



**COORDINACIÓN
PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL**

Facultad de Psicología UNAM

¿Qué hacer en nuestra organización después de un sismo?



GUÍA PARA QUE LAS ORGANIZACIONES RETOMEN SUS ACTIVIDADES DESPUÉS DE UN SISMO

Octubre, 2017

Contenido

Introducción	3
1. La seguridad de las instalaciones	4
2. Actualización del Programa Interno de Protección Civil	5
Comité de comunicación interna enfocado a emergencias	6
3. Situación actual de los colaboradores.....	7
Situación antes del siniestro	7
Situación después del siniestro.....	7
4. ¿Cómo nos sentimos todos?	11
5. Cambio de instalaciones y reubicación de colaboradores.	13
6. Apoyo a colaboradores.....	15
7. Sesiones de seguimiento	17
8. Acciones simbólicas que reconfortan a los colaboradores	20
9. Acciones humanitarias por parte de la organización o institución	21
10. Instrumentación de las recomendaciones	22
11. Ataque de pánico.....	23
Acciones y recomendaciones	24
12. Estrés postraumático.....	25
13. Directorio de canalización/ Teléfonos importantes	26
Referencias.....	28

¿Qué hacer en nuestra organización después de un sismo?

Guía para que las organizaciones retomen sus actividades después de un sismo

Objetivo: Proporcionar a las organizaciones directrices básicas para que recobren la normalidad en sus actividades laborales después del sismo del 19 de septiembre del presente año.

Introducción

Un sismo es un suceso o evento natural inevitable en el planeta en que vivimos. El sismo, a su paso, deja modificaciones en el ambiente que tienen un impacto en los asentamientos humanos. En las ciudades o comunidades donde hay actividad sísmica es muy importante que se sepa responder. Y aun sabiendo responder, siempre durante y tras de un sismo se genera una situación crítica que se tiene que afrontar en conjunto, como sociedad. El impacto de un desastre dependerá de la forma de reaccionar, tanto de la sociedad como de las autoridades, así como de los protocolos y medidas diseñados y llevados a cabo para hacer frente ante estos. Entre mejor preparada este una sociedad para afrontar estas situaciones de manera preventiva el impacto será menor, tanto en costo material como a nivel emocional en sus miembros.

El sismo deja alteraciones a nivel social, comunitario y familiar. Dentro de estas comunidades se encuentran las organizaciones e instituciones que brindan servicios, bienes o productos y que como parte de la sociedad también sufren los impactos de un sismo tanto en su operación como en la propia función social que cumplen. La presente guía se sitúa en este nivel, es decir, está dirigida a las organizaciones e instituciones que se encuentran en los estados que sufrieron el sismo del pasado 19 de septiembre.

Esta guía tiene como objetivo proporcionar a las organizaciones e instituciones directrices básicas que les sirvan como punto de partida, debido a que tendrán que adaptar las acciones de acuerdo con sus propias características, objetivos, número de empleados, entre otros factores. Las recomendaciones y sugerencias descritas en esta guía permitirán acompañar a los colaboradores en las situaciones de dificultad que puedan estar atravesando y que en un determinado momento afecten su desempeño, así como informar los aspectos básicos que influyen negativamente a las personas que han vivido una experiencia como la del sismo.

En los primeros dos apartados se encuentra información de utilidad para asegurar que el protocolo de seguridad se lleva a cabo y en su caso se mejore, lo cual es de suma importancia pues

el que los colaboradores conozcan que el lugar de trabajo es seguro o no, dirigirá las siguientes estrategias a seguir.

En los apartados siguientes se desarrolla información que le ayudará a reconocer algunos de los efectos del sismo que requieren una mayor atención, así como acciones que la organización puede realizar para apoyar a sus colaboradores e incluso algunas que ayudarán a afrontar los cambios como son la reubicación del personal a causa de las afectaciones del terremoto y por supuesto el seguimiento.

En las últimas secciones, se presentan recomendaciones para atender reacciones de miedo, que puede seguir toda persona para sentirse mejor, aun sin la ayuda de un experto, así como para identificar si algún colaborador presenta efectos de estrés agudo por el evento o riesgos a padecer, en un futuro, un trastorno por Estrés Postraumático.

Los contenidos de la presente guía fueron elaborados y revisados por alumnos y docentes de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México. Representan un esfuerzo coordinado para brindar apoyo a las organizaciones e instituciones que deseen aplicarlos en sus centros de trabajo. En caso de requerir mayor información sobre su utilización puede solicitarla a psicologiaorganizacional@unam.mx. Así mismo invitamos a todas las organizaciones e instituciones que decidan usarla a que nos retroalimenten y hagan las sugerencias que consideren importantes para nutrirla y mejorarla.

La reconstrucción de nuestra sociedad, de los Estados afectados y de nuestro México depende de todos, aportemos en nuestra organización / institución.

1. La seguridad de las instalaciones

Antes de reiniciar las actividades laborales todas las organizaciones deben garantizar que estas sean seguras. De acuerdo con el [comunicado](#) emitido por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) el pasado 20 de septiembre, “En todos los centros de trabajo ubicados en las entidades afectadas (Ciudad de México, Morelos, Puebla, Estado de México y Guerrero) deberán aplicarse estrictamente los protocolos de seguridad y salud para verificar sus condiciones antes de permitir el ingreso de trabajadores, a efecto de prevenir la ocurrencia de riesgos laborales. En caso de observarse alguna condición de riesgo deberán suspenderse las actividades hasta en tanto se restablezcan las condiciones de seguridad y se cuente, en su caso, con el dictamen de la Comisión Mixta de Seguridad y Salud en el Trabajo”. Se recomienda que las organizaciones obtengan un **Dictamen de Seguridad Estructural**.

Una vez garantizada la seguridad de las instalaciones es prioritario hacer saber a todos los colaboradores el resultado del dictamen y las acciones que la organización o institución realizarán para llevar a cabo las sugerencias establecidas en el mismo.

En el caso de que la organización o institución haya cambiado de instalaciones igualmente debe proporcionar información sobre la seguridad de éstas a sus colaboradores. El sismo ha dejado algunas secuelas en la mayoría de los habitantes de los estados afectados, por lo que esta información brindará tranquilidad a los colaboradores no solo sobre su seguridad sino también sobre el interés que la organización o institución muestra en ellos.

2. Actualización del Programa Interno de Protección Civil

Tras el sismo del pasado 19 de septiembre las organizaciones, tanto públicas como privadas, pudieron constatar la eficiencia de su Programa Interno de Protección Civil, por ello éste debe ser actualizado de acuerdo con las necesidades detectadas antes y después del sismo. Cuando la organización o institución no cuente con este programa deberá crearlo.

El Programa Interno de Protección Civil “es un instrumento de planeación que se circunscribe al ámbito de una dependencia, entidad, institución u organismo, pertenecientes a los sectores público, privado y social y se implementa en cada uno de los inmuebles correspondientes, con el fin de establecer las acciones preventivas y de auxilio destinadas a salvaguardar la integridad física de los empleados y de las personas que concurren a ellos, así como de proteger a las instalaciones, bienes e información vital, ante la ocurrencia de una calamidad” (Secretaría de Gobernación, 2000).

