
	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	1 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

Versión	Descripción de Cambios al Documento	Fecha
00	Creación del documento	26 de Noviembre 2014
01	Actualización y modificación a la codificación	18/08/2017

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	2 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

Objetivo

El Objetivo del plan de contingencia determinado por nuestro Sistema de Calidad y Seguridad, es contar con un buen dominio del uso de tecnologías y un soporte técnico operativo, el cual asegura y prevé la supervivencia de la información operativa de la Agencia Aduanal ante riesgos, desastres naturales o actos mal intencionados que pongan en riesgo su integridad.

Alcance

Todas las áreas expuestas a riesgos operativos o fenómenos naturales, asegurar que se cuente con controles adecuados para reducir riesgos, fallas o mal funcionamiento del equipo y que los servidores, sistemas e internet estén en óptimo funcionamiento los 365 días del año, llevando a cabo el mantenimiento como lo requiere el equipo de cómputo, red y telefonía con el soporte del personal de la empresa y con las herramientas con las que cuenta la misma.

Responsable y Responsabilidades

Los responsables del Plan de Contingencia son los encargados de cada área de la Organización, quienes tienen la obligación de difundir e implementar lo establecido en dicho plan, así mismo verificar que se esté llevando a cabo de acuerdo a las políticas establecidas.

INFRAESTRUCTURA

Se cuenta con la infraestructura necesaria tanto para lograr la conformidad de los requisitos para prestar servicios de agenciamiento que solicita el cliente, así como de la autoridad correspondiente.


Nota: *No se cuenta con una barda perimetral debido al tipo de construcción del edificio, que en su totalidad está construido de ladrillo y concreto, sus puertas y ventanas son hechas de metales resistentes, lo cual brinda seguridad y resistencia a cualquier situación de actos vandálicos, terrorismo o fenómenos naturales de alto impacto, el edificio se encuentra ubicado en una zona urbana y además la entrada principal que es monitoreada por CCTV.*

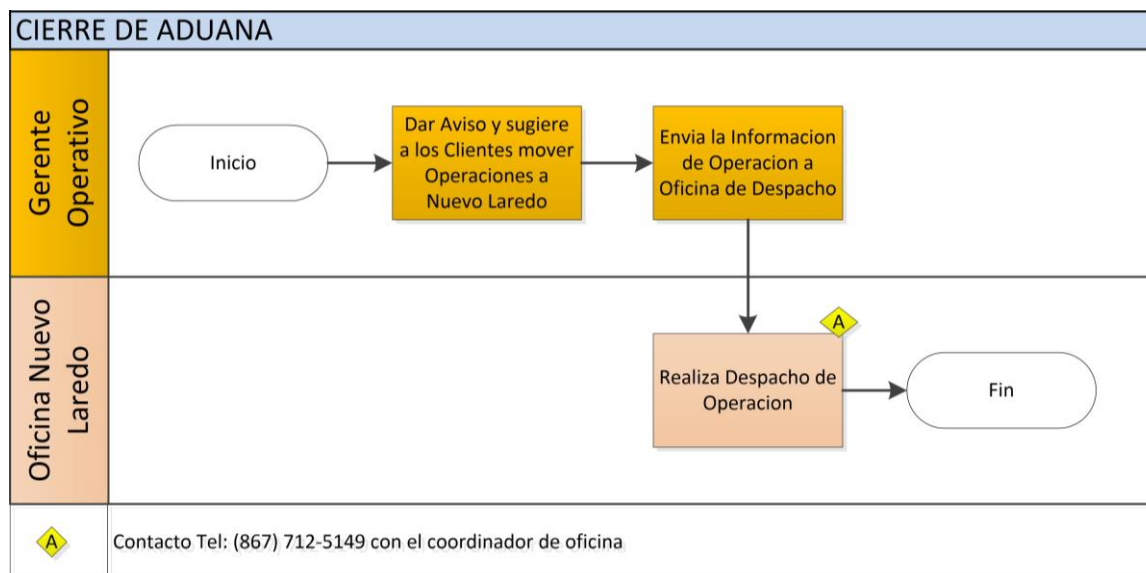
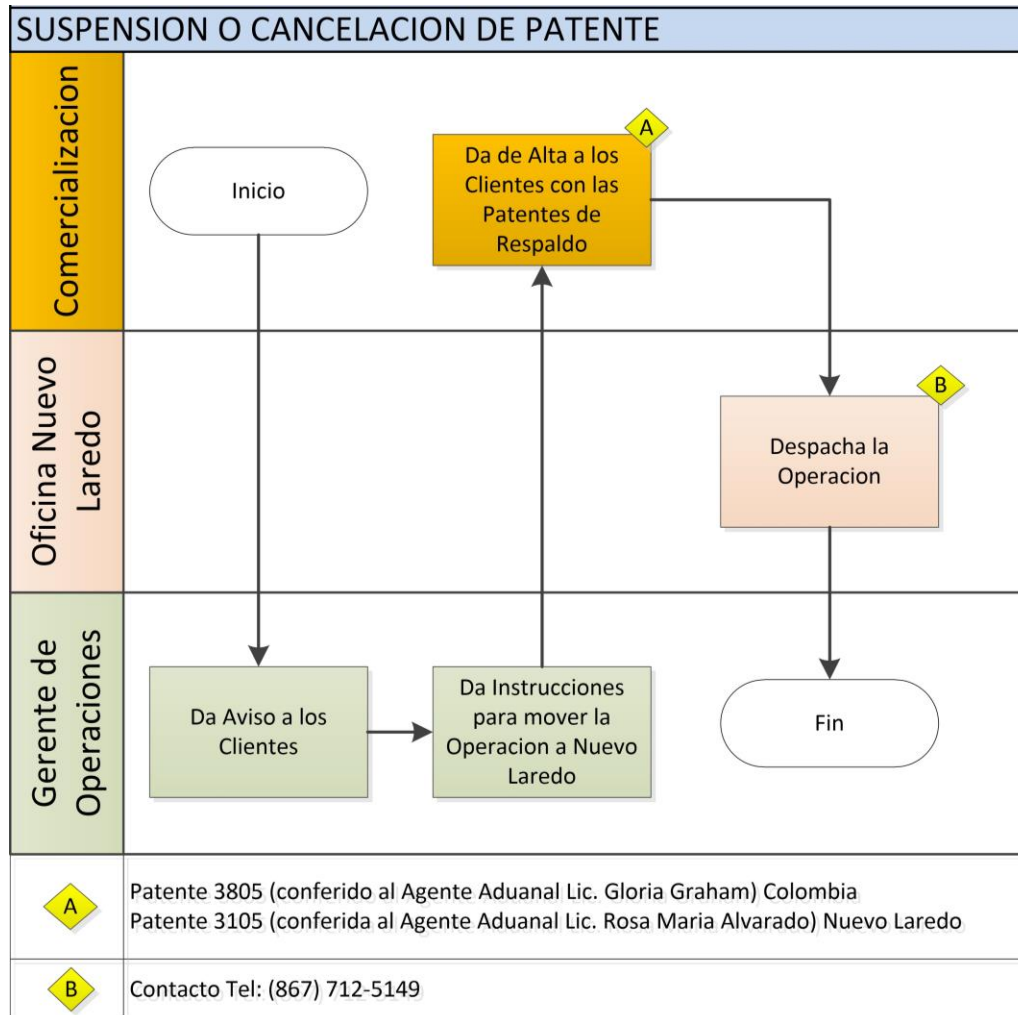
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

