



**RED ESTATAL
DE AUTOPISTAS**
GOBIERNO DEL NUEVO LEÓN

Casos de Contingencia

IRD-OPE-003
Versión 02.
25-Octubre-2021

PLAN DE CONTINGENCIA

Objetivo general

- Lograr que el personal que labora en las instalaciones de la REANL participe solidariamente ante una contingencia, que sepan responder para reducir riesgos, así como salvaguardar los bienes Institucionales.

Objetivos Específicos

- 1. Consolidar una cultura de prevención y reducción de riesgos, a través de la capacitación a trabajadores para que ejerzan un efecto multiplicador.

PLAN DE CONTINGENCIA

Objetivos Específicos

- Definir los mecanismos de preparación y actuación ante situaciones de emergencia, contingencia o desastres, con apego estricto a las normas y políticas institucionales.
- Promover la participación de las diferentes áreas en la realización de los programas preventivos.
- Detectar factores de riesgo que puedan desencadenar una contingencia y dar las bases necesarias para su mitigación.

PLAN DE CONTINGENCIA

Un responsable del inmueble, quien debe conocer las instalaciones e identificar y evaluar riesgos y ser el responsable de proveer el equipo mínimo indispensable con el que deberá de contar el piso, según sus riesgos, para la atención de la emergencia: extintores con recarga actualizada, hidrantes, detectores de humo o calor, cascos ropa protectora, lámparas, alarmas, herramientas en general.

Es el responsable de contar con los materiales para la planeación, señalización y evaluación, tales como acrílicos, papelería, pinturas y otros que se requieren para la identificación de riesgos, áreas de seguridad, señalamientos de rutas de evacuación, salidas de emergencia y para anotaciones diversas que apoyen en una planeación de evacuación y ejercicios de simulacros.

PLAN DE CONTINGENCIA

¿Qué es una emergencia?

- Una emergencia es una situación que se deriva de un suceso extraordinario cuya ocurrencia es de forma repentina e inesperada y que puede producir daños muy graves a personas e instalaciones, por lo que es necesario actuar de forma inmediata y organizada.
- Los factores que causan una emergencia son de diversos tipos:
 - Fallas humanas.
 - Fallas técnicas.
 - Defectos en el diseño de las instalaciones o vicios ocultos.
 - Catástrofes naturales.
 - Origen externo (atentados, etc.).

PLAN DE CONTINGENCIA

- Situaciones de emergencia:
 - Incendio.
 - Fuga de gas – explosión.
 - Amenaza de bomba.
 - Terremotos.
 - Huracanes.
 - Operaciones peligrosas enfermedad repentina.
 - Accidente con lesiones graves.

PLAN DE CONTINGENCIA

¿Qué es un desastre?

- Se define como la alteración intensa en las personas, los bienes, los servicios y el ambiente, causada por un suceso natural o generado por la actividad humana, que excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada y de los servicios de emergencia local o regional.

PLAN DE CONTINGENCIA

- Los llamados fenómenos perturbadores son los causantes de un desastre y según su origen se clasifican en:
 - Geológicos.
 - Hidrometeorológicos.
 - Físico-Químicos.
 - Socio-Organizativos.
 - Sanitario.
- Las etapas de un desastre son:
 - Antes (Etapa de prevención).
 - Durante (Etapa de aplicación del plan previsto).
 - Después (Etapa de recuperación).

PLAN DE CONTINGENCIA

Procedimientos a efectuar en cada etapa de un desastre

En caso de un temblor o sismo

Son movimientos vibratorios u oscilatorios de la superficie terrestre, causados por fricción, choque o superposición de las placas tectónicas. Excepcionalmente puede ser una explosión o magma producido por un volcán. Sin embargo la mayoría de los sismos se producen porque las rocas se mueven a lo largo de una falla geológica. Un terremoto es un sismo de gran magnitud.

PLAN DE CONTINGENCIA

- Antes:
 - Participe activamente en la capacitación del personal para conocer el fenómeno, sus riesgos y procedimientos para enfrentarlo.
 - Infórmese del plan de emergencia y evacuación del edificio.
 - Instrúyase sobre los procedimientos de evacuación y conozca la señalización, para que pueda seguir adecuadamente los pasos establecidos en el plan.
 - Conozca el edificio y su entorno inmediato, sus características estructurales, materiales y los elementos que puedan dañarse con un movimiento sísmico, especialmente aquellos elementos combustibles que aumentan el riesgo de incendio.
 - Mantenga siempre los pasillos libres de objetos que impidan un tránsito expedito.