Para conocer el proceso para realizar este programa revise la “Guía técnica para la elaboración e instrumentación del Programa Interno de Protección Civil”, ubicada en el siguiente enlace:

<http://www.proteccioncivil.gob.mx/work/models/ProteccionCivil/Resource/60/1/images/gteipipc.pdf>



También puede consultar:

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/163362/172-PROGRAMAINTERNODEPROTECCIONCIVIL.PDF>

Comité de comunicación interna enfocado a emergencias

La creación de un comité de comunicación interna para emergencias será muy benéfico para la organización o institución ya que permitirá una comunicación clara durante y después de un desastre natural como fue el sismo del pasado 19 de septiembre.

Un comité de comunicación interna es un grupo de personas donde están representadas todas las áreas de la organización o institución cuyo fin es abordar temas relacionados con la mejora de la comunicación y fomentar una cultura colaborativa en coherencia con sus objetivos. Los objetivos del comité se formulan con base en el tipo, las características, tamaño, recursos, dificultades, necesidades y prioridades de la organización o institución. Su creación facilitará la comunicación en el momento en que se suscite la situación de emergencia y posterior a ella.

Deberá estar conformado por representantes de las distintas áreas, así como de los directivos, debido a que éstos serán los encargados de dar las indicaciones y comunicados a los representantes del comité para, posteriormente, informar a todos los colaboradores. Dependiendo del tamaño de la organización se podrá elegir a los corresponsales internos, los cuales son un grupo de colaboradores encargados de comunicar la información proporcionada por los directivos.

La organización o institución deberá facilitar a los miembros del comité el número de sesiones de formación que consideren pertinentes.

Antes del siniestro	Se recomienda fundar el Comité de comunicación interna enfocado a emergencias, delimitando de manera adecuada las funciones de cada miembro del mismo.
Después del siniestro	<p>El comité se encargará de comunicar a los trabajadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los reportes oficiales de Protección Civil y de la organización o institución acerca del estado de las instalaciones. • Si se suspenden, reanudan o continúan las actividades laborales. • En caso de que se tenga que mover al personal a otras instalaciones, notificarles y, de igual manera, proporcionarles información acerca de las medidas de seguridad de las nuevas instalaciones.

3. Situación actual de los colaboradores

Nunca dejará de ser importante recordar lo benéfico que resulta para una organización o institución el hecho de mantener una buena relación de comunicación y motivación con sus empleados, debido a que esto trae como consecuencia una mayor productividad y un sentimiento de pertenencia hacia ésta, incrementando la lealtad y el compromiso de todos sus colaboradores, reforzando que sientan que se les toma en cuenta y que son parte importante de la misma, dado que lo son.

En tiempos difíciles, como lo son aquellos posteriores a un siniestro que pudo haber impactado la zona en donde se encuentra la organización o institución, es importante, no solo saber el estado actual del inmueble, sino también el de su capital humano en su totalidad.

Situación antes del siniestro

A manera de prevención, se recomienda tener dentro del inventario de Recursos Humanos datos que vayan más allá de los nominales, es decir, es muy importante que se incluyan secciones donde se identifique el tipo de sangre del empleado, un número telefónico de emergencia, dirección y anotaciones médicas (como enfermedades y/o alergias).



+ Los ejemplos de los datos que se pueden anexar al inventario también se pueden incluir en el gafete que porta el colaborador, el cual puede ser similar a las [Tarjetas de Seguridad](#) elaboradas por Protección Civil.

Es importante señalar que, a la hora de preguntarle al trabajador sobre sus enfermedades, éste no sienta temor al pensar que si la organización o institución está enterada de ello pueda tomar repercusiones, tales como separarlo de su empleo o limitar su desarrollo futuro, por lo tanto hay que indicarles el procedimiento que se está realizando y la finalidad que tiene para que no omita información que podría ser de mucha ayuda en el futuro.

Situación después del siniestro

Las repercusiones de un siniestro que hayan vivido los colaboradores, pueden presentarse no solamente durante algunos días posteriores al evento, pues estos podrán presentar secuelas pasado el tiempo, afectando así su desempeño personal y laboral.

Es importante preguntar por el estado actual de los colaboradores, pues son el activo más importante de nuestras organizaciones y resulta vital saber si necesitan alguna ayuda médica o psicológica para proporcionarla lo más inmediato posible.



Para ello, se propone la realización de una encuesta en línea, la cual puede ser creada en diversas plataformas en línea ([Google Forms](#), por ejemplo). El propósito de esta encuesta es recopilar datos acerca de cómo se encuentra el colaborador, cómo se siente, y de ser necesario, qué tan dispuesto está para ayudar dentro y fuera de la organización o institución. De esta manera se identifican de forma directa los colaboradores que necesitan ayuda y los que están en disposición de ayudar en conjunto. Se recomienda que la aplicación sea en línea para agilizar la captura de dicha información en una base de datos. Esta herramienta también posibilita el que el empleado la conteste desde un lugar donde se encuentre cómodo.

+ El objetivo principal es tener un censo¹, es decir, que todos los colaboradores de la organización o institución lo completen.

En el siguiente apartado se muestra una serie de preguntas que pueden ser incluidas en la encuesta, iniciando con la recopilación de datos personales y continuando con aspectos sobre su situación actual. Las preguntas aquí expuestas, fueron extraídas en su totalidad del Screening Questionnaire for Disaster (SQD), un instrumento oficial de tamizaje realizado por la Sociedad Mexicana de Psicología, la Dirección General de Protección Civil, la Facultad de Psicología de la UNAM, el Comité de la Secretaría de Asistencia Psicosocial de la Ciudad de México, el Instituto Nacional de Psiquiatría, el Instituto Nacional de Medicina Genómica, el IMSS, el ISSSTE y el CENAPRED.

CENSO PARA TRABAJADORES DE _____ TRAS EL SINIESTRO DEL (FECHA).

Con este censo se pretende conocer la situación de seguridad actual de los colaboradores de _____ . En caso de que hayas sido afectado o

¹ Un censo hace referencia a recopilar todos los datos de una población. El censo en la organización o institución consiste en recopilar la información de todos los miembros que la conforman, su población completa.

afectada a consecuencia del siniestro, se hará lo posible por canalizar tus datos a las instancias que puedan apoyarte en tu caso concreto. Si tienes conocimiento de un compañero que se encuentre en situación de peligro o desplazamiento, puedes hacérselo saber mediante este formulario, para que se tomen las medidas pertinentes.

La información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente para garantizar la seguridad de los miembros de nuestra organización.

Para mayor información, envía un correo a (encargado (a) de Comunicación Interna de la empresa), (correo electrónico).

Muchas gracias por tu participación.

- Nombre completo.
- Folio o número de trabajador.
- Edad.
- Correo electrónico
- Teléfono
- Situación actual (opción múltiple)
- ¿necesita ayuda? (sí/no)
- ¿está apoyando en labores de brigadista o ayuda? (sí/no)
- ¿sufrió alguna pérdida? (humana, material, económica)

SQD. Screening Questionnaire for Disaster.