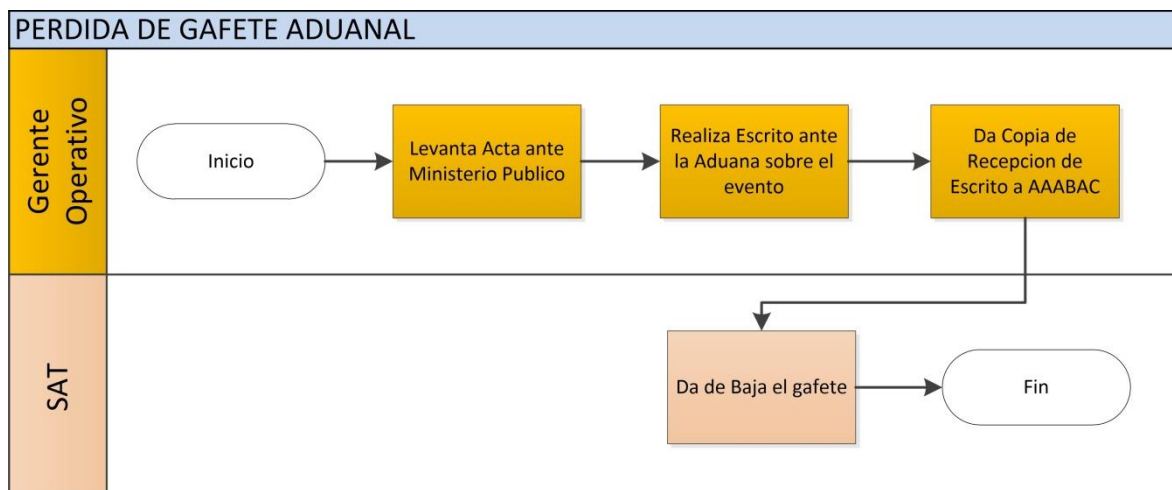
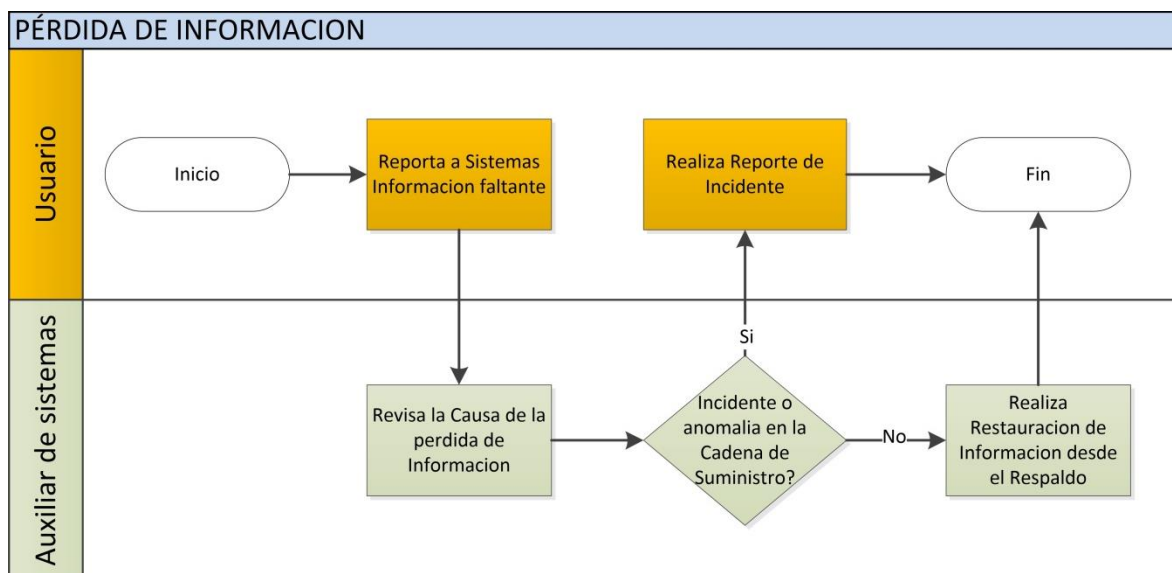
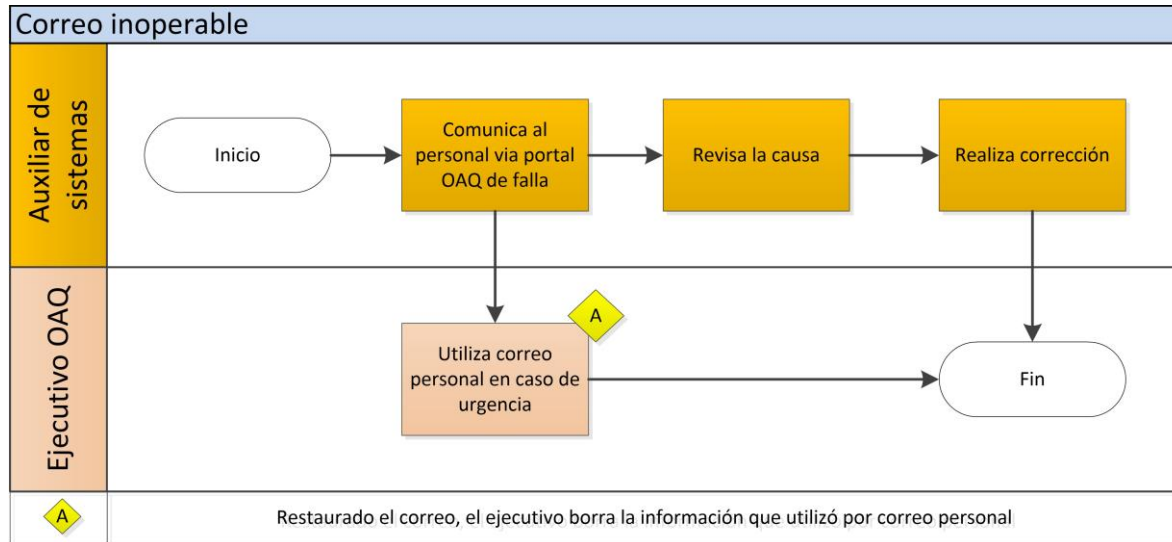
Se cuenta con un proveedor para los equipos de comunicación como son teléfonos fijos y móviles, de tal forma que cualquier falla si no se resuelve por parte del personal responsable dentro de la organización, el proveedor acude a resolver la falla, por lo tanto se tienen equipos de comunicación de respaldo en caso de fallas de equipo.


