

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS DE GRUPOS DE ACCIÓN SOCIAL



PROTOCOLO DE ACTUACION EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS DEL GRUPO DE ACCION SOCIAL
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

CARLOTA MARTÍN MORENO, Trabajadora social.
Zaragoza, Abril 2019.
Servicios Sociales Comunitarios
Área de Derechos Sociales

ÍNDICE DE MATERIAS

| | |
|---|----------------|
| 1. Objeto | Pág. 3 |
| 2. Marco normativo | Pág. 3 |
| 2.1. Nivel autonómico | |
| 2.2. Nivel municipal | |
| 3. Órganos básicos, composición y funciones | Pág. 4 |
| 4. Desarrollo operativo | Pág. 6 |
| 4.1. Niveles de activación del plan | |
| 4.2. Cese del Plan | |
| 5. Anexos | Pág. 22 |
| Anexo I. A. Listado general de personas evacuadas. | |
| Anexo I.B. Ficha individual de personas evacuadas. | |
| Anexo II. Hoja de control de personas evacuadas. Autobuses. Punto de Salida | |
| Anexo III.A. Hoja de control de personas evacuadas. Entrada Albergue | |
| Anexo III. B. Hoja de control personas evacuadas. Salida Albergue | |
| Anexo IV. Listado de voluntariado | |
| Anexo V. Ficha retorno de personas evacuadas | |
| Anexo VI. Declaración de responsabilidad - alta residencia | |
| Anexo VII. Kit de Emergencias | |
| Anexo VIII. Recomendaciones para el Apoyo Psico–social. | |
| 6. Relación de Figuras | Pág. 33 |
| 7. Bibliografía y documentación | Pág. 33 |

1. OBJETO

Este documento tiene como objetivo el desarrollo de la organización jerárquica y funcional del Grupo de Acción Social del Ayuntamiento de Zaragoza.

Intenta ser un manual práctico del funcionamiento del Grupo de Acción Social ante una emergencia, cuyo ámbito de actuación es únicamente el término municipal de Zaragoza. El Ayuntamiento dará respuesta a las necesidades de evacuación, albergue y abastecimiento cuando así se le requiera ante cualquier emergencia.

2. MARCO NORMATIVO

2.1. NIVEL AUTONÓMICO

- Ley 30/2002, de 17 de diciembre, de protección civil y atención de emergencias de Aragón. Modificada por la Ley 15/2003 y por la Ley 4/2004 de 22 de junio.
- Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón
- Decreto 143/2011 de 14 de junio, Catalogo de Servicios Sociales de Aragón
- Decreto 220/2014 de 16 de diciembre del Gobierno de Aragón pro el que se aprueba el Plan Territorial de Protección Civil de Aragón (PLATEAR)
- Orden de 16 abril de 2015, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas de servicios de estancia diurna asistencial, estancia diurna ocupacional y alojamiento, ofertados por el Gobierno de Aragón.
- Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón.
- DECRETO 53/2018, de 10 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se procede a la revisión y adaptación al Plan Territorial de Protección Civil de Aragón (PLATEAR), del Plan Especial de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril (PROCIMER).
- Orden por la que se regula el servicio de atención de urgencias sociales y la intervención de los centros de servicios sociales en situación de emergencia. (Pendiente de aprobar)

2.2. NIVEL MUNICIPAL

- Orden de 30 abril de 1996, del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales, por la que se desarrolla la regulación de los Planes de Emergencia de Protección Civil de ámbito municipal, supramunicipal o comarcal, y de medidas de fomento, en BOA nº 55 del 15 de mayo de 1996
- Plan municipal de Protección Civil 2006 del Ayuntamiento de Zaragoza, revisado en 2014.

3. ÓRGANOS BÁSICOS, COMPOSICIÓN Y FUNCIONES

Según Plan Territorial de Protección Civil de Aragón (**PLATEAR**) que es el instrumento organizativo general de respuesta a situaciones de emergencias, catástrofes o calamidades en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón, existen una serie de órganos básicos en la organización, coordinación y gestión de una emergencia, identificados por sus siglas.

- **PMA:** Puesto de mando avanzado. Centro de referencia, próximo al lugar de la emergencia, donde se **coordinan todas las actuaciones en la zona de intervención, dirigido por la Dirección de Operaciones y constituido por una persona representante operativo de los Grupos de Acción** que intervienen, además de un Comité de Apoyo a la Dirección de Operaciones para la toma de decisiones técnicas.

Con funciones básicas de coordinación de los Grupos de Acción.

La Dirección del PMA corresponde a la Dirección de Operaciones, que será designado por la Dirección del Plan

Su ubicación debe de ser en un lugar seguro **lo más próximo posible a la emergencia**. Tiene que existir en la zona la suficiente cobertura de radio (tanto analógica como digital), que permita el acceso a diferentes redes de telecomunicaciones, tiene que tener acceso a red eléctrica y de telefonía de voz y datos (fija o móvil) siempre que sea posible. Deberá tener espacio amplio para recepción de diferentes vehículos.

Como norma de carácter general se activará un solo PMA y **su ubicación la determinará la Dirección de Operaciones**.

El funcionamiento global del PMA depende de la Dirección de Operaciones. Esta tarea la llevará a cabo en **coordinación con la Dirección del PLATEAR y a través del 112 SOS Aragón**. En ello resultará esencial la definición del sistema de comunicaciones. El sistema de comunicaciones del PMA (telefonía fija, telefonía móvil y radio) enlazará permanentemente con el **CECOP y con las personas responsables de los diferentes Grupos de Acción**.

El PMA estará integrado por:

- Dirección de Operaciones.
- El mando o persona con máxima responsabilidad de cada uno de los Grupos de Acción.

Además, a criterio de la Dirección de Operaciones, también se integrarán en el PMA:

- Comité de Apoyo a la Dirección de Operaciones
- La Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en la Provincia (Subdelegación de Gobierno)
- La Alcaldía del municipio o municipios directamente afectados o en quien estos deleguen.
- Responsables de los Planes de Autoprotección en caso de que estén directamente implicados en la emergencia.

Las funciones del PMA son las siguientes:

- Efectuar una valoración permanente de la situación y transmisión de la misma a la dirección del Plan.
 - Definir la estrategia de actuación frente a la emergencia.
 - Solicitar la activación de medios y recursos necesarios.
 - Coordinar las intervenciones de los Grupos de Acción.
 - Proponer el cambio de nivel de emergencia. Proponer la desactivación del Plan y transmitir la orden de desmovilización de los medios y recursos activados.
 - Valoración de las consecuencias de la emergencia de cara a la vuelta a la normalidad y rehabilitación de los servicios esenciales.
 - Otras que se le puedan encomendar por la Dirección del Plan.
- **CECOP:** Es el **centro superior de dirección y coordinación de actuaciones del PLATEAR**. Es el **órgano superior de coordinación**, constituido en torno a la Dirección del Plan, para ejercer las funciones de mando y control en las situaciones de emergencia. El CECOP queda constituido de forma automática al activarse el PLATEAR.

Obligatoriamente está integrado por:

- La Dirección del Plan.
- La Dirección de la Emergencia.
- El Centro de Emergencias 112 SOS Aragón como instrumento de coordinación y apoyo.

Además, se integrarán en éste: El **Comité de Asesoramiento y el Gabinete de Información**.