COMPLEMENTADO INSTRUMENTO DE TAMIZAJE EN EMERGENCIAS

Aviso de privacidad:

La Facultad de Psicología de la UNAM le informa que los datos personales proporcionados por usted, están protegidos y serán incorporados y tratados en los sistemas de datos personales de la UNAM, con fundamento en las diversas disposiciones legales vigentes, los cuales fueron registrados en los sistemas de datos personales ante el instituto federal de acceso a la información pública gubernamental (www.ifai.org.mx), y podrán ser transmitidos de acuerdo a lo establecido y para los fines indicados en los lineamientos de protección de datos personales, además de otras transmisiones previstas en la ley. Lo anterior, se informa en cumplimiento del decimoséptimo de los lineamientos de protección de datos personales, publicados en el diario oficial de la federación del 30 de septiembre de 2005 y demás ordenamientos emitidos por el IFAI. La UNAM, ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los datos personales facilitados al Instituto. Ello no obstante, el usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en internet no son

inexpugnables. Si tiene alguna duda o pregunta respecto a la política de privacidad, por favor contáctenos en la siguiente dirección: coordinacion.psicologia@unam.mx

¿Ha notado cambios en su apetito?

Sí No

¿Siente que fácilmente se cansa o siente cansancio todo el tiempo?

Sí No

¿Tiene problemas para dormir o para mantenerse dormido?

Sí No

¿Tiene pesadillas sobre el evento?

Sí No

¿Se siente deprimido?

Sí No

¿Se siente irritable?

Sí No

¿Se siente hipersensible a pequeños ruidos o temblores?

Sí No

¿Evita lugares, personas o temas relacionados al evento?

Sí No

¿Piensa en el evento, aunque no quiera?

Sí No

¿Tiene problemas para disfrutar lo mismo que antes?

Sí No

¿Se siente molesto cuando algo le recuerda el evento?

Sí No

¿Ha notado que tiene que esforzarse para no pensar en el evento o está tratando de olvidarlo?

Sí No

¿Se siente extremadamente feliz, lleno de energía o sin la necesidad de dormir?

Sí No

¿Ha sentido que otras personas lo vigilan o planean algo en su contra? ¿O ha escuchado voces o visto cosas que otras personas no?

Sí No

¿Ha pensado en el suicidio, ha querido hacerse daño a sí mismo o hacerle daño a otro?

Sí No

¿El consumo de alcohol o drogas le ha causado problemas?

Sí No

- ¿Sabes de algún compañero que pueda necesitar ayuda en estos momentos? (opcional)

+ Con esta encuesta se puede arrojar un panorama general de la situación actual del empleado en particular y con base en ello, desarrollar planes de acción dependiendo cada perfil. La asesoría de un profesional de la salud mental es **esencial** en este trabajo de encuesta.

4. ¿Cómo nos sentimos todos?

La primera intervención de tipo psicológico a realizar en la organización o institución consiste en proporcionar contención emocional a los colaboradores a través de un espacio donde se les permita hablar de la experiencia vivida. Es posible organizar una o varias sesiones de contención y es importante que todos los miembros asistan a éstas, no es necesario que asistan todos a la misma sesión.

La contención emocional se implementa para tranquilizar, fortalecer y sostener las emociones de los colaboradores devolviéndoles su confianza tras la crisis. Durante esta intervención se debe considerar que:

- **Algunos colaboradores se encontrarán en el proceso de duelo.** El duelo, es una reacción emocional ante una pérdida, la cual puede presentarse por perder a un ser querido, perder el hogar, la confianza en la seguridad de una zona, entre otras causas. Se trata de un proceso con una duración e intensidad muy variada, que en ocasiones puede ser doloroso, dependiendo de las características de cada persona, su forma de adaptarse y su concordancia con la situación interna y externa de la realidad. Las conductas que se presentan durante el duelo son diferentes en cada persona, se expresa y siente en diferente magnitud, dentro de las manifestaciones esperables durante el duelo puede señalarse: pensamientos confusos por lo ocurrido, dificultad para concentrarse y poner atención en lo que se hace, dificultad para encontrar la motivación y desenvolverse en el trabajo, incredulidad, episodios de llanto, irritabilidad o agresividad hacia sus compañeros de trabajo, pérdida de energía (productividad), pérdida de interés en actividades agradables o que hacía con anterioridad de manera adecuada, inquietud o dificultad para dormir, dificultad para expresarse.

- **Todos los habitantes de la Ciudad de México, Morelos, Puebla, Estado de México, Oaxaca y Guerrero vivimos el sismo del pasado 19 de septiembre, por tanto debe haber un espacio para reconocer la experiencia, es decir, para hablarla.** ¿Dónde estabas?, ¿Qué hiciste?, ¿Qué pensaste?, ¿Qué sentiste? son preguntas a realizar durante la contención. Los colaboradores, al igual que el resto de la población, han compartido esta experiencia, sin embargo, hacerlo en un espacio de contención ayuda a superar la experiencia traumática además de generar un ambiente de mayor confianza hacia el grupo de trabajo y la organización o institución misma.
- **Ante una situación anormal, lo normal es reaccionar de forma anormal.** Ante una situación de desastre las personas reaccionamos de la mejor forma que podemos. Nuestro organismo y nuestra mente activan sus mecanismos para ponernos a salvo y evitar el peligro en fracciones de segundo. **Correr, asustarse, llorar, gritar, rezar, paralizarse, son reacciones que,** aun cuando durante los simulacros se hace hincapié en que no se realicen, **son naturales ante un sismo como el ocurrido el 19 de septiembre.** En la sesión de contención debe permitírsele a los colaboradores hablar sobre estas reacciones que tuvieron, sobre el miedo que sintieron, ya que deben identificar que son conductas normales ante situaciones anormales.
- **Es importante reconocer los impactos y las formas de afrontamiento ante la crisis.** Los colaboradores respondieron de diferentes formas ante la crisis y después de ella. “No llamé a mi casa”, “no me preocupé”, “tomé mi bolso antes de salir”, “cerré con llave la oficina para que no entrara nadie”, “bajé la escalera como si nada, pese a que no se podía ni caminar”, “corrí a la puerta más cercana”, entre otras. En la contención hablar de estas conductas permitirá a los trabajadores reconocer que actuaron como podían en ese momento y no había otra forma para hacerlo; se tiene que reconocer su acción, sin juzgarla, para que sientan alivio y empiecen el proceso de sentirse mejor. Se les debe reconocer además la forma en que afrontaron la catástrofe, la solución más rápida o efectiva que lograron realizar. Muchas personas se pueden sentir culpables, pero reconocer el impacto y afrontamiento les ayudará en su proceso de duelo.

La sesión de contención debe ser conducida por un psicólogo con experiencia en este proceso. Cuando se presenta una situación extraordinaria como lo es un siniestro o catástrofe natural, existe la posibilidad de que algún colaborador de la organización o institución necesite apoyo especializado de contención emocional. El objetivo principal de la aplicación de contención emocional es favorecer la expresión de sus sentimientos en un ambiente de respeto que le brinde seguridad y confianza, este apoyo se puede encontrar en lugares especiales como la Facultad de Psicología de la UNAM u otras instituciones que se mencionan en el apartado 12 de esta guía.