PLAN DE CONTINGENCIAS

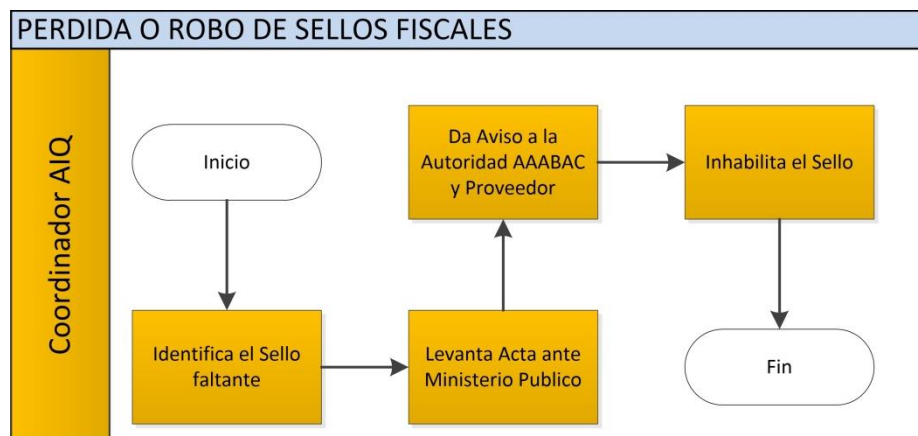
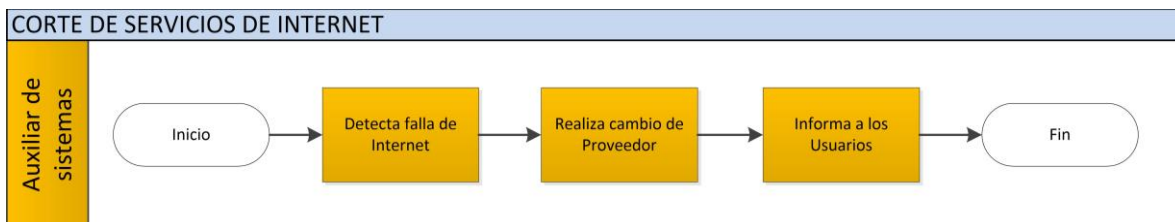
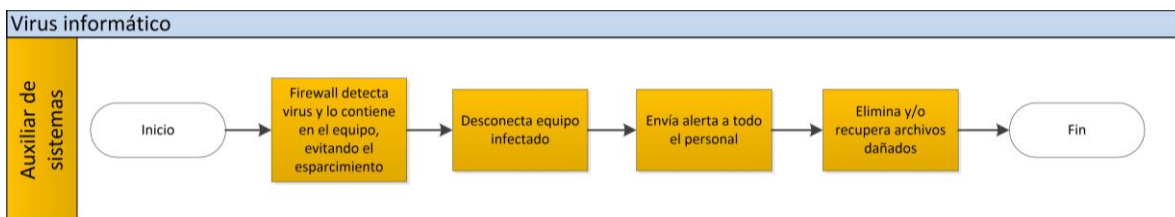
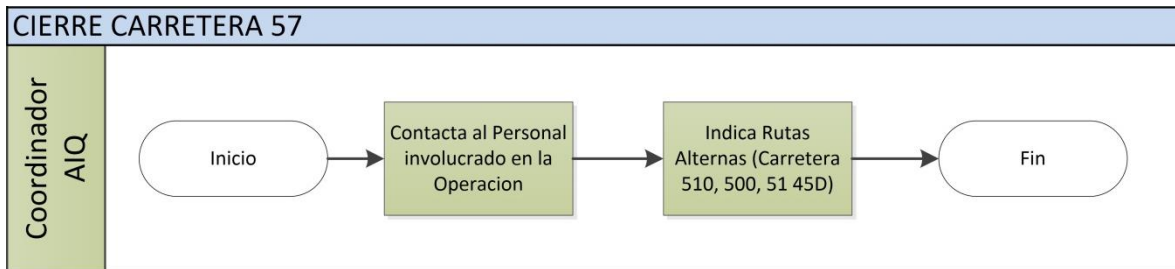
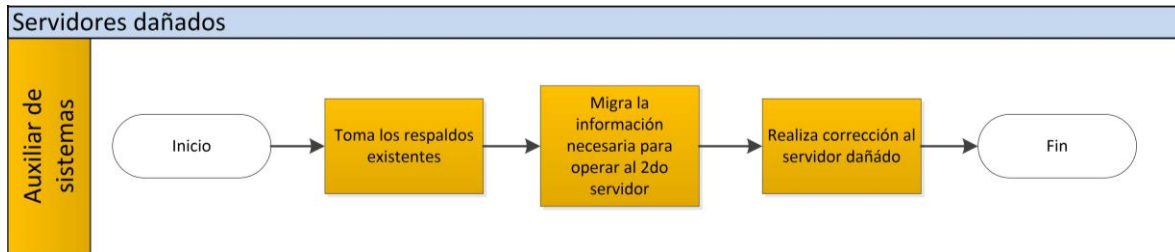
Para asegurar la continuidad del negocio, se tienen documentados planes de contingencia y de emergencia, los cuales se revisan y actualizan de manera anual.


