

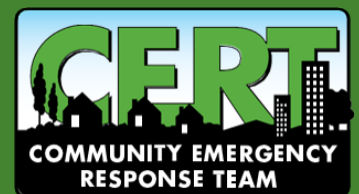


# Manual del participante para administradores del programa del CERT

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



# Administrador del programa del CERT: Resumen del curso

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## Resumen del curso

El propósito de este curso para administradores del programa de Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (CERT) es preparar a los administradores del programa del CERT para iniciar y mantener un programa local activo del CERT.

## Objetivos generales del curso

**Al final de este curso, debería ser capaz de:**

1. Definir el propósito y los componentes más importantes de un programa del CERT local.
2. Utilizar planificación estratégica para definir la misión y las metas de un programa del CERT local.
3. Describir por qué y cómo promover un programa del CERT local.
4. Crear un proceso para trabajar con instructores y voluntarios.
5. Establecer un proceso para adquirir y manejar los recursos del programa.
6. Construir un plan para impartir y manejar la capacitación y ejercicios de forma segura.
7. Describir el rol de las políticas y los procedimientos en la ejecución de un programa del CERT local.
8. Crear un proceso para evaluar un programa del CERT local.
9. Describir cómo mantener un programa del CERT local.

Además de los objetivos generales del curso mencionados anteriormente, cada unidad tiene objetivos específicos.

## Audiencia meta

La audiencia meta para este curso incluye lo siguiente:

- Profesionales y voluntarios que han sido o están interesados en ser seleccionados como administradores de programa del CERT estatales o locales; y
- Administradores actuales del programa del CERT.

## Prerrequisitos

Los prerrequisitos para cualquier persona que quiera asistir al curso de Administrador del programa del CERT incluyen los siguientes:

- Una referencia de una agencia patrocinadora del CERT, que puede ser una agencia gubernamental estatal, local o regional;
- Aprobación de una agencia coordinadora estatal del CERT si dicha agencia patrocina el curso de Administrador del programa del CERT; y
- Finalización del curso de Capacitación básica del CERT.

## Agenda del curso

Este es un curso de tres días. El primer y segundo días, el curso dura aproximadamente 8.5 horas cada día. El tercer día, el curso dura aproximadamente cuatro horas. Consulte la Tabla 1, Tabla 2, y Tabla 3 para la agenda del curso de cada día.

Tabla 1: Agenda del curso para el primer día

Hora	Actividad
8:30 - 10:00 a. m.	Unidad 1: Introducción al curso, descripción general y prueba previa
10:00 - 10:15 a. m.	Descanso
10:15 - 11:15 a. m.	Unidad 2: Establecer una visión del programa
11:15 - 11:30 a. m.	Descanso
11:30 a. m. - 12:30 p. m.	Unidad 2: Establecer una visión del programa (continuación)
12:30 pm. - 1:30 de la tarde.	Almuerzo
1:30 - 2:30 p. m.	Unidad 3: Promocionar su programa
2:30 - 2:45 p. m.	Descanso
2:45 - 3:45 p. m.	Unidad 3: Promocionar su programa (continuación)
3:45 - 4:00 p. m.	Descanso
4:00 - 5:00 p. m.	Unidad 4: Trabajo con voluntarios

Tabla 2: Agenda del curso para el día 2

Hora	Actividad
8:00 - 9:00 a. m.	Unidad 4: Trabajo con voluntarios
9:00 - 9:15 a. m.	Descanso
9:15 - 10:15 a. m.	Unidad 5: Trabajo con instructores
10:15 - 10:30 a. m.	Descanso
10:30 a. m. - 12:00 p. m.	Unidad 6: Obtención y administración de recursos
12:00 pm. - 13:00.	Almuerzo
1:00 - 2:00 p. m.	Unidad 7: Capacitación y ejercicios
2:00 - 2:15 p. m.	Descanso
2:15 - 3:15 p. m.	Unidad 7: Capacitación y ejercicios (continuación)
3:15 - 3:30 p. m.	Descanso
3:30 - 4:30 p. m.	Unidad 8: Políticas y procedimientos

Tabla 3: Agenda del curso para el día 3

Hora	Actividad
8:00 - 9:00 a. m.	Unidad 9: Evaluación del programa
9:00 - 9:15 a. m.	Descanso
9:15 - 10:15 a. m.	Unidad 10: Mantener su programa en marcha
10:15 - 10:30 a. m.	Descanso
10:30 a. m. - 12:00 p. m.	Unidad 11: Resumen del curso y conclusión

