



# CONSTRUIR LA RESILIENCIA

Guía para la gestión  
del riesgo de desastres  
en el sector postal



**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 © 2016 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 no 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:**  
UPU Graphic Unit

**DATOS DE CONTACTO:**  
Olivier Boussard, Coordinador,  
Dirección de Cooperación para el Desarrollo,  
Unión Postal Universal

**CORREO ELECTRÓNICO:** olivier.boussard@upu.int  
**TEL:** +41 31 350 33 80

**Para obtener más información:** <http://www.upu.int/en/activities/disaster-risk-management-in-the-postal-sector/about-disaster-risk-management-in-the-postal-sector.html>

en colaboración con





# CONSTRUIR LA RESILIENCIA

Guía para la gestión del riesgo de desastres en el sector postal



**Sra. Sanae Takaichi**  
Ministra de Asuntos Internos y  
Comunicaciones de Japón

Japón ha sufrido diversos y variados desastres naturales, como el Gran Terremoto del Este de Japón en 2011. A nivel mundial, los desastres naturales se han vuelto cada vez más frecuentes, más intensos y más destructivos, y afectan fuertemente a los servicios postales y otras actividades socioeconómicas. La red postal es una de las infraestructuras más importantes que brinda servicios esenciales para la vida de las personas. Por lo tanto, es necesario que sea más resiliente ante los desastres.

En este contexto, el Japón recomendó a la UPU reforzar la elaboración de una política de prevención de desastres y el desarrollo de los recursos humanos para compartir los conocimientos y la experiencia de actividades de prevención de desastres. Esta recomendación se adoptó durante el Congreso de Doha de la UPU en 2012. Desde entonces, el Japón ha proporcionado un respaldo total en materia de recursos financieros y humanos para las actividades de prevención de desastres que la UPU ha comenzado a poner en marcha a partir de la adopción de esta recomendación.

La presente Guía para la gestión del riesgo de desastres es uno de los logros alcanzados con estas actividades de reducción del riesgo de desastres de la UPU, y es el resultado de las experiencias y conocimientos obtenidos por los Países miembros, entre otros, Japón. Me complace particularmente que el Japón haya contribuido a la elaboración de la presente Guía y espero que se convierta en una herramienta valiosa para que los Países miembros puedan comprender los riesgos vinculados a los desastres y su prevención, y así establezcan su propia estructura de gestión del riesgo de desastres.

El Japón continuará cooperando con las actividades de la UPU, incluida la gestión del riesgo de desastres, para que los servicios postales puedan contribuir al desarrollo de la sociedad en su conjunto.

高市早苗



**Sr. Bishar A. Hussein**  
Director General  
de la Unión Postal Universal

En los últimos años, el mundo ha sufrido una serie de desastres naturales como terremotos, tsunamis, inundaciones, erupciones volcánicas, huracanes y desprendimientos de tierra. La cantidad e intensidad de los desastres de gran escala ha aumentado en los últimos años y, como consecuencia, han provocado más fallecimientos y mayor daño económico. Las pérdidas económicas ahora alcanzan un promedio de 250 a 300 mil millones de dólares de los Estados Unidos cada año. Según observadores internacionales, se espera que en las próximas décadas aumente la escala de la vulnerabilidad y la exposición a las amenazas y la demanda de asistencia.

El sector postal no es inmune y se ha visto seriamente afectado por los desastres naturales que han causado destrucción e interrumpido los servicios postales. La construcción de infraestructuras resilientes es una preocupación fundamental y el objetivo no solo de la comunidad postal, sino también de la comunidad internacional, y es un componente primordial de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. En este contexto, se ha vuelto imprescindible construir la resiliencia de las redes postales. Desde el año 2013, la UPU ha trabajado intensamente para sensibilizar, establecer un marco de política de gestión del riesgo de desastres, y proporcionar herramientas para el desarrollo de las capacidades y una plataforma para el intercambio de buenas prácticas a los Países miembros y sus operadores designados.

La UPU se enorgullece de presentar la presente Guía para la gestión del riesgo de desastres en el Sector Postal de la UPU como herramienta fundamental para todos los Países miembros. Esta guía completa aborda todos los tipos de amenazas y se refiere a casi todos los aspectos de la gestión del riesgo de desastres. Incluye información práctica y ofrece a los operadores postales una serie específica de listas de verificación sobre qué hacer antes, durante y después de un desastre. Estoy convencido de que con esta Guía, nuestros Países miembros y sus operadores postales estarán mejor preparados para enfrentarse a los desastres naturales y abordar el impacto sobre la estructura postal.

En nombre de la Unión Postal Universal, me gustaría agradecer a nuestro patrocinador en este emprendimiento, el Ministerio de Asuntos Internos y Comunicaciones de Japón, y a nuestros socios, la Organización Meteorológica Mundial y la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico, por su contribución y apoyo invaluable.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Hussein', written in a cursive style.

<b>CAPÍTULO 1</b>		
<b>PROPÓSITO</b>		<b>15</b>
1.1	Campo de aplicación	16
<b>CAPÍTULO 2</b>		
<b>PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES</b>		<b>19</b>
2.1	¿Qué es la gestión del riesgo de desastres?	19
2.2	Cómo poner en práctica un programa de GRD exitoso	19
2.3	Componentes fundamentales del programa de GRD	20
2.4	Dependencias	21
2.5	Enfoque holístico de la gestión del riesgo de desastres	21
<b>CAPÍTULO 3</b>		
<b>COMPRENDER LOS RIESGOS</b>		
Evaluación de vulnerabilidades y riesgos, un primer paso fundamental hacia la gestión del riesgo de desastres		<b>23</b>
3.1	Cómo realizar una evaluación de vulnerabilidades y riesgos	23
<b>CAPÍTULO 4</b>		
<b>LAS CINCO FASES DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES</b>		<b>25</b>
4.1	Prevención del riesgo	25
4.2	Mitigación	25
4.3	Preparación	26
4.3.1	Alerta y notificación	26
4.3.2	Plan de continuidad de las operaciones	26
4.3.3	Equipo de gestión de emergencias	26
4.3.4	Capacitación y ejercicios	27
4.4	Respuesta	30
4.5	Recuperación	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 DA- ÑOS Y LAS NECESIDADES DESPUÉS DE UN DESASTRE</b>		<b>34</b>
5.1	Objetivo a nivel nacional de la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre	34
5.2	El Correo y la evaluación de los daños y las necesidades después de un desastre	34
<b>CAPÍTULO 6</b>		
<b>SOCIOS Y RECURSOS DESTINADOS A LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES</b>		<b>36</b>
6.1	Recursos locales y nacionales	36
6.2	Recursos regionales y mundiales	36