PLAN DE CONTINGENCIA

- Durante:
 - Lo fundamental y más importante es mantener la calma, el orden individual y de grupo. Aunque se debe actuar rápido, hay que evitar el pánico (No Grito, No corro, No empujo).
 - Estar atentos y preocupados de las personas más expuestas al riesgo, como son los adultos con problemas físicos (discapacitados) y embarazadas.
 - Tenga mucho cuidado de muebles pesados que puedan volcarse con los sismos.
 - No utilice como zona de seguridad los muros pegados a las ventanas; aléjese, ya que los vidrios podrían estallar a raíz de la torsión de las paredes.
 - Nunca exponga su vida al tratar de salvar objetos materiales.
 - Al usar las escaleras, debe descender tomando todo tipo de precauciones, atendiendo las instrucciones (No Grito, No corro, No empujo).
 - Debe realizar el ejercicio de evacuación en 40 o 50 segundos.
 - Utilice las rutas de evacuación hacia la zona de seguridad.

PLAN DE CONTINGENCIA

- Después:
 - Mantenga suspendida la corriente eléctrica, el agua y el gas hasta que se revise el estado del inmueble en general.
 - Realice la evaluación del área para detectar heridos o atrapados. No mueva a los heridos graves salvo en caso de peligro mayor.
 - Solicite a personal especializado la limpieza y despeje de los escombros, vidrios o derrame de sustancias peligrosas, de las superficies de mayor tránsito de personas.
 - Evite tocar líneas de energía caídas u objetos que se encuentren en contacto con dichos cables.
 - Si percibe que existe peligro de incendio, trate de sofocarlo con los elementos
 - de seguridad que dispone el edificio.
 - No ingiera alimentos ni beba líquidos abiertos que quedaron expuestos al sismo próximos a vidrios rotos
 - Si detecta a alguna persona atrapada en otro piso, informe y siga las instrucciones impartidas por el jefe de piso o ayudante.

PLAN DE CONTINGENCIA

Cómo enfrentar un incendio

- El riesgo de incendiarse del inmueble está latente durante toda nuestra actividad, por lo que siempre estamos bajo su amenaza y sus consecuencias.
- El origen de los incendios es variado, puede ser por fugas de gas por cañerías y mangueras, material combustible y presencia de llama, cortocircuito por fallas eléctricas, por transmisión del calor de superficies calientes que pueden prender elementos combustibles cercanos a computadoras, impresoras, hornos, etc. .

PLAN DE CONTINGENCIA

- Antes:
 - Queda prohibido el almacenamiento de combustibles y líquidos inflamables en el inmueble, ya que contribuyen a la propagación violenta de un incendio.
 - Conozca la ubicación de extintores y la red húmeda, así como la iconografía en mapas que nos pueden ayudar a ubicarlos.
 - Capacitarse en el uso y manejo de extintores, lo que nos permitirá saber si funcionan con los que contamos.

PLAN DE CONTINGENCIA

- Durante:
 - Si es un conato de incendio, la persona que descubre el fuego deberá tratar de controlarlo con el uso de extinguidor o red húmeda y, al mismo tiempo, deberá alertar del incendio al jefe de caseta, para que atiendan la emergencia conforme a la planificación.
 - Si se detecta un incendio, independiente de la magnitud de éste, se debe dar la alarma general y aviso al jefe de caseta, para que éste ponga en funcionamiento la planificación.
 - Ante un incendio, apague su equipo electrónico, evite cualquier acceso de corrientes de aire.
 - Las funciones de la brigada cesarán, cuando arriben los bomberos o termine el conato de incendio. No debe pasar por alto que los incendios los apagan los bomberos.

PLAN DE CONTINGENCIA

- Después:
 - Para regresar al interior del inmueble, es necesario que las personas responsables de Protección Civil otorguen la autorización.
 - Solo podrá regresar si las condiciones del inmueble son seguras.
 - Mantener suspendida la corriente eléctrica, el agua y el gas hasta que se revise el estado del inmueble sus instalaciones y los servicios en general.
 - Si detecta a alguna persona atrapada, herida o quemada, informe y siga las instrucciones impartidas por el jefe de caseta.

Atrapamiento en caso de incendio.

- No arriesgue su vida, tenga calma y piense rápido.
- Inicie cerrando puertas y ventanas donde esté confinado o confinada.
- Junte toda el agua que le sea posible.
- Retire las cortinas y todo material que sea inflamable, que se encuentre cerca de ventanas y balcones.

