presenten en la instalación alternativa o permanezcan en su casa, según proceda. Avisar a los sindicatos, si procede.
- Si la correspondencia se derivó a una instalación de operaciones alternativa, diseñar un plan para volver a poner en servicio la instalación. Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales de tratamiento de la correspondencia.
- Si corresponde, actualizar el mensaje grabado en el número de la línea directa nacional de emergencia para los empleados. Solicitar la asistencia de la Oficina Central para hacerlo.
- Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.
- Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas, y transmitírselos al personal directivo superior.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

### B.2.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami – Oficinas sobre el terreno

1/2

#### TAREAS

- Tomar todas las medidas posibles para minimizar los daños provocados por las inundaciones ocurridas a causa del **TSUNAMI**, si es seguro hacerlo. Trasladar los objetos que se encuentren en zonas que pueden inundarse hacia zonas elevadas dentro de la instalación. Trasladar los vehículos al terreno elevado identificado para la instalación.
- Velar por que se lleven a cabo las actividades de preparación pertinentes y avisar a la dirección de la Oficina Central si falta alguna.
- Comunicarse con las autoridades locales para saber si tienen previsto anunciar una evacuación obligatoria y, en tal caso, dónde y en qué circunstancias lo harían.
- Actualizar la agenda y la información de los contactos de emergencia de la instalación.
- Comunicarse con la Policía postal o las fuerzas de seguridad de la zona a fin de obtener apoyo y asistencia para proteger o evacuar la instalación.
- Procurar que exista un proceso para desafectar los buzones situados en distritos con probabilidades de ser afectados por tsunamis.
- Actualizar el inventario de los equipos de la planta.
- Examinar los procedimientos de apagado de los equipos, así como los relativos a los sistemas de apoyo. Si corresponde, procurar que el personal de mantenimiento local apague todos los equipos existentes y los sistemas de apoyo.
- Hallar instalaciones alternativas a las cuales se puedan migrar los programas de clasificación.
- Poner en práctica un proceso para documentar todas las reuniones y conservar todos los documentos a fin de poder analizarlos más adelante.
- Ubicar y conservar los equipos de transporte de correspondencia necesarios para trasladar la correspondencia hacia territorio neutral, desde las zonas que según los pronósticos serán afectadas.
- Actualizar la información de contacto de las empresas de electricidad y demás servicios.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.2.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami – Oficinas sobre el terreno

2/2

#### TAREAS

- Si corresponde, cerciorarse de que todos los generadores funcionen y tengan combustible, además de realizar todas las reparaciones necesarias para confirmar que estén listos. Comprobar que todos los generadores contengan instrucciones de funcionamiento.
- Realizar un seguimiento del tsunami por medio de los informes de la prensa y las alertas meteorológicas.
- Si corresponde, estacionar los vehículos de modo tal de minimizar los daños (estacionarlos uno junto a otro, tanto de costado, como adelante y atrás).
- Evacuar las zonas del edificio que estén por debajo de la superficie y que podrían inundarse y dejar atrapados a sus ocupantes.
- Llamar al número de emergencia de la zona si hay lesionados o para solicitar la asistencia necesaria.
- Ubicar a todos los empleados asignados a la instalación. Contar a los empleados que se encuentran en el establecimiento y escoger métodos para comunicarse con aquellos que no se encontraban trabajando cuando ocurrió el tsunami.
- Velar por que los centros de tratamiento de la correspondencia evalúen la posibilidad de que las zonas de estacionamiento de vehículos se inunden, y que hagan planes para reubicarlos en terrenos más elevados.
- Cerciorarse de que los centros de tratamiento del correo cuenten con un plan para reabastecerse de combustible en caso de emergencia, si este no puede obtenerse en las estaciones de servicio.
- Si no es posible evacuar adecuadamente la zona, trasladar a los ocupantes a los niveles más altos del edificio.
- Seguir las instrucciones de evacuación proporcionadas por las autoridades locales. Informar al superior directo en la jerarquía.
- Comunicarse con la Policía postal o las fuerzas de seguridad de la zona a fin de obtener apoyo y asistencia para proteger la instalación.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.2.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Estar atentos a las radios meteorológicas nacionales, las noticias locales u otros recursos para conocer la última información acerca de la emergencia, como los avisos de evacuación obligatoria, el cierre de los caminos y el establecimiento de refugios locales.
- Si el tiempo lo permite, cortar durante la evacuación los servicios que llegan a la instalación, por si el agua ingresa a ella.
- Activar el equipo de gestión de emergencias para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Garantizar la seguridad de los empleados.
- Asegurar los recursos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Solicitar a la Oficina Central que suministre un generador grande de emergencia para la instalación, si es preciso.
- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica e informar acerca de la situación de las 3P.
- Determinar si es necesario que las operaciones desvíen la correspondencia entrante y a los empleados a una instalación de operaciones alternativa, según las consecuencias del incidente. Coordinar con el superior directo en la jerarquía para determinar si es necesario derivar toda la correspondencia o algunos tipos. Solicitar asistencia de la Oficina Central para enviar avisos a otras instalaciones, de ser necesario.
- Llevar a cabo una evaluación inicial de los daños antes de volver a ocupar la instalación. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad (internos o contratados).
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Informar cuál es el número de la línea directa nacional de emergencia prevista para los empleados, si corresponde.
- Notificar a los empleados y los clientes sobre las instalaciones que permanecerán cerradas.
- Comunicarse con los departamentos locales de mantenimiento e instalaciones para obtener apoyo con la evaluación de los daños. Los edificios inundados deben ser evaluados y limpiados por contratistas autorizados antes de volver a ocuparlos.
- Procurar la participación de especialistas en seguridad y medio ambiente de la Oficina Central en las medidas de respuesta y en las notificaciones enviadas a los empleados.
- Si no hay agua potable, obtener agua embotellada (y comidas preparadas si es preciso) para suministrar a los empleados de la instalación hasta que se determine que el suministro de agua habitual es seguro.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.2.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS



Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y las autoridades de mantenimiento de las instalaciones y medio ambiente, para determinar si es seguro que la instalación postal vuelva a funcionar, o si es necesario realizar reparaciones o una limpieza antes de volver a ingresar.



Solicitar la asistencia de los recursos locales y los superiores directos en la jerarquía para acelerar la reparación de las instalaciones.



Informar a los empleados acerca de los planes de operaciones alternativos e indicarles que se presenten en la instalación alternativa o permanezcan en su casa, según corresponda. Avisar a los sindicatos, si procede.



Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales de tratamiento de la correspondencia. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.



Si la correspondencia se derivó a una instalación de operaciones alternativa, diseñar un plan para volver a poner en servicio la instalación.



Actualizar el mensaje grabado en el número de la línea directa nacional de emergencia para los empleados. Solicitar la asistencia de la Oficina Central para hacerlo.



Cerciorarse de que el incidente de emergencia haya terminado y comunicárselo a todo el personal.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas, y transmitírselos al personal directivo superior.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.2.8 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Realizar un seguimiento de las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial, de la sede y de los organismos nacionales), así como de los informes de la prensa.
- Tomar todas las medidas que puedan disminuir los efectos de la **TORMENTA DE INVIERNO**. Brindar información a los empleados acerca de cómo conducir los vehículos de forma segura, así como cualquier información sobre seguridad personal que corresponda.
- Obtener asistencia médica para los empleados que se hayan lesionado o hayan estado en riesgo debido a una exposición.
- Indicar al personal que dé cuenta de los empleados que se encuentren en la instalación. Coordinar con el especialista en comunicaciones de la Oficina Central para informar a la prensa, si es preciso.
- Comunicarse con la Policía postal o las fuerzas de seguridad de la zona a fin de obtener apoyo y asistencia para proteger o evacuar la instalación.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.2.8 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Estar atentos a las radios meteorológicas nacionales, las noticias locales u otros recursos para conocer la última información acerca de la emergencia, como los avisos de evacuación obligatoria, el cierre de los caminos y el establecimiento de refugios locales.
- Activar el equipo de gestión de emergencias para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y realice un seguimiento de ellas.
- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica e informar acerca de la situación de las 3P.
- Velar por que los pasajes peatonales y las entradas de vehículo se mantengan despejados para preservar la seguridad de los empleados y para que los servicios de emergencia puedan acceder a la instalación.
- Procurar la participación de especialistas en seguridad de la instalación y de la Oficina Central en las medidas de respuesta y en las notificaciones enviadas a los empleados.
- Determinar si es necesario que las operaciones desvíen la correspondencia entrante y a los empleados a una instalación de operaciones alternativa, según las consecuencias de la tormenta de invierno. Coordinar con el superior directo en la jerarquía para determinar si es necesario derivar toda la correspondencia o algunos tipos. Solicitar asistencia de la Oficina Central para enviar avisos a otras instalaciones, de ser necesario.
- Solicitar a la Oficina Central que suministre un generador grande de emergencia para la instalación, si se corta la electricidad junto con la tormenta de invierno.
- Mantener a los empleados informados de la situación y explicarles lo que puede pasar antes del próximo período operativo. Informar al personal dónde debe presentarse para el trabajo. Informar cuál es el número de la línea directa nacional de emergencia prevista para los empleados, si corresponde.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.2.8 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS



Coordinar con las autoridades locales, la Policía postal y los departamentos de mantenimiento de las instalaciones y medio ambiente, para determinar si es seguro desplazarse por los caminos locales y si la instalación puede restablecer las operaciones (si había cerrado durante la tormenta de invierno).



Solicitar la asistencia de los recursos locales y los superiores directos en la jerarquía para acelerar la reparación de los daños sufridos por las instalaciones.



Informar a los empleados acerca de los planes de operaciones alternativos e indicarles que se presenten en la instalación alternativa o permanezcan en su casa, según corresponda. Avisar a los sindicatos, si procede.



Si la correspondencia se derivó a una instalación de operaciones alternativa, diseñar un plan para volver a poner en servicio la instalación.



Hacer un seguimiento de la situación y del trabajo de restauración relacionado con todas las operaciones esenciales de tratamiento de la correspondencia. Llevar registros precisos del costo de la restauración y la recuperación para poder presentarlos ante el seguro.



Actualizar el mensaje grabado en el número de la línea directa nacional de emergencia para los empleados. Solicitar la asistencia de la Oficina Central para hacerlo.



Comunicar el fin del incidente de emergencia a todo el personal.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, los procedimientos o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas, y transmitirlos al personal directivo superior.

## MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante  
el fenómeno)

### B.2.9 Lista de verificación de emergencia en caso de pandemia – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Instruir al personal de las oficinas sobre el terreno para atender las alertas e instrucciones referidas a la pandemia de las autoridades locales y realizar un seguimiento de los informes de la prensa.
- Establecer un canal de comunicación para los empleados para informar acerca de su situación y realizar consultas.
- Poner en práctica disposiciones de distancia social, restringir los visitantes en el lugar de trabajo, posponer o cancelar eventos de reunión masivos.
- Identificar al personal esencial y capacitar al personal de respaldo para las actividades esenciales para permitir el ausentismo anticipado entre los integrantes del personal en caso de enfermedad.
- Preparar y validar los contactos de empleados y partes interesadas para poder utilizarlos en caso de actualizaciones y evaluar la adopción de un sistema de notificación masivo, a través de diferentes canales (p. ej., SMS, correo electrónico, teléfonos celulares, mensajes de voz, aplicaciones).
- Alentar a los empleados enfermos a quedarse en casa.

## PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

### B.2.9 Lista de verificación de emergencia en caso de pandemia – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS

- Comunicar las políticas de gestión de recursos humanos en materia de licencia, ausentismo, licencia por enfermedad, viajes al extranjero y cierre del lugar de trabajo.
- Procurar que se registren los detalles de la respuesta a la pandemia. Procurar que se presenten informes actualizados de situación de forma periódica a la Oficina Central.
- Poner a disposición jabón y desinfectante de manos así como instrucciones de lavado (escritas y en posters). Aumentar los protocolos de limpieza y desinfección tal como se establezca por parte de la Oficina Central.
- Comunicar los canales que se utilizarán para mantener informados a los empleados de las oficinas sobre el terreno y a las partes interesadas durante el brote epidémico.
- Ejecutar un plan de comunicaciones de emergencia y revisarlo regularmente. Incluir contactos principales (primarios y alternativos), así como también proveedores y clientes y los procesos para rastrear e informar la situación operativa y de empleados.
- Establecer lineamientos para modificar la frecuencia y el tipo de contacto personal (apretón de manos, disposición de asientos en reuniones, disposición del espacio en oficinas, áreas de trabajo compartidas, interacciones durante la aceptación y la distribución del correo) entre los empleados y entre los empleados y los clientes.

## MEDIDAS DE RECUPERACIÓN

(después de 48 horas)

### B.2.9 Lista de verificación de emergencia en caso de pandemia – Oficinas sobre el terreno

#### TAREAS



Aplicar las políticas de recursos humanos para permitir las ausencias durante la pandemia debido a factores tales como la enfermedad de la persona o de un integrante de su familia, cuarentenas, cierre de escuelas y servicios reducidos o cese del transporte público.



Evaluar la disponibilidad para los empleados de servicios sociales y de salud mental durante la pandemia y mejorar los servicios cuando sea necesario.



Poner en práctica, en conjunto con las autoridades de la salud, los protocolos de desinfección que correspondan (métodos de aplicación de desinfectantes y el equipamiento de protección personal) si se confirmara un caso positivo entre los integrantes del personal. Es posible que deban intensificarse los protocolos de higiene para enlentecer la diseminación de la enfermedad de las siguientes maneras:

- Mantener limpios los objetos y las áreas de superficie comunes.
- Proporcionar suficiente suministro de productos de limpieza y desinfectantes y otros equipos de protección personal, toallas, jabón y desinfectantes de mano.
- Garantizar que el personal encargado de la limpieza tenga una capacitación adecuada sobre los métodos de limpieza y desinfección y que tenga una supervisión oportuna.
- Formar a los empleados en hábitos de salud inteligentes tales como el lavado de manos, la higiene de la tos y quedarse en casa cuando estén enfermos.



Comunicar el fin del estado de emergencia a todo el personal.



Coordinar con el equipo de gestión de emergencias la realización de una reunión y un informe posterior a la acción para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes y los procedimientos de pandemia o los contactos. Registrar los comentarios en el informe final posterior a la acción y en el plan de medidas correctivas.