Se constituirá en la sala de Crisis del Centro de Emergencias 112 SOS Aragón

- **CECOPAL: Órgano de coordinación de la emergencia a nivel municipal** contemplado en los distintos Planes Territoriales de Protección Civil Municipales.

Las funciones principales son:

- Activar y coordinar los medios y recursos municipales integrados en su Plan Territorial.
- Colaborar en la difusión y aplicación de las medidas de protección a la población.
- Mantener informado permanentemente al Centro de emergencias 112 SOS Aragón sobre la emergencia.
- Mantener comunicación permanentemente con el CECOP en caso de activación del PLATEAR o cualquier Plan Especial de Protección Civil de carácter autonómico.

4. DESARROLLO OPERATIVO

4.1. Niveles de activación del plan

La **EMERGENCIA** se considera aquella **situación** que sobreviene de **modo imprevisto, afectando a la integridad física de las personas o a los bienes**, que requiere la movilización de recursos y medios con el objeto de proteger a las personas, bienes y/o medio ambiente. Es, asimismo, cualquier suceso **capaz de afectar el funcionamiento cotidiano de una comunidad pudiendo generar víctimas o daños materiales, afectando a la estructura social y económica de la comunidad** involucrada y que no puede ser atendida eficazmente con los recursos propios. (Definición del PLATEAR)

Se tienen en Aragón **tres tipos de riesgos** que agrupan las distintas situaciones generadoras de emergencia:

- Riesgos cuya planificación corresponde a la Administración del Estado por estar siempre sujetos a interés nacional:
 - Emergencias nucleares
 - Situaciones bélicas
- Riesgos sobre los que el Gobierno de Aragón elaborará un Plan Especial sometido a la Directriz Básica correspondiente si la hubiera:
 - Inundaciones
 - Incendios Forestales
 - Sismos
 - Químicos
 - Transportes de mercancías peligrosas
 - Radiológicos
- Riesgos no sujetos a Directriz Básica, cuya elaboración de los correspondientes planes quedará sujeta a lo que determine el Gobierno de Aragón:
 - Fenómenos meteorológicos adversos

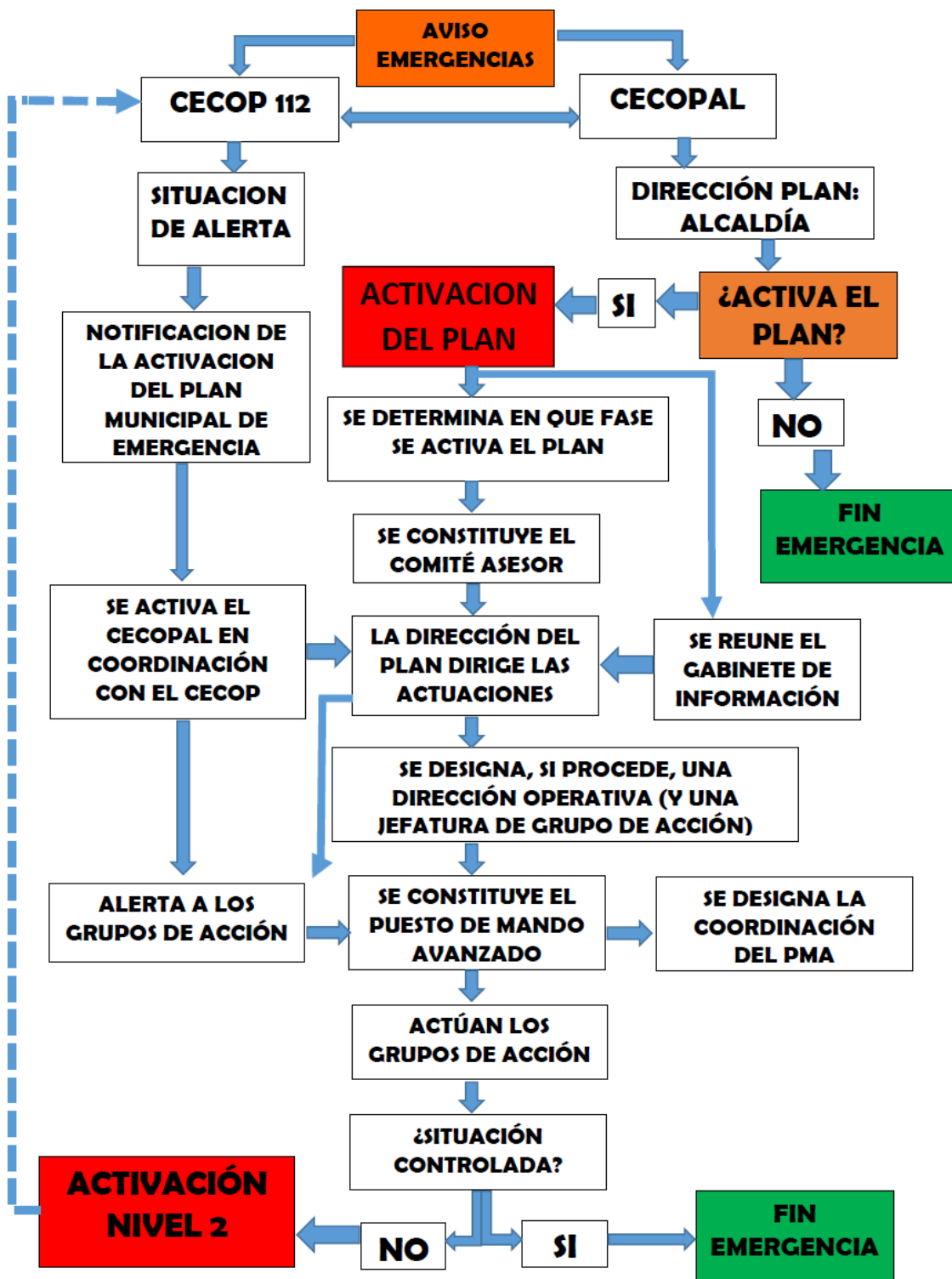
- Geológicos
- Transporte civil
- Concentraciones humanas
- Actividades deportivas
- Centros de pública concurrencia
- Fallo de suministros esenciales
- Incendios urbanos
- Colapso en edificaciones
- Sanitario
- Accidentes en gaseoductos y oleoductos
- Terrorismo y actos vandálicos

Dada la diversa complejidad y la variable alcance que puede presentar un mismo riesgo ante situaciones distintas, el **PLATEAR se activará exclusivamente cuando así lo estime la Dirección del Plan** tras la valoración concreta del incidente, accidente o emergencia.

La activación de los distintos niveles es secuencial, y son los siguientes:

- **NIVEL 0.** Cuando la situación de los daños producidos o previsibles pueda tener respuesta con los servicios habituales de urgencia del municipio.
- **NIVEL 1.** Aquellas emergencias que pueden resolverse con los medios previsto en el Plan Municipal.
- **NIVEL 2.** Aquellas emergencias, que por su gravedad o alcance necesitan de recursos de la Comunidad Autónoma, al verse superados los recursos municipales.
- **NIVEL 3.** Aquellas situaciones en las que supera los recursos de la Comunidad Autónoma o bien que por su gravedad se precisa de la intervención de medios estatales, porque es de interés nacional.