	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	3 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

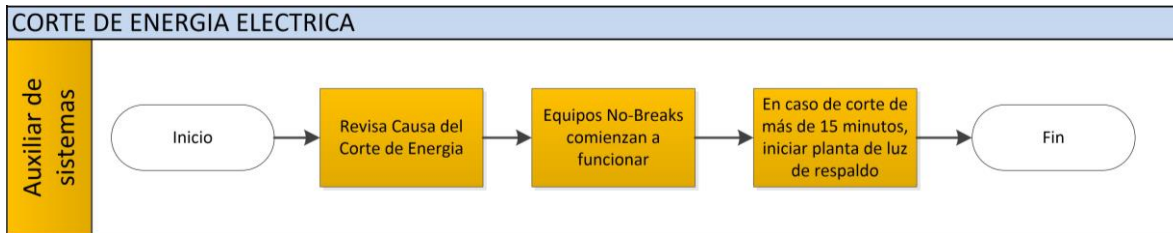




	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	5 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4



	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	6 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4




PROTOCOLO DE EMERGENCIAS

Asalto

1. Guarde la calma
2. Guarde silencio
3. No oponga resistencia, haga lo que le digan
4. Active la alarma, de ser posible y sin exponerse.
5. Observe, si es posible las características de los agresores:
-Nombres o Alias, acento, fisonomía, señas particulares
6. No tocar nada ya que puede tener huellas o indicios que puedan servir a la policía.
7. No exponga a nadie a represalias,
8. No mencione nombres o puestos.
9. Dar aviso por medio del teléfono de emergencia en cuanto salgan los asaltante(s).
- 10.

Amenaza de bomba

1. En caso de mensaje telefónico recibe mensaje y de ser posible, recabe la siguiente información:
 - Fecha que se recibió la amenaza
 - La hora que se recibió la llamada
 - Sexo de quien hizo la llamada
 - Características de la voz
 - Tono, modo de hablar, lenguaje, acento, comportamiento.
 - Ruidos de fondo (máquinas de oficina, máquinas de fábrica, tráfico urbano, aeroplanos, música, animales, voces, trenes, quietud)
2. Comunica al coordinador general (motivar a la gente que reciba el mensaje a que sea discreto).
3. En caso de mensaje escrito investigar donde se encontró la nota.
4. El coordinador general solicitará ayuda especializada para la búsqueda de posibles explosivos.
5. El coordinador general comenta con el director general de la emergencia y procede a evacuar las instalaciones.
6. Brigadistas dan instrucciones y efectúan búsqueda en cada área de trabajo, siempre y cuando cuenten con los instrumentos necesarios e indican al personal el no mover ni tocar objetos extraños que supongan contengan artefactos explosivos.
7. Si se encuentran el artefacto nadie deberá tocarlo, ni transportarlo, indicando inmediatamente el lugar donde se encontró.

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	7 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

8. A los integrantes de los grupos de auxilio o especiales, estos serán guiados por el coordinador general y el brigadista que encontró el artefacto.
9. Brigadista: aseguran de la inexistencia de explosivos, y reincorporan al personal a sus áreas de trabajo, una vez realizada la evaluación del daño.
10. Reforzar medidas de seguridad según las áreas o aspectos que se encuentren desprotegidos o descuidados.

En caso de Actuación para atender a un lesionado

1. Conserve la calma y asuma el mando.
2. Verifique que el área sea segura.
3. Valore la situación y solicite ayuda.
4. Organice a los curiosos y acordone el área.
5. No intente los primeros auxilios a menos que sepa qué hacer.
6. No haga más de lo que sabe.
7. No mueva al lesionado, a menos que sea absolutamente necesario
8. No le dé a beber ningún líquido
9. Trate de contener hemorragias
10. Verifique sus signos vitales

Detección de paquete sospechoso

1. Mantenga la calma, no lo toque y procure que nadie se acerque.
2. Informe al centro de control o al responsable de la emergencia de inmediato.
3. Espere instrucciones.