# LISTA DE ABREVIATURAS

<b>ESF</b>	Fondo de Emergencia y Solidaridad
<b>EU</b>	Unión Europea
<b>GRD</b>	Gestión del riesgo de desastres
<b>MSEL</b>	Lista maestra de acontecimientos en situaciones hipotéticas
<b>OMS</b>	Organización Mundial de la Salud
<b>UNDRR</b>	la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres
<b>VIP</b>	Persona de alto nivel
<b>UPU</b>	Unión Postal Universal

# GLOSARIO

La UNDRR ofrece en su sitio web una copia de la Terminología de la UNDRR sobre la reducción del riesgo de desastres traducida a varios idiomas

<https://www.undrr.org/terminology>

TERMPOST es la base de datos de terminología oficial de la UPU que se creó a partir del Vocabulaire Polyglotte (disponible en papel desde 1952 a 2003), que contiene términos en ocho\* idiomas: alemán, árabe, chino, español, francés, inglés, portugués y ruso. Actualmente, las definiciones se proporcionan únicamente en francés e inglés. TERMPOST contiene una selección de términos y expresiones vinculadas al sector postal que se han obtenido de las Actas y publicaciones de la UPU. También incluye vocabulario corriente del sector postal. El enlace de TERMPOST es el siguiente:

<https://upu.multitransms.com/TERMPOST/Web.mvc>

*Nota: a partir de enero de 2020, el sitio web de esta base de datos no incluye términos en chino o ruso.*

La OMS publica un Glosario de terminología sobre emergencias de salud y gestión del riesgo de desastres. El glosario se diseñó para los encargados de formular políticas, médicos y otras partes interesadas que trabajan en diversos campos que contribuyen a disminuir los riesgos de salud y las consecuencias de todo tipo de emergencias y desastres. Puede obtenerse una copia del glosario en el siguiente enlace:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331716/9789240003699-eng.pdf>

# BIBLIOGRAFÍA

**Federal Emergency Management Agency;  
Continuity guidance circular 1**

[www.fema.gov/pdf/about/org/ncp/coop/continuity\\_guidance\\_circular.pdf](http://www.fema.gov/pdf/about/org/ncp/coop/continuity_guidance_circular.pdf)

**Federal Emergency Management Agency;  
Continuity plan template**

[www.fema.gov/media-library-data/non\\_federal\\_continuity\\_plan\\_template.pdf](http://www.fema.gov/media-library-data/non_federal_continuity_plan_template.pdf)

**Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO); Análisis de Sistemas de Gestión del Riesgo de Desastres - Una Guía**

[www.fao.org/docrep/011/i0304e/i0304e00.HTM](http://www.fao.org/docrep/011/i0304e/i0304e00.HTM)

**MIAVITA Project; Handbook for volcanic risk management – Prevention, crisis management, resilience**

[reliefweb.int/report/world/handbook-volcanic-risk-management-prevention-crisis-management-resilience](http://reliefweb.int/report/world/handbook-volcanic-risk-management-prevention-crisis-management-resilience)

**National Fire Protection Association; Standard on Continuity, Emergency and Crisis Management (NFPA 1600, 2019)**

[www.nfpa.org/codes-and-standards/all-codes-and-standards/1600](http://www.nfpa.org/codes-and-standards/all-codes-and-standards/1600)

**United Nations plan of action on disaster risk reduction for resilience**

[www.preventionweb.net/publications/view/49076](http://www.preventionweb.net/publications/view/49076)

**ONU; Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030**

[www.preventionweb.net/files/43291\\_frenchsendaiframeworkfordisasterris.pdf](http://www.preventionweb.net/files/43291_frenchsendaiframeworkfordisasterris.pdf)

**UNDRR; Global assessment report on disaster risk reduction 2019**

[www.undrr.org/publication/global-assessment-report-disaster-risk-reduction-2019](http://www.undrr.org/publication/global-assessment-report-disaster-risk-reduction-2019)

**UPU, DRM website**

[www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activités/Développement-durable/Gestion-des-risques-liés-aux-catastrophes](http://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activités/Développement-durable/Gestion-des-risques-liés-aux-catastrophes)

**UPU; Normas de seguridad física y operativa (S58 y S59)**

[www.upu.int/fr/Solutions-postales/Programmes-et-services/Chaîne-logistique-postale/Sécurité#scroll-nav\\_\\_6](http://www.upu.int/fr/Solutions-postales/Programmes-et-services/Chaîne-logistique-postale/Sécurité#scroll-nav__6)

**United States Department of Homeland Security; Homeland Security Exercise and Evaluation Program**

[www.fema.gov/media-library/assets/documents/32326](http://www.fema.gov/media-library/assets/documents/32326)

**The Brookings Institution; In the Neighborhood: The Growing Role of Regional Organizations in Disaster Risk Management**

[www.brookings.edu/research/reports/2013/02/regional-organizations-disaster-risk-ferris](http://www.brookings.edu/research/reports/2013/02/regional-organizations-disaster-risk-ferris)

**Banco Mundial; Programa de Evaluación Probabilista de Riesgos (CAPRA)**

[ecapra.org](http://ecapra.org)

**The World Bank e-Institute; Introduction to Disaster Risk Management**

[olc.worldbank.org/content/introduction-disaster-risk-management-self-paced](http://olc.worldbank.org/content/introduction-disaster-risk-management-self-paced)

# ORGANIZACIONES REGIONALES Y LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

## África

Comisión Económica para África (CEPA)  
Unión Africana (UA)  
Comité Interestatal Permanente de Lucha contra la Sequía en el Sahel (CILSS)  
Comunidad de Estados Saheloharianos (CEN-SAD)  
Mercado Común para África Oriental y Meridional (COMESA)  
Comunidad de África Oriental (CAO)  
Comunidad Económica de los Estados de África Central (CEEAC)  
Comunidad Económica de los Estados de África Occidental (CEDEAO)  
Inter-Governmental Authority on Development (IGAD)  
Comisión del Océano Índico (COI)  
Comunidad de África Meridional para el Desarrollo (SADC)

## Américas

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)  
Organización de Estados Americanos (OEA)  
Sistema de la Integración Centroamericana (SICA)  
Comunidad del Caribe (CARICOM)  
Asociación de Estados del Caribe (AEC)  
Comunidad Andina de Naciones (CAN)  
Mercado Común del Sur (MERCOSUR)  
Organización Meteorológica del Caribe (OMC)  
Instituto de Meteorología e Hidrología del Caribe (CIMH)  
Departamento de Gestión de Emergencias de Barbados (DEM)  
Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

## Asia

Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESPAP)  
Comisión Económica y Social para Asia Occidental (CESPAO)  
Conferencia Ministerial de Asia sobre la Reducción del Riesgo de Desastres (AMCDRR)  
Centro Asiático de Reducción de Desastres (ADCR)  
Liga de los Estados Árabes (LEA)  
Organización de Cooperación Islámica (OCI)  
Asociación de Asia Meridional para la Cooperación Regional (SAARC)  
Asociación de Naciones de Asia Sudoriental (ASEAN)  
Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC)

## Europa

Comisión Económica para Europa (CEPE)  
Organización de Cooperación Económica del Mar Negro (OCEMN)  
Consejo de Europa (CE)  
Unión Europea (UE)  
Organización del Tratado del Atlántico Norte (OTAN)  
Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE)  
Proceso de cooperación del sudeste de Europa (SEECP)

## Pacífico

Secretaría de la Comunidad del Pacífico (SCP)  
Programa Regional del Pacífico para el Medio Ambiente (SPREP)  
Foro de las Islas del Pacífico (FIP)



# MODELO DE PLAN DE GESTIÓN INTEGRADA DEL RIESGO DE DESASTRES

Plan de gestión integrada del riesgo  
de desastres

---

[ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DEL OPERADOR POSTAL]

---

[MES, AÑO]

## G.1 Firmas del personal directivo superior

Al suscribir el presente documento, confirmo que he leído y comprendido los conceptos y la información provista en el presente plan y he cumplido con el requisito anual de verificar la viabilidad y la validez de los datos aquí presentados.

Aprobado por:

---

[NOMBRE]

---

[NOMBRE]

---

[FUNCIÓN]

---

[FUNCIÓN]

---

[FECHA]

---

[FECHA]



## G.3 Introducción

La misión de *[OPERADOR POSTAL]* es *[MISIÓN]*. La política de *[OPERADOR POSTAL]* es responder con seguridad y rapidez a todo nivel y reponerse de cualquier interrupción, emergencia o amenaza humana, natural o tecnológica de la infraestructura del correo. Durante una emergencia o en el caso de una situación que pudiera interrumpir la operativa normal, deberá contarse con un Plan de Gestión del Riesgo de Desastres para garantizar el desempeño continuo de la misión principal de *[OPERADOR POSTAL]*.

### Aplicabilidad y alcance

Las prestaciones del presente plan se aplican a las operaciones, las instalaciones y los empleados dentro del ámbito de *[OPERADOR POSTAL]*.

Este plan:

- se aplica a todos los tipos de emergencias que pueden afectar negativamente a *[OPERADOR POSTAL]* en el desempeño de sus actividades esenciales (ver sección 2.1.6).
- NO es un plan de evacuación (es decir, un Plan de acción en caso de emergencias).
- será activado por *[CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR]* en caso de emergencias que afecten a empleados, instalaciones y/o clientes dentro del ámbito de *[OPERADOR POSTAL]*.
- define las acciones necesarias por parte de *[OPERADOR POSTAL]* para activar, notificar y establecer la continuidad viable de las operaciones y la capacidad operativa así como también sostener dicha capacidad hasta poder retomar las actividades normales.
- puede ser activado durante el horario habitual de operativa y después de hora para emergencias que se produzcan con o sin advertencia.
- abarca a los empleados, las instalaciones, los sistemas y el equipamiento que sea propiedad y/o operado por *[OPERADOR POSTAL]* y permite realizar actividades esenciales desde instalaciones operativas alternativas.
- permite la continuidad de la gestión y la toma de decisiones en el caso de que el personal directivo superior no esté disponible y se designe para respaldar actividades durante la situación de emergencia.

La planificación de la gestión del riesgo de desastres será un proceso continuo y siempre cambiante; se integrarán las lecciones aprendidas a partir de la evaluación del plan y de las emergencias reales para mejorar continuamente la respuesta cada vez que se active el plan de GRD.

### Propósito

El propósito del presente plan es salvaguardar el bienestar de los empleados de *[OPERADOR POSTAL]* y de garantizar la continuidad de las actividades esenciales. Constituye el mayor esfuerzo para planificar y estar preparado; no reemplaza la conducción ni la toma de decisiones estratégica durante una emergencia.

### Componentes fundamentales de la planificación de GRD

La planificación de la gestión del riesgo de desastres fomenta la estandarización de las acciones de respuesta para las necesidades a las que más probablemente se enfrenten los empleados, las instalaciones y los clientes postales en respuesta a dichos desastres. Combina los conceptos de preparación, la continuidad de las operaciones y la gestión de incidentes.

### Preparación

La preparación tiene el cometido de aumentar la capacidad para responder con rapidez y eficacia ante un desastre. Esto se logra mediante el establecimiento de protocolos y la planificación de la gestión de incidentes y de la continuidad de las operaciones para garantizar el menor impacto posible sobre los empleados, las instalaciones y los clientes, al tiempo que se mantienen las actividades esenciales.

### Continuidad de las operaciones

Diseñar una estrategia viable de continuidad de las operaciones es fundamental para que la respuesta a los desastres y las operaciones de recuperación den buenos resultados, y para aumentar la resiliencia general de *[OPERADOR POSTAL]*. El propósito de una buena estrategia es mitigar los efectos de la emergencia o una interrupción sobre la estrategia, las finanzas y las partes interesadas, al garantizar la recuperación rápida de los procesos postales esenciales.

### Gestión de incidentes

La gestión de incidentes es un marco integrado en el que *[OPERADOR POSTAL]* puede reducir la vulnerabilidad a los riesgos y reducir los efectos de una emergencia. La gestión de incidentes se divide en dos fases de planificación:

- Planificación previa al incidente: Indica las funciones y las responsabilidades de un equipo de gestión de emergencias previamente establecido; define el proceso para alertar y notificar a todos los niveles de las operaciones postales (desde el personal directivo hacia abajo); y establece el proceso de reubicación de los empleados a instalaciones de operaciones alternativas.
- Planificación posterior al incidente: Establece los protocolos para el mando y el control de la emergencia; detalla el plan de comunicaciones de crisis (tanto a nivel interno como externo) y propone cómo puede realizarse la transición de la respuesta de emergencia y recuperación al retorno de las operaciones normales

## G.4 Concepto de operaciones

### Continuidad de las operaciones

La capacidad de *[OPERADOR POSTAL]* para proporcionar servicios y apoyo ininterrumpido, al tiempo que se mantiene la viabilidad de la organización antes, durante y después de una emergencia es la meta general de la planificación de continuidad de las operaciones. Para alcanzar esta meta, *[OPERADOR POSTAL]* debe evaluar sus capacidades existentes (es decir, el personal y el equipamiento), identificar cuáles son sus actividades esenciales y definir qué vulnerabilidades y riesgos suponen la mayor amenaza para su misión de llevar adelante estas actividades esenciales durante una emergencia. La Sección 2.1.7 proporciona una visión general de estos resultados.

### Instalaciones operativas alternativas

Se alienta a *[OPERADOR POSTAL]* a designar instalaciones operativas alternativas como parte de la planificación de la continuidad y para preparar al personal directivo superior para la posibilidad de reubicación sin previo aviso. Las instalaciones operativas alternativas son para reubicar al personal directivo superior y el personal de apoyo esencial que se concentre en supervisar las actividades esenciales. La capacidad disponible de una instalación alternativa define la cantidad de integrantes del personal de apoyo esencial (que se indica como esencial en el Listado de personal, ver Anexo A).

Una vez que se consulte con los puntos de contacto adecuados de las instalaciones operativas alternativas, *[CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR]* designa instalaciones alternativas primarias y secundarias (ver Cuadro 1). Se indicará al personal que sea identificado como esencial si deberá trabajar remotamente o deberá presentarse a la instalación operativa alternativa designada para realizar las actividades esenciales. Una vez que se han restablecido las actividades esenciales en *[OPERADOR POSTAL]*, ya sea de forma remota o presencial, *[CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR]* comunicará a los departamentos/funciones correspondientes que el personal esencial está asignado y que las actividades esenciales se están llevando adelante.

Cuadro 1  
**Instalaciones operativas alternativas para *[OPERADOR POSTAL]***

Designación	Nombre de la instalación	Capacidad disponible	Dirección
Instalación alternativa primaria	<i>[Nombre]</i>	<i>[Cantidad de personal]</i>	<i>[Dirección]</i>
Instalación alternativa secundaria	<i>[Nombre]</i>	<i>[Cantidad de personal]</i>	<i>[Dirección]</i>

**Nota:** La Instalación alternativa primaria será para la planificación previa y *[CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR]* debería considerar una ubicación cercana al sitio habitual de operaciones. La instalación alternativa secundaria debería estar a una distancia significativa

del sitio habitual de operaciones (se recomienda al menos a 80 kilómetros).

### Listado del personal

El listado del personal se organiza según cargos jerárquicos (personal directivo superior, gerentes, colaboradores directos) y establecerá el orden para llamar al personal si el plan se pone en marcha. Incluye los nombres y la información de contacto del personal directivo superior, los gerentes, y los colaboradores directos ubicados en la instalación de *[OPERADOR POSTAL]*. Además de la información de contacto, el listado indica la capacidad para trabajar a distancia y los que no puedan trabajar a distancia.

También puede incluir nombres e información de contacto de personal contratado con espacio asignado para la instalación designada de *[OPERADOR POSTAL]*. Se espera que estos contratistas puedan continuar brindando apoyo desde sus hogares o algún otro sitio alternativo establecido por su compañía. En el caso de personal contratado sin capacidad para trabajar a distancia, *[CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR]* definirá si deben reubicarse en una instalación operativa alternativa. El listado del personal se incluye como anexo a este plan (ver Anexo A).

### Órdenes de sucesión de emergencia

La identificación previa de los órdenes de sucesión es fundamental para garantizar el liderazgo eficaz durante la emergencia. *[DIRECTOR GENERAL DE CORREOS O CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR]* es responsable de establecer, dar a conocer y mantener los órdenes de sucesión para sus cargos y sus colaboradores directos. Dichos órdenes de sucesión son una parte esencial de la planificación de la continuidad de una organización para garantizar que el personal sabe quién debe asumir las responsabilidades en caso de que algún integrante del equipo de dirección se encuentre incapacitado o no disponible por algún otro motivo. Los órdenes de sucesión en caso de emergencia deben contar con dos niveles en el caso del personal directivo y un nivel en el caso de colaboradores directos para garantizar la continuidad de la conducción y la gestión.

Si no es posible comunicarse con el titular del cargo principal en un plazo de *[CANTIDAD DE HORAS]* a partir de la activación del plan, se pondrá en marcha la sucesión de emergencia de forma automática. Los sucesores serán relevados oficialmente por el titular del cargo principal una vez que estén disponibles. El Cuadro 2 muestra el orden de sucesión de emergencia para *[OPERADOR POSTAL]* durante la activación del plan.

Cuadro 2  
**Órdenes de sucesión de emergencia para *[OPERADOR POSTAL]***

Designación	Nombre
Cargo principal	<i>[Nombre y cargo]</i>
Primer sucesor	<i>[Nombre y cargo]</i>
Segundo sucesor	<i>[Nombre y cargo]</i>

## Delegaciones de facultades de emergencia

Para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidente y reducir las interrupciones en la puesta en marcha del plan, [DIRECTOR GENERAL DE CORREOS O CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR] ha delegado previamente la facultad para quien esté a cargo de la toma de decisiones. Las delegaciones de facultades de emergencia otorgan el conjunto completo de facultades al sucesor, con la excepción de cualquier facultad no concedida en las situaciones de emergencia. Esto garantiza que el sucesor de emergencia tiene la facultad legal y fiscal de llevar adelante sus funciones durante cualquier período en el que [DIRECTOR GENERAL DE CORREOS O CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR] no esté disponible o esté ausente.

En general, las delegaciones de facultades predeterminadas entrarán en vigor una vez que se inicien los órdenes de sucesión de emergencia. Estos finalizarán una vez que se reestablezcan los canales de gestión habituales. Como anexo al presente plan, se adjunta un Memorando de delegación de facultades de emergencia que detalla las facultades que se transfieren (o no, si corresponde) a los sucesores (ver el Anexo B).