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



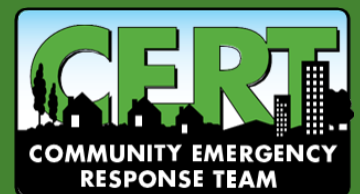


# Unidad 1: Administrador del programa del CERT Introducción y resumen

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 1: Administrador del programa del CERT Introducción y resumen

En esta unidad, aprenderá sobre:

- Los instructores y los participantes.** ¿Quién está enseñando el curso y quién está tomando el curso?
- Vista previa del curso de Administrador del programa de Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (CERT).** ¿Cuál es el propósito del curso y los objetivos de aprendizaje del curso?
- El programa del CERT.** ¿Cómo y por qué se desarrollaron los programas del CERT? ¿Cuáles son las partes más importantes de un programa del CERT? ¿Cómo interactúan los programas del CERT con el sistema de respuesta a emergencias y la comunidad?
- El borrador de plan de programa.** ¿Qué plantilla está disponible para usar antes, durante y después del curso?

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## **Unidad 1: Tabla de contenido**

<b>SECCIÓN 1: VISTA PREVIA DEL CURSO .....</b>	<b>1</b>
Propósito del curso.....	1
Objetivos de aprendizaje del curso.....	1
Subobjetivos de aprendizaje del curso .....	1
Administración del programa del CERT y objetivos de aprendizaje del curso.....	3
<b>SECCIÓN 2: ¿QUÉ ES UN PROGRAMA DEL CERT? .....</b>	<b>4</b>
Historia del CERT .....	4
Programa del CERT .....	4
Prioridades de los voluntarios CERT .....	5
CERT y la comunidad.....	5
CERT y el sistema de respuesta a emergencias .....	5
<b>SECCIÓN 3: El borrador del plan del programa.....</b>	<b>7</b>
<b>BORRADOR DEL PLAN DEL PROGRAMA DEL CERT.....</b>	<b>8</b>
Unidad 1: Metas y objetivos del programa .....	8
Unidad 2: Socios del programa .....	10
Unidad 3: Promoción con audiencias meta.....	11
Unidad 4: Trabajo con voluntarios .....	12
Reclutamiento.....	12
Retención .....	14
Unidad 5: Trabajo con instructores .....	15
Unidad 6: Obtención y administración de recursos .....	17
Unidad 7: Capacitación y ejercicios .....	18
Unidad 8: Políticas y procedimientos.....	22
Unidad 9: Evaluación del programa.....	24
Unidad 9: Mantener el programa en marcha.....	26
<b>SECCIÓN 4: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>28</b>

## **SECCIÓN 1: VISTA PREVIA DEL CURSO**

Bienvenido al curso de Administrador del programa de Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias.

### **Propósito del curso**

El propósito del curso de Administrador del programa del CERT es preparar a los administradores de programa del CERT para iniciar y mantener un programa local activo del CERT.

Este curso es relevante para:

- Los que inician un nuevo programa local.
- Los que construyen sobre un programa local existente

Cada persona debe dejar nuevas ideas para ayudar a iniciar un nuevo programa o para actualizar un programa en curso.

### **Objetivos de aprendizaje del curso**

Una actividad general a lo largo de este curso será redactar o actualizar un plan básico del programa del CERT local.

Además, hay 10 objetivos principales de aprendizaje para el curso de Administrador del programa del CERT. Estos objetivos describen qué comportamientos se esperan de los participantes al final del curso de Administrador del programa del CERT.

Después de completar esta capacitación, los participantes podrán:

1. Definir el propósito y los componentes más importantes de un programa del CERT local. (Unidad 1)
2. Utilizar planificación estratégica para definir la misión y las metas de un programa del CERT local. (Unidad 2)
3. Describir por qué y cómo promover un programa del CERT local. (Unidad 3)
4. Crear un proceso para trabajar con voluntarios e instructores. (Unidad 4)
5. Establecer un proceso para adquirir y administrar los recursos del programa. (Unidad 5)
6. Construir un plan para impartir y manejar la capacitación y los ejercicios de manera segura. (Unidad 6)
7. Describir el rol de las políticas y los procedimientos en la ejecución de un programa del CERT local. (Unidad 7)
8. Crear un proceso para evaluar un programa del CERT local. (Unidad 8)
9. Describir cómo mantener un programa del CERT local. (Unidad 9)

Cada objetivo del curso también tiene subobjetivos, que se incluyen en las páginas siguientes.