FIGURA 1 Diagrama de flujo – ACTIVACIÓN DEL PLAN



Los niveles de activación tendrán tres fases correlativas:

FASE DE ALERTA

FASE DE ALARMA

FASE DE EMERGENCIA

- **Fase Alerta:** es la fase de **aviso o preparación de recursos**. En esta fase, el Grupo de Acción Social debe de preparar listados actualizados, de posibles evacuados y/o ficha individual de evacuados (ver Anexo I), con personas con problemas de movilidad, que no tengan posibilidad de trasladarse con familiares, o colectivos que no tengan una red de apoyo y/o transporte y donde se indique el transporte necesario y adecuado a sus necesidades.

Además, también se debe de tener a mano un listado con todos los recursos y servicios con los que se cuenta y que plazas libres hay, por ejemplo, los centros residenciales, centros de atención diurna y/o nocturna, albergue municipal, oferta hostelera, etc. El IASS activado el Nivel 2 tendrá que proporcionar a la Jefatura del Grupo de Acción Social las plazas libres de los centros y residencias con los que cuenta la DGA y que pone a disposición para la emergencia.

El Listado de recursos y servicios debe de contener:

- Teléfonos de **contacto de los Servicios Sociales Comunitarios** (de todo el equipo, con el cargo y lugar de trabajo)
- Teléfonos de **transporte** (Compañías de autobús, taxis (si son adaptados o no))
- Teléfonos de **ayuda y emergencias** (policía nacional, policía local, guardia civil, bomberos, ambulancias, etc.)

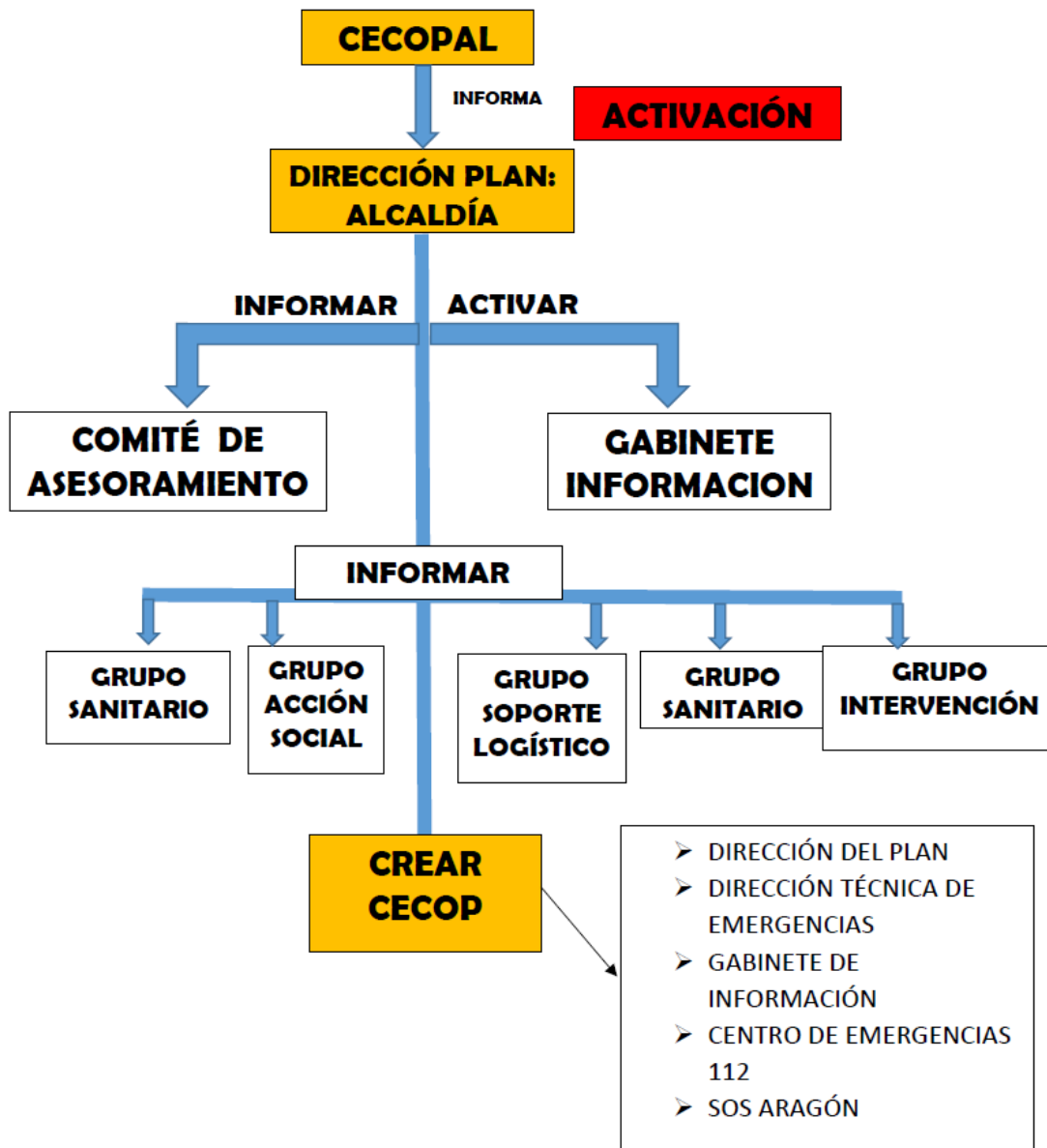
Por Área Geográfica- Barrios:

- Teléfonos de **centros de salud y farmacias** (turnos de guardias)
- Teléfonos de **Servicios Sociales Especializados** (IAM, Casa de la Mujer, centros de tiempo libre, ludotecas, centros de atención temprana, etc. con el responsable de cada recurso, cargo y teléfono de contacto particular)
- Teléfonos de **entidades sociales, ong's y asociaciones**, etc. (saber cual es su finalidad, ubicación, horarios de apertura, persona responsable, cargo y teléfono de contacto de la misma...)

- Teléfonos de relación de **centros de atención a personas mayores y residencias** (si son públicas, privadas, persona responsable, capacidad de plazas y ocupación de las mismas, situación y ubicación (descripción del edificio; si tiene aparcamientos, calefacción, aire acondicionado, instalaciones, su distribución, lavandería, enfermería, rehabilitación servicio de fisioterapeuta, terapia ocupacional, comedor, sala de gerente- gimnasia, sala de reuniones, etc.)
- Teléfonos **empresas de catering, restaurantes, comedores sociales**, etc.
- Teléfonos de **servicios** (centros de enseñanza, pabellones deportivos, albergue, pensiones, hoteles, hostales, clínicas, hospitales, etc., todos ellos son fundamental el conocer las características del edificio, habitaciones, puesto que dependerá si está adaptado para personas con movilidad reducida, sí tiene servicio de comidas, si tiene aire acondicionado o calefacción, ascensor, por donde se accede, sala de reuniones, etc.)

La Jefatura del Grupo de Acción Social en esta fase, se realizará funciones de Previsión, Prevención y Planificación.