## Evaluación de riesgos y vulnerabilidades

La evaluación de riesgos y vulnerabilidades es un componente clave del proceso de gestión del riesgo de desastres. Determinar las causas de las vulnerabilidades existentes y comprender los riesgos asociados a los peligros o las «amenazas» (ya sea naturales o provocadas por seres humanos) permite eliminar o reducir la gravedad del impacto.



En la evaluación de lo que podría ocurrir, se considera amenaza a cualquier fenómeno que pueda tener lugar y que tenga repercusiones negativas sobre las operaciones postales. El riesgo es el producto de la probabilidad de que una amenaza ocurra y la pérdida esperada (ya sea humana o económica) a partir de dicha amenaza. [OPERADOR POSTAL] adopta un enfoque que consiste en definir las amenazas y su posterior clasificación en una matriz de riesgos.

Las amenazas se clasifican según el impacto y la probabilidad de ocurrencia (según lo determinen factores como la ubicación, el clima, etc.) y la matriz resultante permite a [OPERADOR POSTAL] enfocarse en los riesgos prioritarios (en un escenario con alta probabilidad de amenaza y alto grado de impacto). Mediante la utilización de la matriz de riesgos como punto de partida es posible implementar esfuerzos directos para atender los riesgos de máxima prioridad.

Al momento de realizar una evaluación de riesgos, [OPERADOR POSTAL] incluirá supuestos y consideraciones generales, como por ejemplo:

- Una emergencia grave podría ocurrir en cualquier momento sin previo aviso o con muy poco aviso.
- Es posible que la disponibilidad del personal y de los recursos se vea muy limitada.
- Las emergencias reales o probables pueden afectar negativamente la capacidad de realizar operaciones esenciales de [OPERADOR POSTAL].
- Las situaciones de emergencia requieren la cooperación/ coordinación de los primeros niveles de respuesta y otras entidades externas de todos los niveles del gobierno.
- Es posible que se interrumpa el suministro de servicios básicos, como la electricidad, el agua, el gas natural, la calefacción, las telecomunicaciones y otros sistemas.
- Es posible que haya daños en las construcciones y otras estructuras.

A continuación, se presenta una lista específica de amenazas (naturales, provocadas por personas y tecnológicas) que históricamente han tenido la mayor cantidad de efectos, directos o indirectos, sobre el sector postal.

### Amenazas naturales:

- **Episodios hidro-meteorológicos** (*huracanes/ciclones/tifones, inundaciones, tormentas tropicales*)
  - › Tornados
  - › Terremotos
  - › Incendios forestales
  - › Tsunamis
  - › Tormentas de invierno
  - › Erupciones volcánicas
- **Amenazadas provocadas por personas:**
  - › Terrorismo
  - › Disturbios civiles
  - › Brotes pandémicos
- **Amenazas tecnológicas:**
  - › Delitos informáticos
  - › Interrupciones eléctricas
  - › Derrames químicos

Sobre la base de una revisión exhaustiva de las amenazas descritas con anterioridad, considerando los datos históricos, a cargo de los jefes de departamento de [OPERADOR POSTAL], se elaboró el siguiente cuadro de evaluación de riesgos y vulnerabilidades (ver Cuadro 3)..

Cuadro 3 – Evaluación de riesgos y vulnerabilidades de [OPERADOR POSTAL]

Amenaza	Riesgo bajo Bajo impacto	Riesgo bajo Alto impacto	Riesgo alto Bajo impacto	Riesgo alto Alto impacto
[AMENAZA DETECTADA]				X
[AMENAZA DETECTADA]			X	
[AMENAZA DETECTADA]		X		
[AMENAZA DETECTADA]	X			

La Evaluación de riesgos y vulnerabilidades se utiliza a menudo en combinación con el Análisis de impacto en las actividades a los efectos de realizar una evaluación general de la organización. Mientras que la primera se utiliza para detectar las vulnerabilidades existentes en el entorno de la organización, la segunda tiene por objetivo establecer cómo se verá afectada la organización si las actividades y los procesos esenciales se ven interrumpidos por un desastre.

## Actividades esenciales

Las actividades esenciales son aquellas actividades que los diversos departamentos y funciones de [OPERADOR POSTAL] han identificado como prioritarias y que deben continuar prácticamente sin interrupciones durante una emergencia. Se ha evaluado a cada una de estas actividades mediante un análisis de impacto las actividades para definir su clasificación según los niveles de criticidad. La clasificación según los niveles de criticidad y las descripciones del impacto cualitativo se presentan en el Cuadro 4.

Cuadro 4 – Clasificación de criticidad del impacto

Clasificación de criticidad/ Rangos de valor según el Análisis de impacto en las actividades	Descripción del impacto
<b>Vital</b> [Rango de clasificación]	<p><b>La pérdida, el corte, la interrupción o la degradación podrían generar un impacto inmediato y catastrófico sobre la misión principal y las funciones operativas, como por ejemplo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pérdida de vidas, lesiones o daños al medio ambiente.</li> <li>▪ Pérdida de la confianza pública y daños a la reputación.</li> <li>▪ Pérdidas financieras.</li> <li>▪ Responsabilidad jurídica.</li> </ul> <p>Para calificar como vital, los activos deben cumplir los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantienen las funciones operativas principales</li> <li>▪ El impacto incluirá problemas de seguridad humana y/o de salud ambiental.</li> </ul>
<b>Esencial</b> [Rango de clasificación]	<p><b>La pérdida, el corte, la interrupción o la degradación podrían generar un impacto negativo grave sobre la misión principal y las funciones operativas, incluidas todas las siguientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pérdida de la confianza pública y daños a la reputación.</li> <li>▪ Pérdidas financieras.</li> <li>▪ Responsabilidad jurídica.</li> </ul> <p>Para calificar como esencial, los activos deben cumplir los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respaldan las funciones operativas secundarias.</li> <li>▪ Las interrupciones cortas son tolerables; no así las interrupciones prolongadas.</li> </ul>
<b>Importante</b> [Rango de clasificación]	<p><b>La pérdida, el corte, la interrupción o la degradación podrían generar un impacto negativo importante sobre la misión principal y las funciones operativas, como por ejemplo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Daños a la reputación.</li> <li>▪ Pérdidas financieras.</li> </ul> <p>Para calificar como importante, los activos deben cumplir los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respaldan las funciones operativas secundarias.</li> <li>▪ Podrían generar un impacto operativo significativo si no estuvieran disponibles durante un período prolongado.</li> </ul>
<b>De apoyo</b> [Rango de clasificación, ejemplo 0-60]	<p><b>La pérdida, el corte, la interrupción o la degradación podrían afectar la eficiencia o la eficacia de las operaciones diarias pero no impedirían el cumplimiento de las funciones principales. Los activos de apoyo cumplen los siguientes criterios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Podrían disminuir la eficiencia y la eficacia de las funciones operativas.</li> <li>▪ Realizan o respaldan funciones administrativas para la conveniencia de la organización.</li> <li>▪ Podrían generar un impacto operativo menor si no estuvieran disponibles durante un período prolongado.</li> </ul>

## Análisis de impacto en las actividades

Como parte de la elaboración del presente plan, se revisaron los resultados del Análisis de impacto en las actividades de [OPERADOR POSTAL] para determinar la clasificación del impacto de cada actividad esencial según el siguiente proceso:

**Paso 1:** Se solicitó a los jefes de departamento de [OPERADOR POSTAL] que contestaran un cuestionario de las actividades esenciales (ver Anexo C).

**Paso 2:** [PARTE/GRUPO RESPONSABLE] revisó cada uno de estos cuestionarios con los jefes de departamento para definir la clasificación de criticidad. Se utilizó el siguiente Cuadro de Análisis de impacto en las actividades (Cuadro 5) para definir la clasificación correspondiente.

Cuadro 5 – Análisis de impacto en las actividades

Nombre de la actividad esencial: [Este dato deberá ser ingresado por el OPERADOR POSTAL]				
Efectos	Ningún impacto	Bajo	Medio	Alto
La pérdida de esta función afectará la capacidad de salvaguardar el bienestar de los empleados de [OPERADOR POSTAL] o de permitir el pago de salarios o beneficios a los empleados.				
La pérdida de esta función afectará la seguridad de los consumidores mientras estén en la propiedad de [OPERADOR POSTAL].				
La pérdida de esta función afectará la capacidad de procesar el producto.				
La pérdida de esta función afectará la capacidad de proporcionar transporte de superficie y/o aéreo.				
La pérdida de esta función afectará la capacidad de distribuir el producto.				
La pérdida de esta función afectará la gestión del flujo de efectivo de [OPERADOR POSTAL].				
La pérdida de esta función afectará las ventas y/o ingresos.				
La pérdida de esta función se traducirá en un aumento de los gastos operativos (personal, contratación, suministros, etc.) de [OPERADOR POSTAL].				
La pérdida de esta función conllevará sanciones y/o multas estatutarias o regulatorias.				
La pérdida de esta función afectará la capacidad de cumplir los requisitos contractuales.				
La pérdida de esta función traerá aparejada insatisfacción de los clientes.				
La pérdida de esta función provocará una pérdida de la participación en el mercado.				

**Nota:** Cada categoría (Ningún impacto, Bajo, Medio, Alto) está asociada a un valor numérico.

El valor total de todas las categorías se suma para definir la clasificación final de criticidad.

Las consecuencias de la pérdida de estas actividades esenciales se evaluaron utilizando las siguientes categorías de impacto y umbrales predeterminados cuando correspondía:

## Salud humana, seguridad y medio ambiente

**Descripción métrica** – Se utiliza para expresar las consecuencias en términos de salud y bienestar de los empleados, clientes y el medio ambiente de [OPERADOR POSTAL].

Medición del impacto	Magnitud del impacto
Ningún impacto	
Bajo	Condiciones inseguras por más de 24 horas
Medio	Condiciones inseguras durante un período de entre 8 a 24 horas de pérdida de la actividad
Alto	Condiciones inseguras inmediatamente

## Finanzas y generación de ingresos

**Descripción métrica** – Se utiliza para expresar las consecuencias financieras así como la eficacia y la rentabilidad en nombre de [OPERADOR POSTAL].

Medición del impacto	Magnitud del impacto
Ningún impacto	
Bajo	Los costos/pérdidas son menores a [INGRESAR VALOR EN \$]
Medio	Los costos/pérdidas son entre [INGRESAR VALOR EN \$ y VALOR EN \$]
Alto	Los costos/pérdidas son mayores a [INGRESAR VALOR EN \$]

## Confianza del cliente, imagen y reputación pública

**Descripción métrica** – Se utiliza para expresar las consecuencias en términos de cómo se percibe a [OPERADOR POSTAL] por parte de los clientes, socios comerciales y el público en general.

Medición del impacto	Magnitud del impacto
Ningún impacto	
Bajo	Artículo negativo en un periódico, radio o televisión local o estatal
Medio	Artículo negativo en un periódico, radio o televisión nacional
Alto	Distribución viral negativa en medios sociales

## Cumplimiento legal y regulatorio

**Descripción métrica** – Se utiliza para expresar las consecuencias en términos de cumplimiento con las leyes y reglamentos gubernamentales.

Medición del impacto	Magnitud del impacto
Ningún impacto	
Bajo	Multas y sanciones menores a [INGRESAR VALOR EN \$]
Medio	Multas y sanciones entre [INGRESAR VALOR EN \$ y VALOR EN \$]
Alto	Multas y sanciones mayores a [INGRESAR VALOR EN \$]

**Paso 3:** De acuerdo con los resultados cuantitativos del Análisis de impacto en las actividades, se proporcionó una clasificación de criticidad según dicho Análisis para cada una de las [INGRESAR CANTIDAD DE ACTIVIDADES ESENCIALES] actividades esenciales identificadas por [OPERADOR POSTAL].

La clasificación de criticidad de cada actividad esencial definida por [OPERADOR POSTAL] se proporciona en el Cuadro 6.

Cuadro 6 – **Actividades esenciales de [OPERADOR POSTAL]**

Actividad esencial	Clasificación de criticidad según Análisis de impacto en las actividades
[NOMBRE DE ACTIVIDAD ESENCIAL]	Vital
[NOMBRE DE ACTIVIDAD ESENCIAL]	Vital
[NOMBRE DE ACTIVIDAD ESENCIAL]	Esencial
[NOMBRE DE ACTIVIDAD ESENCIAL]	Esencial
[NOMBRE DE ACTIVIDAD ESENCIAL]	Importante
[NOMBRE DE ACTIVIDAD ESENCIAL]	Importante
[NOMBRE DE ACTIVIDAD ESENCIAL]	De apoyo
[NOMBRE DE ACTIVIDAD ESENCIAL]	De apoyo

## Aplicaciones y sistemas esenciales

[OPERADOR POSTAL] ha identificado las aplicaciones y sistemas esenciales que apoyan las actividades esenciales y se proporcionan en el Cuadro 7. Las aplicaciones y los sistemas se han agrupado en tres categorías en función de su criticidad y deberán estar disponibles (ya sea en papel o formato electrónico) en una instalación operativa alternativa:

- **Categoría 1: Misión esencial** – Aplicaciones y sistemas que deben permanecer operativos en su totalidad en un período de 8 horas a partir del incidente
- **Categoría 2: Inmediato post-incidente** – Aplicaciones y sistemas que deben permanecer operativos en su totalidad en un período de 24 horas a partir del incidente
- **Categoría 3: Normal** – Aplicaciones y sistemas que no necesitan estar en funcionamiento hasta que la fase de emergencia del incidente se haya superado, y las categorías 1 y 2 de aplicaciones y sistemas estén operativos

Cuadro 7 – **Aplicaciones y sistemas esenciales**

Aplicaciones y sistemas esenciales	
Actividad esencial	Aplicaciones y sistemas esenciales asociados
[Nombre de la actividad esencial]	[Sistema, aplicación asociado]
[Nombre de la actividad esencial]	[Sistema, aplicación asociado]
[Nombre de la actividad esencial]	[Sistema, aplicación asociado]

## Equipamiento esencial

En el caso de que se pierda la instalación primaria de [OPERADOR POSTAL] y sea necesario reubicarse en la instalación operativa alternativa, serán necesarios algunos recursos básicos para continuar las operaciones. El Cuadro 8 detalla las necesidades de equipamiento, si fuera necesaria la reubicación.

Cuadro 8 – Necesidades de equipamiento de instalación operativa alternativa

Equipment	Quantity
Computadoras de escritorio	[Ingresar cantidad]
Computadoras portátiles	[Ingresar cantidad]
Fotocopiadoras	[Ingresar cantidad]
Máquinas de fax	[Ingresar cantidad]
Mesas de escritorio	[Ingresar cantidad]
Teléfonos	[Ingresar cantidad]
Sillas	[Ingresar cantidad]
Impresoras	[Ingresar cantidad]
Conexiones de red/WIFI	[Ingresar cantidad]
Rúters	[Ingresar cantidad]
Escáneres	[Ingresar cantidad]
Generadores eléctricos de emergencia	[Ingresar cantidad]
Otros, sírvase explicar	[Describir]

## Gestión del incidente (antes del incidente)

La importancia de la preparación antes de una emergencia no puede sobreestimarse. Las acciones de planificación previas a una emergencia son a menudo determinantes del éxito o el fracaso de una respuesta ante una emergencia. La asignación de funciones del personal esencial y la comprensión de las condiciones de advertencia para cada uno de los riesgos identificados previamente, las situaciones hipotéticas y procedimientos de activación, y las fases de respuesta son fundamentales para obtener una respuesta eficaz.

## Funciones y responsabilidades del personal

A continuación, se establece el personal esencial y sus responsabilidades con respecto a la activación del Plan de GRD y la respuesta de emergencia.

[NOMBRE DEL CARGO/FUNCIÓN PRINCIPAL DEL OPERADOR POSTAL] **tiene la responsabilidad de:**

- Promover la cultura de preparación para emergencias de [OPERADOR POSTAL].
- Garantizar que se cumple con la planificación de la gestión del riesgo de desastres.
- Conducir y orientar las políticas durante la ejecución del plan de GRD.
- Utilizar el listado del personal para establecer el orden en que se llamará al equipo de gestión de emergencias de [OPERADOR POSTAL] y al [DIRECTOR GENERAL DE CORREOS O CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR] para proporcionar instrucciones diarias.
- Coordinar con el personal apropiado todas las cuestiones relativas a las instalaciones operativas alternativas, las designaciones del lugar de trabajo y los requisitos de tecnología de la información.