Los síntomas de un paquete sospechoso podrían ser los siguientes:

- Matasellos extranjero poco habitual.
- Peso excesivo para el tamaño.
- Dirigido a la atención particular (Dirección, Licenciado, Tesorería)
- El remitente, si es legible, no concuerda con el mata sellos.
- Desigual distribución de peso.
- Manchas de grasa.
- Sobre-empaquetado con raras ataduras.
- Cosas sueltas, sensación de alambres, orificios, etc.

Terrorismo (Antes – Durante – Después)

Antes

1. Para detectar riesgos observe permanentemente el sitio, las personas y las cosas que rodean la organización, de manera que pueda establecer cualquier actividad sospechosa.

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	8 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

2. Informe al Gerente de Recursos Humanos sobre la presencia de personas extrañas en la empresa.
3. Suministre información al Gerente de Recursos Humanos sobre las situaciones anormales que observe en vehículos u oficinas.
4. Revise su sitio de trabajo para detectar objetos que puedan representar peligro o sospecha.
5. Establezca acciones y responsabilidades concretas a cada miembro de su oficina. Tenga ubicado un botiquín de primeros auxilios.
6. Porte siempre sus documentos de identidad e información médica, grupo sanguíneo, factor RH, así como nombres y teléfonos de sus allegados.
7. Tenga en cuenta que la información sobre los elementos que usted posee, ahorra tiempo en el momento de un registro, por ende se requerirá de su presencia para descartar artefactos sospechosos.
8. No arroje sustancias químicas sobre una presunta bomba.
9. Prevea extintores y demás elementos que sirvan en caso de una conflagración masiva.
10. Respete las condiciones de los paquetes ajenos. Cualquier movimiento puede activar una carga explosiva. No manipule ni interprete abrir paquetes o vehículos sospechosos.

Durante

1. Si la explosión es inminente, aléjese del lugar con calma, sin sobresaltos o afanes y dé aviso al Gerente de Recursos Humanos.
2. El Gerente de Recursos Humanos solicitará de inmediato la presencia de la autoridad correspondiente.
3. Ningún empleado deberá acercarse al artefacto explosivo por ningún motivo.
4. Si se produce una explosión, póngase a salvo en lugares que lo protejan de esquirlas, caída de vidrios u objetos.
5. La brigada de emergencia entrará en acción y atenderá el personal herido
6. La brigada de emergencia evaluará a los heridos y determinará a qué lugar podrán ser trasladados para atención inmediata, teniendo en cuenta los diferentes centros de atención médica cercanos a las instalaciones.
7. Evite fomentar el pánico o ser contagiado por éste.
8. Tenga en cuenta que habrá oportunistas para apropiarse de lo suyo y de los bienes de la empresa.

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	9 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

Después

1. Las instalaciones de la organización deberán ser desalojadas, ya que se pueden presentar nuevas explosiones, se debe facilitar la labor técnica de las autoridades
2. No se debe congestionar el lugar del atentado terrorista. Las vías de evacuación y los hospitales, serán controladas por las autoridades responsables de la atención del desastre.
3. Se deben seguir las instrucciones de las autoridades y de la brigada de emergencias, no tome iniciativas arriesgadas.

Amenaza telefónica (Secuestro)

1. Mantener la calma.
2. Escucha con atención lo que te dicen
3. No los enfrentes o los cuestiones.
4. Si es posible tapando la bocina informará a la persona más cercana sobre la amenaza y esta a su vez informará al Gerente de Recursos Humanos para que se tomen las medidas y decisiones correspondientes.
5. Pide tiempo y localiza a tu familiar
6. De ser posible graba la llamada
7. Si recibes una llamada amenazante responde que es número equivocado y cuelga.
8. Informe al Coordinador de Calidad y Seguridad
9. Una vez que hayas localizado a tu familiar, descuelga el teléfono al menos 2 horas.
10. Al terminar la llamada, llenar el **Formato para amenaza telefónica** pasando por alto la sección en color gris.

Amenaza escrita

1. Evitar destruirla parcial o completamente, conservando cada una de sus partes.
2. No permitirá que nadie más la toque, deberá colocarla en un lugar donde nadie más pueda manipularla.
3. Lo más pronto posible reportará el incidente al Gerente de Recursos Humanos.
4. Recuerda donde debería estar tu familiar.
5. Trata de ubicar a tu familiar.
6. Se deberá levantar una lista de todas las personas que tocaron la nota
7. Mantenerlas aisladas hasta la llegada de las autoridades, especialmente la persona que la recibió.
8. No se debe de cuestionar a los involucrados, se les proporcionará lápiz y papel para que elaboren una narrativa individual y detallada sobre su involucramiento.

Amenaza Digital

1. Una vez que se recibe la amenaza se deberá informar al Gerente de Recursos Humanos.
2. Bajo ninguna circunstancia debe ser borrado el correo.
3. La persona que recibe la amenaza deberá de ser aislada y no se le cuestionará hasta que lleguen las autoridades.

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	10 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

Sismo


1. Suspenda toda actividad
2. Conserve la calma, no permita que el pánico se apodere de usted.
3. No corra, no grite en caso de salir no empuje.
4. Diríjase a los lugares seguros, previamente establecidos (Zonas de seguridad) donde esperaran órdenes o indicaciones del coordinador general de la brigada de evacuación.
5. Elabore un listado de las personas que se encontraban con usted laborando para que posterior al sismo y estando presentes en la Zona de Seguridad (Punto de Reunión) se verifica la lista y en caso de que no se encuentre alguien presente se procede a su búsqueda.
6. Aléjese de los objetos que puedan caer, deslizarse o quebrarse. Aléjate de balcones, ventanas, etc.
7. No se apresure a salir, el sismo dura solo unos segundos.
8. De ser posible cierre las llaves de gas, baje el switch de la alimentación eléctrica
9. Evite encender cerillos o cualquier fuente de incendio
10. En caso de personas atrapadas por derrumbe, se coordina la brigada de búsqueda y rescate.