FIGURA 2. Diagrama de flujo – FASE DE ALERTA



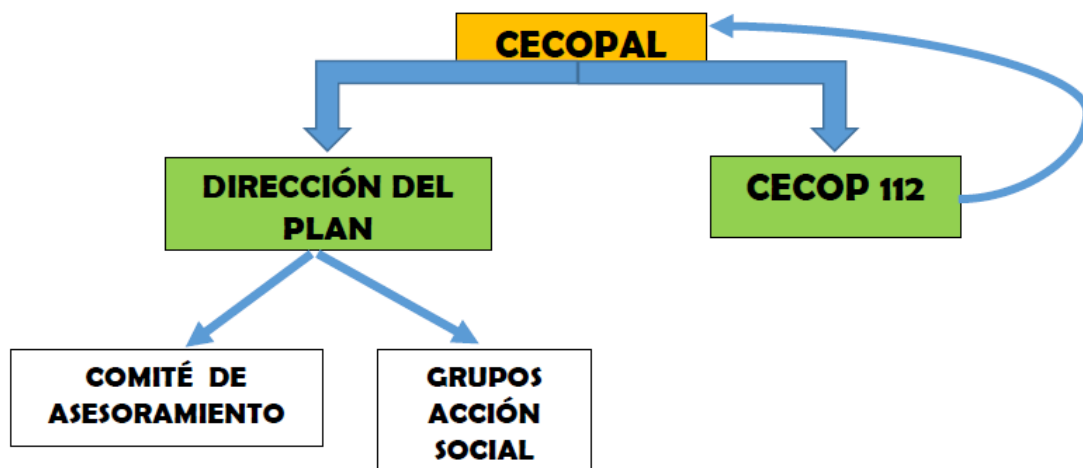
En función de la evolución de la emergencia la Dirección del Plan podrá declarar la desactivación del Plan o la activación del Plan en fase de emergencia.

La **desactivación en fase de alerta** deberá quedar **formalizada administrativamente** mediante el modelo de desactivación y excepcionalmente podrá realizarse a través del Centro de Emergencias 112 SOS Aragón por vía telefónica.

Con la decisión tomada de desactivación de la alerta, deberá **informar** de la decisión, la Dirección del Plan a **todos los responsables que había activado**.

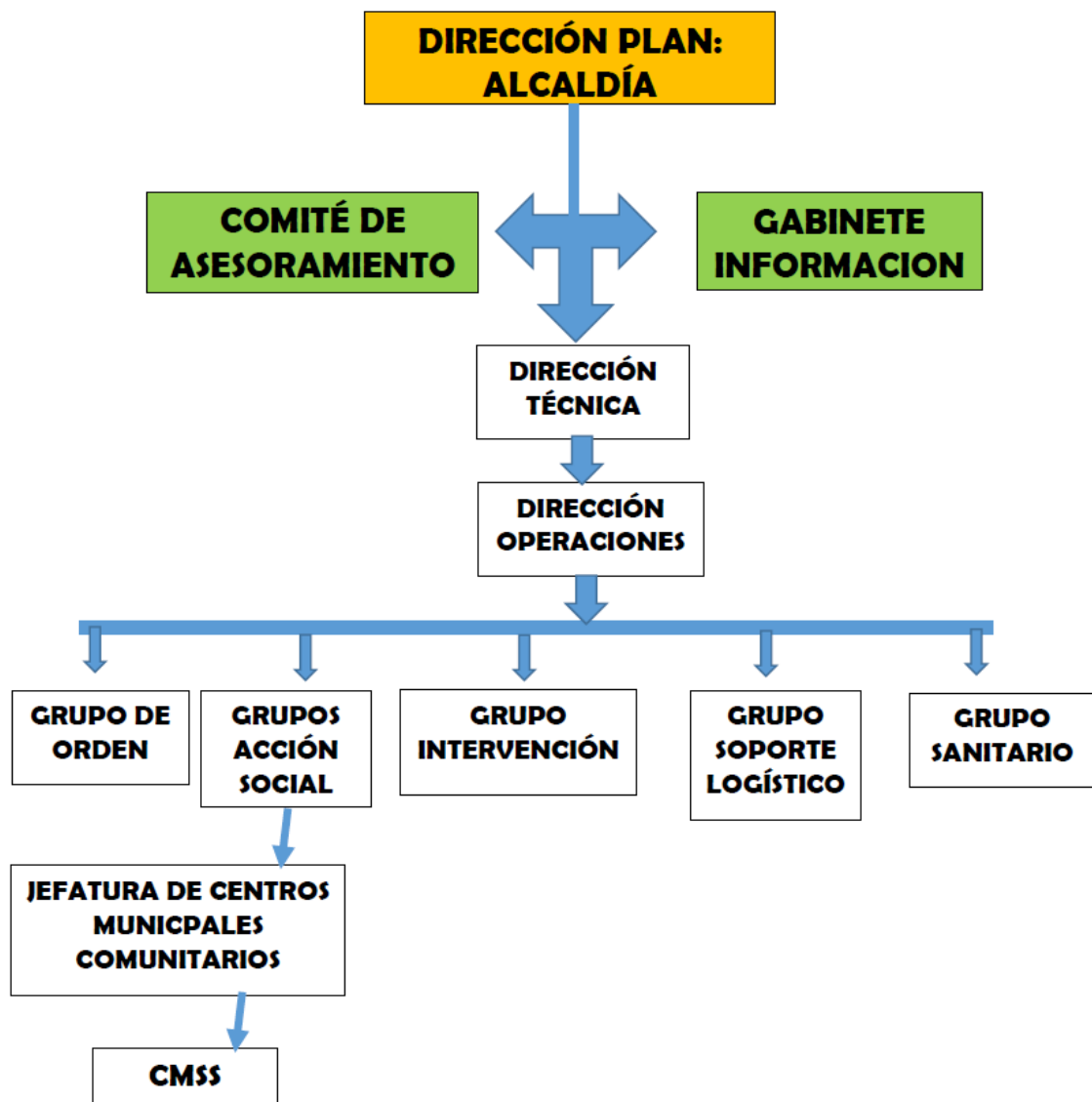
- **Fase Alarma:** supone la **disposición de medios, recursos y servicios** que intervendrán en la situación emergencia prevista.

FIGURA 3. Organigrama - FASE DE ALARMA



- **Fase de Emergencia:** cuando su **alcance supera la capacidad de respuesta normal**

FIGURA 4 Organigrama – FASE DE EMERGENCIA



El Grupo de Acción Social está liderado por los Servicios Sociales con objetivo de atender a los afectados por la emergencia y sus familiares, así como la organización de los trabajos de filiación ante posibles medidas de información, confinamiento o evacuación y albergue.

Está compuesto por:

- Servicios Sociales Comunitarios (Personal de los Centros Municipales de Servicios Sociales)
- Personal de los Servicios Sociales Especializados
- Personal del Servicio de Juventud
- Personal del Servicio de Educación
- Personal del Servicio de Igualdad

- Agrupaciones locales y provinciales ubicadas en Zaragoza de organismos no gubernamentales tales como Cruz Roja, Caritas, DYA, profesionales sin fronteras, etc.
- Trabajadoras sociales de entidades públicas o privadas no pertenecientes a los organismos citados anteriormente como hospitales, residencias geriátricas, etc. del municipio de Zaragoza
- Agrupaciones de voluntarios de Protección Civil de Zaragoza

El **Grupo de Acción Social** está liderado por los **Servicios Sociales** con objetivo de atender a las personas afectadas por la emergencia y sus familiares, así como la organización de los trabajos de filiación ante posibles medidas de información, confinamiento o evacuación y albergue.