### **Subobjetivos de aprendizaje del curso**

Después de completar esta capacitación, los participantes podrán:

1. Definir el propósito y los componentes más importantes de un programa del CERT local. (Unidad 1)
2. Utilizar planificación estratégica para definir la misión y las metas de un programa del CERT local. (Unidad 2)
  - Explicar por qué un programa del CERT debe tener metas y objetivos claramente definidos.
  - Crear un borrador de metas y objetivos para un programa del CERT.
3. Describir por qué y cómo promover un programa del CERT local. (Unidad 3)
  - Explicar los resultados esperados de la promoción del programa.
  - Encontrar grupos comunitarios para posibles alianzas.
  - Encontrar estrategias para crear y mantener alianzas.
  - Explicar cómo el proceso de establecimiento de metas se vincula con la promoción del programa.
  - Describir los mensajes clave del CERT para incluir en la promoción del programa.
  - Encontrar maneras de promover un programa a diferentes audiencias.
4. Crear un proceso para trabajar con voluntarios. (Unidad 4)
  - Describir cómo reclutar y orientar a voluntarios e instructores.
  - Explicar por qué es importante hacer un seguimiento de los voluntarios e instructores.
  - Describir formas de administrar a voluntarios e instructores.
  - Encontrar técnicas para retener a voluntarios e instructores.
  - Encontrar estrategias para despedir a un voluntario o instructor.
5. Establecer un proceso para adquirir y administrar los recursos del programa. (Unidad 5)
  - Identificar los recursos necesarios para ejecutar un programa del CERT.
  - Identificar datos para recopilar y mantener para administrar el programa.
  - Crear estrategias para encontrar y manejar recursos.
  - Encontrar opciones y fuentes de financiamiento del programa y estrategias de financiamiento exitosas.
  - Crear un borrador del presupuesto del programa.
6. Construir un plan para impartir y manejar la capacitación y los ejercicios de forma segura. (Unidad 6)
  - Identificar la capacitación y los ejercicios requeridos o disponibles para los voluntarios del CERT.
  - Explicar cómo adaptar el contenido de la Capacitación básica del CERT.
  - Identificar las tareas necesarias para manejar las capacitaciones del CERT.
  - Describir las partes de un plan de capacitación y ejercicios CERT.
  - Explicar cómo garantizar la seguridad durante la capacitación y los ejercicios.
7. Describir el rol de las políticas y los procedimientos en la ejecución de un programa del CERT local. (Unidad 7)

- Explicar por qué se necesitan políticas y procedimientos para ejecutar un programa exitoso.
  - Encontrar políticas y procedimientos necesarios para iniciar y ejecutar un programa.
  - Encontrar recursos para crear políticas y procedimientos del programa.
8. Crear un proceso para evaluar un programa del CERT local. (Unidad 8)
- Explicar el proceso de evaluación del programa
  - Describir las razones para evaluar un programa.
  - Listar los pasos para evaluar diferentes partes del programa.
  - Conocer las características de un informe del programa.
9. Describa cómo mantener el programa del CERT local. (Unidad 9)
- Describir los conocimientos, capacidades y habilidades que debe tener un Administrador del programa para ejecutar un programa.
  - Identificar los elementos necesarios para sostener un programa.
  - Explicar una técnica para encontrar las actividades del programa que hacen más por el mantenimiento del programa.

## **Administración del programa del CERT y objetivos de aprendizaje del curso**

Como lo sugieren los objetivos de aprendizaje, un programa local del CERT incluye mucho más que la simple Capacitación básica del CERT. Algunos administradores experimentados de programa del CERT han estimado que la Capacitación básica del CERT solo cubre el 20 % de su trabajo. Este curso revisa las otras actividades clave necesarias para un programa activo.



## **SECCIÓN 2: ¿QUÉ ES UN PROGRAMA DEL CERT?**

Antes de entrar en detalles sobre cómo administrar un programa del CERT, debe tener una idea clara de:

- La historia del CERT
- El programa del CERT
- CERT y la comunidad

### **Historia del CERT**

#### **¿Cuál fue el impulso para el CERT?**

- Aproximadamente 10,000 personas murieron en el terremoto de la Ciudad de México en 1985 y sus efectos posteriores. 700 personas fueron salvadas por voluntarios sin capacitación, pero 100 voluntarios también murieron tratando de ayudar.
- El Departamento de Bomberos de la Ciudad de Los Ángeles (LAFD) reconoció que es muy probable que los ciudadanos estén sin ayuda durante las etapas iniciales de un desastre catastrófico.