Incendio

1. Dé la voz de alerta y conserve la calma. El Coordinador General solicitará el apoyo de la brigada contraincendios
2. No corra, no grite, no empuje, puede provocar un pánico generalizado. A veces este tipo de situaciones, causan más muertes que el mismo incendio. Ayude a salir a los niños, ancianos y minusválidos.
3. Busque el extintor más cercano y trate de combatir el fuego. Si el fuego es de origen eléctrico no intente apagarlo con agua.
4. Operar los sistemas automáticos de emergencia (alarma), aislar el área del siniestro y retirar materiales inflamables.
5. Cierre puertas y ventanas para evitar que el fuego se extienda, a menos que sean sus únicas salidas, si la puerta es la única salida verifique que no esté caliente antes de abrirla, si lo está, lo más probable es que haya fuego al otro lado de ella, no la abra.
6. No pierdas el tiempo buscando objetos personales.
7. Si hay humo, colóquese lo más cerca del piso y desplácese a gatas.
8. En caso de que el fuego obstruya las salidas, no se desespere y colóquese en el sitio más seguro, espere a ser rescatado.
9. Si se incendia su ropa no corra, tírese al piso y ruede lentamente, de ser posible cúbrase con una manta para apagar el fuego. Tenga presente que el pánico es su peor enemigo.

Evacuación

1. Guardar todos los documentos de trabajo y recuperar todos los documentos y papeles importantes, entre ellos el Programa interno de Protección Civil, que tendrá instructivos y directorios de emergencias y del personal, en caso de requerirse.

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	11 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

2. Suspenda sus actividades, desconecte los aparatos eléctricos de su área y cierre llaves de gas
3. No grites, no corras, no retrocedas y no pierdas la calma.
4. Si hay un compañero en problemas o discapacitado ayúdalo y si tienes visitantes incorpóralos a tu grupo de evacuación.
5. Al llegar al punto de reunión ya restablecido espera órdenes del jefe de edificio o área. En caso de que las rutas estén bloqueadas, busca un refugio seguro y desde ahí pide auxilio.
6. No camines descalzo
7. No entres a las áreas destruidas para no entorpecer las labores de rescate. Si la policía acordona el área, nos retiramos para que no nos confundan con personas ajenas
8. Conoce la ubicación de los extintores y su manejo. Si hay humo abundante deslízate al ras del piso
9. Se pasará lista de presentes, para determinar si todo el personal y visita salieron, en caso contrario, si no se presenta ningún riesgo, se revisará el inmueble por la brigada de búsqueda, salvamento y asistencia para buscar a la persona extraviada, recuerde no trate de hacer actividades heroicas si nos e encuentra capacitado, puede ser fatal.

Inundación

1. Ante todo conserve la calma y esté pendiente de los avisos oficiales.
2. Tenga un Plan de Evacuación y Comunicación con los miembros de su familia, amistades y compañeros de Trabajo.
3. Manténgase alerta escuchando los avisos sobre la inundación, en su radio o televisor, respete las indicaciones de la autoridad.
4. Prepárese para trasladarse a un lugar seguro si llegara a ser necesario
5. Tenga en su Plan de Emergencia artículos esenciales como materiales para construcción: sacos de arena, pala, martillo, clavos, etc.
6. Prepare un paquete de primeros auxilios: medicamentos, alimentos no perecederos, agua potable, dinero en efectivo y tarjetas de crédito, radios y linterna con baterías y asegúrese de poseer calzado y vestimenta apropiada para la lluvia como botas e impermeables.
7. No se acerque a los postes o cables de electricidad averiados, recuerde que el agua es conductor de electricidad, cierre las entradas de agua corriente, tape los desagües de aguas negras, así como los las cañerías e inodoros.
8. Guarde los documentos importantes en bolsa de plástico, para evitar su pérdida o destrucción.
9. Haga un inventario del contenido de su vivienda.
10. No utilice su automóvil, solo que sea indispensable. Si su vehículo llegara a quedar atrapado, salga de él y busque un refugio seguro, suba aun lugar lo más alto posible.

Medidas básicas de Prevención de Incendios

1. Mantenga siempre el orden y limpieza: la manipulación de productos inflamables, almacenarlos en un recinto aislado y separado de las zonas de trabajo, manteniendo

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	12 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

en éstas solamente, la cantidad precisa. No manipularlos ni almacenarlos próximos a una fuente de calor.

2. Cuidado con los artículos de fumador. No arroje cerillas, ni colillas encendidas al suelo, papeleras o cubo de basura, etc. Utilice ceniceros adecuados y respete las señales de prohibido fumar. No fume donde pueda resultar especialmente peligroso (en las proximidades a archivos, almacenamientos de pinturas, disolventes, combustibles, etc.)
3. No acerque focos intensos de calor a materiales combustibles.
4. No sobrecargue la toma de corriente conectando varios aparatos en la misma toma y no manipular indebidamente en las instalaciones eléctricas, ni improvisar fusibles.
5. Al detectar alguna anomalía en las instalaciones eléctricas comunicárselo al responsable o algún personal calificado.
6. Inspeccione su puesto de trabajo al final de la jornada laboral, procurando no dejar aparatos electrónicos encendidos.
7. No situar próximo a las fuentes de alumbrado, calefacción, etc. materiales combustibles como: trapos, papeles, etc.
8. No obstaculizar las salidas de emergencia, así como el acceso a los extintores y pulsadores de alarma ya que ayudará a la capacidad de reacción en caso de emergencia.
9. Cuidado con la manipulación de productos inflamables, almacenarlos en un recinto aislado y separado de las zonas de trabajo, manteniendo en éstas solamente, la cantidad preciso. No manipularlos ni almacenarlos próximos a una fuente de calor.
10. Cuidado con los trabajos que originen llamas, chispas, etc., estudiar precisamente el momento y lugar en donde éstos se vayan a realizar.