Está compuesto por:

- Servicios Sociales Comunitarios (Personal de los Centros Municipales de Servicios Sociales)
- Personal de los Servicios Sociales Especializados
- Personal del Servicio de Juventud
- Personal del Servicio de Educación
- Personal del Servicio de Igualdad
- Agrupaciones locales y provinciales ubicadas en Zaragoza de organismos no gubernamentales tales como Cruz Roja, Caritas, DYA, profesionales sin fronteras, etc.
- Profesionales de Trabajo Social de entidades públicas o privadas no pertenecientes a los organismos citados anteriormente como hospitales, residencias geriátricas, etc. del municipio de Zaragoza
- Agrupaciones de voluntarios de Protección Civil de Zaragoza
- Otras agrupaciones de voluntariado.
- Grupo de Intervención Social en Emergencias (GISE) del Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón y el Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias del Colegio Profesional de Psicología de Aragón.
- Voluntariado (siempre que estén organizados y hayan sido aceptada su colaboración por la Jefatura del Grupo de Acción Social o persona delegada)

Las funciones a realizar por el Grupo de Acción Social, tal y como refleja el Plan Municipal de Protección Civil del Ayuntamiento de Zaragoza, son:

- Identificar, atender y confortar a la población afectada que no precise traslado a centro hospitalario, gestionando su traslado fuera del área del siniestro.

- Atender el auxilio material y el socorro alimentario de la población afectada y de los integrantes de los Grupos de Acción
- Llevar un control exhaustivo sobre las personas afectadas acerca de sus datos personales, domicilio, estado y lugar de su destino o ubicación.
- Ordenar a la población afectada que sea objeto de evacuación con el fin de conducirla a su lugar optimo de acogida o albergue
- Atender a los evacuados, identificarlos y valorar su situación (reunificar familias)
- Organizar los albergues o centros de acogida en lo referente a la atención a desplazados. Llevar el control sobre los datos, estado y ubicación de las personas albergadas en cada centro de acogida.
- Organizar el suministro de alimentos y artículos de primera necesidad.
- Encuadrar en tareas concretas al voluntario que se vaya incorporando a los centros de acogida.

La **Dirección del Grupo de Acción Social** es de la **Jefatura de Servicios de Servicios de Sociales Comunitarios.**

Forma parte del Comité Asesor del Plan y a su vez coordina y dirige las actuaciones del Grupo de Acción Social. **Coordina todos los recursos de evacuación, albergue y abastecimientos existentes, así como las acciones que sean necesario realizar canalizándolas a través de los distintos Centros Municipales de Servicios Sociales.**

Sus funciones son:

- Dirección de todas las operaciones necesarias para la mejor gestión de la evacuación, albergue y abastecimiento de las personas afectadas por la emergencia.
- Organizar, cuando así lo indique la Dirección del Plan del nivel superior, la evacuación, especificando las zonas a evacuar, las prioridades de evacuación, destino de las personas afectadas, etc., junto con las demás jefaturas de los Grupos de Acción.
- Mantener continuamente informado de la evolución a la Dirección del Plan.
- Determinar el contenido de la información que se le traslada a la población, en lo relativo a la evacuación, albergue, alojamiento.
- Coordinar los diferentes grupos de trabajo que participan en la emergencia.
- Solicitar los recursos y medios necesarios a los distintos Grupos de Acción.

FIGURA 5. Organigrama - ORGANIZACIÓN GRUPOS ACCION SOCIAL

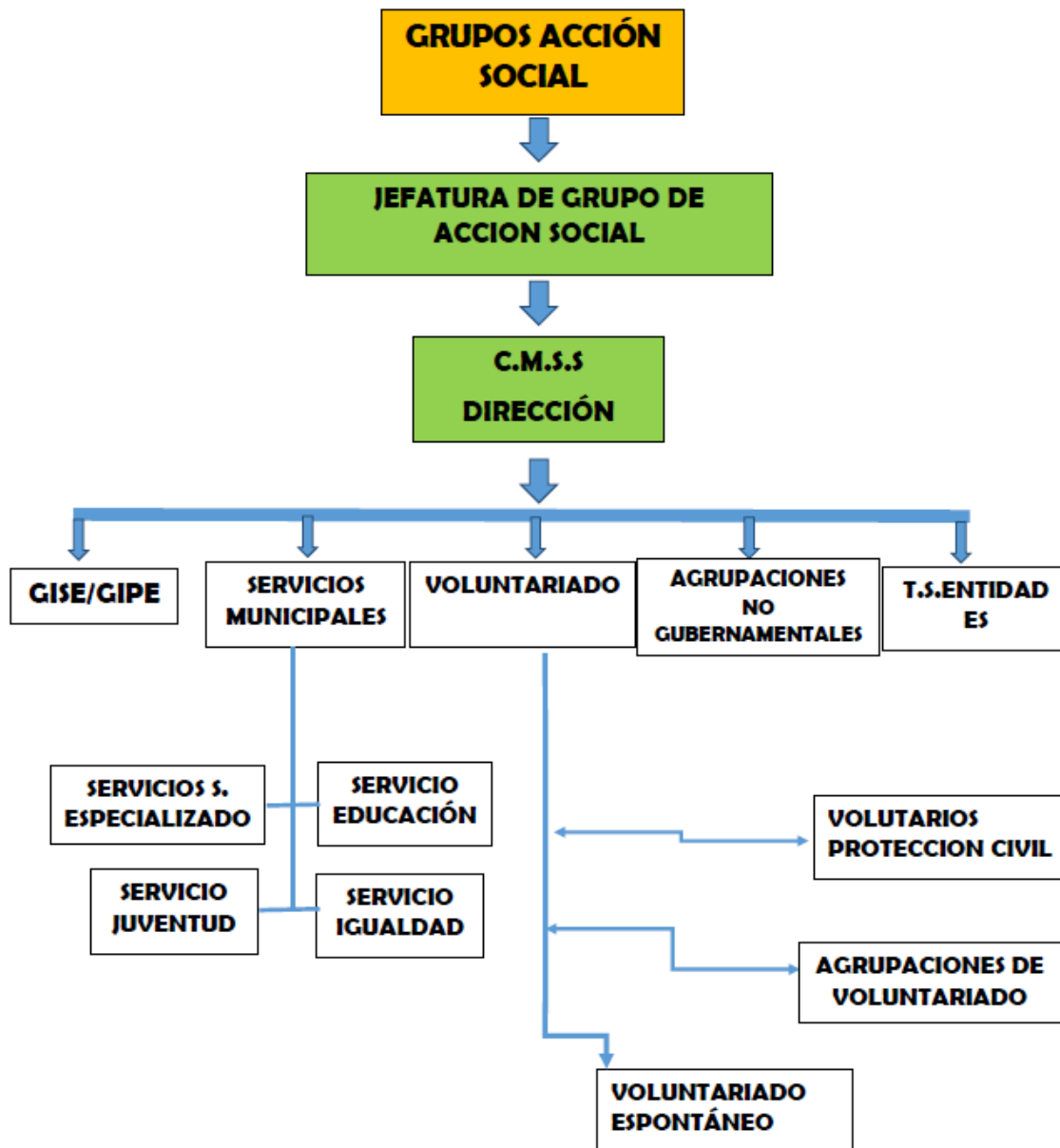
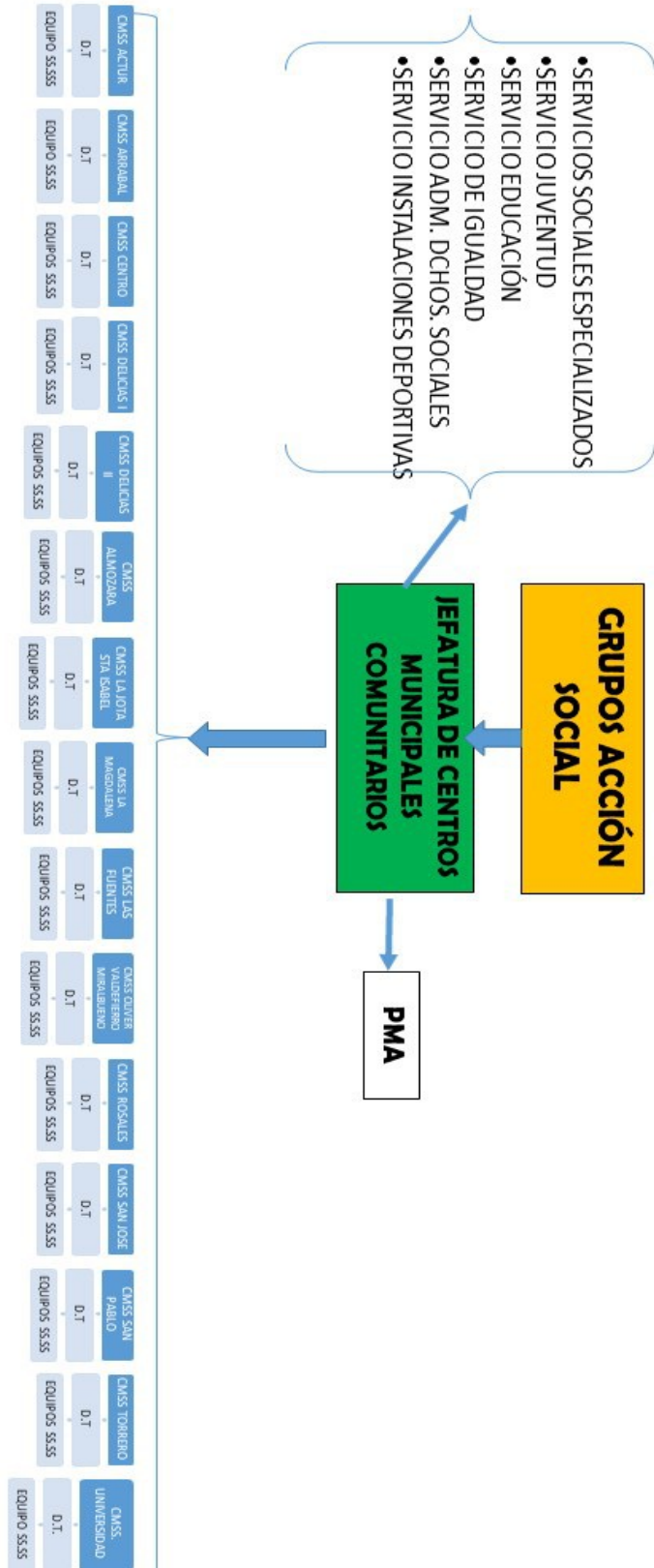