Sin embargo, se considera importante detectar a los colaboradores que cuenten con características y aptitudes específicas para poder servir como apoyo en contención emocional para sus compañeros. Estos colaboradores deben de contar con conocimientos previos en primeros

auxilios psicológicos, que se mencionan y explican en el apartado 10, además de características personales que se mencionan a continuación:

- Empatía: se tiene que tener la capacidad de escuchar a la persona desde su marco de referencia, dicho coloquialmente, ponerse en su lugar.
- Escucha activa y respetuosa: saber escuchar con atención y sin juzgar.
- Atención física: saber detectar y traducir el lenguaje físico de sus pares.

Para poder detectar a los colaboradores que cuenten con estas características y actitudes, se deberá revisar el inventario de recursos humanos que de igual manera se explica en apartados anteriores.

5. Cambio de instalaciones y reubicación de colaboradores.

Para los colaboradores de una empresa puede resultar complicado física y emocionalmente ser desplazados o reubicados, ya sea hacia un nuevo lugar de trabajo junto con la organización o institución completa o a una nueva sucursal de manera individual. Entendemos la reubicación no sólo en términos de asentamiento físico, sino de inclusión social, esto quiere decir, en términos de aceptación y reconocimiento de una persona como sujeto de derechos y obligaciones (Zapata, 2009), por lo tanto, es importante que la organización o institución considere y anticipe las necesidades presentadas por el colaborador, ya que esta reubicación puede resultar incómoda y como un proceso largo de adaptación. No sólo las personas desplazadas se verán afectadas tras un desastre, es común que exista sensación de estrés y perturbación al pasar cerca de un edificio que hasta antes del terremoto era su vecino y ahora está reducido a escombros o presentó daños.



Según Cohen (2003, citado en Romero, 2005) entre todas las personas afectadas por un desastre de tipo natural o causado por el ser humano, se pueden distinguir cinco tipos de sobrevivientes que a continuación se describen:

- Primer nivel: Son aquellos que experimentaron una exposición máxima al evento traumático o que son sobrevivientes directos del desastre natural.
- Segundo nivel: Son los parientes cercanos de las víctimas primarias.
- Tercer nivel: Es el personal de rescate o recuperación como personal de la Cruz Roja o de emergencia, médicos, enfermeros, médicos forenses, profesionales de la salud mental, sacerdotes, bomberos, policías, administrativos, docentes, reporteros de guerra, etcétera.

- Cuarto nivel: Es la comunidad afectada por el evento: periodistas, funcionarios públicos.
- Quinto nivel: Son los individuos que experimentan estados de estrés y perturbación luego de ver u oír informes periodísticos.

Los colaboradores pueden ser ubicados en esta escala de acuerdo al contexto en el que estén inmersos (cambio de instalaciones, cambio de sucursal o contacto frecuente con edificios demolidos cercanos al suyo), la mayoría de ellos forma parte del grupo de sobrevivientes de primer y quinto nivel, por lo que es necesario antes de continuar con las labores del puesto, identificar su posición con respecto al evento para así implementar las técnicas de habituación a los estímulos nuevos pertinentes a su situación.

El proceso que implica regresar a la normalidad de preparación y un esfuerzo integral que implique a todos los niveles, dirigido por el Director General o el Área de Recursos Humanos, para lograrlo de manera óptima es necesario poner énfasis en los siguientes puntos:

- Comunicar al colaborador en los medios oficiales de la organización o institución de forma clara y concisa con datos oficiales explicándoles el motivo de cambio de instalaciones, sin exacerbar los hechos ocurridos.
- Establecer planes de comunicación (internos y externos): estrategias de comunicación que permiten enviar mensajes relevantes a las diferentes partes involucradas de la organización o institución durante la operación del plan.
- Se debe de concientizar a los colaboradores de la situación de urgencia por la que se está pasando, no victimizando, sino reconociendo como evento propio de la vida.
- Hacerles notar que el cambio de instalaciones de trabajo es por la seguridad de cada uno de los colaboradores.
- Identificar a las personas que pueden bloquear o facilitar el cambio en la situación de los colaboradores.
- Los líderes de cada área deberán fomentar un clima empático, para facilitar el cambio, de igual forma deberán apoyar en la resolución de dudas que tengan los colaboradores acerca del cambio.
- Como recomendación para facilitar el cambio pueden realizarse dinámicas, ya sea de integración de grupos o dinámicas enfocadas al cambio. Para hacerles notar que es necesario y más en una situación de urgencia.
- Definición de planes estratégicos, los cuales serán usados para resolver la operación de la organización o institución al presentarse la contingencia.
- Se recomienda el uso de dinámicas grupales, para que el colaborador no se sienta sólo o desprotegido ante la situación por la que pasa.

6. Apoyo a colaboradores

Es importante que las organizaciones o instituciones lleven a cabo las reuniones necesarias para determinar con qué y con cuántos recursos cuenta y si está en posibilidad de brindar apoyo a los colaboradores que fueron afectados. El inventario de recursos humanos permitirá identificar quiénes lo requieren, así como el tipo de apoyo que necesitan.

Una recomendación es la creación de una Alianza contra Terremotos, ya sea dentro de su compañía o con otras empresas clave como:

- Hospitales
- Bancos
- Negocios minoristas (ferreterías, almacenes y tiendas de ropa)

Tener una Alianza contra Terremotos, es una manera que facilita los recursos para brindar apoyo a los colaboradores.

Los recursos pueden estar dirigidos a apoyar a colaboradores que: perdieron su hogar, perdieron a un ser querido o se encuentran realizando labores humanitarias. Se dan recomendaciones a continuación.

a) En caso de que el trabajador haya perdido su hogar, se recomiendan las siguientes opciones:

- **Movilidad:** Contar con un directorio de albergues o de contactos con los que se tienen alianzas donde el colaborador pueda habitar durante la reconstrucción, construcción o mudanza a su nuevo hogar. La organización o institución puede contratar a un profesional de construcción, por ejemplo arquitecto o ingeniero, como asesor en la construcción o reconstrucción del hogar de los colaboradores (Programas de construcción de viviendas), así como también, puede contar con expertos que orienten al colaborador sobre la obtención de un crédito INFONAVIT, FOVISSSTE, o si ya contaban con alguno cómo hacer válido el seguro de vivienda.
- **Económicos:** Brindar apoyo económico, por ejemplo bonos, adelanto de aguinaldo/utilidades, que sea destinado a los gastos de construcción, reconstrucción o mudanza.
- **Tiempo:** La flexibilidad de horarios, permiso de falta (con o sin goce de sueldo) y adelanto de vacaciones, permitir que los colaboradores atiendan la emergencia y puedan estar al tanto de la construcción, reconstrucción o mudanza a su nuevo hogar.
- **Psicológicos:** La pérdida de la vivienda tiene repercusiones psicológicas por lo que se recomienda contar con un experto, un psicólogo que pueda acompañar la pérdida de los colaboradores.