APÉNDICE A <b>DESASTRES NATURALES</b>	<b>41</b>
A1 Fenómenos hidrometeorológicos	41
A1.1 Huracanes, ciclones o tifones	41
A1.2 Inundaciones	42
A1.3 Tormentas tropicales	42
A2 Tornados	43
A3 Terremotos	43
A4 Incendios forestales	45
A5 Tsunami	45
A6 Tormentas de invierno	45
A7 Erupciones volcánicas	45
APÉNDICE B <b>LISTAS DE VERIFICACIÓN                  DE LOS PROCEDIMIENTOS                  DE EMERGENCIA EN CASO                  DE DESASTRE NATURAL</b>	<b>46</b>
B1 Lista de verificación de medidas decisivas: sedes	47
B1.1 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado	48
B1.2 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina	51
B1.3 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón	54
B1.4 Lista de verificación de emergencia en caso de terremoto	57
B1.5 Lista de verificación de emergencia en caso de incendio forestal	60
B1.6 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami	63
B1.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno	66
B1.8 Lista de verificación de emergencia en caso de erupciones volcánicas	68
B2 Dependencias sobre el terreno	71
B2.1 Lista de verificación de medidas decisivas generales	71
B2.2 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado	73
B2.3 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina	76
B2.4 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón	79
B2.5 Lista de verificación de emergencia en caso de terremoto	82
B2.6 Lista de verificación de emergencia en caso de incendio forestal	85
B2.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami	87
B2.8 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno	90
APÉNDICE C <b>SIGLAS Y ACRÓNIMOS</b>	<b>92</b>
APÉNDICE D <b>GLOSARIO</b>	<b>93</b>
APÉNDICE E <b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>93</b>
APÉNDICE F <b>ORGANIZACIONES                  REGIONALES Y LA GESTIÓN                  DEL RIESGO DE DESASTRES</b>	<b>95</b>





CONSTRUIR LA RESILIENCIA | GUÍA GRD



# CAPÍTULO 1

## PROPÓSITO

Según observadores internacionales, como por ejemplo, la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNISDR), 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 UNISDR 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 a millones de personas, como por ejemplo, el correo, las encomiendas, los servicios logísticos y financieros. 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 repercusiones 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 tratamiento 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 fenómenos 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»

Durante el período de octubre de 2013 a diciembre de 2015, la UPU registró un total de 45 interrupciones en el servicio de correo internacional debido a los siguientes fenómenos en diversas regiones:



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 la función específica 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 las 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 a fin 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 incluye 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 invita a los operadores postales a adaptar e integrar las herramientas proporcionadas en la presente Guía a sus propios programas de gestión de situaciones de emergencia, 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, en particular, el correo, los vehículos, las instalaciones y los instrumentos financieros.

## 1.1 Campo de aplicación

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 (POE) pondrá en marcha acciones de preparación adecuadas y/o respuestas





en caso de emergencias adaptadas a las características de 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:

- Fenómenos hidrometeorológicos
  - › Huracanes/ciclones/tifones, inundaciones, tormentas tropicales
- Tornados
- Terremotos
- Incendios forestales
- Tsunamis
- Tormentas de invierno
- Erupciones volcánicas

**El Apéndice 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 medidas decisivas para que sean utilizadas antes, durante y después de un desastre (Apéndice B). Para establecer riesgos de prioridad, los operadores postales deberían llevar adelante evaluaciones de vulnerabilidades y riesgos 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 sede
- Dependencias sobre el terreno, por ej., instalaciones de tratamiento, distribución y puntos de ventas.

Las listas de verificación para las operaciones de la sede 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 dependencias 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 (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.**



# CAPÍTULO 2

## PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GRD

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 gestión del riesgo de desastres 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 (UNISDR, por sus siglas en inglés) 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 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

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.



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 de GRD exitoso

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 situaciones de riesgo, 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 gestión del riesgo de desastres; 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 funciones 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. Una 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 las vulnerabilidades y los riesgos 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 adverso;
- 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 de vulnerabilidades y riesgos 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 permitirá definir los sistemas de infraestructura crítica que respaldan las funciones esenciales 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 comando y control y la ejecución de la misión eficaz son los elementos indispensables para una gestión responsable de incidentes.





## CAPÍTULO 3

# COMPRENDER LOS RIESGOS

## EVALUACIÓN DE VULNERABILIDADES Y RIESGOS, UN PRIMER PASO FUNDAMENTAL HACIA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

La evaluación de vulnerabilidades y riesgos es un elemento clave 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 (UNISDR, 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 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.



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.