FIGURA 6 Organigrama- COMPOSICION GRUPOS ACCION SOCIAL ZARAGOZA



Cuando se ordena la **EVACUACIÓN**, la persona con funciones de **Jefatura del Grupo de Acción Social**, se reunirá con las personas representantes de los otros Grupos de Acción para establecer los siguientes puntos:

- **Forma de aviso y hora de la evacuación.** La información a la población unificada, tanto los puntos de albergue, puntos de encuentro para el transporte, puntos de encuentro para el avituallamiento (bebidas, ropa de abrigo, etc.).
- **División de zonas a evacuar** (por profesionales de cada grupo, puesto que cada uno tiene su función)
- **Listado de las personas a evacuar** (ficha recogida de datos)
- **Puntos de reunión**
- **Medios disponibles para el transporte** de las personas que no tienen
- **Necesidades de medios especiales** para personas dependientes o con algún tipo de necesidad de transporte especial.
- **Itinerario a seguir de vehículos**, tanto a la ida como a la vuelta, para evitar también haya atascos, embudos e incluso retraso en la evacuación. Se suele buscar, si es posible, un itinerario con rutas alternativas, para la salida de vehículos particulares, y otra para el transporte de evacuados.
- **Lugares donde se van alojar las personas evacuadas.** Para la elección de los lugares de albergue para la evacuación, se tiene que tener en cuenta la época del año, para que cumpla con los requisitos mínimos (ejemplo en invierno, tiene que tener si o si calefacción), el número de plazas disponibles, la accesibilidad, zonas de estar, cocina o no, aseos, etc. Se intentará el desplazamiento sea el mínimo siempre que se tenga en cuenta la seguridad y no sea un posible lugar de evacuación, para no tener que movilizar nuevamente a las personas, puesto que ya supone un estado de ansiedad, inseguridad y miedo el dejar su casa, sus bienes, sin saber cuando vuelvas que vas a encontrar. Es una situación traumática, el Grupo de Acción Social debe de suponer un apoyo, acompañamiento social y soporte emocional a las personas y facilitar ese proceso a las personas damnificadas.
- **Necesidades de avituallamiento** si fuera necesario (si hubiera colectivos con mayor riesgo; menores, personas mayores, embarazadas, etc. principalmente)
- Se tiene que **informar al personal evacuado** que deben de llevarse; documentación importante (DNI; Cartilla Seguridad Social, Cartilla del banco, Seguros de hogar, vida, etc.), ropa imprescindible, joyas y objetos de valor que puedan llevarse en la maleta y medicamentos. Si fuera una emergencia de inundaciones, es necesario informar que coloquen en alto los objetos de valor (lavadoras, televisiones, ordenadores, etc....)

- Hay que dar un **teléfono de contacto** para que puedan ir informándose del proceso de la emergencia y de cuando pueden regresar a sus domicilios.

Para tener un mayor control de las personas evacuadas y saber en todo momento donde se encuentran y como están, es fundamental rellenar una ficha de control de evacuados por emergencias, en el punto de salida, con el transporte facilitado para el traslado al albergue (Ver Anexo II)

En la zona del **ALBERGUE-ALOJAMIENTO**, debe de haber un responsable que coordine:

- La llegada de las personas desplazadas, y se rellene otra ficha control evacuados por emergencias con sus datos (Ver Anexo III), a su llegada y salida del Albergue. Hay que comprobar que todas las personas que teníamos apuntadas en la ficha de evacuación han llegado al destino.
- Debe de **preparar el centro para el alojamiento**
- Tener el **listado de las personas evacuadas**, con sus especificidades por si necesitan una asistencia específica, poder ubicar a las personas mayores o con problemas urinarios, en la zona mas cercana a los lavabos, unificar familias (nunca separar a los menores de sus familias), etc.
- Mantener **contacto permanente con la Jefatura del Grupo de Acción Social** que está en el PMA para:
 - o Comunicar las plazas libres del centro.
 - o Numero de personas evacuadas y condiciones de las mismas
 - o Necesidades de comida, ropa, camas, mantas y sábanas, enseres de aseo personal, menaje para las personas de allí
 - o Distribuir las zonas y especificarlas para facilitar el transito de las personas alojadas
 - o Si fuera necesario, requerir a los servicios sanitarios para la revisión de las personas alojadas que lo necesiten, incluso suministrar medicamentos a personas enfermas crónicas.
 - o Organizar los turnos de comida, reparto, limpieza, etc tanto para las personas alojadas como para los voluntarios que colaboran externamente.