- Participar en el equipo de gestión de emergencias.
- Participar en capacitaciones y ejercicios (cuando se lo convoque).
- Evaluar la eficacia de las acciones del plan de GRD.

[NOMBRE DEL CARGO/FUNCIÓN PRINCIPAL DE GRD DEL OPERADOR POSTAL] **tiene la responsabilidad de:**

- Asistir en la detección y priorización de las actividades esenciales para [OPERADOR POSTAL].
- Mantener la lista del personal que se utilizará durante la activación del plan de GRD.
- Utilizar el listado del personal para establecer el orden en que se llamará a los Jefes de departamento de [OPERADOR POSTAL] para proporcionar instrucciones diarias.
- Coordinar la capacitación y los ejercicios del plan de GRD.
- Supervisar las revisiones y actualizaciones del plan de GRD.
- Participar en el equipo de gestión de emergencias.

**Los Jefes de departamento de [OPERADOR POSTAL] tienen la responsabilidad de:**

- Consultar y brindar asesoramiento adecuado a los encargados de [OPERADOR POSTAL] durante la ejecución del plan de GRD.
- Asegurarse que los encargados de [OPERADOR POSTAL] están al tanto de la situación general del plan de GRD en relación a su departamento.
- Conducir y orientar las políticas específicas de cada departamento durante la ejecución del plan de GRD.
- Utilizar el listado del personal para establecer el orden en que se llamará a sus colaboradores directos para proporcionar instrucciones diarias.
- Participar en capacitaciones y ejercicios (cuando se lo convoque).
- Participar en el equipo de gestión de emergencias (seleccionar únicamente a Jefes de departamento)

### El personal de [OPERADOR POSTAL] tienen la responsabilidad de:

- Comprender su rol en la planificación de GRD de [OPERADOR POSTAL] y mantener el entusiasmo por participar en las situaciones de emergencia para asegurar el cumplimiento ininterrumpido de las actividades esenciales.
- Utilizar el listado del personal para establecer el orden en que se llamará a sus colaboradores directos para proporcionar instrucciones diarias.
- Saber y estar comprometido con las funciones específicas en una situación de emergencia.
- Comprometerse con la cultura de gestión del riesgo de desastres de [OPERADOR POSTAL] y mejorar la preparación personal en el lugar de trabajo y el hogar.
- Participar en capacitaciones y ejercicios (cuando se los convoque).

### El equipo de gestión de emergencias de [OPERADOR POSTAL] tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar notificaciones y orientación sobre el plan de GRD en una situación de emergencia (deben incluirse instrucciones de reubicación de la instalación operativa alternativa).
- Gestionar la respuesta de emergencia de [OPERADOR POSTAL].
- Dirigir acciones específicas de cada departamento durante una respuesta de emergencia.
- Comunicar actualizaciones específicas de [OPERADOR POSTAL] y recibir actualizaciones de situación de parte de los primeros niveles de respuesta, los medios de comunicación, los clientes, los organismos y funcionarios gubernamentales, y de los socios comerciales durante la respuesta de emergencia.

En la sección 2.3.1 se provee una descripción detallada de las responsabilidades del equipo de gestión de emergencias.

## Notificación/activación

La decisión de activar el plan de GRD es fundamental para el mantenimiento de las actividades esenciales después de un incidente. Considerando que no todas las emergencias activarán el plan, el proceso de evaluación de la situación, de medición del impacto y de definición del curso de acción deberá llevarse adelante rápidamente. Cada situación debe ser evaluada en términos del impacto sobre la capacidad de [OPERADOR POSTAL] de continuar con las actividades esenciales. Debe utilizarse una respuesta flexible y escalable según sea apropiado para atender el espectro de situaciones de emergencia que puedan interrumpir las actividades de [OPERADOR POSTAL]. Se utilizó un Análisis de impacto en las actividades (mencionado en la Sección 2.1.6.1) para determinar aquellas actividades esenciales que se consideren vitales o esenciales y que, por lo tanto, deban ser encaminadas primero.

En el caso de que una emergencia requiera la activación del plan de GRD:

- [NOMBRE DEL CARGO/FUNCIÓN PRINCIPAL DE GRD DEL OPERADOR POSTAL] utilizará el listado del personal para establecer el orden en que se llamará al equipo de gestión de emergencias de [OPERADOR POSTAL]

y a [NOMBRE DEL CARGO/FUNCIÓN PRINCIPAL DEL OPERADOR POSTAL] para proporcionar instrucciones diarias.

- [NOMBRE DEL CARGO/FUNCIÓN PRINCIPAL DE GRD DEL OPERADOR POSTAL] brindará instrucciones diarias a los Jefes de departamento de [OPERADOR POSTAL].
- Los Jefes de departamento de [OPERADOR POSTAL] proporcionarán instrucciones diarias a sus colaboradores directos.

Las siguientes condiciones afectarán la activación:

- **Advertencia.** En algunos casos, [OPERADOR POSTAL] podría recibir una advertencia antes de una emergencia. Esta condición habitualmente permite la ejecución plena del plan de GRD con una alerta, notificación organizada y una respuesta de emergencia tal como sea necesaria.
- **Sin advertencia.** Muchos episodios ocurren sin o prácticamente sin advertencia y requieren una rápida respuesta de parte de la dirección ante la emergencia. La capacidad de ejecutar este plan después de que ocurra un episodio sin o prácticamente sin advertencia depende de la gravedad del impacto sobre el personal y los recursos y si el personal estaba disponible en ese momento. El plan utiliza órdenes de sucesión y delegaciones de facultades para reducir el impacto de los episodios sin advertencia.
- **Fuera del horario de oficina.** Si bien es posible que un lugar pueda quedar inoperativo, podría alertarse y activarse a la mayoría del personal esencial.
- **Durante el horario de oficina.** Si es posible, se activará el plan así como el personal de gestión de incidentes (tal como se vio en la Sección 2.2.1).

## Gestión del incidente (después del incidente)

En el caso de que en una emergencia sea necesario activar el plan de GRD, el [DIRECTOR GENERAL DE CORREOS O CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR DEL OPERADOR POSTAL] activará el equipo de gestión de emergencias de [OPERADOR POSTAL]. [CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR DEL OPERADOR POSTAL] asumirá el mando del equipo de gestión de emergencia una vez que se active el plan de GRD. [CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR DEL OPERADOR POSTAL] seleccionará a los jefes de departamento de [OPERADOR POSTAL] que serán los líderes de cada grupo dependiendo de su área de especialización.

El objetivo principal del equipo de gestión de emergencia de [OPERADOR POSTAL] es coordinar la gestión del riesgo de desastres y asegurar la continuación en la mayor medida posible de las actividades esenciales.

### Funciones del equipo de gestión de emergencias de [OPERADOR POSTAL]

Tal como se mencionó anteriormente, [CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR DEL OPERADOR POSTAL] asumirá el mando del equipo de gestión de emergencias. Las responsabilidades del Mando del equipo de gestión de emergencias serán

- Gestionar el equipo de gestión de emergencias.
- Asignar y priorizar las actividades esenciales a los jefes de grupo de los departamentos.
- Revisar y aprobar los resultados esperados del jefe de departamento.
- Realizar sesiones informativas (o informes de situación) del equipo de gestión de emergencias de manera preestablecida.
- Revisar y aprobar la mensajería de comunicaciones.
- Comunicar actualizaciones específicas de [OPERADOR POSTAL] a los primeros niveles de respuesta, los medios de comunicación, los clientes, los organismos y los funcionarios gubernamentales, y a los socios comerciales.

Las responsabilidades de los jefes de departamento del equipo de gestión de emergencias serán:

- Asignar y priorizar las actividades esenciales a los jefes de departamento que correspondan y a sus colaboradores directos.
- Revisar y aprobar los resultados esperados de los jefes de departamento y los de sus colaboradores directos.
- Proporcionar actualizaciones de situación para el Mando y generar equilibrio del equipo de gestión de emergencias durante las sesiones informativas y los informes de situación.
- Coordinar el movimiento de los activos (el personal y el equipamiento) para asistir en las actividades esenciales.
- Elaborar mensajes de comunicación (tanto internos como externos) para difusión.

### Retorno a la normalidad

El equipo de gestión de emergencias en consulta con los funcionarios de emergencia brindará orientación a todos los niveles de [OPERADOR POSTAL] para informar que la situación de emergencia ya ha finalizado y que el retorno a las operaciones normales está en marcha. Una vez que se lleven adelante todos los procedimientos de notificación y activación descritos en la Sección 2.2.2, todos los empleados de [OPERADOR POSTAL] regresarán a su puesto operativo normal en el momento definido por el equipo de gestión de emergencias y/o el personal directivo de [OPERADOR POSTAL].

## G.5 Gestión y mantenimiento del programa

La gestión del programa para la planificación de la gestión del riesgo de desastres es el proceso de planificación, organización, dotación de personal y coordinación de todas las actividades de gestión del riesgo de desastres para alcanzar y mantener una capacidad viable. La gestión del programa para el plan de GRD se concentra en garantizar que se puedan continuar las actividades esenciales de manera exitosa durante una emergencia. Garantizar que el plan se evalúa y se actualiza con regularidad también es un aspecto importante de la gestión de este programa.

[NOMBRE DEL CARGO/FUNCIÓN PRINCIPAL DE GRD DEL OPERADOR POSTAL] es responsable de revisar el plan, supervisar la capacitación y los ejercicios, y de coordinar las actividades relativas a la gestión del riesgo de desastres para [OPERADOR POSTAL].

### Capacitación y ejercicios

La capacitación y los ejercicios son un componente fundamental de la gestión del programa del plan de GRD. Para que un plan de GRD sea eficaz, hay que ponerlo a prueba, y se debe brindar capacitación y práctica a las personas, no solo para que comprendan cuáles son sus funciones y responsabilidades, sino también para que se sientan seguras como para ponerlas en práctica durante una emergencia. En el marco de la mejora continua del ciclo de vida, se emplean las lecciones aprendidas durante la capacitación, los ejercicios y los fenómenos de la vida real a fin de fortalecer la capacidad de [OPERADOR POSTAL] para funcionar mediante la revisión de los procedimientos y otros elementos del plan.

Capacitar a los empleados es indispensable para que estos comprendan cabalmente y sean capaces de discernir con claridad y responder correctamente ante las emergencias. La capacitación será realizada mediante ejercicios tales como conferencias temáticas (concentradas en componente(s) particular(es) del plan), intercambios guiados, ejercicios teóricos de simulación, ejercicios funcionales (o en el puesto de mando) y ejercicios a escala real. Se utilizará un enfoque de módulos que expondrá a los participantes a un ciclo de capacitación y ejercicios cada vez más complejos. Se aplicará el concepto «sin culpa» a todas las evaluaciones de la capacitación y ejercicios (es decir, no se responsabilizará ni se culpará a los participantes del ejercicio). La evaluación tendrá el único objetivo de identificar las debilidades sistémicas y sugerir acciones correctivas que han de adoptarse para mejorar la preparación operativa.

## Tipos de ejercicios

A continuación, se presenta una breve descripción de los diferentes tipos de ejercicios que *[OPERADOR POSTAL]* puede utilizar:

- **Conferencias temáticas:** Se emplean para orientar a los participantes o para brindar una visión general de una facultad, estrategia, política, procedimiento, protocolo o recursos/mecanismos de respuesta en particular y/o un concepto en particular en relación con el plan de GRD.
- **Ejercicio teórico de simulación:** En los ejercicios teóricos de simulación, los integrantes clave (desde el personal directivo superior a los colaboradores directos) del personal debaten sobre situaciones simuladas en un contexto informal. El propósito de estos ejercicios normalmente es facilitar la comprensión de conceptos particulares del plan de GRD.

Una vez que las conferencias basadas en el intercambio de opiniones y los ejercicios se han completado con éxito, se llevarán adelante ejercicios basados en las operaciones. Los elementos que caracterizan a los ejercicios basados en las operaciones son las reacciones reales frente a acontecimientos simulados, la respuesta ante situaciones de emergencia, y la movilización de los recursos (el personal y el equipamiento) durante un período prolongado.

- **Ejercicios funcionales:** Los ejercicios funcionales se diseñan para probar y evaluar capacidades individuales, sectores funcionales múltiples, actividades dentro de un sector funcional o grupos interdependientes de sectores funcionales. Se centrarán en las políticas, los procedimientos y el personal que participe en la puesta en marcha y el mando de la respuesta de *[OPERADOR POSTAL]* ante una emergencia utilizando el plan de GRD.
- **Ejercicios a escala real:** Normalmente, se trata de ejercicios en los que participan diversos organismos, jurisdicciones y organizaciones, y permiten evaluar muchas facetas de la gestión de incidentes en su conjunto. Su énfasis está en poner en marcha y evaluar los planes, las políticas y los acuerdos de cooperación (es decir, Memorandos de entendimiento y Memorandos de acuerdo) que se promovieron y formularon durante los ejercicios basados en el intercambio de opiniones y que se perfeccionaron en los ejercicios funcionales de seguimiento. Durante este tipo de ejercicios, los acontecimientos se presentan por medio de una situación hipotética predefinida, con flexibilidad integrada que permite introducir información actualizada a fin de generar la representación del ejercicio. Los ejercicios a escala real se llevan a cabo en tiempo real y en un contexto estresante que refleja con fidelidad los acontecimientos de una emergencia real.

## Planificación posterior a la acción y de mejora

La totalidad de la capacitación y los ejercicios de *[OPERADOR POSTAL]* serán seguidos por un proceso de informe posterior a la acción. El informe posterior a la acción es un resumen y una evaluación detallada de una capacitación o ejercicio en particular. Es elaborado por uno o más evaluadores y compara la respuesta real de los participantes a las políticas, los procedimientos y los protocolos establecidos en el plan de GRD. El producto principal del informe posterior a la acción es la descripción de las mejores prácticas y las áreas de mejora.

El plan de mejora es un componente fundamental del informe posterior a la acción. Es la forma para que *[OPERADOR POSTAL]* pueda priorizar estas áreas de mejora y establecer el camino para ocuparse de ellas. El plan de mejora:

- detecta las áreas de mejora y asigna a las partes responsables un plazo para la acción correctiva;
- identifica los requisitos de financiación del programa (si corresponde); y
- establece las necesidades de personal esencial.

## Mantenimiento del plan de GRD

Tal como se mencionó previamente, *[CARGO/FUNCIÓN DEL PERSONAL DIRECTIVO SUPERIOR]* tendrá la responsabilidad de supervisar las revisiones del plan. El informe posterior a la acción y el plan de mejora de seguimiento servirán como base para la actualización anual del plan de GRD. Asimismo, *[CARGO/FUNCIÓN PRINCIPAL DE GRD DEL OPERADOR POSTAL]* se pondrán en contacto con los diferentes niveles de gestión para estar al tanto de las actualizaciones en materia de cambios de personal (por ejemplo, cambios de función o de cargo y cambios en la información de contacto).

El plan se revisará y actualizará (por lo menos) una vez al año y cada vez que sea necesario antes de una próxima capacitación o ejercicio.

ADJUNTO A  
LISTADO DE PERSONAL DE *[OPERADOR POSTAL]*

Esta página se ha dejado en blanco intencionalmente

En el cuadro que figura a continuación, se establece el personal necesario de [OPERADOR POSTAL] para garantizar el cumplimiento de las actividades esenciales o la operativa normal diaria de [OPERADOR POSTAL]. Se instruirá al personal que sea considerado «esencial» y sin capacidad de trabajo a distancia para que se presente al lugar de trabajo alternativo designado con el objetivo de restablecer al [OPERADOR POSTAL] y llevar adelante las actividades esenciales. El personal que no se considere «esencial» recibirá instrucciones para presentarse al trabajo de acuerdo con [POLÍTICA RELATIVA AL TRABAJO A DISTANCIA/LICENCIA ADMINISTRATIVA, etc.].