- En especie: Donación de artículos de primera necesidad, de higiene personal, de limpieza, útiles escolares; la organización o institución puede proveer los recursos a partir de sus alianzas con otras empresas o realizando colectas en donde pueden participar compañeros, jefes o personas externas.

b) Apoyo a los colaboradores que perdieron un ser querido

El colaborador pasará por un proceso de duelo y luto ante la pérdida de un ser querido, por lo que la organización o institución puede tomar medidas como las siguientes:

- Económicos: Brindar apoyo económico, por ejemplo bonos, adelanto de aguinaldo/utilidades, que sea destinado a los gastos funerarios o realización de rosarios y misa.
- Tiempo: La flexibilidad de horarios, permisos de falta (con o sin goce de sueldo) y adelanto de vacaciones, permitiendo que los colaboradores atiendan la emergencia y pasen su proceso de duelo y luto.
- Psicológicos: La pérdida de un ser querido tiene repercusiones psicológicas por lo que se recomienda contar con un experto, por ejemplo, psicólogo o tanatólogo, en el tema que pueda acompañar el proceso de duelo en los colaboradores. El experto también puede realizar talleres como:
 - El proceso de duelo
 - Estabilidad emocional
- Trabajo desde casa (Home office): La implementación de programas para trabajar vía remota permite al colaborador manejar sus horarios para atender sus actividades personales, al mismo tiempo que no descuida sus labores y las realiza a su propio ritmo y está en constante comunicación con su jefe directo.

c) Apoyo a los colaboradores que realizan acciones humanitarias

Algunos colaboradores se encuentran en actividades humanitarias de apoyo a la comunidad, fuera del lugar de trabajo, por ejemplo:

- Retiro de escombros
- Rescate
- Primeros auxilios
- Transporte
- Ser voluntario en albergues o centros de acopio: entre otros.

La organización o institución puede tomar medidas como las siguientes:

- Económicos y/o en especie: Donación de artículos de primera necesidad, de higiene personal, de limpieza, útiles escolares, de construcción o donación bancaria al albergue, acopio, institución, etc., en donde el colaborador está apoyando.
- Tiempo: La flexibilidad de horarios, permisos de falta (con o sin goce de sueldo) y adelanto de vacaciones, permitiendo que los colaboradores brindan apoyo a la comunidad, además se podría tomar en cuenta como justificación de ausentismo, para evitar sanciones, o permiso de reponer sus faltas.
- Trabajo desde casa (Home office): La implementación de programas para trabajar vía remota permite al colaborador manejar sus horarios para atender sus actividades personales, al mismo tiempo que no descuida sus labores y las realiza a su propio ritmo y está en constante comunicación con su jefe directo.
- Acciones humanitarias: Creación de centros de acopio o albergues, permitiendo a los colaboradores que estén interesados en apoyar puedan sumarse en la misma organización o institución.

7. Sesiones de seguimiento

Estas sesiones, tienen la finalidad de dar un seguimiento al progreso del colaborador; no sólo como una alternativa, sino como temáticas que se deben incluir al programa de capacitación.

Se recomienda contratar capacitadores expertos en el tema debido a la crisis por la que se está pasando.

Prevención en la vivienda



Con la finalidad de que los colaboradores tengan y pongan en práctica la información necesaria para proteger sus viviendas y a sus familiares, se debe contratar a un especialista en Protección Civil; el cual les hable sobre temas como:

- Detectar riesgos dentro y fuera de la vivienda
- Identificar las zonas de menor riesgo
- ¿Cómo proteger a las personas vulnerables (niños, adultos mayores, mujeres embarazadas)?
- ¿Qué se debe de tener preparado?
- Tarjetas de información sobre los integrantes de la vivienda (incluyendo mascotas)

Este tipo de sesiones, se pueden dar en forma de talleres, pláticas, cursos, etc. y su duración puede ir desde 2 hasta 10 horas, dependiendo de la modalidad que se elija.

El duelo

Como ya se mencionó (ver sección 4), el duelo es una reacción emocional, cuyo impacto varía de una persona a otra. Cuando no se elabora adecuadamente el duelo pueden aparecer diversos problemas de salud, que repercuten en el colaborador y, por ende, en su calidad de vida.

El objetivo de tratar de elaborar el duelo, es lograr la reincorporación del colaborador a sus actividades dentro y fuera de la organización o institución y recobrar el desempeño y productividad, así como su bienestar físico y psicológico.

Para que este proceso tenga un seguimiento, se debe contar con un especialista en Psicología o Tanatología, que pueda llevar a cabo sesiones en las cuales se deben tratar temas como:

- ¿Cómo afrontar una pérdida?
- Cerrar ciclos
- El proceso de duelo
- Resiliencia

Este programa, puede durar desde 2 hasta 20 horas; y, en caso de ser necesario, se debe canalizar a los colaboradores para que asistan a terapia personalizada.

¿Cómo apoyar a nuestra familia?

Probablemente los colaboradores se encuentran preocupados a causa de los hechos sucedidos y deseen conocer la manera en que pueden apoyar a sus familiares; por lo que se recomienda invitar a un psicólogo, pedagogo o trabajador social, que oriente a los colaboradores en temas como:



- La repercusión de un desastre en la familia.
- Manejo emocional
- Apoyo a población vulnerable (niños, embarazadas, adultos mayores y discapacitados)

Esta información, se debe proporcionar mediante pláticas informativas en sesiones de una o dos horas; con la finalidad de que la información brindada sea llevada a cabo con sus familiares lo más pronto posible.

¿Cómo nos sentimos?

Con el fin de que los colaboradores se encuentren en un estado de salud psicológica estable, es necesario que externen sus sentimientos, pensamientos, preocupaciones, etc. respecto al sismo y sus secuelas. Por lo cual, es recomendable que un psicólogo lleve a cabo dinámicas como:



- Grupo de integración
- Grupos pequeños de personas en las que se exprese el sentir de cada uno de los colaboradores

Se propone tener una sesión semanal, quincenal o mensual para conocer cómo ha mejorado la situación en sus diversos ámbitos (laboral, familiar, de salud, psicológico, etc).

Es importante que todos los colaboradores asistan al menos a una sesión de seguimiento, pues ayudará a mejorar tanto el ambiente en la organización o institución como la salud mental de los colaboradores.

También es importante informar a los colaboradores mediante folletos, talleres, charlas o por otro medio, que existen estrategias de gran ayuda para controlar la ansiedad que se genera tras circunstancias como el pasado sismo, como lo son:

- Tratamiento Psicológico
- Terapias corporales
- Acupuntura
- Ejercicio
- Yoga

En caso de que no se cuente con el personal especializado para impartir los cursos puede recurrir a alguna institución especializada, como la UNAM, la UAM, Protección Civil, la CENAPRED, entre otras.

8. Acciones simbólicas que reconfortan a los colaboradores

Como seres sociales, los colaboradores se encuentran inmersos en diferentes contextos, por lo que pueden llegar a tener distintas costumbres, tradiciones y creencias. Indagar cuáles son los más comunes en la organización o institución y fomentar la práctica de éstos entre aquellos colaboradores que mantienen dichas tradiciones y creencias como una forma de solidaridad y compañía. Es importante que todos los integrantes de la organización tengan presente la importancia del respeto a los demás.

Mostrar flexibilidad respecto a las diferencias individuales o grupales de dichas prácticas podrá ayudar a los miembros en el proceso de recuperación. Para mostrar respeto y empatía se pueden promover acciones simbólicas que ayuden a sus colaboradores a elaborar el duelo. A continuación se muestran algunas sugerencias:

Tradicionales:

- Altar de día de muertos, promover un altar de muertos es tener un lugar que haga homenaje a los seres queridos que han fallecido.

Religiosas:

- Hacer una celebración religiosa una vez al año en memoria de los afectados.
- Bendecir las instalaciones.