La fase de **ABASTECIMIENTO**, será **responsabilidad de la Jefatura del Grupo de acción social organizar el suministro del avituallamiento** solicitado por los coordinadores de los centros de albergue, en coordinación con las jefaturas del Grupo de orden y logístico. Al igual que la ruta del transporte para hacerlo llegar a su destino.

Sera necesario tener una ficha de personas voluntarias (ver Anexo IV), porque se tiene que tener un control de las personas que ofrecen de forma voluntaria sus servicios, y es la Jefatura del Grupo de Acción Social quien debe de **organizar turnos según las necesidades de la situación**.

Cuando la **evacuación** se realice a **otros centros residenciales**, bien por ser un colectivo con problemas de movilidad, o con dificultades especiales, el traslado a esos centros, siempre que sea posible, **tendrá que ser lo más cercanos a su residencia habitual**, con el **único objetivo de no causarle dentro de su estado de ansiedad, angustia, temor, un mayor desarraigo de su entorno social y familiar**. El traslado será **en transporte adaptado a sus necesidades**, y habrá que contemplar si pueden ir sentados, en camillas, si van en silla de ruedas, etc. porque eso condicionara el número, la capacidad y el tipo de transporte a solicitar.

En todo el proceso de emergencia, siempre en los **equipos tiene que haber profesionales de trabajo social**, y serán la referencia, por el conocimiento del entorno, de recursos, de mucha de la ciudadanía con la que se va a intervenir, además de realizar una labor de atención psicosocial muy importante por su formación, junto con la profesional de psicología. Se activará el equipo **del centro municipal de servicios sociales del barrio o barrios donde está la emergencia**, dependerá de la magnitud de la emergencia, se necesitará activar uno a varios equipos, que puedan trabajar simultáneamente.

Los turnos **deben de ser máximo de 8 horas** para poder estar despejados y con todos los sentidos

Los **menores siempre deben de ir acompañados** por sus tutores.

La evacuación o activación de otros equipos deben de ser los más cercanos posibles a donde está la emergencia.

En el caso de **evacuar a personas al Albergue Municipal** del Ayuntamiento de Zaragoza, este actuará según su propio protocolo, pero siempre en coordinación y comunicación con las profesionales que han hecho la derivación a ese recurso.

Es imprescindible la formación a los equipos profesionales sobre las funciones que tienen como Grupo de Intervención en las Emergencias.

4.2. CESE DEL PLAN.

El fin de la emergencia la declara la Dirección del Plan. Si se ha llegado activar el nivel 2 o 3, al PMA se les informará a las jefaturas de los Grupos de Acción del fin de la emergencia a través de la Dirección de de Operaciones. Las jefaturas de Grupos de Acción deberán transmitir esta decisión a su personal de coordinación y equipo de intervención.

El Grupo de Acción Social, aunque haya finalizado la emergencia no termina su trabajo, puesto que debe de seguir realizando **funciones de seguimiento, retorno de las personas evacuadas a su vivienda y coordinación con los centros residenciales, hospitalarios, etc en los que se ha trasladado personas.**

Debe de **coordinar y/o organizar el transporte de retorno, de qué forma, cuándo, cómo y dónde se realiza.** (Ver Anexo V). Además, existe una ficha por si quieren llevarse antes de que finalice la emergencia institucionalmente, a sus familiares de los centros donde están trasladados (Ver Anexo VI).

Además, el Grupo de Acción Social debe de **proporcionar, informar, rehabilitar los daños** que haya podido producirse en las emergencias, a nivel personal o material, y poderles ofrecer-tramitar las ayudas, prestaciones adecuadas, para facilitar su reincorporación a la vida cotidiana, con las necesidades básicas cubiertas de las personas.

Es necesario realizar una **evaluación de los intervinientes** una vez finalizada la emergencia, para valorar la intervención realizada, y poder mejorar los puntos débiles en la siguiente.

El equipo profesional que ha intervenido también **necesita cuidado** y poder hablar de cómo se han sentido y de los sentimientos que han tenido ante la situación de crisis.

5. ANEXOS

ANEXO I. A. Listado general de las personas evacuadas

| NOMBRE Y APELLIDOS | DIRECCION | TELEFONO | RECURSO | RESIDENCIA ADJUDICADA |
|--------------------|-----------|----------|--|------------------------------|
| | | | NO TIENEN COCHE | PABELLON |
| | | | 2 PLAZAS de ambulancia y residencia. ROSA EN CAMILLA Y ADOLFO SENTADO | RESIDENCIA ----- |
| | | | SE IRAN CON FAMILIA | ¿DONDE? TELEFONO CONTACTO |
| | | | AMBULANCIA Y RESIDENCIA. PUEDE IR SENTADA | |
| | | | 1 PLAZA de residencia LA LLEVA LA FAMILIA | |

ANEXO I. B

FICHA INDIVIDUAL DE LAS PERSONAS EVACUADAS

APELLIDOS:

NOMBRE:

FECHA:

HORA:

DOMICILIO:

TELEFONO:

DATOS UNIDAD DE CONVIVENCIA:

| Nombre y Apellidos | Parentesco | Teléfono | Ubicación/Albergue/Residencia |
|--------------------|------------|----------|-------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

PUNTOS DE DESTINO:

OBSERVACIONES: (si son enfermos crónicos, alergias, intolerancias, restricciones de dietas, minusvalías, religión, etc.)

ANEXO II

AUTOBUS

HOJA DE CONTROL DE LAS PERSONAS EVACUADAS N°:

DATOS RECOGIDOS POR:

FECHA:

P

PUNTO DE SALIDA

| N° | NOMBRE Y APELLIDOS | EDAD | TELÉFONO | NOMBRE/TELF. CONTACTO | LUGAR EVACUACIÓN | | OBSERVACIONES |
|----|--------------------|------|----------|-----------------------|------------------|------|---------------|
| | | | | | PABELLON | CASA | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |

ANEXO III. A

ENTRADA

HOJA DE CONTROL DE LAS PERSONAS EVACUADAS Nº :

ALBERGUE

DATOS RECOGIDOS POR:

FECHA: HORA:

| Nº | NOMBRE Y APELLIDOS | EDAD | DOMICILIO | TELÉFONO | NOMBRE/TELF. CONTACTO | AUTOBÚS | | SE QUEDAN | | OBSERVACIONES |
|----|--------------------|------|-----------|----------|-----------------------|---------|----|-----------|----|---------------|
| | | | | | | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |

ANEXO III. B

SALIDA

HOJA DE CONTROL DE LAS PERSONAS EVACUADAS Nº :

ALBERGUE

DATOS RECOGIDOS POR:

FECHA:

HORA:

| Nº | NOMBRE Y APELLIDOS | EDAD | DOMICILIO | TELÉFONO | NOMBRE/TELF. CONTACTO | AUTOBÚS | | SE QUEDAN | | OBSERVACIONES |
|----|--------------------|------|-----------|----------|-----------------------|---------|----|-----------|----|---------------|
| | | | | | | SI | NO | SI | NO | |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |

ANEXO V

FICHA RETORNO DE PERSONAS EVACUADAS

| NOMBRE APELLIDOS | TELEFONO | OBSERVACIONES (En silla de ruedas, tiene que ir en camilla, etc.) | TIPO DE TRANSPORTE (Ambulancia, transporte adaptado, taxi, vehículo particular...) | HORA DE RECOGIDA | LUGAR DE RECOGIDA (Residencia, centro de día, albergue, etc.) | DESTINO/DOMICILIO |
|---------------------|----------|---|---|---------------------|---|-------------------|
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

ANEXO VI. DECLARACION RESPONSABLE- ALTA RESIDENCIA

D./Dña.....

con DNI.....con domicilio en

de.....,teléfono.....,

en calidad de responsable de D/Dña.....