**Notificaciones iniciales**

Fichier du personnel												
Nombre del empleado (apellido, primer nombre)	Función/Cargo	No. teléfono trabajo	No. teléfono móvil	Correo electrónico de trabajo	Esencial (sí o no)	Capacidad de trabajo a distancia (sí o no)	Personne/Équipe informée	No. teléfono trabajo	No. teléfono móvil	Correo electrónico de trabajo	Esencial (sí o no)	Capacidad de trabajo a distancia (sí o no)

Toda persona que sea notificada durante la notificación inicial tiene la responsabilidad de contactar a personal adicional, indicado en el Cuadro de notificaciones del segundo nivel..

**Cuadro de notificaciones del segundo nivel**

Fichier du personnel							
Nombre del empleado (apellido, primer nombre)	Función/Cargo	Persona/Equipo notificado	No. teléfono trabajo	No. teléfono móvil	Correo electrónico de trabajo	Esencial (sí o no)	Capacidad de trabajo a distancia (sí o no)

Toda persona que sea notificada durante las notificaciones del segundo nivel tiene la responsabilidad de contactar a personal adicional, indicado en el Cuadro de notificaciones del tercer nivel.

**Cuadro de notificaciones del tercer nivel**

Fichier du personnel							
Nombre del empleado (apellido, primer nombre)	Función/Cargo	Persona/Equipo notificado	No. teléfono trabajo	No. teléfono móvil	Correo electrónico de trabajo	Esencial (sí o no)	Capacidad de trabajo a distancia (sí o no)

Esta página se ha dejado en blanco intencionalmente

ADJUNTO B  
MEMORANDO DE DELEGACIÓN DE FACULTADES  
DE EMERGENCIA DE *[OPERADOR POSTAL]*



PARA: [NOMBRE DEL CARGO PRIMARIO DEL DEPARTAMENTO]  
 [NOMBRE DEL 1ER. SUCESOR]  
 [NOMBRE DEL 2DO. SUCESOR]

DE: [NOMBRE DEL CARGO PRINCIPAL DE GRD DEL OPERADOR POSTAL]

**ASUNTO: Delegación de facultades de emergencia  
 Activación del plan de GRD**

Para garantizar una rápida respuesta ante cualquier emergencia y reducir las interrupciones que requieran la puesta en marcha de los planes de gestión del riesgo de desastres, [NOMBRE DEL CARGO PRIMARIO DEL DEPARTAMENTO] delega previamente sus facultades para la toma de decisiones de políticas para el Departamento [NOMBRE DEL DEPARTAMENTO] del [OPERADOR POSTAL] en el caso de que no puedan ser ubicados dentro de las [CANTIDAD] de horas de la activación del plan. Esta delegación de facultades detalla quién está autorizado para actuar en nombre de [NOMBRE DEL CARGO PRIMARIO DEL DEPARTAMENTO] durante la activación del plan de GRD con fines específicos y garantiza que las personas asignadas tienen las facultades legales para realizar dichas tareas. La delegación de facultades seguirá los órdenes de sucesión tal como se detallan en el Cuadro 2, Sección 2.1.3.

En fe del presente Memorando, en caso de que yo, [NOMBRE DEL CARGO PRIMARIO DEL DEPARTAMENTO], no estuviera disponible durante la activación del plan de GRD, delego mis facultades a \_\_\_\_\_ (siguiente según el orden de sucesión) de conformidad con los siguientes términos y condiciones:

Los sucesores podrán, en mi nombre, heredar todas las facultades conferidas por mi cargo con las siguientes excepciones:

- [ESCRIBIR UNA EXCEPCIÓN]
- [ESCRIBIR UNA EXCEPCIÓN]

Las delegaciones de facultades previamente definidas entrarán en vigor cuando se interrumpan los canales normales de dirección y no se pueda establecer la comunicación con [NOMBRE DEL CARGO PRIMARIO DEL DEPARTAMENTO] durante un lapso de [CANTIDAD DE HORAS] horas a partir de la activación del plan de GRD. Estas delegaciones finalizarán una vez que se reestablezcan los canales normales. Las facultades que aquí se delegan no deberán delegarse a otras personas sin mi consentimiento previo expreso por escrito.

**Aprobado por:**

**Visto y acordado con:**

-----  
 Firma

-----  
 Firma

-----  
 [NOMBRE DEL CARGO PRIMARIO DEL DEPARTAMENTO]

-----  
 Nombre y cargo:

Fecha: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Con copia: [NOMBRE Y CARGO DE LA PERSONA DE CONTACTO DE RRHH]



ADJUNTO C  
CUESTIONARIO SOBRE LAS ACTIVIDADES  
ESENCIALES DE *[OPERADOR POSTAL]*

<b>1.</b>	<b>Nombre del Departamento de [OPERADOR POSTAL]</b>	
<b>2.</b>	<b>Nombre de la actividad esencial:</b>	
<b>3.</b>	<b>Director de la actividad esencial:</b>	
<b>4.</b>	<b>Frecuencia de la actividad esencial:</b> <i>Marcar una opción</i>	<input type="checkbox"/> Diaria <input type="checkbox"/> Semanal <input type="checkbox"/> Mensual <input type="checkbox"/> Específica
<b>5.</b>	<b>Detalles de la actividad esencial:</b>	
	<i>Describir las implicancias de esta actividad esencial y por qué se lleva adelante; incluir información respecto de si existe un requisito contractual o regulatorio. Especifique:</i>	
5a.	Punto(s) de contacto que realiza(n) esta actividad esencial:	
5b.	¿Qué cantidad de personal de [OPERADOR POSTAL] y de personal contratado es necesario para llevar a cabo la actividad?	
5c.	¿Esta actividad esencial puede realizarse desde una instalación operativa alternativa?	
<b>6.</b>	<b>Sistemas electrónicos o aplicaciones utilizadas para realizar esta actividad esencial:</b>	
<b>7.</b>	<b>Equipamiento utilizado para realizar esta actividad esencial:</b>	
7a.	Elaborar un listado de las personas que deberán ser contactadas en caso de que hubiera algún problema con el sistema/aplicación/equipo (proporcione información sobre el punto de contacto)	
7b.	Proporcionar requisitos de acceso único para cualquier sistema/aplicación/equipo de los que se enumeren con anterioridad (asegurarse de identificar el sistema o la aplicación):	
<b>8.</b>	<b>¿Esta actividad esencial puede realizarse mediante trabajo a distancia?</b>	
<b>9.</b>	<b>Pasos para llevar adelante esta actividad esencial:</b>	
9a.	Describa brevemente los pasos principales para poder realizar esta actividad esencial:	
9b.	¿Puede llevarse a cabo o finalizar esta actividad esencial sin alguno de los pasos del proceso? En caso afirmativo, ¿Por cuánto tiempo?	
<b>10.</b>	<b>Productos/Resultados</b>	
10a.	Enumere los productos/resultados (productos/informes/etc.) generados a partir de esta actividad esencial:	
10b.	¿Quién (o qué departamento/proveedor/etc.) recibe los resultados de esta actividad esencial y en qué formato (proporcionar información sobre el punto de contacto)?	
10c.	¿Quién es el responsable de proporcionar los resultados?	

11.	<b>La pérdida de esta actividad esencial repercutirá sobre las operaciones de [OPERADOR POSTAL] en un plazo de</b> <i>(marcar una opción):</i>	<input type="checkbox"/> No tendrá ningún impacto <input type="checkbox"/> Entre 0 y 8 horas <input type="checkbox"/> Entre 8 y 24 horas <input type="checkbox"/> Entre 24 y 96 horas
12.	<b>¿En qué período de tiempo puede transferirse esta actividad esencial y puede estar operativa en una ubicación alternativa utilizando los planes establecidos que fomenten el trabajo a distancia, los servicios contractuales o las operaciones manuales?</b> <i>(Marcar una opción)</i>	<input type="checkbox"/> Se espera que entre 0 y 8 horas <input type="checkbox"/> Se espera que entre 8 y 24 horas <input type="checkbox"/> Se espera que entre 24 y 96 horas <input type="checkbox"/> No hay planes de contingencia disponibles a la fecha
13.	<b>¿Se cuenta con procedimientos operativos estándar y plan(es) de contingencia (soluciones) para esta actividad esencial para que pueda continuar si el personal clave o el sistema/aplicación/equipo no están disponibles?</b> <i>(Si la respuesta es afirmativa, aclarar el nombre del archivo, ubicación de almacenamiento y cualquier otra restricción de acceso, si correspondiera).</i>	
<b>Elaborado por:</b>		
<b>Fecha de preparación:</b>		



# MODELO DE PLAN DE EJERCICIO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

***[ESCRIBA AQUÍ EL NOMBRE DEL OPERADOR  
POSTAL]***

## Gestión del riesgo de desastres

Marque la opción a continuación:

*[Ejercicios teóricos de simulación]*

*[Ejercicios funcionales]*

*[Ejercicios a escala real]*

## PLAN DEL EJERCICIO



# H.1 Introducción al ejercicio

## Información general

La política de *[OPERADOR POSTAL]* es responder con seguridad y rapidez a todo nivel y reponerse de cualquier interrupción, emergencia o amenaza humana, natural o tecnológica de la infraestructura del correo. Durante una emergencia o en el caso de una situación que pudiera interrumpir la operativa normal, deberá contarse con un plan de gestión del riesgo de desastres viable para garantizar el desempeño continuo de la misión principal de *[OPERADOR POSTAL]*.

Para evaluar la preparación operativa de su plan de GRD, *[OPERADOR POSTAL]* cuenta con un programa de capacitación y ejercicios. Este año, el ejercicio de gestión del riesgo de desastres tendrá lugar *[DETALLAR FECHA]*. El formato de este ejercicio será: [elegir: ejercicios teóricos de simulación – ejercicios funcionales – ejercicios a escala real]

*[Utilizar para ejercicios teóricos de simulación]*

Los ejercicios teóricos de simulación son una actividad de capacitación de bajo costo y bajo estrés en la que los funcionarios clave asignados a las funciones de GRD se reúnen para discutir, en un ambiente no amenazante, situaciones de emergencia simuladas. Se diseñan para capacitar y familiarizar al personal con sus funciones y responsabilidades dentro del programa organizacional de GRD.

*[Utilizar para ejercicios funcionales]*

Los ejercicios funcionales se centran en ejercitar las políticas, los procedimientos y el personal relacionados con la GRD que participan en la gestión, la dirección, el mando y el control de una función en particular. Se diseñan para capacitar y familiarizar al personal con sus funciones y responsabilidades dentro del programa organizacional de GRD.

*[Utilizar para ejercicios a escala real]*

Los ejercicios a escala real son ejercicios en los que participan diversos organismos, jurisdicciones y organizaciones que implican el movimiento físico de personal y equipamiento. Requieren una coordinación estrecha con las partes interesadas internas y externas. Se diseñan para capacitar y familiarizar al personal con sus funciones y responsabilidades dentro del programa organizacional de GRD.

Al finalizar los ejercicios, habrá una sesión de revisión posterior al ejercicio (también denominada «Hotwash») donde los participantes tendrán la oportunidad de aportar sus comentarios sinceros y constructivos sobre los temas abordados durante la representación del ejercicio.

## Objetivos

Los objetivos de *[OPERADOR POSTAL]* sobre los que se elaboró y se evaluará el ejercicio son:

- *[OBJETIVO 1]*
- *[OBJETIVO 2]*
- *[etc. ...]*

La representación del ejercicio se basará en una situación hipotética en evolución y [utilizar para ejercicios teóricos de simulación – intercambio guiado con las preguntas temáticas correspondientes centradas en los componentes específicos del plan de GRD]. [utilizar para ejercicios funcionales o a escala real – la presentación de eventos o «insumos» que requerirán que los participantes respondan a ese «insumo» en particular que se basa en conocimientos operativos del plan de GRD]. La situación hipotética se centrará en la coordinación interna y externa (si corresponde); en las decisiones críticas relativas a la continuidad de las operaciones y en las medidas para prepararse y gestionar la respuesta ante una emergencia para garantizar la protección de los trabajadores, el público y la infraestructura crítica. El ejercicio también respaldará los esfuerzos continuos por mejorar y construir herramientas como el plan de GRD que asistirá a los operadores postales en emergencias futuras.

## Alcance

Este ejercicio se concentrará en las funciones y las responsabilidades de los operadores postales para prepararse, responder y recuperarse de un/a *[SITUACIÓN HIPOTÉTICA DE EMERGENCIA]*. Los procesos y la toma de decisiones son más importantes que los detalles minuciosos. Los participantes deben hacer hincapié en la identificación de amenazas, la coordinación, la integración de las capacidades y la resolución. Los comentarios de los participantes también se utilizarán para validar y mejorar las actualizaciones al plan de GRD.

## Flujo de ejercicios

La representación del ejercicio comenzará *[INGRESAR HORA Y FECHA]* y continuará hasta *[HORA Y FECHA]*. El ejercicio comenzará con una sesión informativa de la situación hipotética (o «la situación del mundo») donde [utilizar para ejercicios teóricos de simulación – el facilitador, utilizar para ejercicios funcionales o a escala real – el(los) controlador(es)] proporcionará toda la información pertinente de la situación hipotética para que los participantes puedan realizar el ejercicio. Las actualizaciones de la situación hipotética se proporcionarán a intervalos predeterminados durante el resto del ejercicio. Ejercitar [utilizar para ejercicios teóricos de simulación – el intercambio se llevará adelante con la conducción del facilitador, utilizar para ejercicios funcionales o a escala real – se realizará la representación según los acontecimientos de la situación hipotética descritos en la Lista maestra de acontecimientos en situaciones hipotéticas.]

*[Utilizar para ejercicios teóricos de simulación]*

El intercambio seguirá un enfoque similar a los componentes principales de la planificación de GRD tal como se describe en el plan de GRD de *[OPERADOR POSTAL]*.

### Preparación

Una vez presentada la situación hipotética, el intercambio se centrará en las medidas/acciones de preparación que necesitarían ponerse en práctica para ayudar a mitigar el daño causado por la emergencia tal como se indica en la situación hipotética.

### Continuidad de las operaciones

Considerando a la situación hipotética como línea de base, se llevará el intercambio hacia las estrategias de continuidad de las operaciones que pueden ponerse en práctica para mejorar la resiliencia general de las operaciones de [OPERADOR POSTAL] y mitigar el impacto financiero de una emergencia.

### Gestión de Incidentes

En esta fase, el intercambio versará sobre: las funciones y las responsabilidades del equipo de gestión de emergencias de [OPERADOR POSTAL]; el proceso de alertas y notificaciones para todos los niveles de las operaciones de [OPERADOR POSTAL]; el proceso de reubicación de empleados a instalaciones operativas alternativas; los protocolos de mando y control de emergencias; las comunicaciones de crisis (tanto internas como externas); y la transición de la respuesta de emergencia y la recuperación hacia el retorno de la operativa normal.

*[Utilizar para ejercicios funcionales o a escala real]*

### Gestión de Incidentes

En esta fase, la representación del ejercicio se centrará en: las funciones y las responsabilidades del equipo de gestión de emergencias de [OPERADOR POSTAL]; las alertas y las notificaciones para todos los niveles de las operaciones de [OPERADOR POSTAL]; la reubicación de empleados a instalaciones operativas alternativas; el mando y control de emergencias; las comunicaciones de crisis (tanto internas como externas); y la transición de la respuesta de emergencia y la recuperación hacia el retorno de la operativa normal.

El ejercicio finalizará una vez que se terminen las actividades y se alcancen los objetivos del ejercicio, tal como sea definido por parte del Director del ejercicio.

## Funciones y responsabilidades

Participantes	Los participantes son el personal de [OPERADOR POSTAL] que tienen un rol activo en la respuesta a una emergencia simulada y desempeñan sus funciones y responsabilidades habituales durante el ejercicio. Son quienes comienzan las acciones descritas en el plan de GRD de [OPERADOR POSTAL].
Observadores	Los observadores están presentes para observar la representación del ejercicio/ el intercambio. Los observadores no participan del ejercicio, ni realizan ningún tipo de control ni ejercen funciones de evaluación. Observan el ejercicio desde un área designada. Las personas de alto nivel («VIP») se consideran observadores. El personal dedicado al ejercicio puede ser asignado a la gestión de estos grupos.
Director	En su calidad de persona encargada de la toma de decisiones de alto nivel, el Director del ejercicio tiene la facultad de suspender o cancelar el ejercicio en respuesta a las emergencias de la vida real y puede autorizar cambios en la conducción del ejercicio para garantizar la continuidad del ejercicio.
Evaluadores	Los evaluadores evalúan y documentan el desempeño de las participaciones con respecto a los planes y procedimientos establecidos y los criterios de evaluación del ejercicio. Se eligen según los conocimientos que tengan sobre el área que habrán de evaluar y cuán familiarizados estén con los procedimientos establecidos en el plan de GRD de [OPERADOR POSTAL]. La información que recopilen será la base del informe posterior a la acción.
Personal de apoyo	El personal de apoyo del ejercicio incluye a las personas a las que se le asignan tareas de apoyo administrativo y logístico durante el ejercicio.