Método de traslado de heridos

Pautas generales de actuación

Tranquilidad:


Hay que actuar con rapidez pero sin nerviosismo. Mantener la calma y transmitir serenidad.

Actuar según el siguiente orden:

- a) Proteger: Hacer seguro el lugar de los hechos. Tomar medidas para neutralizar peligros o riesgos que persistan.
- b) Avisar a los Servicios de Emergencia.
- c) Socorrer: Ayudar al lesionado mientras esperamos la llegada de los Servicios especializados.

Heridas

- Para “curar” la herida, hemos de seguir ordenadamente una serie de pasos:
- Preparar el material de curas que vamos a utilizar: gasas, agua oxigenada, un antiséptico, pinzas, tijeras, etc.
- Comprobar que las manos estén limpias(utilizar guantes).

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	13 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4


- Si la herida sangra, presionar directamente sobre la herida para ayudar a detener la hemorragia.
- Limpiar la herida “sucias” preferiblemente con abundante agua oxigenada o agua y jabón.
- Observar si hay cuerpos extraños en la herida. Retirarlos con las propias gasas o con la ayuda de unas pinzas. Si estuvieran incrustados, NO tratar de retirarlos.
- Secar la herida con gasas, desde su centro hacia la periferia, para evitar contaminarla.
- Finalmente, pincelar la herida con un antiséptico, tipo clorhexidina o povidona yodatada.
- Como norma general, y si las circunstancias lo permiten, dejar la herida al aire.
- Si la herida precisa puntos de sutura o presenta aspecto muy sucio, limpiarla, cubrirla con apósitos limpios, y acudir a un Centro Sanitario para que se trate en las condiciones idóneas.

Fracturas

- Eliminar los riesgos que persistan en el lugar del accidente.
- Evitar cualquier movimiento innecesario. No mover al accidentado salvo que sea absolutamente necesario. En este caso, sostenga la parte lesionada con ambas manos, por encima y por debajo del lugar de la fractura, mientras se traslada a la víctima a un lugar seguro.
- Hay que inmovilizar la fractura, en la misma posición en la que nos la encontremos; como REGLA GENERAL para las inmovilizaciones, éstas han de abarcar el hueso o los huesos rotos y las articulaciones adyacentes.
- En el caso de fracturas abiertas, hay que cubrir la herida con apósitos estériles o pañuelos lo más limpios posibles, antes de inmovilizarlas.
- Hay que conseguir ayuda médica o trasladar al paciente a un Centro Médico, para que se realice el diagnóstico y tratamientos correctos.

Hemorragias

- Tranquilizar al accidentado.
- Evitar que la víctima esté expuesta al peligro que ha ocasionado la hemorragia.
- Avisar a los servicios de emergencias.
- Evitar que el accidentado permanezca de pie, ya que si se mareara se podría caer al suelo y golpearse, ocasionándole una lesión adicional.
- De inmediato, aplicar presión con la mano directamente sobre la herida; en cuanto se pueda colocar sobre la herida gasas, compresas estériles u otros elementos, siempre que estén limpios.
- Cuando la hemorragia se produzca en las extremidades, las mantendremos elevadas por encima del nivel del corazón, con el objetivo de reducir la presión con que la sangre llega a la herida.
- Si la hemorragia no se detiene a pesar de aplicar la presión directa, aplicaremos otros métodos antes de que llegue la ayuda médica: “vendaje compresivo”, torniquete, o cualquier otro método que pueda garantizar una fuerte presión sobre la zona afectada.

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	14 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

- El uso de “torniquete” produce el mismo efecto que el vendaje compresivo, pero puede tener graves efectos secundarios, por lo que es aconsejable que sea utilizado únicamente por personal experto.
- Ante una hemorragia por nariz o por oído después de un traumatismo craneal, podemos estar ante una fractura del hueso craneal, sobre todo si el accidentado está inconsciente y presenta hematomas alrededor de los ojos o de los oídos. Se precisará de asistencia médica especializada inmediatamente.

Quemaduras


- Apartar la fuente de calor que ha causado la quemadura.
- Enfriar la quemadura inmediatamente, colocando la zona afectada en un recipiente con agua fría durante un tiempo mínimo de 10 minutos.
- Ponga la víctima en posición cómoda. Tranquilícela y dele agua.
- Ante una quemadura extensa o si la piel pierde su integridad, hay que:
- Cubrir la zona afectada.
- Mantener las funciones vitales del paciente.
- Trasladar al paciente a un Hospital especializado.
- En caso de quemaduras químicas, quitaremos inmediatamente las ropas que estén impregnadas en productos químicos o líquidos hirvientes, para evitar que éstos sigan en contacto con la piel y ésta continúe quemándose.
- Si son quemaduras químicas en los ojos, hay que mantener el ojo afectado mínimo de 10 minutos bajo un chorro suave de agua (para arrastrar el caustico), de manera que el ojo afectado quede posicionado por debajo del ojo sano.

Accidente eléctrico en Baja Tensión

- Cortar la corriente.
- Si no es posible, separar al accidentado de la corriente mediante algún elemento aislante no conductor y seco.
- Avisar a los servicios de emergencia.
- Si carece de respiración proceder a la reanimación mediante respiración artificial y masaje cardíaco.

Intoxicaciones

- Recoger toda la información posible para un mejor diagnóstico y tratamiento más rápido y eficaz.
- Actuar con rapidez (manteniendo la calma) y trasladar urgentemente al intoxicado a un Centro Médico.
- Si la intoxicación es por INGESTIÓN, como regla general no provoque el vómito a no ser que conozca con seguridad el tipo de tóxico y si existe indicación para provocar el vómito.
- No se debe provocar el vómito en los casos de personas inconscientes, personas con convulsiones, intoxicaciones por cáusticos (ácidos, álcalis), petróleoos y otros líquidos volátiles.