.....con DNI.....,

DECLARO:

Hacerme responsable de D./Dña.....

Con DNI..... al darle de alta en la residencia de Personas Mayores de.....,con fecha.....,haciéndome responsable de todo lo que le pueda pasar, a pesar de las indicaciones recibidas por el Grupo de Acción Social, y de no estar finalizada la Emergencia.

Atentamente,

En....., a de..... del 201

Fdo:.....

ANEXO VII - KIT DE EMERGENCIAS

Es necesario la visibilidad, para facilitar tanto a los Grupos de Acción como a la ciudadanía quiénes somos y con quién están tratando, además de proporcionar agilidad y comodidad a los profesionales.

- Un uniforme de servicios sociales (se hace referencia en la Orden por la que se regula el servicio de atención de urgencias sociales y la intervención de los centros de servicios sociales en situación de emergencia. (Pendiente de aprobar)
- Acreditación visible con nombre y perfil profesional
- Mochila:
 - o Carpeta con documentos con sujeción para los documentos a la hora de escribir, guía de recursos actualizados con teléfonos, direcciones, características y persona de referencia, folios en blanco, anexos para rellenar, etc.
 - o Bolígrafos
 - o Rotuladores fluorescentes (para facilitar la tarea, subrayando lo importante, cuando tienes que transmitir datos tiene que ser rápido y concreto)
 - o Linterna y pilas
 - o Cargador de móvil, batería extraíble
 - o Lo mejor sería utilizar walkies para las comunicaciones, puesto que a veces puede haber problemas con la cobertura, pero si no es posible lo mejor es utilizar móviles. La comunicación tiene que ser rápida y fluida.
 - o Crema solar, guantes, gorra, gafas de sol, higiene personal (desodorante, cepillo y pasta de dientes, higiene íntima, medicación necesaria, etc.)

ANEXO VIII - RECOMENDACIONES PARA EL APOYO PSICOSOCIAL:

- Ofrecer información precisa sobre la situación, no transmitir falsas esperanzas
- Prestar soporte y apoyo emocional
- Respetar las emociones ajenas
- Proteger la intimidad de las personas, mantener una distancia apropiada
- Centrarse en el “aquí y ahora”
- Potenciar las cualidades positivas y la capacidad de recuperación
- Mostrar respeto y dejarle expresar sus emociones
- Hablar con calma, mostrarse calmado y sosegado
- No interrumpir y utilizar la escucha activa (colocándose enfrente, estableciendo contacto visual con frecuencia y delicadeza, situarse de modo que puedas proteger su intimidad de curiosos)
- Mostrar interés
- No interpretar, aconsejar ni juzgar
- No minimizar ni compadecerse
- Prestar especial atención a grupos con necesidades especiales: menores, personas mayores, personas con enfermedades mentales o con necesidad de tratamiento especializado, inmigrantes, etc.
- Pedir ayuda a personal especializado si la situación del afectado excede a tu capacidad

Ante eventos angustiosos y críticos, son normales y previsibles tanto en las personas afectadas como en las que prestan ayuda, las reacciones emocionales, que normalmente son de corta duración y no tienen consecuencias duraderas. Si después de unas semanas continúan esos sentimientos hay que buscar ayuda y asesoramiento profesional.

También se pueden dar signos de alerta de agotamiento de los intervinientes, entre los que se encuentran;

- Cinismo
- Sentirse poco apreciado o traicionado por la organización
- Desmoronamiento de ideales
- Desconfiar de los/as compañeros/as
- Comportamiento heroico pero imprudente, descuidando la seguridad personal y necesidades físicas: no dormir suficiente, no hacer pausas en el trabajo, consumo excesivo de fármacos, tabaco, etc

Para esta situación es importante que se sepa expresar los sentimientos hablándolo con alguien con quien te sientas cómodo, compartir impresiones benéficas, intenta relajarte y concienciarte de la situación, no tener grandes expectativas ni falsas exigencias y no automedicarse. Además, debes de informar a las compañeras y compañeros, así como a los superiores jerárquicos de cómo te ha afectado el suceso, para que puedan tomar una decisión o simplemente comprendan tu actitud.

6. RELACIÓN DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de flujo – ACTIVACIÓN DEL PLAN

Figura 2. Diagrama de flujo – FASE DE ALERTA

Figura 3. Organigrama – FASE DE ALARMA

Figura 4. Organigrama – FASE DE EMERGENCIA

Figura 5. Organigrama - ORGANIZACIÓN GRUPOS ACCION SOCIAL

Figura 6. Organigrama- COMPOSICION GRUPOS ACCION SOCIAL
ZARAGOZA

7. BIBLIOGRAFÍA Y DOCUMENTACIÓN

- Decreto 184/2016, de 20 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Centros de Servicios Sociales en Aragón.
- DECRETO 53/2018, de 10 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se procede a la revisión y adaptación al Plan Territorial de Protección Civil de Aragón (PLATEAR), del Plan Especial de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en los transportes de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril (PROCIMER).
- Orden por la que se regula el servicio de atención de urgencias sociales y la intervención de los centros de servicios sociales en situación de emergencia. (Pendiente de aprobar)
- Plan Municipal de Protección Civil del Ayuntamiento de Zaragoza 2014
- Web del Ayuntamiento de Zaragoza:
<http://www.zaragoza.es/catalogo/CategoriasBase?categoria=2365>,
<https://www.zaragoza.es/ciudad/bomberos/planemergencia/planactuacion/estructura/directores.htm>
- Web del SAMUR Protección Civil de Madrid:
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Samur/Samur-Proteccion-Civil?vgnextfmt=default&vgnextoid=c88fcd1b1fffa010VgnVCM100000d90ca8c0RCRD&vgnextchannel=84516c77e7d2f010VgnVCM1000000b205a0aRCRD&idCapitulo=5644986>
- Plan Territorial de Protección civil de la Región de Murcia:
https://conocimientoabierto.carm.es/jspui/bitstream/20.500.11914/2124/1/PLAN_TERRITORIAL_CON_ANEXOS_Y_MAPAS.pdf
- Centro de Urgencias y Emergencias Sociales de Barcelona:
<http://www.psicosocialyemergencias.com/cuesb-gestion-atentado-17-agosto-barcelona/>