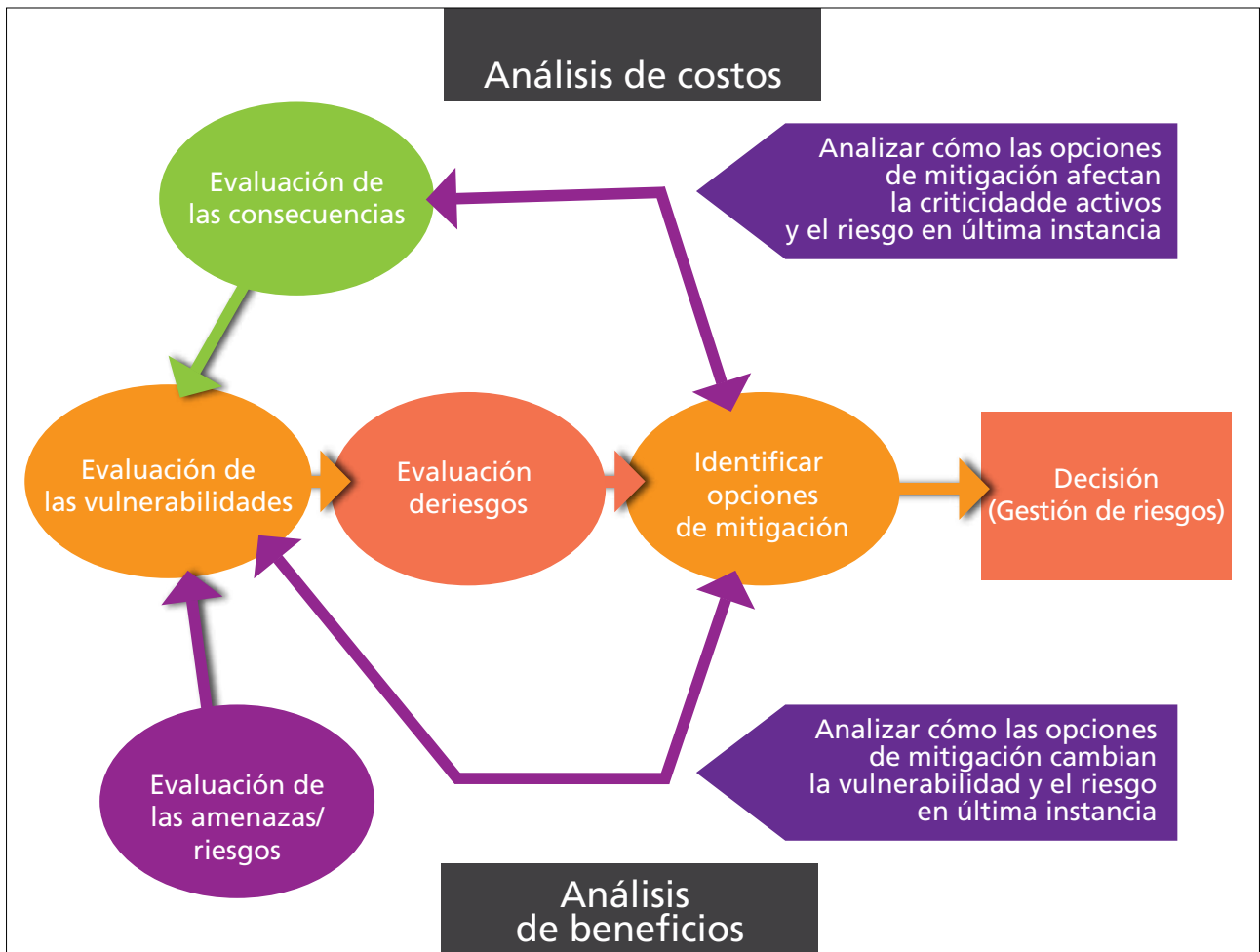


Figura 1: Marco modelo del proceso de evaluación de riesgos (FEMA 452)

- 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.

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.

# CAPÍTULO 4

## LAS CINCO FASES DE LA GRD

Las actividades de GRD suelen agruparse en cinco fases: **(0) prevención del riesgo, (1) mitigación, (2) preparación, (3) respuesta y (4) recuperación**. 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 del riesgo

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 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 consiguiente, es necesario que cada sector intercambie información acerca de cada actividad, lo que también contribuye a esclarecer el papel que cada parte interesada desempeña en 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; y
- promover la resiliencia de la cadena de suministro.

## 4.3 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.

### 4.3.1 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.
- 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 dependencias sobre el terreno y la sede 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.

### 4.3.2 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 Apéndice E se brindan más referencias acerca de los planes de continuidad de las operaciones.**

### 4.3.3 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.

A nivel de la sede, 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 planta:
  - › envío a la sede (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 planta.

#### 4.3.4 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 reales 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

## 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 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 desastre.

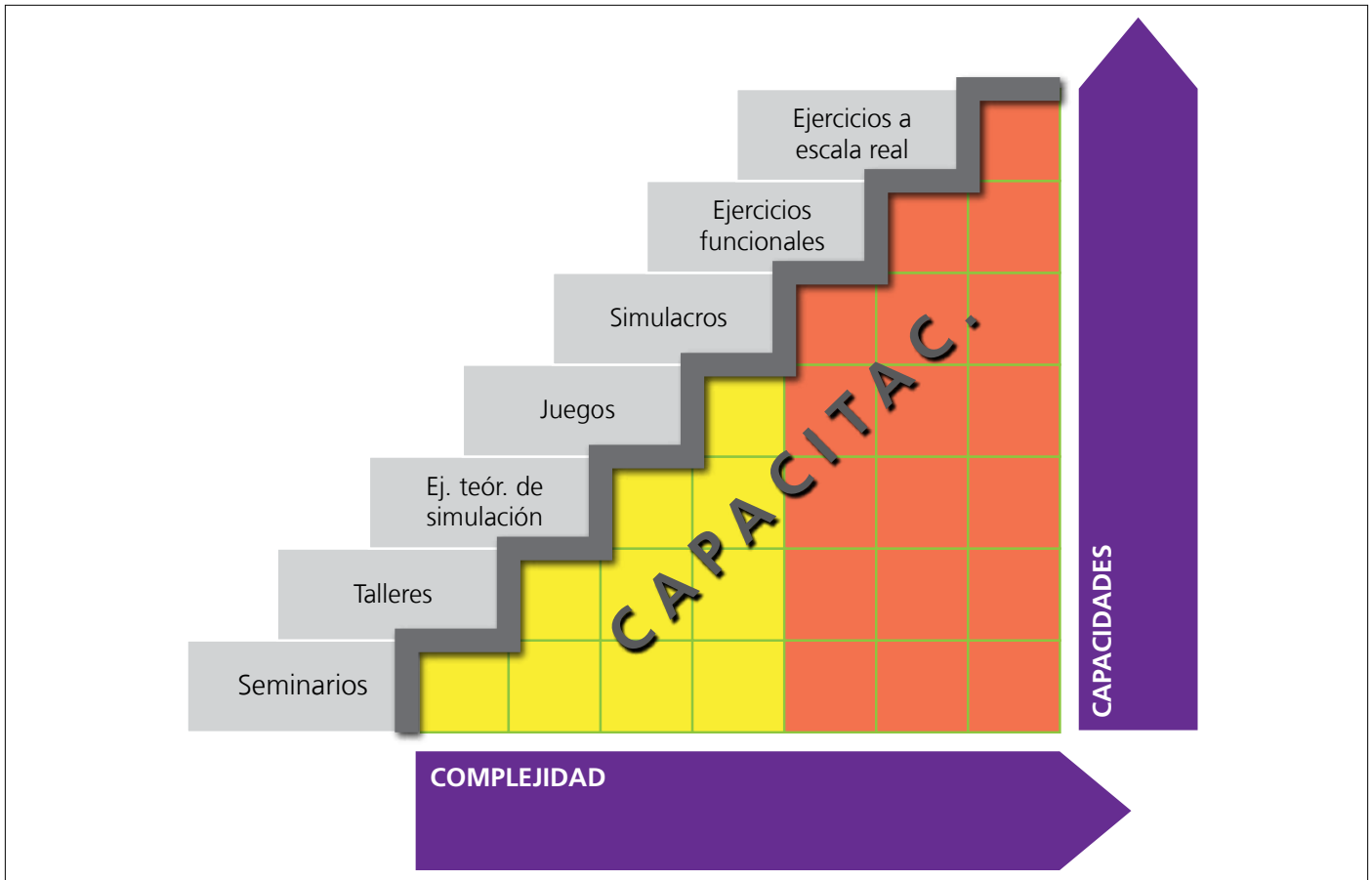
complejidad. Es probable que dicho programa adopte la forma de un plan de capacitación y ejercicios de varios años, que se convertirá en un elemento importante del programa de GRD. El plan de varios años proporciona un mecanismo para coordinar a largo plazo las actividades de capacitación y ejercicios 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 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, charlas guiadas, 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 brinda una breve descripción de los diferentes tipos de ejercicios, que se dividen en dos grupos: los que se basan en la toma de decisiones, y los más complejos que se basan en las operaciones:



### Las 3P de las actividades postales: modelo de informe de situación

**Situación**

- Sinopsis del evento

**Personas**

- Ubicación de los empleados
- Disponibilidad de los empleados (%)
- Necesidades de los empleados (p. ej. alimentos, refugio, agua, remuneración)
- Cualquier ayuda solicitada para satisfacer necesidades

**Propiedades**

- Pérdidas en materia de instalaciones
- Cierre o deterioro de las instalaciones de tratamiento
- Cierre o deterioro de los puntos de venta
- Recursos que se deben movilizar para preservar

el funcionamiento del servicio (p. ej. movilización de generadores, abastecimiento de combustible, equipos de emergencia, etc.)

- Cualquier ayuda solicitada para satisfacer necesidades (p. ej. cajas, etiquetas, unidades de venta ambulante, etc.)

**Productos**

- Entregas no realizadas
- Ingreso, aceptación, envíos directos
- Red (cualquier «interrupción» de la red en el origen)
- Último kilómetro (p. ej. remesas)
- Cualquier ayuda solicitada para satisfacer necesidades



**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 de toma de decisiones. 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.

**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 los equipos.

**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.

## 4.4 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 sede como en las dependencias 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.
- Propiedades
  - › Asegurar los activos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
  - › Llevar a cabo la evaluación inicial de los daños
- Productos
  - › 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 este período, 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.

## 4.5 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 provisorio 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 provisorias, 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.

## 4.6 Sinopsis de las cinco fases de la GRD

Tabla 1: cinco fases de la GRD

FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDADES
<p><b>Prevención del riesgo</b></p>	<p>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.</p> <p>La prevención del riesgo de desastres se lleva a cabo <b>en ausencia de</b> un desastre o una emergencia.</p>	<p>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.</p>
<p><b>Mitigación</b></p> <p>Evitar o minimizar los efectos de las emergencias futuras</p>	<p>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.</p> <p>Las actividades de mitigación se llevan a cabo <b>antes y después</b> de las emergencias.</p>	<p>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, y por lo general están basadas en las vulnerabilidades de la zona.</p>
<p><b>Preparación</b></p> <p>Prepararse para hacer frente a una emergencia</p>	<p>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.</p> <p>Las actividades de preparación se llevan a cabo <b>antes</b> de que ocurra una emergencia.</p>	<p>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.</p>

FASE	OBJETIVOS	ACTIVIDADES
<p><b>Respuesta</b></p> <p>Responder de forma segura frente a una emergencia</p>	<p>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.</p> <p>Las actividades de respuesta se llevan a cabo <b>durante</b> una emergencia.</p>	<p>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.</p>
<p><b>Recuperación</b></p> <p>Recuperarse luego de una emergencia</p>	<p>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.</p> <p>Las actividades de recuperación se llevan a cabo <b>después</b> de una emergencia.</p>	<p>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.</p>

## 4.7 Listas de verificación de los procedimientos de emergencia

En el Apéndice B se brindan una serie de listas de verificación que se aplican específicamente a determinadas amenazas naturales y fueron elaboradas para las sedes y las dependencias 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 una lista de verificación de medidas decisivas que se aplican a todas las amenazas, además de listas de verificación que

se aplican a amenazas específicas y 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.

### SITUACION

### MEDIDAS DECISIVAS INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

#### B1.1 Lista de verificación de los procedimientos de emergencia. Tornado en una sede

##### TAREAS

- Si la sede puede ser 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.
- 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.

### SITUACION

### PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

##### TAREAS

- Si un **TORNADO** o viento fuerte daña las instalaciones de la sede, 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).

### SITUACION

### MEDIDAS DE RECUPERACION

(después de 48 horas)

##### 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 sede 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 sede. Las operaciones de recuperación deben centrarse en retirar los escombros y restablecer los servicios en primer lugar, y luego en rehabilitar y reconstruir.