Para los ejercicios teóricos de simulación, añadir lo siguiente:

Facilitador	Los facilitadores gestionan y dirigen el intercambio del ejercicio. Proporcionan información clave para los participantes y pueden inducir e iniciar las respuestas de los participantes para garantizar la continuidad del ejercicio.
-------------	--

Para los ejercicios funcionales o a escala real, añadir lo siguiente:

Controladores	Los controladores planifican y gestionan la representación del ejercicio y además configuran y operan el o los sitios específicos del ejercicio. Los controladores marcan el ritmo de la representación del ejercicio y proporcionan información clave para los participantes y pueden inducir o iniciar ciertas acciones de los participantes e insumos para los participantes tal como se describe en la Lista maestra de acontecimientos en situaciones hipotéticas para garantizar la continuidad del ejercicio.
Simuladores	Los simuladores actúan como sustitutos de los individuos, departamentos y/u organismos asociados para tener acciones de respuesta pero no participan directamente en el ejercicio. Los simuladores habitualmente se eligen según los conocimientos que tengan sobre el área que se les ha asignado para actuar como sustitutos.

### Ubicación del ejercicio

La representación del ejercicio se llevará a cabo en la siguiente ubicación:

Para un ejercicio teórico de simulación y un ejercicio funcional (si fuera solo un sitio), agregar lo siguiente:

[NOMBRE DEL EDIFICIO]

[NÚMERO DE HABITACIÓN]

[DOMICILIO]

[NOMBRE Y NÚMERO DEL PUNTO DE CONTACTO]

Para un ejercicio funcional (si fueran varios sitios) y un ejercicio a escala real, agregar lo siguiente:

Nombre del sitio	Domicilio	Nombre del punto de contacto	Número del punto de contacto
[NOMBRE DEL SITIO N° 1]	[DOMICILIO]	[NOMBRE DEL PUNTO DE CONTACTO]	[NÚMERO DE TELÉFONO DEL PUNTO DE CONTACTO]
[NOMBRE DEL SITIO N° 2]	[DOMICILIO]	[NOMBRE DEL PUNTO DE CONTACTO]	[NÚMERO DE TELÉFONO DEL PUNTO DE CONTACTO]
[NOMBRE DEL SITIO N° 3]	[DOMICILIO]	[NOMBRE DEL PUNTO DE CONTACTO]	[NÚMERO DE TELÉFONO DEL PUNTO DE CONTACTO]

### Supuestos y artificialidades

En cualquier ejercicio, pueden ser necesarios una cantidad de supuestos y artificialidades para completar el ejercicio en el tiempo previsto. Por lo tanto, se aplica lo siguiente:

- Las situaciones hipotéticas son plausibles y los acontecimientos ocurren a medida que se presentan. Sin embargo, las situaciones hipotéticas tal como se presentan son generales y sucede que necesariamente limitan los impactos locales en cuanto a lo específico para un determinado lugar. **Se alienta a los participantes a aprovechar su conocimiento específico de las operaciones para su área y traducir los impactos potenciales de los fenómenos de la situación hipotética en daños específicos posibles o cuestiones relevantes a sus operaciones.**
- Este ejercicio se realizará en un entorno de aprendizaje «sin culpa» (es decir, no se responsabilizará ni se culpará a los participantes del ejercicio), en el cual se evaluarán los planes y los procedimientos pero no las personas.
- No hay agendas ocultas o preguntas o situaciones con trucos.
- Los participantes deben asumir que mientras se concentran en su respuesta local, los organismos locales y nacionales también están iniciando sus planes, procedimientos y protocolos. Deben asumir también que podría obtenerse cooperación y apoyo de estos organismos.
- Los participantes pueden necesitar equilibrar la representación del ejercicio con emergencias de la vida real. Estas últimas tendrán prioridad.

### Reglas del ejercicio

Las siguientes normas generales rigen la representación del ejercicio:

- Las acciones de emergencia de la vida real tienen prioridad sobre las acciones del ejercicio.
- Los participantes del ejercicio cumplirán con los procedimientos de respuesta de la vida real a menos que los Controladores y los Facilitadores del ejercicio indiquen lo contrario.
- Los participantes deben responder en función de sus conocimientos sobre los planes y capacidades actuales, incluida la guía de GRD. Sin embargo, las acciones de respuesta/ intercambios no se restringen por las opiniones y las políticas actuales de [OPERADOR POSTAL] (tomar la mejor decisión o el intercambio basado en las situaciones planteadas)
- Los intercambios de opinión y las decisiones durante el ejercicio no sientan precedentes y pueden no reflejar la posición final sobre un asunto determinado.

Para los ejercicios funcionales o a escala real, añadir lo siguiente:

- Los participantes del ejercicio que realicen llamadas telefónicas o inicien comunicación con simuladores deben identificar la oficina y/o la persona con quien desean hablar. Se les exige que indiquen claramente que «esto es un ejercicio».
- Si los participantes deciden ponerse en contacto con entidades del [OPERADOR POSTAL] que no están participando en el ejercicio, se exige que indiquen claramente que «esto es un ejercicio».

### Instrucciones del participante

Antes de la representación del ejercicio, los participantes deben:

- Revisar el plan de GRD de [OPERADOR POSTAL] para asegurarse de que comprenden los protocolos y los procedimientos del mismo.
- Traer su computadora portátil y/o iPad, fuentes de alimentación, teléfonos inteligentes y llaves digitales de VPN [OPERADOR POSTAL].
- Traer su tarjeta de identificación de [OPERADOR POSTAL] para que sea ingresado como un participante del ejercicio.
- Revisar documentos de apoyo apropiados para los ejercicios.
- Estar en el sitio adecuado, al menos 30 minutos antes de que comience el ejercicio.
- Registrarse cuando llegue.

Para los ejercicios funcionales o a escala real, añadir lo siguiente:

- Si están participando los medios de comunicación, estar presentes durante la sesión informativa sobre las reglas básicas para interactuar con ellos durante la representación del ejercicio.
- Si el(los) lugar(es) del ejercicio es (son) al aire libre, asistir a la sesión informativa sobre la seguridad del sitio realizada por el controlador principal en dicho sitio.

Durante la representación del ejercicio, los participantes deben:

- Responder a los acontecimientos del ejercicio y a la información como si la situación hipotética y los temas del intercambio de opiniones fuera reales, a menos que un controlador del ejercicio indique lo contrario.
- Reconocer que partes de la situación planteada pueden parecer inverosímiles. Con el objetivo de cumplir ciertos objetivos, es posible que el ejercicio requiera la incorporación de artificialidades. Es importante recordar que se han realizado los mayores esfuerzos para equilibrar el realismo con respecto al fenómeno, para crear un entorno de aprendizaje y evaluación eficaces.
- Aceptar que los facilitadores y los controladores solo proporcionarán la información que estén autorizados específicamente a difundir.

Para los ejercicios funcionales o a escala real, añadir lo siguiente:

- Asegurarse de que todas las comunicaciones de ejercicios, ya sean orales como escritas, comienzan y finalizan con la frase «esto es un ejercicio». Esta precaución se toma para que quien escucha la conversación no confunda la representación del ejercicio con una emergencia real.

- Responder a los acontecimientos del ejercicio y a la información como si la emergencia fuera real, a menos que un controlador del ejercicio indique lo contrario.
- Obtener la información necesaria a través de los canales de información existentes. Los controladores solo proporcionarán la información que estén autorizados específicamente a difundir.
- No involucrarse en conversaciones personales con los controladores, los evaluadores, los observadores y el personal de los medios de comunicación. En caso de recibir una pregunta relacionada con el ejercicio, dar una respuesta breve y concisa. Si estuviera ocupado y no pudiera responder inmediatamente, indicarlo, pero dar una respuesta tan pronto como sea posible.
- Si no se comprende el alcance del ejercicio, o hay dudas respecto de la participación de una organización u organismo en un ejercicio, preguntarle a un controlador.
- Identificar a la organización, el organismo, la oficina o la persona con la cual desea hablar, en el momento de comunicarse con los simuladores.
- Hablar cuando se tome una medida. Este procedimiento asegurará que los evaluadores estén al tanto de las acciones críticas a medida que se van generando.
- Mantener un registro de sus actividades. Con frecuencia, este registro puede incluir documentación de actividades que se le han pasado desapercibidas a un controlador o evaluador.

Después de la representación del ejercicio, los participantes deben:

- Participar en una sesión de revisión posterior al ejercicio (o «Hotwash») con los controladores, los facilitadores y los evaluadores. Se les solicitará que realicen una evaluación sincera y que planteen las posibles revisiones al plan de GRD o cualquier otra política, procedimiento o protocolo que haya formado parte del ejercicio.
- Completar el cuestionario del participante. Este formulario permitirá comentarios sinceros sobre las actividades de respuesta emprendidas o planificadas y sobre la eficacia del ejercicio. Completar el formulario y entregarlo a un miembro del personal del ejercicio antes de retirarse.
- Entregar cualquier nota o materiales generados en el ejercicio a su controlador o evaluador para su revisión e inclusión en el informe posterior a la acción.

### Seguridad del ejercicio (únicamente para ejercicios a escala real)

La seguridad del participante del ejercicio tiene prioridad por sobre los acontecimientos del ejercicio. Los participantes comparten la responsabilidad básica de garantizar un entorno seguro para todo el personal que participe en el ejercicio. Debido a que los aspectos de una respuesta de emergencia son peligrosos, la ética profesional de la salud y la seguridad debe guiar a todos los participantes para que operen en sus funciones asignadas de la manera más segura posible. Los siguientes requisitos generales son aplicables al ejercicio:

- Todos los controladores, evaluadores y miembros del personal del ejercicio actuarán como oficiales de seguridad mientras que las actividades del ejercicio se estén llevando adelante. Cualquier problema de seguridad debe ser informado inmediatamente al Director del ejercicio.

- Los participantes serán responsables de su seguridad y de la de los demás durante el ejercicio. Todas las personas asociadas al ejercicio deben detener la representación si, en su opinión, existe un problema de seguridad real. Una vez que sea corregido el problema, podrá reanudarse la representación del ejercicio.
- Todas las organizaciones cumplirán con sus respectivos planes y procedimientos de seguridad, de salud y ambientales así como con los reglamentos de seguridad federales, estatales y locales.

### Recursos adicionales

Durante el ejercicio, los participantes pueden necesitar información específica adicional para el proceso de toma de decisiones. A medida que el ejercicio avanza, los participantes deben aprovechar su experiencia y conocimientos acerca de cómo funcionan en conjunto (si corresponde) los departamentos de [OPERADOR POSTAL] y los organismos externos en caso de una situación de respuesta ante una emergencia.

**Adjunto A** – proporciona hojas para observación/notas para que los participantes puedan utilizar durante el ejercicio.

**Adjunto B** – incluye una lista de las principales fortalezas y áreas de mejora, hojas para comentarios/observaciones para la sesión de revisión posterior al ejercicio y un cuestionario para los participantes.

**Adjunto C** – proporciona una lista de las consideraciones fundamentales para elaborar ejercicios auspiciados por [OPERADOR POSTAL] desglosados por tipo de ejercicio: ejercicios teóricos de simulación; ejercicios funcionales y ejercicios a escala real.

## H.2 Cronograma del ejercicio

### Cronograma del ejercicio teórico de simulación, funcional, a escala real

#### [FECHA(S)]

Hora	Actividad del ejercicio
[HORA]	<b>COMIENZO DEL EJERCICIO</b> <b>Bienvenida y presentaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información general</li> <li>▪ Alcance/Objetivos</li> <li>▪ Cronograma</li> </ul>
[HORA]	<b>Módulo 1</b> [TEMAS PARA EL INTERCAMBIO DE OPINIONES O LA REPRESENTACIÓN SOBRE EL TERRENO]
[HORA]	<b>Módulo 2</b> [TEMAS PARA EL INTERCAMBIO DE OPINIONES O LA REPRESENTACIÓN SOBRE EL TERRENO]
[HORA]	<b>Módulo 3</b> [TEMAS PARA EL INTERCAMBIO DE OPINIONES O LA REPRESENTACIÓN SOBRE EL TERRENO]

[HORA]

### Sesión de revisión posterior al ejercicio («Hotwash»)

- Fortalezas
- Áreas de mejora
- Preguntas y respuestas

[HORA]

### FIN DEL EJERCICIO

## H.3 Evaluación del ejercicio y actividades posteriores al ejercicio

### Evaluadores

Los evaluadores estarán atendiendo los temas comunes, las mejores prácticas y las cuestiones que puedan surgir durante el curso del ejercicio. Durante el ejercicio, se recopilarán datos mediante un guías de evaluación del ejercicio o notas de los evaluadores (el proceso se determinará durante el desarrollo del ejercicio). Los evaluadores registrarán observaciones de las acciones de los participantes que se relacionen con los objetivos del ejercicio.

### Sesión de revisión posterior al ejercicio («Hotwash»)

Inmediatamente después del ejercicio, el [para los ejercicios teóricos de simulación – Facilitador principal] [para funcionales o ejercicios a escala real – Controlador principal] llevará a cabo una sesión de revisión posterior al ejercicio con los participantes. En este momento, los evaluadores pueden solicitar aclaraciones sobre determinadas acciones y las motivaciones que llevaron a los participantes a tomarlas. Los evaluadores tomarán notas durante la sesión de revisión posterior al ejercicio e incluirán estas observaciones en el análisis.

### Cuestionario del participante

El cuestionario del participante incluido en el Adjunto B se utilizará para fines de recopilación y de evaluación de datos. Mientras que la evaluación es responsabilidad en primer lugar de los evaluadores del ejercicio, todos los participantes del ejercicio deben brindar algún aporte de evaluación. Se espera que se registren hallazgos y observaciones significativas durante el ejercicio y que los transcriban al Cuestionario del participante previsto para tal efecto. La información recopilada a través de estos formularios se incluirá en el Informe posterior a la acción y el plan de mejora de seguimiento.

### Informe posterior a la acción

El informe posterior a la acción es un informe escrito que proporciona un resumen del ejercicio y describe las fortalezas y las áreas de mejora detectadas durante el ejercicio. Incluirá un resumen ejecutivo, una descripción de las situaciones hipotéticas, los resultados y un análisis de las capacidades.

### Plan de mejora

El plan de mejora funciona como medio para que el personal de evaluación del ejercicio pueda rastrear las recomendaciones formuladas, así como las acciones correctivas que se realizarán, quiénes son responsables y los plazos estipulados. Estas recomendaciones también se tendrán en cuenta cuando se elaboren iniciativas de ejercicios y/o de capacitación de seguimiento.

## H4. Situación hipotética del ejercicio

[TIPO DE SITUACIÓN]

### SITUACIÓN

**Módulo 1** [[TEMA DEL MÓDULO 1 (ejemplo – Preparación)] [DURACIÓN DEL MÓDULO (ejemplo - -48 a 0 horas)]

A continuación, se presenta una situación hipotética de un tifón

## Tifón Louis

Desde el 13 de noviembre de 2019, Louis, una tormenta tropical, se está haciendo más fuerte. Louis se desarrolló en el océano Pacífico Norte y se dirige en dirección Oeste hacia la tierra. Se espera que cuando la tormenta llegue a la tierra, habrá alcanzado la categoría de tifón muy fuerte, con vientos sostenidos de más de 177 km/h (95 nudos).