PLAN DE CONTINGENCIA

- **Atrapamiento en caso de incendio**
 - Moje las cortinas que retiró y colóquelas en las hendiduras de puertas y ventanas, bloqueando la entrada de humo.
 - Comuníquese por su celular o teléfono fijo con los bomberos 9.1.1 o llame la atención desde su ventana.
 - Si la oficina es invadida por el humo, arrástrese tan cerca del suelo como pueda y cubra su boca y nariz con una toalla o pañuelo mojado.
 - Si la ropa que porta es alcanzada por las llamas, déjese caer al piso, cúbrase el rostro con las manos y ruede sobre su cuerpo hacia ambos lados hasta sofocar las llamas. .

PLAN DE CONTINGENCIA

- **Amenaza de bomba o artefacto explosivo**
 - Las amenazas de bomba en el inmueble generalmente son comunicadas vía telefónica y en forma anónima.
 - Al recibir una llamada de este tipo, comuníquese de inmediato con el director a cargo o a quien corresponda, para que éste determine el momento de la evacuación.
 - En todos los casos, debe llamar vía telefónica al C4 (Centro de Control, Comunicación, Comando y Cómputo), para que personal especializado verifique la existencia de la supuesta bomba, al teléfono 9.1.1.

PLAN DE CONTINGENCIA

- **En caso de explosión**
 - La primera prioridad es la evaluación de la escena e implica establecer seguridad en el área y considerar con atención la naturaleza de la situación.
 - Asegure el área y verifique que no haya heridos.
 - En caso de la presencia de lesionados, solicite los servicios pre-hospitalarios para su traslado a los centros de asistencia médica especializados.
 - Revise y certifique que no haya daños estructurales en el inmueble.
 - Revise y verifique que no haya daños en los sistemas sanitarios, de gas y eléctricos.
 - Aísle con personal de seguridad las zonas dañadas para evitar saqueos.

PLAN DE CONTINGENCIA

- **En caso de asalto**

El robo, el hurto, los asaltos, atentados, disturbios y vandalismo, son conductas sociales tipificadas como delitos en el Código Penal, por lo que es importante registrar el máximo de información que permitan una posterior intervención de la justicia, si tienen lugar en el inmueble, por tanto:

- Conserve la calma y permanezca atento ante situaciones que podría usar en su favor.
- No se resista al asalto ni trate de luchar, ya que, a pesar de la apariencia razonable que puedan mostrar los asaltantes, no se debe esperar de éstos un comportamiento normal.
- Dé cumplimiento a las instrucciones que los asaltantes demanden, de la mejor forma posible.
- Grábese las características antropométricas de los asaltantes, como: edad, color de piel, estatura, complexión física, forma de hablar y vestimenta.
- Una vez terminado el episodio, acuda al Ministerio Público a levantar el acta correspondiente en compañía de un abogado del Organismo.

PLAN DE CONTINGENCIA

- **Planes de emergencia**

Realizar simulacros, con el fin de practicarlos regularmente.

Es necesario considerar que los ejercicios de evacuación deben realizarse en el escenario propio del inmueble para lograr el manejo adecuado de los equipos de prevención y auxilio (alarmas, extintores, hidrantes, etc.); conocer los sitios de repliegue y zonas de menor riesgo; las rutas alternas de evacuación y para cualquier otra acción preparatoria (incluso la toma de los tiempos de recorrido).

El objetivo es formar hábitos de respuesta que ayuden a mitigar los riesgos ocasionados por agentes perturbadores. Motivar al personal para que lleven a cabo las acciones de respuesta con organización y coordinación, de manera que se transformen en actores conscientes de su propia seguridad.