#### **¿Cuándo se puso a prueba el primer programa del CERT?**

El primer programa del CERT se puso a prueba en 1986 en Los Ángeles para responder a un terremoto.

#### **¿Cómo se extendió el Programa del CERT?**

- Otras jurisdicciones, incluidas San Francisco, Portland (OR) y el Estado de Utah, adaptaron el modelo CERT para respuesta a terremotos en sus comunidades. Orlando (FL) luego adaptó el modelo CERT para respuesta a huracanes, demostrando cómo el CERT podría aplicarse a otros peligros.
- A principios de la década de 1990, la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA) consideró que la idea y el programa deberían estar disponibles para las comunidades de todo el país como capacitación para todo peligro.
- En 1994, el Instituto de Administración de Emergencias (EMI) de FEMA comenzó a realizar el curso Instruir al Instructor del CERT.

### **Programa del CERT**

#### **¿Dónde se encuentra actualmente el Programa del CERT?**

CERT se encuentra actualmente en la División de Preparación para Individuos y Comunidades en FEMA. El programa del CERT ha sido una parte importante del Programa del Cuerpo de Ciudadanos de FEMA desde 2003.

#### **¿Cuál es el propósito del Programa del CERT?**

En su nivel básico, el propósito del Programa del CERT es capacitar y organizar a los miembros de la comunidad para:

- Ser un activo de respuesta en caso de emergencia o desastre; y

- Ser una extensión de los servicios de primera respuesta hasta que lleguen los servicios de respuesta profesionales.

Los CERT están organizados para responder en diferentes lugares, por ejemplo:

- Vecindarios;
- Lugares de trabajo;
- Escuelas secundarias;
- Campus universitarios;
- Edificios de gran altura; y
- Zonas rurales.

Algunos programas locales CERT se refieren a varios equipos individuales en su área de servicio, mientras que otros programas se refieren a todos sus participantes como un solo equipo.

## Prioridades de los voluntarios CERT

**Ya sea que se esté preparando o respondiendo a una emergencia o un desastre, ¿cuáles son las prioridades de un voluntario CERT?**

Los voluntarios CERT siempre trabajan dentro de las limitaciones de su capacitación.

- Primero, se ayudan a sí mismos y a sus familias.
- Segundo, ayudan a sus vecinos, compañeros de trabajo u otras personas cercanas.
- Tercero, ayudan a la comunidad en general.

## CERT y la comunidad

A medida que el concepto del CERT se ha afianzado en todo el país, los CERT se han involucrado en la capacidad de la comunidad para prepararse y responder.

¡Vea el CERT en acción! Visite el sitio web nacional del CERT para leer historias sobre la respuesta del CERT local en emergencias reales (<https://www.ready.gov/community-emergency-response-team>).

**¿En qué otras actividades participan los programas del CERT además de la respuesta a los desastres?**

Además de la respuesta a los desastres, los CERT participan en otros servicios voluntarios, que incluyen asistencia en la administración del tráfico en grandes eventos comunitarios, presentaciones a grupos comunitarios, instalación de detectores de humo para residentes de bajos ingresos, proveer personal para los puestos de primeros auxilios en eventos y otras acciones.

## CERT y el sistema de respuesta a emergencias

El programa del CERT es compatible con el sistema de respuesta de emergencia porque:

- Ninguna comunidad tiene los fondos para que sus agencias de respuesta tengan suficiente personal para atender grandes desastres o incluso grandes emergencias.
- Una comunidad cuenta con la ayuda de las comunidades vecinas y formaliza esa comprensión a través de acuerdos de ayuda mutua.
- A veces, sin embargo, las comunidades vecinas están demasiado ocupadas cuidándose a sí mismas o hay daños en las rutas de transporte, comunicaciones u otra infraestructura crítica.
- En momentos tan críticos, el programa del CERT aumenta la capacidad de respuesta de una comunidad.

Para ser efectivo, el programa del CERT local debe conectarse con el sistema de respuesta existente. A lo largo de esta capacitación, piense en sus relaciones con las agencias de respuesta y cómo establecerlas o mejorarlas.