### AVISO: TIFÓN LOUIS

#### CENTRO METEOROLÓGICO REGIONAL ESPECIALIZADO (RSMC) DE TOKIO

**MIÉRCOLES 13 DE NOVIEMBRE DE 2019, 8:00 A.M. ICT**

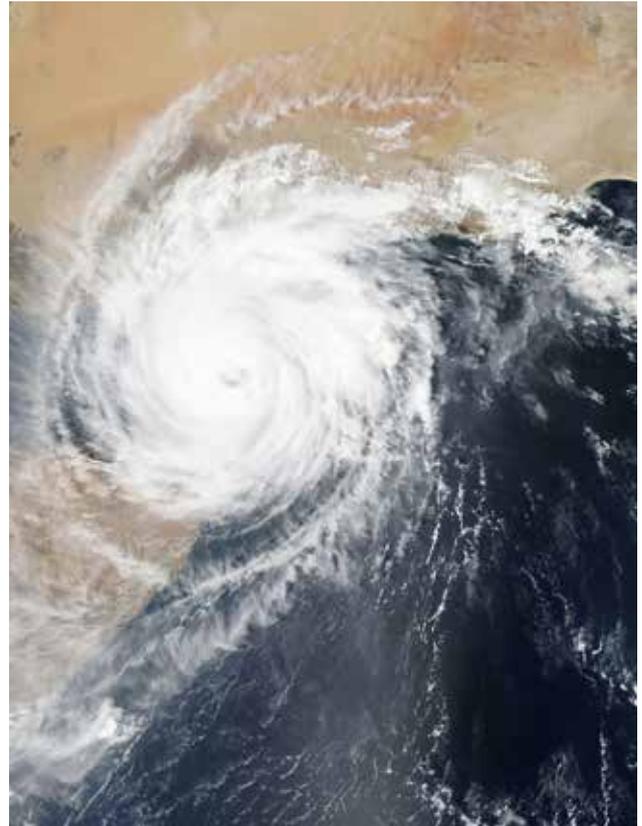
Louis es ahora un tifón. Continúa haciéndose más fuerte y acelerándose en dirección oeste.

A las 8:00 a.m. (hora de Indochina) se emitieron advertencias sobre el tifón para las costas del mar de China Meridional. Se extienden las advertencias de tormenta tropical que ahora incluyen las costas del mar de China Oriental y las del Golfo de Tailandia.

Los últimos informes de la aeronave de la unidad de reserva de la Fuerza Aérea indican que el tifón Louis es ahora un tifón muy fuerte en la escala de intensidad de ciclones tropicales del RSMC de Tokio, con vientos de 177 km/h y se espera que continúe fortaleciéndose. Los residentes de las zonas donde rigen las advertencias deberán haber terminado con sus evacuaciones y estar preparados para el tifón. Los detalles de las acciones a tomar se incluyen en los avisos que están siendo emitidos por los servicios meteorológicos locales.

A las 8:00 a.m. (hora de Indochina) el centro de Louis se encontraba a unos 300 km al este de la tierra. Louis se desplaza cerca de 25 km/h hacia el oeste-noroeste y se espera que este movimiento continúe con un aumento de la velocidad de avance esta noche. La velocidad máxima de los vientos sostenidos se acerca a los 177 km/h y es posible que aumente durante las próximas 24 horas.

Los vientos con fuerza de tifón se extenderán desde el centro hacia fuera hasta 209 km hacia el este y 16 km hacia el oeste, y los vientos con fuerza de tormenta tropical se extenderán desde el centro hacia fuera hasta 305 km al este y 80 km al oeste. La presión más baja informada por la aeronave de reconocimiento fue de 1062 mbar.



Es probable que en la zona donde rige la advertencia se produzca una marejada ciclónica de 2,4 a 3,3 metros por sobre la marea normal. Además donde rige la advertencia habrá grandes olas con erosión de la playa. Las embarcaciones pequeñas en la zona de alerta deben permanecer en el puerto o cerca del mismo.

Es posible que a lo largo de la trayectoria del tifón se produzcan precipitaciones de hasta 50 centímetros.

### Cuestiones clave

Módulo 1: Preparación (-48 a 0 horas)

- Está previsto que un tifón catastrófico cause daños graves al afectar directamente a varias islas y zonas del interior, incluidas algunas grandes zonas metropolitanas.
- Potencialmente podrían perderse vidas si los refugios/la evacuación no fuese suficiente.
- Es esperable que las construcciones, los caminos, los servicios y otras estructuras resulten seriamente dañadas.
- El transporte a través de las principales vías carreteras (autopistas y carreteras secundarias) y férreas se verá gravemente afectado por los vientos con fuerza de tifón que esparcen escombros y las copiosas lluvias que llevan a inundaciones. Está previsto que estos efectos se mantengan durante varios días, posiblemente durante varias semanas.
- Los aeropuertos en el área afectada han comenzado a suspender los vuelos a la espera de condiciones climáticas extremas y posiblemente se cierren temporalmente hasta evaluar los daños posteriores al tifón.

- Los sistemas de comunicación se verán desbordados. Las comunicaciones básicamente no están funcionando aunque los sistemas de emergencia de todo el Estado en general funcionan. Las redes de telefonía celular están al máximo de su capacidad y comienzan a fallar rápidamente.
- Se prevé que la marejada ciclónica alcance los 3 metros por sobre la marea normal.
- Los servicios (energía, agua, gas natural y aguas residuales) habrán sufrido serios daños en la zona. En la mayor parte del área impactada no habrá energía.
- Se prevé que la velocidad máxima de viento sostenido sea superior a 177 km/h.
- Se espera que el total de precipitaciones a lo largo de la trayectoria del tifón alcance los 50 centímetros.

## Consideraciones

### Personal

- ¿Cómo mantendría a sus empleados informados sobre posibles inundaciones? ¿Qué método utilizaría para comunicarse con sus empleados y sus clientes?
- ¿Cómo contabilizaría a todos los empleados, incluidos aquellos que estén trabajando fuera de las oficinas?
- ¿Cómo determinaría si las autoridades locales han ordenado una evacuación obligatoria?
- Si fuera necesario, ¿cómo evacuaría a los empleados a sitios seguros?
- ¿Cómo podría identificar previamente sitios seguros?
- ¿Cómo podría dirigir a los empleados encargados de la distribución para evitar calles donde el agua esté por encima de la superficie de los caminos y/o zonas inundadas?
- ¿Cómo podría determinar si el efecto de la inundación justifica activar al equipo de gestión de emergencias de [OPERADOR POSTAL]?

### Propiedad

- ¿Cómo podría determinar si el agua proveniente de la inundación ingresará a las instalaciones? ¿Cómo podría determinar si tiene instalaciones ubicadas en una zona inundable?
- ¿Cómo podría notificar a los gerentes de planta y a las oficinas de Correos sobre las inminentes inundaciones y sobre las posibles instalaciones que se verían afectadas?
- ¿Qué medidas de protección frente a inundaciones deberían haberse tomado en las instalaciones (sacos de arena, persianas a prueba de tormentas, etc.)?
- ¿Cómo podría asegurarse de que los equipos eléctricos estén protegidos frente a las inundaciones? ¿Dónde podrían almacenarse temporalmente los equipos eléctricos?
- ¿Cómo podría determinar qué parte de las instalaciones serán afectadas por las inundaciones? (p. ej., la sección de atención al público, solamente el estacionamiento, etc.) ¿Podría identificar esas zonas antes de la tormenta?

- ¿Dónde podría reubicar a los vehículos y equipamiento postales, si fuese necesario?
- Si fuese necesario, ¿cómo podría cerrar todo el gas y cortar la electricidad del edificio?
- ¿Cómo puede apoyar la solicitud de generadores eléctricos de emergencia y combustible de la oficina sobre el terreno?
- ¿Cómo determinará el estado o la condición de las instalaciones?
- ¿Cómo puede hacer que todo el personal postal sepa que no debe volver a ingresar a un área inundada hasta que las autoridades y los equipos locales de respuesta inicial hayan informado que se encuentra «todo despejado»?
- Después de la tormenta, ¿cómo puede determinar si es posible que el personal ingrese a las instalaciones y/o a las áreas de estacionamiento de manera segura?

### Producto

- ¿La correspondencia se reubicó fuera de las instalaciones o se colocó en sacos plásticos y se elevó?
- ¿Qué acciones tomó con respecto a la correspondencia dirigida a apartados postales?
- ¿Qué instrucciones dio para trasladar todos los valores, sellos y el correo certificado a un lugar más seguro? ¿Qué sucede con lo que está en las bóvedas?
- ¿Cómo podría determinar los posibles efectos sobre las operaciones de atención al público, de distribución y de procesamiento del correo?
- ¿Cómo se notificaría al servicio de transporte?
- ¿Consideraría la posibilidad de embargar correo dirigido a las zonas afectadas? ¿Cómo coordinaría esto con los socios internacionales?
- ¿Cómo podría identificarse una lista de caminos en las áreas con mayor potencial de inundación a fin de incluir desvíos planificados de antemano evitando esos caminos?
- ¿Cómo puede notificar al público sobre el cierre de las instalaciones y/o sobre la suspensión de la distribución debido a las inundaciones?

### Otras consideraciones

- ¿Establecerá una frecuencia de notificaciones situacionales con las instalaciones postales en zonas que probablemente se verán afectadas por el tifón?
- ¿Cómo notificará a la Unión Postal Universal (UPU) del posible impacto sobre sus operaciones postales?

*[TIPO  
DE SITUACIÓN]*

**SITUACIÓN**

**Módulo 2** *[TEMA DEL MÓDULO 2]*  
*[DURACIÓN DEL MÓDULO]*

*[DESCRIPCIÓN ACTUALIZADA DE LA SITUACIÓN  
DEL MÓDULO 2]*



[TIPO  
DE SITUACIÓN]

**SITUACIÓN**

**Módulo 3** [TEMA DEL MÓDULO 3]  
[DURACIÓN DEL MÓDULO]

[DESCRIPCIÓN ACTUALIZADA DE LA SITUACIÓN  
DEL MÓDULO 3]













# ADJUNTO B PRINCIPALES FORTALEZAS Y ÁREAS DE MEJORA Y CUESTIONARIO PARA EL PARTICIPANTE

Enumere las fortalezas identificadas durante el ejercicio de GRD de [OPERADOR POSTAL]:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Enumere las áreas de mejora identificadas durante el ejercicio de GRD de [OPERADOR POSTAL]:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## Cuestionario para el participante

Sus observaciones al respecto del ejercicio de GRD de [OPERADOR POSTAL] serán útiles cuando [OPERADOR POSTAL] planifique nuevos ejercicios. Le solicitamos que responda a todas las preguntas que sean aplicables a su experiencia con este ejercicio y que ofrezca la mayor cantidad de detalles posible. La inclusión de su nombre es opcional pero si los organizadores quisieran aclarar alguna observación durante el análisis posterior al ejercicio, sería útil tenerlo. Los formularios completos deberán entregarse al finalizar este ejercicio.

<b>Nombre completo (apellido, nombre):</b>						
<b>Función en el ejercicio:</b>						
<b>Nº de teléfono:</b>		<b>Dirección de correo electrónico:</b>				
<b>Responsabilidad en el plan de GRD:</b>	Directivo superior/ equipo de gestión de emergencia	Operaciones	Jefe de departamento	Otra		
<b>Diseño y conducción del ejercicio</b>						
<b>1. ¿Cuál es su evaluación del diseño y la conducción del ejercicio?</b>						
<i>Por favor califique, en una escala del 1 al 5, su evaluación general del ejercicio en relación con las siguientes declaraciones</i>						
a.	Se cumplió con los objetivos, tal como fueron planteados al principio del ejercicio.	1	2	3	4	5
b.	La situación hipotética del ejercicio era posible y realista.	1	2	3	4	5
c.	El material del ejercicio fue útil para realizarlo.	1	2	3	4	5
d.	El personal encargado del ejercicio conocía bien el área en cuestión y mantuvo el ejercicio bien direccionado..	1	2	3	4	5
e.	Hubo suficientes actividades/problemas/temas de análisis para que el grupo trabajara durante este ejercicio.	1	2	3	4	5
f.	La participación en el ejercicio fue adecuada para alguien en mi posición.	1	2	3	4	5
g.	Este ejercicio contribuyó a una mejor comprensión del plan de GRD..	1	2	3	4	5

### ¿Qué cambios incorporaría para mejorar este ejercicio?

*Por favor deje sus comentarios, en especial recomendaciones para mejorar ejercicios futuros.*

---



---



---



---



---



---



---



---

### ¿Qué fue lo que le gustó del ejercicio de GRD de [OPERADOR POSTAL]:

---



---



---



---



---



---



---



---



# ADJUNTO C

## CONSIDERACIONES FUNDAMENTALES PARA LA ELABORACIÓN DEL EJERCICIO

### Ejercicio teórico de simulación

Un ejercicio teórico de simulación es una capacitación de bajo costo y poco estrés basada en el análisis donde personal clave con funciones y responsabilidades de gestión del riesgo de desastres (GRD) se reúne para analizar sus funciones específicas de GRD en respuesta a situaciones de emergencia simuladas. A continuación, se presentan consideraciones fundamentales para la elaboración de un ejercicio teórico de simulación:

- **Identificar un equipo de planificación del ejercicio.**
  - › Determinar la duración de la planificación (para un ejercicio teórico de simulación asumir al menos 1 mes).
  - › Asegurarse de que los especialistas en la materia adecuados de [OPERADOR POSTAL] formen parte del equipo de planificación.
  - › Determinar la cantidad de reuniones de planificación para analizar la elaboración del ejercicio. Entre las opciones se incluye:
    - Reunión de planificación inicial: se recomienda realizarla en el establecimiento (puede hacerse virtualmente)
    - Reunión de planificación final: se recomienda realizarla virtualmente (puede hacerse en el establecimiento).
- **Determinar el alcance del ejercicio.**
  - › Medio día contra día completo
  - › Objetivos del ejercicio
  - › Temas para analizar en el ejercicio (enfocados en GRD)
  - › Participantes del ejercicio
    - Participantes - internos
    - Observadores - internos y externos (si corresponde)
    - Personas de alto nivel - internas y externas (si corresponde)
  - › Nivel de actividad del participante
  - › Supuestos y artificialidades
- **Determinar el personal diario para el ejercicio** (facilitadores, evaluadores, tomadores de notas y otros colaboradores)
  - › ¿Este ejercicio requerirá de sesiones en grupo? En caso afirmativo,
    - Serán necesarios más facilitadores
    - Será necesario reservar salones extra para las sesiones en grupo.
- **Determinar la manera de evaluar el ejercicio.**
  - › Identificar especialistas en la materia para participar como evaluadores.
    - Empleado de [OPERADOR POSTAL] o contratista externo
  - › Desarrollar un proceso para registrar la evaluación del ejercicio ya sea a través de:
    - Guías de evaluación formal del ejercicio, o
    - Notas del evaluador
- **Facilitación del ejercicio.**
  - › Cantidad de facilitadores
  - › Empleado de [OPERADOR POSTAL] o contratista externo
- **Preparar el material para el ejercicio.**
  - › Hoja de registro del participante
  - › Cartelería y/o tarjetas de identificación
  - › Programa
  - › Plan del ejercicio
  - › Guion de facilitación que incluya:
    - Situación hipotética detallada
    - Preguntas de análisis dirigido.
  - › Situación hipotética del ejercicio
  - › Presentación (PowerPoint u otro)
  - › Reuniones informativas sobre temas especiales
    - Identificar especialistas en la materia para ofrecer una reunión informativa con una duración de entre 5 y 15 minutos.
    - Redactar y/o insertar diapositivas de la reunión informativa sobre temas especiales en la presentación del ejercicio.
  - › Guía de la evaluación del ejercicio (si así lo determinara el equipo de planificación del ejercicio)
  - › Cuestionarios para los participantes

### ■ Capacitación previa al ejercicio

- › Determinar quiénes participan
- › Determinar el alcance de la capacitación.
  - Determinar las cuestiones logísticas
  - Fecha y horario
  - Lugar
- › Acceso al edificio
  - Alimentos y bebidas
  - Reserva de fechas/invitaciones
  - Preparar el material de capacitación.
- › Programa
- › Presentación (PowerPoint u otro)
- › Olvidos

### ■ Cuestiones logísticas del ejercicio

- › Fecha y horario
- › Lugar
  - Acceso al edificio
- › Configuración de la sala, ya sea:
  - Estilo aula
  - En forma de herradura o doble herradura
  - Híbrida
- › Alimentos y bebidas
- › Reserva de fechas/invitaciones
  - Suivi des réponses des participants