PLAN DE EMERGENCIAS

Alertas en la vía causadas por fenómenos naturales

Emergencia	Jefe de Caseta	Encargado de Seguridad y Limpieza
Neblina densa	•Prepara una notificación para informar a los Usuarios que tomen sus precauciones.	•Revisa el tramo de niebla. •De ser requerido, abandera el tramo de niebla.
Vientos fuertes	•Verifica que no haya ventanas abiertas o en peligro de quebrarse. •Da instrucciones para asegurar que los equipos críticos estén en resguardo.	•Verifica equipos, cables y secciones flojas que pudieran soltarse y producir daños. •Revisa anuncios panorámicos y partes estructurales en riesgo.
Inundación	•Realiza un recorrido en la caseta y carriles para determinar áreas inundadas.	•Realiza un recorrido para determinar extensión. •Abandera el área y redirige el tráfico, con apoyo de Jefes de Caseta y Jefes de Turno.
Hielo en la vía	•Notifica a Encargado de Seguridad. •Prepara una notificación para informar a los Usuarios que tomen sus precauciones.	•Realiza un recorrido para determinar extensión. •Abandera el área y redirige el tráfico, con apoyo de Jefes de Caseta y Jefes de Turno.
Incendio	•Evacúa la caseta, oficina o lugar que esté afectado. •Notifica a Cuerpo de bomberos y Protección Civil.	•Evacúa la caseta, oficina o lugar que esté afectado. •Inicia labores de extinción del incendio. •Notifica a Cuerpo de bomberos y Protección Civil.
Toda emergencia que implique cierre de la pista	•Notifica a las autoridades del cierre de la autopista. •Notifica de la situación a las Direcciones correspondientes. •En conjunto con Jefes de Turno y Cajeros determinan como notificar al Usuario	•Notifica cuando deba realizarse el cierre de la autopista. •Determina, en conjunto con la autoridad correspondiente, el punto donde deberá acordonar o desviar el trafico.

PLAN DE EMERGENCIAS

Siniestros en la caseta o en la vía

Emergencia	Jefe de Caseta	Encargado de Seguridad y Limpieza
Incendio	•Reporta al call center. •Call center notifica a Cuerpo de bomberos y Protección Civil •Jefe de caseta Evacúa la caseta, oficina o lugar que esté afectado. •Llevar al personal al punto de reunión y realizar el conteo notificando a call center	•Apoya en la evacuación de la caseta, oficina o lugar que esté afectado. •Notifica a call center. •Inicia labores de extinción del incendio si esta en sus manos mitigarlo.
Obstáculos en la vía	•Si reportan que hay obstáculos en la autopista, se debe reportar al jefe de turno indicándole el lugar aproximado y distancia. •El Jefe de turno reporta al call center para que levante reporte y notifique al encargado de seguridad y mantenimiento.	•Si en su recorrido detecta obstáculos en la vía, solicita a la cuadrilla que lo retire y limpieza del lugar. •Si recibe reporte de parte de call center donde se localiza el obstáculo en la autopista, este envía una cuadrilla para el retiro y limpieza.
Emergencias médicas	•Reporta al call center. •Call center hablar al 911 informando la emergencia médica. •Debe mantener en calma a la persona afectada hasta que la ayuda llegue.	•Reporta al call center. •Call center hablar al 911 informando la emergencia médica. •Debe mantener en calma a la persona afectada hasta que la ayuda llegue.
Fuerzas de seguridad	•Si reportan que hay problemas en la autopista por vandalismo, robo o bloqueo, se debe reportar al jefe de turno indicándole el lugar aproximado y distancia. •El Jefe de turno reporta al call center para que levante reporte y marque a Fuerza civil notificando el problema para dar seguridad al usuario.	•Si en su recorrido detectan problemas en la autopista por vandalismo, robo o bloqueo, se debe reportar al call center indicándole el lugar aproximado y distancia. •El call center levanta el reporte y marque a Fuerza civil notificando el problema. •El encargado espera el apoyo de fuerza civil en el lugar.
Cierre de autopista por parte de otras dependencias	•Se reporta al call center. •Call center solicita apoyo a Fuerza civil. •Comunica a los cajeros mantener la calma y esperar indicaciones.	•Se reporta al call center. •Call center solicita apoyo a Fuerza civil. •Esta al pendiente para poder brindar apoyo de salvaguardar la integridad de los cajeros (mujeres).
Bloqueo de autopista por organizaciones civiles	•Se reporta al call center. •Call center solicita apoyo a Fuerza civil. •Comunica a los cajeros mantener la calma y esperar indicaciones.	•Se reporta al call center. •Call center solicita apoyo a Fuerza civil. •Esta al pendiente para poder brindar apoyo de salvaguardar la integridad de los cajeros (mujeres).
Pandemia	•Se realizan ajustes de atención al cliente tomando las medidas de seguridad necesarias para trabajar. •Se ajustan los horarios con el personal que no este en riesgo para cubrir el horario.	•La atención a los usuarios de la autopistas se realizan con las medidas de seguridad indicadas.