Recuerdos sociales:

- Memorial, por ejemplo, colocando los nombres de las víctimas con sus fotos en una pared.
- Hacer un homenaje, es decir, una ceremonia que conmemore a las víctimas y a aquellas personas que hayan ayudado como voluntarios.
- Poner el nombre a una sala o auditorio de alguna víctima (en caso que falleciera alguien perteneciente a la organización o institución).
- Plantar un árbol, si las instalaciones así lo permiten.
- Video en donde se recuerden a las víctimas, a los voluntarios y aquellas acciones que hayan tenido un impacto positivo en la situación.
- Publicación especial en los medios de comunicación organizacionales o institucionales tales como boletines o la página de internet de la organización o institución.
- Cumpleaños, promover la realización de una conmemoración sencilla, puede ser una salida a comer en grupo o la compra de bocadillos.

9. Acciones humanitarias por parte de la organización o institución

Para enfocar correctamente su ayuda debe considerar una serie de aspectos de manera previa. Se debe preguntar para tener completamente claro: ¿Cuál es la función principal de la organización o institución? Así mismo, ¿Cuáles son los recursos con los que cuenta? ¿Con cuáles podría brindar un mayor apoyo? ¿Qué habilidades posee el personal a nivel individual y organizacional? Es mediante estas preguntas que podrá canalizar de manera más óptima su ayuda; todo dependerá de la organización y su estructura.

Ante cada propuesta que surja deberá considerarse: a) el nivel de ambición del proyecto: ¿qué tan realistas son los objetivos?, b) el grupo hacia el que se enfoca: ¿es alcanzable?, c) la estrategia: ¿por qué se ha escogido esta forma de realizar el proyecto?, ¿se han explorado otras opciones?, d) el contexto: ¿se han tomado en cuenta factores externos al proyecto que influirán en él?, ¿qué otras organizaciones o personas se verán beneficiadas e involucradas?, e) los recursos: ¿el proyecto es viable en vista de los medios disponibles para la organización o institución? (CISU, 2009), y f) ¿en dónde es requerida la ayuda que puedo ofrecer?

Una de las principales formas en que puede brindarse ayuda es mediante la creación de un centro de acopio, ya sea como sede principal o como punto de reunión para posterior traslado. Estos centros, deben contar con políticas generales respecto a su organización (de artículos, espacios y voluntarios), seguridad e higiene, además se debe procurar la invitación a los integrantes de la organización o institución en medida de sus posibilidades, así como civiles mediante una constante difusión de logros y necesidades.

Ejemplos de acciones humanitarias:

- Se puede realizar la donación de dinero y productos, o bien, el intercambio de éstos por víveres y materiales de construcción.
- Otra alternativa es la prestación de servicios gratuitos. Por ejemplo, si la organización es un restaurante podrá servirse comida gratis a damnificados o voluntarios; en el caso de un establecimiento de cine, ofrecer funciones gratis para los niños y jóvenes.
- Elaborar brigadas con el personal que se encuentre en buen estado emocional o pedir que se unan a aquellas que ya existan de acuerdo con sus posibilidades. Nota: Es importante que posterior al trabajo en las brigadas los participantes reciban contención.
- De contar con las posibilidades e instalaciones, y siguiendo los lineamientos para su creación, la organización o institución podrá establecer un albergue o ser partícipe de las acciones de uno.

Recuerde que es importante llevar un orden y registro sobre la ayuda que esté brindando su organización o institución, con el fin de conocer la efectividad que está teniendo y sus necesidades. Para esto todos los miembros que participan en las acciones humanitarias deben mantener una comunicación constante entre ellos y con aquellos que reciban la ayuda.

10. Instrumentación de las recomendaciones

La instrumentación de las recomendaciones de esta guía dependerá de las necesidades de la organización o institución, del impacto que el sismo dejó en ellas, sus políticas, recursos y el número de colaboradores. Así mismo, es importante recalcar que varias de éstas se pueden llevar a cabo al mismo tiempo. En el siguiente cuadro se ejemplifican los tiempos estimados para realizar las acciones y cuáles pueden llevarse a cabo de forma simultánea.

Recomendación	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana n
Garantizar la seguridad de las instalaciones									
Actualizar el Programa Interno de Protección Civil									
Realizar el inventario de recursos humanos (censo)									
Realizar sesión (es) de contención emocional									
Preparar la adaptación para el cambio de instalaciones o sucursal									
Instrumentar proyecto de adaptación al cambio									
Determinar los apoyos a colaboradores (reunión de directivos)									
* Instrumentar los apoyos a colaboradores									
* Realizar sesiones de seguimiento									
* Instrumentar acciones simbólicas									
* Instrumentar acciones humanitarias									

* El tiempo que lleve implementar estas recomendaciones dependerá de las decisiones tomadas por los directivos, por lo que pueden durar de cuatro semanas hasta un año, o quizás más.

La efectividad de las acciones (recomendaciones) dependerá de la coordinación entre los directivos, los mandos medios, el sindicato (cuando sea el caso) y el área de recursos humanos. Un apoyo importante para la instrumentación puede ser invitar a los colaboradores a participar, es

necesario tomar en cuenta que éstos se encuentren emocionalmente estables (véanse apartados 3 y 4).

Conforme al calendario propuesto, de realizarse todas las acciones, se prevé que en dos meses la organización o institución recobre cierta estabilidad que le permita operar nuevamente de manera funcional. Por supuesto que habrá que tener en cuenta el nivel de impacto generado por el sismo, no obstante, la posibilidad de lograr la normalidad a corto y mediano plazos se relacionará directamente con el esfuerzo que tanto directivos como colaboradores inviertan en la reconstrucción organizacional o institucional.

Por último, no hay que olvidar que el proceso de duelo es diferente en todos los seres humanos y los tiempos para superarlo dependen, además, del tipo de duelo que se trate. Cuando un colaborador perdió a un ser querido, su vivienda o vive en las zonas de mayor afectación, la probabilidad de superar el duelo a corto plazo es menor, por lo que la organización o institución debe estar al pendiente de estos colaboradores para orientarlos y canalizarlos hacia las instituciones que pueden ayudarlos.

11. Ataque de pánico

¿Qué es un ataque de pánico y cómo identificarlo?

Los ataques de pánico son periodos en los que se presenta un alto grado de miedo y ansiedad, cuya máxima expresión se alcanza aproximadamente en los primeros 10 minutos después del periodo de crisis, pero también pueden presentarse sin causa aparente. De acuerdo con Gálvez (2008), estos ataques pueden estar acompañados de cuatro (o más) de los siguientes síntomas:

- 1) Palpitaciones, sacudidas del corazón o elevación de la frecuencia cardíaca.
- 2) Sudoración.
- 3) Temblores o sacudidas.
- 4) Sensación de ahogo o falta de aliento.
- 5) Sensación de atragantarse.
- 6) Opresión o malestar torácico.
- 7) Náuseas o molestias abdominales.
- 8) Inestabilidad, mareo o desmayo.
- 9) Desrealización (sensación de irrealidad) o despersonalización (estar separado de uno mismo).
- 10) Miedo a perder el control o volverse loco.
- 11) Miedo a morir.
- 12) Parestesias (sensación de entumecimiento u hormigueo).
- 13) Escalofríos o sofocaciones.