### ■ Seguimiento de las respuestas de los participantes

- › Preparación previa al ejercicio
  - Impresión del material para el ejercicio
  - Configuración/preparación de la sala
- › Área para participantes
- › Área para observadores
- › Área para personas de alto nivel
- › Área para facilitadores
- › Área para evaluadores
- › Área para quienes toman notas
  - Ensayo general y montaje audiovisual
  - Recorrido de facilitación
- › Ejercicio diario
  - Instalación de la mesa para el registro (de ser necesaria)
  - Disposición de los alimentos y las bebidas
  - Presentación de los participantes
  - Conducción del ejercicio
  - Sesión de revisión posterior al ejercicio

### ■ Posteriormente al ejercicio

- › Desarrollar un proceso para el informe posterior al ejercicio y el correspondiente plan de mejora
  - En las solicitudes del evaluador principal se recopila toda la información del ejercicio
- › Evaluación del ejercicio (de todos los evaluadores)
- › Apuntes de quien toma las notas
- › Cuestionarios para los participantes
- › Evaluación/notas tomadas por los facilitadores y el personal de apoyo del ejercicio
- › Notas/comentarios a partir de la reunión posterior al ejercicio (sesión de revisión posterior al ejercicio)
  - El evaluador principal resume este material generando un borrador del informe posterior al ejercicio
  - El evaluador principal resume este material generando un borrador del plan de mejora (que incluye acciones, parte responsable y fechas estimadas de cumplimiento)
  - El personal del ejercicio realiza comentarios/ediciones a los borradores del informe posterior al ejercicio y del plan de mejora
  - El equipo de planificación del ejercicio agrega comentarios a la versión actualizada de los borradores del informe posterior al ejercicio y del plan de mejora
  - La versión final del informe posterior al ejercicio y del plan de mejora se entrega a los participantes del ejercicio y a otros (según sea adecuado/se solicite)

## Ejercicio funcional

El ejercicio funcional es el paso siguiente en el ciclo del ejercicio. Es más complejo que un ejercicio teórico de simulación, un ejercicio funcional se centra en el ejercicio de las políticas, los procedimientos y el personal que participa en la gestión, la dirección, el comando y el control de una función particular o de varias dentro de la GRD. Si se lo compara con un ejercicio a escala real, un ejercicio funcional involucra a menos participantes y el movimiento del personal y del equipamiento se simula. A continuación, se presentan consideraciones fundamentales para la elaboración de un ejercicio funcional:

### ■ Identificar un equipo de planificación del ejercicio.

- › Determinar la duración de la planificación (para un ejercicio funcional asumir al menos 2 meses).
- › Asegurarse de que los especialistas en la materia adecuados de [OPERADOR POSTAL] formen parte del equipo de planificación.
- › Determinar la cantidad de reuniones de planificación para analizar la elaboración del ejercicio. Entre las opciones se incluye:
  - Reunión de planificación inicial: se recomienda realizarla en el establecimiento (puede hacerse virtualmente)
  - Reunión de planificación intermedia: se recomienda realizarla virtualmente (puede hacerse en el establecimiento)
  - Reunión de planificación final: se recomienda realizarla virtualmente (puede hacerse en el establecimiento).

- **Determinar el alcance del ejercicio.**

- › Un día o varios días (podría analizarse la posibilidad de hacerse fuera de horario)
- › Objetivos del ejercicio
- › Políticas, procedimientos y personal a evaluar enfocados a la GRD
- › Participantes del ejercicio
  - Participantes - internos y externos (si corresponde)
  - Observadores - internos y externos (si corresponde)
  - Personas de alto nivel - internas y externas (si corresponde)
- › Nivel de actividad del participante (1 o 2 días)
- › Supuestos y artificialidades

- **Determinar el personal diario para el ejercicio (director del ejercicio, controladores, evaluadores, simuladores, tomadores de notas y otros colaboradores). Acordar y definir la cantidad de:**

- › Controladores
- › Evaluadores
- › Simuladores.

- **Determinar la manera de evaluar el ejercicio.**

- › Identificar especialistas en la materia para participar como evaluadores.
  - Empleado de [OPERADOR POSTAL] o contratista externo
- › Redactar el plan y las instrucciones de evaluación del ejercicio.
- › Redactar las guías de evaluación del ejercicio personalizadas para [OPERADOR POSTAL] donde se registre la evaluación del ejercicio.

- **Determinar la manera de controlar el ejercicio.**

- › Cantidad de controladores
  - Empleados de [OPERADOR POSTAL] o contratistas externos
- › Redactar el plan y las instrucciones de control del ejercicio.

- **Determinar los simuladores para el ejercicio.**

- › Ubicación de los simuladores para el ejercicio: ubicados junto a los participantes del ejercicio, adyacentes al Centro de Mando de la GRD de [OPERADOR POSTAL] o de manera virtual.

- › Cantidad de simuladores
  - Empleados de [OPERADOR POSTAL] y empleados del organismo asociado (si corresponde)
- › Redactar el plan y las instrucciones de simulación del ejercicio.

- **Preparar el material para el ejercicio.**

- › Hoja de registro del participante
- › Cartelería y/o tarjetas de identificación
- › Programa
- › Plan del ejercicio
- › Situación hipotética del ejercicio
- › Lista maestra de acontecimientos en situaciones hipotéticas
  - Insumos del ejercicio
- › Plan e instrucciones de simulación del ejercicio (incluidos los guiones de simulación)
- › Instrucciones de la evaluación (incluidas las guías de evaluación del ejercicio)
- › Plan e instrucciones de control del ejercicio
- › Disposición del Centro de Mando de la GRD e instrucciones audiovisuales de [OPERADOR POSTAL].
- › Guion de facilitación que incluya:
  - Situación hipotética detallada
  - Lista maestra de acontecimientos en situaciones hipotéticas
  - Preguntas de análisis
  - Insumos del ejercicio
- › Instrucciones y plantillas para el Informe de situación
- › Presentación (PowerPoint u otro)
- › Reuniones informativas sobre temas especiales (de corresponder)
  - Identificar especialistas en la materia para ofrecer una reunión informativa con una duración de entre 5 y 15 minutos.
  - Redactar y/o insertar diapositivas de la reunión informativa sobre temas especiales en la presentación del ejercicio.
- › Cuestionarios para los participantes

- **Capacitación previa al ejercicio**

- › Determinar quiénes participan
- › Determinar el alcance de la capacitación
  - Determinar las cuestiones logísticas
  - Fecha y horario
  - Lugar (preferentemente en el Centro de Mando de la GRD de [OPERADOR POSTAL])
- › Acceso al edificio
  - Alimentos y bebidas
  - Reserva de fechas/invitaciones
  - Preparar el material de capacitación
- › Programa
- › Presentación (PowerPoint u otro)
- › Olvidos (centrados en las operaciones del Centro de Mando de la GRD de [OPERADOR POSTAL] y en el proceso y desarrollo del Informe de situación)

### ■ Cuestiones logísticas del ejercicio

- › Fecha y horario
- › Lugar
  - Acceso al edificio
- › Configuración de la sala, ya sea:
  - Centro de Mando de la GRD (preferentemente)
  - Estilo aula
  - En forma de herradura o doble herradura
  - Híbrida
- › Alimentos y bebidas
- › Reserva de fechas/invitaciones
  - Seguimiento de las respuestas de los participantes

### ■ Conducción del ejercicio

- › Preparación previa al ejercicio
  - Impresión del material para el ejercicio
  - Configuración/preparación de la sala
- › Área para participantes
- › Área para observadores
- › Área para personas de alto nivel
- › Área para facilitadores
- › Área para evaluadores
- › Área para quienes toman notas
  - Ensayo general y montaje audiovisual
  - Recorrido del controlador y de los insumos
- › Ejercicio diario
  - Instalación de la mesa para el registro
  - Disposición de los alimentos y las bebidas
  - Conducción del ejercicio
  - Sesión de revisión posterior al ejercicio

### ■ Posteriormente al ejercicio

- › Desarrollar un proceso para el informe posterior al ejercicio y el correspondiente plan de mejora
  - En las solicitudes del evaluador principal se recopila toda la información del ejercicio
- › Evaluación del ejercicio (de todos los evaluadores)
- › Apuntes de quien toma las notas
- › Cuestionarios para los participantes
- › Evaluación/notas tomadas por los controladores y el personal de apoyo del ejercicio
- › Notas/comentarios a partir de la reunión posterior al ejercicio (sesión de revisión posterior al ejercicio)
  - El evaluador principal resume este material generando un borrador del informe posterior al ejercicio
  - El evaluador principal resume este material generando un borrador del plan de mejora (que incluye acciones, parte responsable y fechas estimadas de cumplimiento)
  - El personal del ejercicio realiza comentarios/ediciones a los borradores del informe posterior al ejercicio y del plan de mejora
  - El equipo de planificación del ejercicio agrega comentarios a la versión actualizada de los borradores del informe posterior al ejercicio y del plan de mejora
  - La versión final del informe posterior al ejercicio y del plan de mejora se entrega a los participantes del ejercicio y a otros (según sea adecuado/se solicite).

## Ejercicio a escala real

Un ejercicio a escala real es un ejercicio con múltiples organismos, varias jurisdicciones y multidisciplinario que involucra movimiento físico de personal y equipamiento. El ejercicio a escala real es el tipo más complejo de ejercicio, y requiere la estrecha coordinación de los actores internos y externos. A continuación, se presentan consideraciones fundamentales para la elaboración de un ejercicio a escala real:

### ■ Identificar un equipo de planificación del ejercicio.

- › Determinar la duración de la planificación (para un ejercicio a escala real asumir al menos 3 meses)
- › Asegurarse de contar con la composición adecuada
  - Especialistas en la materia adecuados de [OPERADOR POSTAL]
  - Especialistas en la materia del organismo asociado
  - Funcionarios/personal de seguridad que colabore con el plan de seguridad del ejercicio
  - Funcionarios/personal de comunicación externa que colabore con el plan de medios de comunicación del ejercicio
- › Determinar la cantidad de reuniones de planificación para analizar la elaboración del ejercicio. Entre las opciones se incluye:
  - Reunión de planificación inicial: se recomienda realizarla en el establecimiento (puede hacerse virtualmente)

- Reunión de planificación intermedia: se recomienda realizarla virtualmente (puede hacerse en el establecimiento)
- Reunión de planificación final: se recomienda realizarla en el establecimiento (puede hacerse virtualmente)

▪ **Determinar el alcance del ejercicio.**

- > Un día o varios días (podría analizarse la posibilidad de hacerse en horario nocturno)
- > Objetivos del ejercicio
- > Políticas, procedimientos y personal enfocados a la GRD a evaluar en un entorno de despliegue en el terreno
- > Participantes del ejercicio
  - Participantes - internos y externos
  - Observadores - internos y externos
  - Personas de alto nivel - internas y externas (si corresponde)
- > Nivel de actividad del participante (1 o 2 días)
- > Supuestos y artificialidades

▪ **Determinar el personal diario para el ejercicio (director del ejercicio, controladores, evaluadores, simuladores, tomadores de notas y otros colaboradores). Acordar y definir la cantidad de:**

- > Controladores
- > Evaluadores
- > Simuladores.

▪ **Determinar la manera de evaluar el ejercicio.**

- > Identificar especialistas en la materia de varios organismos para participar como evaluadores.
  - Empleados de [OPERADOR POSTAL] y empleados del organismo asociado
- > Redactar el plan y las instrucciones de evaluación del ejercicio
- > Redactar las guías de evaluación del ejercicio personalizadas para [OPERADOR POSTAL] donde se describa la evaluación del ejercicio

▪ **Determinar la manera de controlar el ejercicio.**

- > Cantidad de controladores
  - Empleados de [OPERADOR POSTAL] y empleados del organismo asociado
- > Redactar el plan y las instrucciones de control del ejercicio.

▪ **Determinar la simulación en el ejercicio.**

- > Ubicación de los simuladores para el ejercicio: ubicados junto a los participantes del ejercicio, adyacentes al Centro de Mando de la GRD de [OPERADOR POSTAL] o de manera virtual
- > Cantidad de simuladores
  - Empleados de [OPERADOR POSTAL] y empleados del organismo asociado (si corresponde)
- > Redactar el plan y las instrucciones de simulación del ejercicio.

▪ **Trabajar con los especialistas en la materia para determinar el plan de seguridad del ejercicio.**

▪ **Trabajar con los especialistas en la materia para determinar el plan de medios de comunicación del ejercicio.**

▪ **Preparar el material para el ejercicio.**

- > Hoja de registro del participante
- > Tarjetas de identificación
- > Programa
- > Plan del ejercicio
- > Situación hipotética del ejercicio
- > Lista maestra de acontecimientos en situaciones hipotéticas (MSEL)
  - Insumos del ejercicio
- > Plan e instrucciones de simulación del ejercicio (incluidos los guiones de simulación)
- > Instrucciones de la evaluación (incluidas las guías de evaluación del ejercicio)
- > Plan e instrucciones de control del ejercicio
- > Plan de seguridad del ejercicio
- > Plan de medios de comunicación del ejercicio
- > Cuestionarios para los participantes

▪ **Capacitación previa al ejercicio.**

- > Determinar quiénes participan
- > Determinar el alcance de la capacitación.
  - Determinar las cuestiones logísticas
  - Fecha y horario
  - Lugar
- > Acceso al edificio
  - Alimentos y bebidas
  - Reserva de fechas/invitaciones
  - Preparar el material de capacitación.
- > Programa
- > Presentación (PowerPoint u otro)
- > Olvidos

### ■ Cuestiones logísticas del ejercicio

- › Fecha y horario
- › Lugar(es)
  - Acceso a los edificios/a las ubicaciones exteriores
- › Si se configura la edificación, puede hacerse:
  - Centro de Mando de la GRD (preferentemente)
  - Estilo aula
  - En forma de herradura o doble herradura
  - Híbrida
- › Si se configuran las ubicaciones externas:
  - Punto de encuentro para los participantes
  - Área donde llevar a cabo el ejercicio
  - Área para evaluadores, controladores y personal de apoyo (incluido el personal de seguridad)
  - Área para observadores y personas de alto nivel
  - Área para los medios de comunicación
  - Área de refrigerios
- › Reserva de fechas/invitaciones
  - Seguimiento de las respuestas de los participantes

### ■ Conducción del ejercicio

- › Preparación previa al ejercicio
  - Impresión del material para el ejercicio
  - Configuración/preparación del edificio y/o de las ubicaciones exteriores
- › Punto de encuentro para los participantes
- › Área donde llevar a cabo el ejercicio
- › Área para evaluadores, controladores y personal de apoyo (incluido el personal de seguridad)
- › Área para observadores y personas de alto nivel
- › Área para los medios de comunicación
- › Área para alimentos/bebidas
- › Ejercicio diario
  - Configuración de la mesa para el registro (edificio y/o ubicaciones exteriores)
  - Disposición de los alimentos y las bebidas
  - Presentación de los participantes y el personal de apoyo del ejercicio
  - Reunión informativa sobre seguridad
  - Conducción del ejercicio
  - Sesión de revisión posterior al ejercicio

### ■ Posteriormente al ejercicio

- › Desarrollar un proceso para el informe posterior al ejercicio y el correspondiente plan de mejora.
  - En las solicitudes del evaluador principal se recopila toda la información del ejercicio
- › Evaluación del ejercicio (de todos los evaluadores, tanto internos como externos) en las ubicaciones del ejercicio
- › Cuestionarios para los participantes
- › Evaluación/notas tomadas por los controladores y el personal de apoyo del ejercicio, de todas las reuniones posteriores específicas de cada ubicación (sesión de revisión posterior al ejercicio)
  - El evaluador principal resume este material generando un borrador del informe posterior al ejercicio
  - El evaluador principal resume este material generando un borrador del plan de mejora (que incluye acciones, parte responsable y fechas estimadas de cumplimiento)
  - El personal del ejercicio realiza comentarios/ediciones a los borradores del informe posterior al ejercicio y del plan de mejora
  - El equipo de planificación del ejercicio agrega comentarios a la versión actualizada de los borradores del informe posterior al ejercicio y del plan de mejora
  - La versión final del informe posterior al ejercicio y del plan de mejora se entrega a los participantes del ejercicio y a otros (según sea adecuado/se solicite).



**UNIÓN POSTAL UNIVERSAL**

Oficina Internacional  
Weltpoststrasse 4  
Casilla postal 312  
3000 BERNA 15  
SUIZA

Tel: +41 31 350 31 11  
Correo electrónico: [info@upu.int](mailto:info@upu.int)



**UPU** | UNIÓN  
POSTAL  
UNIVERSAL



**総務省**

Ministry of Internal Affairs and Communications