

## PROTOCOLO PARA LLAMADAS DE EMERGENCIA

### I.- Objetivo.

El objetivo de este documento es establecer el procedimiento para activar el procedimiento de llamadas de auxilio, habiendo ocurrido una emergencia dentro del perímetro del Centro Educativo.

### II.- Área de aplicación.

Este documento está dirigido a todos los alumnos, Empleados del Centro Educativo, personal que asiste al plantel a realizar una visita por servicios o de cortesía con algún directivo, o personal del plantel y que este expuesto a esta situación.

En este documento se mencionarán los pasos que se deberán seguir todo el personal que se encuentre en una situación similar dentro del Centro Educativo.

### III.- Documentos aplicables o relacionados.

Formato de Identificación de Necesidades de Contingencias del Plantel  
Lista de Teléfonos de Responsables de seguimiento de contingencias.  
Manual de Primeros Auxilios.  
Plano de Evacuación.  
Procedimiento General de Difusión y Entrenamiento.  
Procedimiento para la Investigación de Accidentes e Incidentes.  
Procedimiento de Comunicación y difusión.  
Reporte de Vigilancia.  
Otros documentos relacionados. (En caso de estar relacionados con este)

### IV.- Herramienta / Equipo a utilizar.

Directorio de números telefónicos de emergencia.  
Agendas o Directorio Telefónico  
Radios de Comunicación.  
Teléfonos.  
Libreta de Notas y Lapiceras.

### V.- Definiciones.

**1.- Brigada de Emergencia:** Grupo de Personas que se unen de forma voluntaria las cuales son capacitadas y seleccionadas para responder con acierto, honestidad y respeto a cualquier emergencia o siniestro dentro de las instalaciones del Centro Educativo.

**2.- Emergencia:** Es el estado crítico de cualquier situación, y de tiempo mínimo de alerta para evacuar el lugar o zona donde exista peligro de pérdidas materiales y humanas. O por notificación de una persona lesionada por un suceso fortuito.

**3.- Siniestro o Desastre:** Es un suceso por lo general fuera de control y desesperante que causa daños y pérdidas pequeñas y grandes, físicas y materiales, no predice fechas, ni lugar de acontecimientos, ni respeta posición o jerarquías, simple y sencillamente sucede.

**4.- Respeto a su dignidad:** Todas las víctimas de delitos y del abuso del poder, son seres humanos que tienen derecho a la vida, la libertad, la igualdad, la seguridad y el respeto a su dignidad personal, y que está plasmado en la universalidad de los derechos humanos.

**5.- Seguridad:** Actividad que, a través del fortalecimiento de los medios, se garantiza la protección efectiva, un trato justo y equitativo, sin distinción alguna, ya sea por su raza, color, sexo, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política, creencias o prácticas culturales, situación económica, nacimiento o situación familiar, origen étnico o social, impedimento físico o de otra índole.

**6.- Víctima:** Persona que fue agredida física o emocionalmente, o de cualquier delito físico o verbal que deba ser tratada por los servidores públicos con la debida atención y respeto, debiendo estos de abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o deficiencia del servicio que presten, abuso o ejercicio indebido de la autoridad.

## VI.- Procedimiento

1.- En la eventualidad que llegase a ocurrir algún accidente, provocado por una imprudencia, situación fortuita, accidente, acto delictivo, pleito, ofuscación o agresión, y que producto de esto exista o existan personas lesionadas se procederá a seguir con el siguiente procedimiento.

2.- Se tomará nota de lo ocurrido y se procederá a hacer un llamado de emergencia, al 066 de la localidad. O directamente a los centros de emergencias del listado de teléfonos de emergencia que se encuentran en las oficinas o en la caseta de guardias dependiendo de la decisión tomada.

3.- Se deberá de proporcionar de manera general y concisa información de lo ocurrido, procurando que esta sea sencilla y clara. Así como la posible gravedad de la situación. Debiendo tenerla antes de realizar la llamada al 066.

4.- La persona que realice la llamada deberá de tomar nota, de quien toma la llamada y a qué hora se realizó la comunicación.

5.- Seguidamente la llamada será recibida por los operadores telefónicos del Servicio 066 de emergencias, quienes atenderán la solicitud de emergencia, obteniendo de parte de la persona que llama la información correspondiente para la atención efectiva, la cual quedará plasmada en el sistema de manejo de llamadas de emergencias.

6.- Inmediatamente el sistema transmite la señal de alerta a los diferentes sistemas de seguridad, apoyo y auxilio del sistema de la ciudad como pueden ser, Policía Regional, Policías Municipales, Cuerpo de Bomberos, Protección Civil, Tránsito local, Ejército y Marina Nacional, quienes se encargarán del despacho de la emergencia correspondiente, realizando a su vez el seguimiento de la misma hasta su respuesta efectiva.

**Fecha de última actualización: 2012**