Acciones y recomendaciones

- Primeros auxilios psicológicos

Para disminuir un ataque de pánico es recomendable dar primeros auxilios psicológicos, los pueden brindar cualquier persona que conozca cómo hacerlo, que se sienta física y emocionalmente estable. De acuerdo con la OMS (2012), los pasos que se deben seguir son los siguientes:

1. Observar los síntomas que está presentando la persona. En caso de que esté en una zona que pone en riesgo su integridad, alejarlo y llevarlo a una zona segura.
2. Preguntar las preocupaciones que se tienen.
3. Escuchar sin presionar.
4. Preguntar sobre las necesidades básicas (si ha comido, si tiene sed o si ha dormido, etc.) y atenderlas.
5. Dar acompañamiento y hacerle sentir seguro.
6. Contactar con familiares o instituciones que le puedan brindar la ayuda que necesite.

Los primeros auxilios psicológicos se brindan como primer recurso, cuando un colaborador continúa en crisis debe recibir ayuda especializada.

- Respiración diafragmática

Otra recomendación es que la persona realice ejercicios de respiración diafragmática. Para su realización es aconsejable que se ponga una mano en el pecho y otra sobre el estómago para cerciorarse que se esté llevando el aire hasta la zona inferior de los pulmones; esto permite que la sangre se oxigene de mejor manera. La inhalación debe ser por la nariz mientras que la exhalación por la boca, en un tiempo de tres segundos cada uno. Es importante que dicha respiración sea asociada con sensaciones placenteras de relajación y bienestar, para esto el acompañante puede emitir frases como: “Tranquila(o), aquí estoy para acompañarla(o)”, “no está sola(o)”, “estamos a salvo”, entre otras. La respiración diafragmática se realiza como máximo cinco veces con intervalos de respiración normal de uno a tres minutos.

- Focalizar la atención

Puede solicitar a la persona que cierre los ojos y preste atención a los estímulos auditivos que se encuentran alrededor (en el contexto inmediato), por ejemplo, solicitar que escuche o identifique algún ruido específico como el canto de los pájaros, el sonido del viento, el movimiento de los árboles, o en su defecto, que mantenga su atención visual en alguna cosa que le distraiga del acontecimiento, como pedirle que mire las nubes o algún otro objeto.

- Guion de tensión-relajación

Basándose en la técnica de Jacobson (1938), el guion de tensión-relajación de Payne (2005) está conformado por una serie de ejercicios que buscan tensar-relajar diferentes zonas del cuerpo, para así lograr la relajación muscular y con ello disminuir la ansiedad. A continuación, se muestran las indicaciones a seguir:

1. Pedir a la persona que forme un puño con la mano dominante y estire el brazo hacia abajo para mantener la relajación.
2. Levantar las cejas, apretar los ojos y fruncir la nariz para relajar los músculos de la cara.
3. Mover la cabeza de abajo hacia arriba, de manera cuidadosa, procurando tensar los músculos del cuello.
4. Mover los hombros hacia atrás manteniendo la espalda recta.
5. Tensar los músculos abdominales.
6. Tensar el muslo de la pierna y mantener flexión de arriba-abajo.
7. Estirar el pie apuntando hacia abajo y después hacia arriba.

¿Cómo saber que ha disminuido el ataque de pánico?

Cuando el pánico comienza a disminuir, los síntomas de ansiedad van desapareciendo, los músculos se ven más relajados, la persona mantiene un mayor control de sí misma y puede tomar decisiones. Es necesario que el acompañante se cerciore de que en efecto la persona sabe o tiene a quien recurrir, puede dirigirse por cuenta propia o simplemente puede seguir con sus actividades de manera más calmada. De no ser así, es conveniente que no se deje sola.

12. Estrés postraumático

El Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT) según la Secretaría de Salud (2011), surge como respuesta tardía, a un acontecimiento estresante o a una situación (breve o duradera) de naturaleza enormemente amenazante o catastrófica que causaría por sí mismo malestar generalizado en casi todo el mundo (por ejemplo, un sismo o una inundación). La aparición del TEPT puede variar desde unas pocas semanas hasta meses. El colaborador puede presentar un deterioro significativo del funcionamiento no solo laboral sino también social, personal o laboral.

Algunas opciones sugeridas por la Sociedad Española de Psiquiatría (2008), que pueden ayudar a un colaborador identificado con Estrés Postraumático a recuperar un estado de bienestar, pueden ser:

<p>Compartir la experiencia: Pueden hablarlo con personas que vivieron otros acontecimientos traumáticos similares. (También pueden acudir a terapia de grupo).</p>	<p>Terapia cognitiva conductual (TCC): Ésta ayudará a pensar sus recuerdos desde otra perspectiva, de modo que se vuelven manejables y reducen la angustia. Generalmente incluye relajación para ayudarle a tolerar la inquietud derivada de recordar los hechos traumáticos.</p>
<p>Desensibilización y reproceso por el movimiento de los ojos (DRMO): Se vale de los movimientos oculares para que el cerebro pueda procesar los recuerdos y darle un sentido a la experiencia traumática.</p>	<p>Psicoterapia: La mente puede lograr su funcionamiento normal de almacenamiento de recuerdos y afrontar situaciones nuevas, si primero se recuerda el acontecimiento, se analiza y se le da un sentido.</p>
<p>Terapias corporales: Tales como la fisioterapia y osteopatía, masajes, acupuntura, reflexología, yoga, entre otros. Estos ayudarán a manejar la angustia y reducir el estado de alerta constante.</p>	<p>Medicación: Siempre debe ser realizada por un profesional; antidepresivos para reducir la intensidad de los síntomas de TEPT y alivia cualquier síntoma depresivo. Si los antidepresivos son eficaces, se debe continuar con ellos durante aproximadamente 12 meses antes de reducirlos lentamente. Si tiene dificultades para dormir y pensar con claridad puede que necesite medicación ansiolítica, aunque no por más de 10 días.</p>

Estos tratamientos deben ser llevados a cabo por especialistas, por lo que es conveniente que la organización o institución cuente con un directorio de instituciones a las que pueden ser canalizados los colaboradores.

13. Directorio de canalización/ Teléfonos importantes

Atención psicológica (vía telefónica)

Instancia	Teléfono
Call center de Psicología (UNAM)	(0155) 5622-2288
SAPTEL	(0155) 5259-8121
Segob	(01-800) 422-52-56



DIF (Estado de México)	(01 800) 710-24-96 (01 800) 221-31-09
Centro de Servicios Psicológicos Guillermo Dávila	(0155) 5622-2309
Centro Comunitario de Atención Psicológica Los Volcanes	(0155) 5655-9196
Centro Comunitario de Atención Psicológica Dr. Julián MacGregor	(0155) 5618-3861
Línea UAM	(0155) 5804-6444

Números de emergencia

Instancia	Teléfono
Protección civil	(0155) 5683-2222
Cruz roja	065
Locatel	(0155) 5658-1111
Medicina a Distancia	(0155) 5132-0909
CENAPRED	(55) 5424-6100
Emergencias	911

Este directorio puede publicarse en los medios que la organización o institución considere convenientes como son boletines, mantas, página de internet entre otros. Junto con el directorio se recomienda incluir la siguiente leyenda:

“En caso de sismo no se recomienda realizar llamadas salvo en emergencias para evitar la saturación de las líneas. Procura mandar mensajes en aplicaciones de mensajería instantánea para reportarte con seres queridos o personas cercanas.