# CAPÍTULO 5

## EVALUACIÓN DE LOS DAÑOS Y LAS NECESIDADES DESPUÉS DE UN DESASTRE

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.

### 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.

## 5.2 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.

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).

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

rápido 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.

### 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.



# CAPÍTULO 6

## SOCIOS Y RECURSOS DESTINADOS A LA GESTIÓN DEL RIEGO 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.

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 Apéndice F se enumeran por región algunos ejemplos de estas organizaciones que se podrían consultar para obtener más información.

Además, la UPU firmó hace poco 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.



## 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.





# APÉNDICES | HERRAMIENTAS



# APÉNDICE A

## DESASTRES NATURALES

### A1 Fenómenos hidrometeorológicos

#### A1.1 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	EFECTOS
<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.

## A1.2 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 inunda-

ciones 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.

## A1.3 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.



## A2 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:

F-SCALE CLASS.	WIND SPEED	DAMAGE CAUSED
<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.

## A3 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:

CATEGORY	RICHTER MAGNITUDE	DAMAGE CAUSED
<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 o más	Destrucción total de la infraestructura; la elevación y caída del suelo se aprecia visualmente.



心



ALL LOSS



## A4 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.

## A5 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://www.emknowledge.gov.au/connect/tsunami-the-ultimate-guide/#/>.

## A6 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.

## A7 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 IEV 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.

# APÉNDICE B

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



El presente Apéndice 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 las sedes (personal directivo superior) y a las dependencias 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 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 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 reales. Se recomienda a los operadores postales que se familiaricen con las listas de verificación y las distribuyan entre su personal. Las listas 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.

## B1 Lista de verificación de medidas decisivas generales sedes

### EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN Y MEDIDAS

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

- Estructura del edificio de la sede

---

- Situación de los empleados de la sede, 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

---

- Designar a un empleado para que monitoree la prensa local (radio y televisión), en particular, los informes meteorológicos.

---

- Activar el equipo de gestión de emergencias de la sede, 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

---

- Emitir una alerta dirigida a los empleados y actualizar la situación en relación con el incidente durante todo el fenómeno.

---

- Determinar si el fenómeno y la situación ameritan evacuar el edificio de la sede

---

- 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

---

- Determinar si el incidente tiene el potencial de aumentar sus proporciones o provocar mayores daños, o si es potencialmente mortal

---

- Si el edificio de la sede no resulta afectado por el desastre natural, evaluar qué efectos ha tenido en las dependencias sobre el terreno

### EMPLEADOS

- Ubicar a todos los empleados

---

- 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 instalación postal 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 sede, 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 dato**

---

- 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 sede, a fin de indicar procedimientos y sitios de presentación, si corresponde

### INSTALACIONES

- Determinar en qué medida se han dañado las instalaciones de la sede 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

### SAFETY / SECURITY

- Velar por que el edificio de la sede y sus activos estén protegidos. Establecer contacto con la Policía y las fuerzas de seguridad locales cuando sea necesario

---

- Determinar si hay alguna situación en el edificio de la sede que pueda presentar problemas a los empleados o al público en relación con la seguridad, la salud o el medioambiente

SITUACION  
**MEDIDAS  
 DECISIVAS  
 INICIALES**

(antes y durante el fenómeno)

## B1.1 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado sedes

### TAREAS

- Si la sede puede ser 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 sede.
- Monitorear los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la sede 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 dependencias sobre el terreno.
- Si el edificio de la sede no resulta afectado por el incidente, averiguar si las dependencias sobre el terreno sí resultaron afectadas y pasar a la lista de verificación de emergencia destinada a las dependencias.
- Vigilar 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.
- Avisar al personal de las dependencias 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 dependencias 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 dependencias 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 dependencias 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 dependencias sobre el terreno (instalaciones de tratamiento y oficinas de correo) cuenten con planes para migrar sus programas de clasificación a instalaciones alternativas.

## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B1.1 Lista de verificación de emergencia  
en caso de tornado  
**sedes**

## TAREAS

- Si un tornado o viento fuerte daña las instalaciones de la sede, 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 sede.

---

- Decidir si es necesario trasladar las operaciones de la sede 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 sede se han trasladado a instalaciones alternativas.

---

- Pensar en la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones de la sede, en caso de que los daños a las instalaciones o las consecuencias sobre la zona inmediata sean graves. Informar a las dependencias 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 dependencias 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 activos 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.

---

- Monitorear los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la sede a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B1.1 Lista de verificación de emergencia  
en caso de tornado  
**sedes**

## 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 sede 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 sede. 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 dependencias sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.

---

- Apoyar a las dependencias 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 sede que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la sede.

---

- 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.

SITUACION  
**MEDIDAS  
 DECISIVAS  
 INICIALES**

(antes y durante el fenómeno)

## B1.2 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina sedes

### 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.
- Monitorear las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial y los organismos nacionales), así como los informes de la prensa.
- Si es posible que una INUNDACION afecte el edificio de la sede, 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 sede no resulta afectado por el incidente, averiguar si las dependencias 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 sede.
- Si las aguas de la INUNDACION llegan a las instalaciones de la sede, 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 sede. El procedimiento preferido es evacuar antes de que las aguas lleguen a las instalaciones.
- Avisar al personal de las dependencias 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 sede y las dependencias 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 dependencias sobre el terreno que desafecten los buzones situados en zonas con probabilidades de ser afectadas por una inundación.
- Trasladar los vehículos de la sede 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.
- Monitorear el cierre de los caminos y 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 dependencias 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 dependencias 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 sede, 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.

SITUACION  
MEDIDAS  
DECISIVAS  
INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

## B1.2 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina sedes

### TAREAS

- Activar el equipo de gestión de emergencias y el centro de operaciones de emergencia de la sede 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 sede en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la sede 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 dependencias 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 dependencias 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 activos 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.

---

- Seguir monitoreando los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la sede a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.



## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B1.2 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina  
sedes

## 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 sede 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 dependencias 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 dependencias 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 sede que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la sede.

---

- 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.

SITUACION

**MEDIDAS  
DECISIVAS  
INICIALES**

(antes y durante el fenómeno)

**B1.3 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón sedes**

**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.

---

- Monitorear las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial y los organismos nacionales), así como los informes de la prensa.

