



## OBJETIVO

Comunicar de forma oportuna, verídica y adecuada una situación de emergencia que pueda poner en peligro los recursos humanos, ambientales y materiales dentro de la Institución, mediante el uso de tres fases que permitirán actuar de forma adecuada.

## FASE DE PREVENCIÓN

- ✓ Disponer de medios para comunicarse al interior y exterior de la Institución.
- ✓ Mantener informado al personal con la ubicación de flujos de evacuación, distribución de equipos de primeros auxilios, contra incendios y señalética.
- ✓ Recibir capacitación en cursos de comunicación de emergencia.
- ✓ Disponer de directorios de servicios de emergencia, internos y de apoyo externo.
- ✓ Conocer y aplicar conocimientos para diferentes casos (asaltos, terrorismo y riesgos externos).
- ✓ Comunicar a todas las partes interesadas la información pertinente sin distinción alguna por sexo, origen étnico, edad, etc.

## FASE DE AUXILIO

- ✓ Bloquear llamadas que no concierten a la contingencia.
- ✓ Reunir a los integrantes de la brigada en el punto de reunión.
- ✓ Recabar la información necesaria de los lesionados.
- ✓ Solicitar el apoyo de los servicios de ayuda externa (Cruz Roja, Bomberos, Policía, Protección Civil).
- ✓ Dar instrucciones de acceso a servicios de ayuda externa (Cruz Roja, Bomberos, Policía, Protección Civil).
- ✓ Informar a los familiares de las víctimas sin alterar o exagerar información.
- ✓ Custodiar documentación de importancia que se entreguen a los brigadistas y dependencias o cuerpos de apoyo.

## FASE DE RECUPERACIÓN

- ✓ Recolectar toda la información concerniente a la contingencia generada por los brigadistas.
- ✓ Realizar una reunión una vez controlada la emergencia para tratar incidentes.
- ✓ En el caso de que se hayan generado desechos derivados de la comunicación deben ser clasificados de acuerdo a su procedencia y posterior tratamiento.
- ✓ Verificar que las personas estuvieron debidamente comunicadas y sabedoras de la situación o si existió información errónea que promoviera el pánico.