Toma en cuenta que los números de tus seres queridos son indispensables en caso de emergencia, por ello se recomienda anexarlos a un directorio personal.”

Referencias

- Chinchilla, M. (2006). *Manual para el apoyo emocional del periodista*. Recuperado el 21 de septiembre de 2017, de file:///C:/Users/dell/Downloads/ManualZparaZelZapoyoZemocionalZdelZperiodista.pdf
- CISU. (2009). *Guide for the Formulation of NGO Projects. Civil Society in Development*. Recuperado el 30 de septiembre de 2017, de <http://www.cisu.dk/tools-downloads/guide-for-the-formulation-of-ngo-projects>
- Domjan, M. (2010). *Principios de Aprendizaje y Conducta* (6 ed.). Ciudad de México: Cengage Learning.
- Echeburúa, E., & De Corral, P. (2007). Intervención en crisis en víctimas de sucesos traumáticos: ¿cuándo, cómo y para qué? *Psicología Conductual*, 15(3), 373-387.
- Fuentes, 2. (2000). *Técnicas de trabajo en grupo: Una alternativa en educación*. Madrid: Pirámide.
- Gálvez, J. (2008). Guía clínica naturalista de la ansiedad y crisis de pánico. *Medicina naturista*, 2(3), 57-64.
- Healthwise. (2016). *Ataques de pánico y trastorno de pánico. Health Encyclopedia*. Recuperado el 28 de septiembre de 2017, de <https://www.northshore.org/healthresources/encyclopedia/encyclopedia.aspx?DocumentHwid=hw53796&Lang=es-us>
- Instituto Mexicano de Tanatología. (2017). *Acompañamiento y Apoyo Tanatológico*. Recuperado el 3 de octubre de 2017, de <http://tanatologia.org.mx/>
- Kübler-Ross, E. (1993). *Sobre la muerte y los moribundos* (4 ed.). Barcelona: Grijalbo.
- Martínez, A. (1998). *Evaluación de la terapia racional emotiva y técnica de entrenamiento en respiración diafragmática en el tratamiento de la sintomatología de pacientes con vértigo patológico. (Tesis de licenciatura)*. Ciudad de México: UNAM.
- Organización de las Naciones Unidas. (2009). *Guía de recursos pedagógicos para el apoyo socioemocional frente a situaciones de desastre. La experiencia de Ica: "Fuerte como el Huarango lqueño"*. Recuperado el 26 de septiembre de 2017, de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4522/Gu%C3%ADa%20de%20recursos%20pedag%C3%B3gicos%20para%20el%20apoyo%20socioemocional%20frente%20a%20situaciones%20de%20desastre.%20La%20experiencia%20de%20Ica%20Fuerte%20como%20el%20Huarango%20>

- Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation & Visión Mundial Internacional . (2012). *Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo*. Recuperado el 28 de septiembre de 2017, de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44837/1/9789243548203_spa.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (2006). *Guía práctica de salud mental en desastres. Serie Manuales y Guías sobre Desastres No. 7*. Recuperado el 28 de septiembre de 2017, de <http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2008/GuiaPracticadeSaludMental.pdf?ua=1>
- Parada, E. (2008). Apoyo psicológico: Relación de ayuda inmediata a las personas afectadas por desastres. *Adaptado y ampliado de: Parada, E. (2004) Primeros Auxilios Psicológicos: Habilidades de relación de ayuda con víctimas y afectados. Reg. Prop. Intelectual: M-006059/2004.*
- Payne, R. (2005). *Técnicas de relajación: Guía prácticas* (5 ed.). Badaloba: Paidotribo.
- Rivera, M. (2010). *Apoyo psicosocial y salud mental comunitaria en el proceso de reconstrucción posterremoto en Chincha*. Recuperado el 21 de septiembre de 2017, de <http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/trabajo-psicosocial-y-comunitario/experiencias-y-propuestas-de-accion/437-apoyo-psicosocial-y-salud-mental-comunitaria-en-el-proceso-de-reconstruccion-posterremoto-en-chincha/>
- Romero, A. (2005). *Desastres naturales y estres post traumatico:una propuesta de intervención a personal de ayuda humanitaria. Tesis de licenciatura*. Ciudad de México: UNAM.
- Royal College of Psychiatrists. (2008). *Trastorno por estrés postraumático (TEPT): Puntos clave*. Recuperado el 30 de septiembre de 2017, de http://www.sepsiq.org/file/Royal/5_-TEPT.pdf
- Secretaría de Gobernación. (2000). *Guía Técnica para la elaboración e instrumentación del Programa Interno de Protección Civil. Sistema Nacional de Protección Civil*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de <http://www.proteccioncivil.gob.mx/work/models/ProteccionCivil/Resource/60/1/images/gteipipc.pdf>
- UNIRED. (2012). *Manual para el manejo y operación de centros de acopio de la Red Universitaria para la Prevención y Atención de Desastres*. Recuperado el 30 de septiembre de 2017, de http://www.secretariaejecutivaunired.org/sites/default/files/documents/manual_centros_de_acopio_uniredtania.pdf
- Universidad Autónoma de México, Instituto de investigaciones jurídicas & Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. (2012). *Protocolo de contención emocional para las personas que*



COORDINACIÓN
PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL
—
Facultad de Psicología UNAM

atienden a mujeres víctimas de violencia. Recuperado el 26 de septiembre de 2017, de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3144/14.pdf>

Zapata, M. (2009). *La construcción simbólica del tejido social: adaptación y protección de la población en situación de desplazamiento forzado. Tesis de doctorado.* Ciudad de México: UNAM.



COORDINACIÓN
PSICOLOGÍA
ORGANIZACIONAL
—
Facultad de Psicología UNAM

La presente Guía se desarrolló en el taller Elaboración de una Guía de procedimientos y gestión de recursos para enfrentar siniestros coordinado por la Lic. Erika Souza con la participación de los estudiantes: Adriana Metzli Villanueva Pérez, Alaide Trinidad Rodríguez Toledo, Brenda Janderi Martínez Reyes, Carlos Omar Salazar Hernández, Carolina Hernández Rodríguez, Demi Viridiana Ramos Gutiérrez, Deyna Paulina Victoria García, Eleazar Mendoza Flores, Josúe Yavé Rodríguez Quijada, Karla Iveth Montiel Acosta, Lucero Torres Cervantes, Luis Antonio Pasten Jiménez, María Fernanda Lozano Torres, Melany Rocío Martínez Tinajero, Olivia Cristina Sánchez López, Paola García Nava, Roberto Yamil Pantoja Cediño, Sandra Daniela Gutiérrez Hernández, Sandra Edith Ruíz Montoya, Sarahí Graciela Rocha Álvarez, Stephanie Dávila Vargas, Viridiana Cortez Morales y con la colaboración de la Lic. Jeannette Berenice Tierrablanca Bermúdez.

Diseño de la Dra. Erika Villavicencio Ayub; coordinadora del área de Psicología Organizacional de la Facultad de Psicología, UNAM.