---

- Si se pronostica un HURACAN, CICLON O TIFON que pueda afectar el edificio de la sede, 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 haga un seguimiento de ellas.

---

- Actualizar la agenda y la información de los contactos de la sede.

---

- Si el edificio de la sede no resulta afectado por el incidente, averiguar si las dependencias 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 sede 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 dependencias 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 dependencias 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 dependencias 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 sede 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 dependencias 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 dependencias 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 sede, 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 sobre el terreno (instalaciones de tratamiento y oficinas de correo) cuenten con planes para migrar sus programas de clasificación a instalaciones alternativas.

## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B1.3 Lista de verificación de emergencia  
en caso de huracán, ciclón o tifón  
sedes

## TAREAS

- Luego de pasada la fuerza inicial del huracán, ciclón o tifón, indicar al equipo de gestión de emergencias de la sede 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 sede en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la sede 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 dependencias 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 dependencias 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.

---

- Seguir monitoreando los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la sede a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

---

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B1.3 Lista de verificación de emergencia  
en caso de huracán, ciclón o tifón  
**sedes**

## 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 sede 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 dependencias sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.

---

- Apoyar a las dependencias 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 sede que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la sede.

---

- 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.

SITUACION  
MEDIDAS  
DECISIVAS  
INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

## B1.4 Lista de verificación de emergencia en caso de terremoto sedes

### 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 sede, 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 haga un seguimiento de ellas.

---

- Indicar a los empleados de la sede 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 sede 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.

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 sede 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.

---

- Monitorear los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la sede 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 sede. 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 sede no resulta afectado por el terremoto, averiguar si las dependencias 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 dependencias 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 dependencias 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 dependencias 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 dependencias 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.

---

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

## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B1.4 Lista de verificación de emergencia  
en caso de terremoto  
**sedes**

## 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 sede, activar el equipo de gestión de emergencias y el centro de operaciones de emergencia de la sede, 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 sede en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la sede 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 dependencias 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 dependencias 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 dependencias 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 sede.

---

- 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 sede 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.

---

- Monitorear los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la sede a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B1.4 Lista de verificación de emergencia  
en caso de terremoto  
**sedes**

## 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 sede 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 sede y las zonas circundantes. Tal vez el edificio 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 dependencias sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.
- Apoyar a las dependencias 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 sede que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la sede.
- 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.

## SITUACION

**MEDIDAS  
DECISIVAS  
INICIALES**(antes y durante el  
fenómeno)**B1.5 Lista de verificación de emergencia  
en caso de incendio forestal  
sedes****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.

---

- Monitorear las alertas meteorológicas (organismos locales y nacionales), así como los informes de la prensa.

---

- Determinar los límites geográficos del INCENDIO FORESTAL, así como el efecto que puede tener sobre el edificio de la sede 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.

---

- Si el edificio de la sede no resulta afectado por el incidente, averiguar si las dependencias 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 sede. Esto comprende llevar a cabo los procedimientos de recuento del personal.

---

- Al evacuar, asegurar el acceso al edificio de la sede 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.

---



## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B1.5 Lista de verificación de emergencia  
en caso de incendio forestal  
sedes

## 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 sede 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.
- 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 sede en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la sede 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 dependencias 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 dependencias 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.
- Monitorear los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la sede a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B1.5 Lista de verificación de emergencia  
en caso de incendio forestal  
sedes

## 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 sede 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 dependencias sobre el terreno, brindar apoyo de coordinación y asistencia con la movilización de unidades ambulantes para recoger y entregar el correo.

---

- Apoyar a las dependencias 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 sede que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la sede.

---

- 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.

---

SITUACION  
**MEDIDAS  
 DECISIVAS  
 INICIALES**

(antes y durante el fenómeno)

## B1.6 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami sedes

### TAREAS

- A la primera advertencia de TSUNAMI que afecte el edificio de la sede, 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 la sede.
- Si el edificio de la sede no resulta afectado por el tsunami, averiguar si las dependencias sobre el terreno sí resultaron afectadas y poner en práctica procedimientos de emergencia en el terreno.
- Vigilar 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 dependencias 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 dependencias 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 dependencias sobre el terreno que se encuentren en la zona de impacto.
- Velar por que las dependencias sobre el terreno (instalaciones de tratamiento y oficinas de correo) cuenten con planes para migrar sus programas de clasificación a instalaciones alternativas.

## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B1.6 Lista de verificación de emergencia  
en caso de tsunami  
**sedes**

## TAREAS

- Luego de que el tsunami se haya retirado, activar el equipo de gestión de emergencias de la sede 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 haga 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 sede 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 sede en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la sede 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 dependencias 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 dependencias 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 activos 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.

---

- Seguir monitoreando los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la sede a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B1.6 Lista de verificación de emergencia  
en caso de tsunami  
**sedes**

## 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 sede 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 el tsunami afectó las dependencias 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 sede que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la sede.
- 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.

SITUACION  
**MEDIDAS  
 DECISIVAS  
 INICIALES**

(antes y durante el  
 fenómeno)

## B1.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno sedes

### 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.
- Monitorear 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 sede 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 sede no resulta afectado por el incidente, averiguar si las dependencias 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 sede.
- Pensar en la posibilidad de activar de forma limitada el equipo de gestión de emergencias o el centro de operaciones de emergencia de la sede si es preciso, para apoyar la labor de evaluación y comunicación. Asignar a alguien para que registre las decisiones y haga un seguimiento de ellas.
- Cargar combustible en los vehículos de la sede y rellenar los tanques de los generadores de emergencia.
- Cerciorarse de que las dependencias 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 dependencias 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.

## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B1.7 Lista de verificación de emergencia  
en caso de tormenta de invierno  
**sedes**

## TAREAS

- Procurar que se registren los detalles del incidente de emergencia. Procurar que se elaboren informes actualizados de situación de forma periódica.
- Seguir monitoreando los informes de la prensa y las alertas meteorológicas nacionales para determinar qué medidas debe tomar la sede 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 sede con una cantidad mínima de personal o haciendo que este trabaje de forma remota. Avisar al personal de la sede 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.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

## 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 sede 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.

SITUACION  
**MEDIDAS  
 DECISIVAS  
 INICIALES**

(antes y durante el fenómeno)

## B1.8 Lista de verificación de emergencia en caso de erupción volcánica sedes

### TAREAS

- Monitorear las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial y los organismos nacionales), así como los informes de la prensa.

---

- A la primera advertencia de ERUPCION VOLCANICA que pueda afectar el edificio de la sede, aplicar medidas de emergencia. Tal vez se recomienden rutas de evacuación diferentes de las que estaban previstas para alejarse del edificio de la sede.

---

- 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 sede 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 o el centro de operaciones de emergencia de la sede 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.



## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B1.8 Lista de verificación de emergencia  
en caso de erupción volcánica  
sedes

## TAREAS

- Luego de la erupción volcánica, indicar al equipo de gestión de emergencias de la sede 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 sede en un sitio alternativo, en caso de que los daños al edificio de la sede 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 dependencias 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 dependencias 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 activos 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.

---

- Seguir monitoreando los informes de la radio y la televisión para determinar qué medidas debe tomar la sede a fin de garantizar la seguridad de los empleados. Seguir todas las recomendaciones locales de emergencia.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B1.8 Lista de verificación de emergencia  
en caso de erupción volcánica  
**sedes**

## 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 sede 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 sede. 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 dependencias 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 sede que se presentara en una instalación de operaciones alternativa, formular un plan para su regreso luego de reconstituido el edificio de la sede.

---

- 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.

## B2 Dependencias sobre el terreno

### B2.1 Lista de verificación de medidas decisivas generales dependencias 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 sede 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 dependencia sobre el terreno
  - Situación de los empleados de la dependencia sobre el terreno, 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 monitoree la prensa local (radio y televisión), en particular 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 iniciales

---

- 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

#### CORRESPONDENCIA

- 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 sede, 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

SITUACION  
**MEDIDAS  
 DECISIVAS  
 INICIALES**

(antes y durante el  
 fenómeno)

## B2.2 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado **dependencias sobre el terreno**

### TAREAS

- Monitorear las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial, de la sede y de los organismos nacionales), así como 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 todas las actividades de preparación pertinentes y avisar a la sede 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.
- Vigilar la tormenta 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.

SITUACION

**MEDIDAS  
DECISIVAS  
INICIALES**

(antes y durante el fenómeno)

**B2.2 Lista de verificación de emergencia en caso de tornado dependencias sobre el terreno**

**TAREAS**

- 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.

SITUACION

**PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA**

(de 0 a 48 horas)

**TAREAS**

- Monitorear 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 activos 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 haga 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 una evaluación inicial de los daños antes de volver a ocupar las instalaciones. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad (internos o contratados).
- Solicitar a la sede 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 sede 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.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B2.2 Lista de verificación de emergencia  
en caso de tornado  
**dependencias 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 sede 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.

---

SITUACION  
**MEDIDAS  
 DECISIVAS  
 INICIALES**

(antes y durante el  
 fenómeno)

## B2.3 Lista de verificación de emergencia en caso de inundación o inundación repentina dependencias sobre el terreno

### TAREAS

- Monitorear las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial, de la sede y de los organismos nacionales), así como 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 todas las actividades de preparación pertinentes y avisar a la sede 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.
- Vigilar la tormenta por medio 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.



## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B2.3 Lista de verificación de emergencia  
en caso de inundación o inundación repentina  
**dependencias sobre el terreno**

## TAREAS

- Monitorear 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 activos 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 haga 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 una evaluación inicial de los daños antes de volver a ocupar las instalaciones. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad (internos o contratados).

---

- Solicitar a la sede 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 sede 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 sede 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.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B2.3 Lista de verificación de emergencia  
en caso de inundación o inundación repentina  
**dependencias 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 sede 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.

---

SITUACION  
**MEDIDAS  
 DECISIVAS  
 INICIALES**

(antes y durante el fenómeno)

## B2.4 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón dependencias sobre el terreno

### TAREAS

- Monitorear las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial, de la sede y de los organismos nacionales), así como 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 todas las actividades de preparación pertinentes y avisar a la sede 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.
- Vigilar la tormenta 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).
- 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.

SITUACION

PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B2.4 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón **dependencias sobre el terreno**

TAREAS

- 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.

SITUACION

PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

TAREAS

- Monitorear 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 activos 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 haga 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 una evaluación inicial de los daños antes de volver a ocupar las instalaciones. Es muy probable que esto requiera de un equipo multidisciplinario integrado por ingenieros estructurales y especialistas en medio ambiente y seguridad (internos o contratados).
- Solicitar a la sede 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.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B2.4 Lista de verificación de emergencia  
en caso de huracán, ciclón o tifón  
**dependencias 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 sede 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.

SITUACION

MEDIDAS  
DECISIVAS  
INICIALES

(antes y durante el fenómeno)

B2.5 Lista de verificación de emergencia en caso de huracán, ciclón o tifón dependencias sobre el terreno

TAREAS

Durante los TERREMOTOS, indicar a los empleados de la dependencia sobre el terreno 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 sede 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 dependencias 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.
- Vigilar el 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.

## SITUACION

MEDIDAS  
DECISIVAS  
INICIALES(antes y durante el  
fenómeno)B2.5 Lista de verificación de emergencia  
en caso de huracán, ciclón o tifón  
**dependencias sobre el terreno**

## TAREAS

- 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 sobrepasados 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.

## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

## TAREAS

- Garantizar la seguridad de los empleados.
- Asegurar los activos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Monitorear 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 haga un seguimiento de ellas.
- Solicitar a la sede 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 sede 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.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B2.5 Lista de verificación de emergencia  
en caso de huracán, ciclón o tifón  
**dependencias 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 sede 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.

---



## SITUACION

MEDIDAS  
DECISIVAS  
INICIALES(antes y durante el  
fenómeno)B2.6 Lista de verificación de emergencia  
en caso de incendio forestal  
**dependencias sobre el terreno**

## TAREAS

- Monitorear las alertas (organismos locales y nacionales), así como 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.

## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

## TAREAS

- Monitorear 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 haga 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 sede 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.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B2.6 Lista de verificación de emergencia  
en caso de incendio forestal  
**dependencias 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 sede 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.

SITUACION

**MEDIDAS  
DECISIVAS  
INICIALES**

(antes y durante el fenómeno)

## B2.7 Lista de verificación de emergencia en caso de tsunami

### dependencias sobre el terreno

#### 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 todas las actividades de preparación pertinentes y avisar a la sede 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.
- 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.
- Vigilar el 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.

## SITUACION

PROCEDIMIENTOS  
DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B2.7 Lista de verificación de emergencia  
en caso de tsunami  
**dependencias sobre el terreno**

## TAREAS

- Monitorear 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 haga un seguimiento de ellas.
- Garantizar la seguridad de los empleados.
- Asegurar los activos postales (la correspondencia, los vehículos, los sellos, el dinero).
- Solicitar a la sede 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 sede 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 sede 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.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B2.7 Lista de verificación de emergencia  
en caso de tsunami  
**dependencias 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 sede 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 transmitirlos al personal directivo superior.

SITUACION

PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

B2.8 Lista de verificación de emergencia en caso de tormenta de invierno **dependencias sobre el terreno**

TAREAS

- Monitorear las alertas meteorológicas (de la Organización Meteorológica Mundial, de la sede y de los organismos nacionales), así como 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 sede 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.

SITUACION

PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA

(de 0 a 48 horas)

TAREAS

- Monitorear 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 haga 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 sede 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 sede para enviar avisos a otras instalaciones, de ser necesario.
- Solicitar a la sede 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.

## SITUACION

MEDIDAS DE  
RECUPERACION

(después de 48 horas)

B2.8 Lista de verificación de emergencia  
en caso de tormenta de invierno  
**dependencias 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 sede 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.

## Apéndice C Siglas y acrónimos

<b>BM</b>	Banco Mundial
<b>ESF</b>	Fondo de Emergencia y Solidaridad
<b>FEMA</b>	Agencia Federal para el Manejo de Emergencias
<b>FICR</b>	Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
<b>GFDRR</b>	Fondo Mundial para la Reducción de los Desastres y la Recuperación
<b>GNUD</b>	Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo
<b>GRD</b>	Gestión del riesgo de desastres
<b>MPH</b>	Millas por hora
<b>ONG</b>	Organización no gubernamental
<b>ONU</b>	Naciones Unidas
<b>PNUD</b>	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
<b>POE</b>	Procedimiento operativo estándar
<b>RDD</b>	Reducción del riesgo de desastres
<b>RRHH</b>	Recursos humanos
<b>TIC</b>	Tecnologías de la información y las comunicaciones
<b>UE</b>	Unión Europea
<b>UNISDR</b>	Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres
<b>UPU</b>	Unión Postal Universal

## Apéndice D Glosario

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

- <https://www.unisdr.org/we/inform/terminology>

TERMPOST es la base de datos de terminología oficial de la UPU que se creó a partir del Vocabulario Poligloto (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:

- [http://ukmcm01.multicorpora.net/TermbaseUPU\\_En/Main2.aspx?changeTermbase=0](http://ukmcm01.multicorpora.net/TermbaseUPU_En/Main2.aspx?changeTermbase=0)

Nota: a partir de enero de 2016, el sitio web de esta base de datos no incluye términos en chino o ruso.



## Apéndice E

### Referencias

Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO); Análisis de Sistemas de Gestión del Riesgo de Desastres - Una Guía <http://www.fao.org/docrep/012/i0304s/i0304s00.htm>

MIAVITA Project; Handbook for Volcanic Risk Management-Handbook-VolcRiskMgt.pdf

National Fire Protection Association (NFPA); Standard on Disaster/Emergency Management and Business Continuity Programs (NFPA 1600) - <http://www.nfpa.org/assets/files/AboutTheCodes/1600/1600-13-PDF.pdf>

ONU; Plan of Action on DRR for Resilience - [http://www.preventionweb.net/files/33703\\_actionplanweb14.06cs1.pdf](http://www.preventionweb.net/files/33703_actionplanweb14.06cs1.pdf)

ONU; Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030 - <https://www.unisdr.org/we/coordinate/sendai-framework>

UNISDR; 2015 Global Assessment Report on Disaster Risk Reduction– UNISDR 2015 GAR

U.S. Department of Homeland Security; Homeland Security Exercise and Evaluation Program (HSEEP) - <https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/32326>

The Brookings Institution; In the Neighborhood: The Growing Role of Regional Organizations in Disaster Risk Management - <http://www.brookings.edu/research/reports/2013/02/regional-organizations-disaster-risk-ferris>

Banco Mundial; Programa de Evaluación Probabilista de Riesgos (CAPRA) -<http://www.ecapra.org/es/>

The World Bank e-Institute; Introduction to Disaster Risk Management - <http://einstitute.worldbank.org/ei/course/introduction-disaster-risk-management-0>

UPU; Sitio web sobre GRD - <http://www.upu.int/en/activities/disaster-risk-management-in-the-postal-sector/about-disaster-risk-management-in-the-postal-sector.html>

#### Fotos:

Japan Post CO.,Ltd. | Pošte Srpske | PhilPost | USPS | Haiti Post | Bermuda Post | <http://www.scmp.com/news/asia/article/1737441/cyclone-pam-leaves-trail-destruction-pacifics-vanuatu> (page 36) | <http://www.maxisciences.com-photo> by Joshua Yurche (page 33) | <http://fr.123rf.com> |

# Apéndice F

## Organizaciones regionales y la gestión del riesgo de desastres

### 1. África

- Comisión Económica para África (CEPA)
- Unión Africana (UA)
- Comité Interestatal Permanente de Lucha contra la Sequía en el Sahel (CILSS)
- Comunidad de Estados Sahel-Saharanos (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)

### 2. 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)

### 3. 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 Arabes (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)

### 4. 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)

### 5. Pacífico

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



**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