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	15 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

- Si la intoxicación es por INHALACIÓN, separar al intoxicado del medio ambiente en que se encuentra y realizar la reanimación si procede (respiración artificial).
- Ante una intoxicación por INOCULACIÓN (picaduras, mordeduras, etc.) que se pueda dar en trabajos desarrollados al aire libre, mantener la herida lo más limpia posible y conseguir ayuda médica.

Ataques al corazón

- Síntomas: Dolor intenso en el pecho y hasta el brazo, pulso irregular o débil, piel pálida y sudorosa, respiración superficial, posible pérdida de conocimiento:
- Pedir una ambulancia y acomodar al paciente en posición semisentado.
- Aflojarle las prendas apretadas.
- Proporcionar ventilación. Cubrir a la víctima para evitar el shock.
- Pedir al paciente que respire profundamente.
- No darle nada por la boca.
- Controlar el pulso cada cinco minutos.
- Si deja de respirar practicar inmediatamente la respiración artificial.
- Mover sólo después de haber buscado consejo médico y sin someter a la víctima a esfuerzos innecesarios.

Paro respiratorio

- Síntomas: Ausencia de movimientos respiratorios o color azul en labios, lengua y uñas; en caso de duda, comenzar inmediatamente. Unos segundos pueden representar la vida o la muerte del lesionado:
- Inclinar la cabeza lo más atrás posible.
- Subir o bajar la mandíbula hacia adelante hasta la posición en que sobresale.
- Comprobar si respira, observar, escuchar y palpar (3-5 segundos).
- Si no hay señales de movimientos de aire, compruebe si hay obstrucciones; utilice para ello un dedo para explorar la boca.
- Si aún no respira, tápele la nariz con los dedos.
- Coloque su boca sobre la boca de la víctima. Haga contacto hermético. Sople en 2 respiraciones completas de 1 a 1.5 segundos cada una.
- Escuche si hay exhalación. Repetir 12 veces por un minuto en adultos y 20 para niños. Continúe hasta que comience la respiración.

Método de empleo de extintores y boca de incendio equipada

Manejo de extintor portátil

1. Si descubre el fuego, dé la alarma usted mismo o a través de otra persona, por teléfono; o accione el pulsador de alarma más cercano, en el caso que se disponga de él.
2. Verificar que el extintor más cercano es adecuado al fuego que se desarrolla.
3. Descolgar el extintor de la pared asiéndolo por la maneta o asa fija y dejarlo sobre el suelo en posición vertical.

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	16 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

4. Si el extintor es de polvo se debe de voltear para eliminar el posible apelmazamiento del agente extintor y facilitar su salida.
5. Estando apoyado el extintor en el suelo, inclinar ligeramente el depósito hacia delante y quitar el precinto de seguridad tirando de la anilla. Asistir la boquilla de la manguera. No se debe olvidar que el extintor es un recipiente a presión, por lo que se debe tener la precaución de no inclinarlo hacia nuestro cuerpo o cara.
6. Acercarse al fuego a una distancia prudente, sintiendo el calor pero sin quemarse (2 ó 3 metros, que son lo que se alcanzan por el corro del agente extintor). Si el extintor es de CO₂, se debe de llevar apoyándolo a cada paso en el suelo para permitir la eliminación de la posible electricidad estática que se genere.
Acercarse al fuego siempre a favor del viento, preferiblemente nunca solo, no dando la espalda al fuego y asegurándose de una ruta de escape.
7. A una distancia de unos 5 metros presionar el dispensador apuntando con la manguera o lanza difusora a la base de las llamas, a la vez que hacemos un barrido en zig-zag. Cuando el extintor sea de CO₂ la boquilla se sujetará desde su empuñadura, no desde la misma boquilla, para evitar quemadura por contacto, ya que el gas sale a muy baja temperatura.
8. Una vez apagado el fuego y utilizado el extintor, siempre se procederá a su recarga inmediata, y no se volverá a posicionar en su soporte hasta que se encuentra en perfectas condiciones de uso y funcionamiento.


Otras recomendaciones

- Tener presente que la duración del extintor es de unos 8 segundos aproximadamente. No desperdiciar el agente extintor por el camino.
- No perder nunca de vista el fuego. Aunque se haya apagado, retroceder marcha atrás comprobando que el combustible no se vuelve a inflamar.
- Y recuerda, antes de utilizar un extintor:
- Mantén la calma
- Avisa primero a la conserjería del área o al jefe de emergencias. El aviso es prioritario a la actuación, para que en caso de que el fuego se haga grande la ayuda externa ya esté solicitada.
- Es conveniente actuar por parejas, para evitar que una persona caiga víctima sin que nadie lo sepa.
- Si el fuego no se controla con extintores, se puede utilizar la manguera de incendios más próxima (boca de incendios equipada, BIE).

Comunicación de emergencias a las autoridades

En caso de alguna emergencia, según sea el caso que les aplique, comunicarse al número de emergencias unificado: **9-1-1**.

Para denuncias anónimas, comunicarse al **0-7-0**.

	Organización Aduanal de Querétaro S.C.	Versión	01
	OEA	Página	17 de 17
	Plan de contingencias y protocolo de emergencias	Código	OEA 1.4

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL PLAN DE CONTINGENCIA

Dicho plan de contingencia es comunicado y distribuido a todo el personal de la Agencia Aduanal para que éstos sepan del mismo y tomen conciencia de lo importante que es cooperar y cómo reaccionar en caso de contingencia.

El presente plan de contingencia será evaluado y verificado semestralmente, así mismo se cuenta con un protocolo de emergencia el cual se relaciona al presente documento, de acuerdo a dicho protocolo se realizarán simulacros de acuerdo al **Programa anual de simulacros**, del cual se conservarán sus registros de los tiempos a manera de poder medir la eficacia de dicho protocolo.