PLAN DE EMERGENCIAS

Personal en Casetas

Emergencia.	Acciones a tomar ANTES	Acciones a tomar DURANTE	Acciones a tomar DESPUÉS
Incendio	•Conozca los extintores en su área. •No fume dentro de las instalaciones.	•Observe que provoca el incendio. •Utilice el extintor para mitigar el conato. •Contacte a brigadas externas de ser requerido. •asegurarse que todas las personas hayan salido de las instalaciones	•Recargue / remplace extintores.
Fuertes vientos y lluvias	•Esté al pendiente de transmisiones de advertencia en radio o TV.	•No abandone las instalaciones. •Manténganse alejado de secciones que puedan colapsar. •Mueva equipos archivos e insumos a niveles altos, si el tiempo lo permite.	•Asegure que la ruta de regreso a su casa es segura.
Asaltos	•Realice los retiros parciales durante el turno.	•Evite contacto visual con los agresores. •Evite negociar o resistirse al asalto. •No tome video o fotografías.	•Legal/Despacho deberá presentar la denuncia.
Fuerzas de seguridad	•Mantenga atención durante su turno por si detecta personal o situaciones sospechosas.	•Notifique al Jefe de Turno o Jefe de Caseta en la forma que le sea posible. •No abandone las instalaciones. •Si es posible, resguardarse en comedor u oficinas. •No se asome por puertas o ventanas. •Evite contacto visual con los agresores. •No tome video o fotografías.	•La salida de las instalaciones se realizará hasta el arribo de una autoridad o por instrucciones del Jefe de Caseta. •Si le es requerido, colabore con las autoridades en las investigaciones posteriores.
Evacuación	•Conozca salidas y puntos de reunión. • conservando la calma, no gritado, no corriendo, no empujado, infundiendo confianza en los demás, •orientando a quienes no sepan a donde, dirigiéndose a los puntos de reunión •Registre su asistencia diariamente.	•Mantenga la calma. •Alerte al personal en el área. •Suspenda sus actividades. •Siga instrucciones. •No grite, no corra, no juegue, no forme aglomeraciones. •No se detenga a recoger pertenencias. •Diríjase al punto de reunión y espere indicaciones. •Informe la falta de un compañero o si hay lesionados.	•El Jefe de Caseta o Jefe de Turno procederá a tomar lista del personal. •Se reiniciarán actividades según lo indique el Jefe de Caseta.

PLAN DE EMERGENCIAS

Personal de Cuadrillas de Mantenimiento

Emergencia	Acciones a tomar ANTES	Acciones a tomar DURANTE	Acciones a tomar DESPUÉS
Incendio	•Mantenga extintores cerca de la ejecución de sus actividades. •Evite fumar en espacios cerrados.	•Observe que provoca el incendio. •Utilice el extintor para mitigar el conato. •Contacte a brigadas externas de ser requerido.	•Recargue / remplace extintores.
Derrame	•Verifique que no haya fugas en tanques o recipientes de sustancias. •Manipule tanques y recipientes con precaución.	•Si hubo contacto con piel, lávese con agua. •No limpie si el material está reaccionando o emite gas. •Utilice guantes de ser requerido. • contactar con los cuerpos de auxilio indicados y pertinentes (Bomberos, Cruz Roja, entre otras)	•No coloque material derramado en su recipiente original.
Fuertes vientos y lluvias	•Esté al pendiente de transmisiones de advertencia en radio o TV.	•Manténgase alejado de la vía y de secciones que puedan colapsar. •Desconecte y cubra equipos eléctricos.	•Repórtese con el Encargado de Seguridad. •Asegure que la ruta de regreso a su casa es segura.
Asaltos	•Mantenga atención durante su turno por si detecta personal o situaciones sospechosas.	•Evite contacto visual con los agresores. •Evite negociar o resistirse al asalto. •No tome video o fotografías.	•Encargado de Seguridad deberá presentar la denuncia.
Fuerzas de seguridad	•Mantenga atención durante su turno por si detecta personal o situaciones sospechosas.	•Notifique al Encargado de Seguridad en la forma que le sea posible. •Si es posible, trásladese a la caseta. •Evite contacto visual con los agresores. •No tome video o fotografías.	•La salida del turno se realizará hasta el arribo de una autoridad o por instrucciones del Encargado de Seguridad. •Si le es requerido, colabore con las autoridades en las investigaciones posteriores.
Evacuación	•Conozca salidas y puntos de reunión. •Registre su asistencia diariamente. •Mantenga equipo de comunicación disponible.	•Mantenga la calma. •Alerte al personal en el área. •Suspenda sus actividades. •Siga instrucciones. •No grite, no corra, no juegue, no forme aglomeraciones. •No se detenga a recoger pertenencias. •Informe la falta de un compañero o si hay lesiones.	•El Encargado de Seguridad procederá a tomar lista del personal. •Se reiniciarán actividades según lo indique el Encargado de Seguridad.