### ***SECCIÓN 3: EL BORRADOR DEL PLAN DEL PROGRAMA***

Durante el curso, trabajará en un borrador del plan del programa diseñado por usted mismo. El desarrollo de este borrador del plan del Programa no solo será útil para los nuevos administradores de programas del CERT, sino que también brindará a los administradores de programas del CERT experimentados la oportunidad de repasar las decisiones anteriores y revisarlas o actualizarlas según sea necesario.

El borrador del plan del programa comienza en la página siguiente. Estará trabajando en el borrador del plan del programa a lo largo del curso.

Hay una versión electrónica de la plantilla en blanco del borrador del plan de programa con los materiales del curso de Administrador del programa del CERT en el sitio web nacional del CERT, <https://www.ready.gov/community-emergency-response-team>.

## ***BORRADOR DEL PLAN DEL PROGRAMA DEL CERT***

### **Unidad 1: Metas y objetivos del programa**

#### **Instrucciones:**

1. Nuevos administradores de programa: Diseñe una meta general del programa y uno o dos objetivos para su programa. Estos serían un punto de partida para la discusión que tendrá con los patrocinadores del programa y las partes interesadas.
2. Administradores de programas existentes: Ingrese la meta general de su programa y dos objetivos. Pregúntese si los objetivos son alcanzables y apropiados. Si no, ¿cómo podrían revisarse los objetivos?

#### **Meta general del programa:**

Objetivos:

*Recuerde que los objetivos deben ser SMART: eSpecíficos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con Tiempos específicos.*

- 1.
- 2.

**Personas que deberían revisar la meta/objetivos:**

Complete Tabla 4 a continuación, nombrando a personas y organizaciones para revisar sus metas/objetivos.

Tabla 4: Lista de revisores de metas/objetivos

Personas que deberían revisar la meta/objetivos:	
1.	7.
2.	8.
3.	9.
4.	10.
5.	11.
6.	12.

## Unidad 2: Socios del programa

### **Instrucciones:**

1. Todos los administradores de programa: Identificar organizaciones en su comunidad que podrían ser objetivo de asociación.
2. Administradores de programas existentes: Identificar las organizaciones que ya proporcionan importantes asociaciones.

Completar Tabla 5 a continuación nombrando socios actuales o potenciales

**Tabla 5: Lista de socios actuales o potenciales**

Socios actuales	Socios potenciales
1.	11.
2.	12.
3.	13.
4.	14.
5.	15.
6.	16.
7.	17.
8.	18.
9.	19.
10.	20.

### Unidad 3: Promoción con audiencias meta

**Instrucciones:**

Completar Tabla 6 a continuación con ideas para su programa del CERT.

Tabla 6: Promoción con audiencias meta

Parte interesada/socio	Mensaje promocional	Estrategias promocionales



## Unidad 4: Trabajo con voluntarios

### Reclutamiento

#### **Instrucciones:**

Complete la Tabla 7 a continuación con ideas para su programa del CERT. No incluya “boca a boca”.

Tabla 7: Trabajo con voluntarios

Podría intentar reclutar voluntarios aquí:	Podría usar estos elementos en el mensaje de reclutamiento:
	Apertura: Declaración de necesidad: Declaración de solución: ¿Por qué un voluntario podría hacer el trabajo? ¿Qué gana el voluntario?
	Apertura: Declaración de necesidad: Declaración de solución: ¿Por qué un voluntario podría hacer el trabajo? ¿Qué gana el voluntario?
	Apertura: Declaración de necesidad: Declaración de solución: ¿Por qué un voluntario podría hacer el trabajo? ¿Qué gana el voluntario?

## *Retención*

### **Instrucciones:**

Anote ideas para retener voluntarios. Agregue a la lista a medida que piensa en nuevas ideas a lo largo del curso.

## Unidad 5: Trabajo con instructores

### **Instrucciones:**

Complete Tabla 8, Tabla 9, Tabla 10 con ideas para su programa del CERT.

**Tabla 8: Instructores conocidos**

Estos son excelentes instructores que uso o me gustaría usar:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

**Tabla 9: Instructores potenciales**

También podría buscar instructores de estas organizaciones:	
1.	
2.	
3.	
4.	

**Tabla 10: Retención de instructores**

<b>Ideas que quiero recordar para retener a los instructores:</b>

## Unidad 6: Obtención y administración de recursos

### Instrucciones:

1. Complete Tabla 11 considerando los problemas de administración relacionados con la obtención de recursos del programa.
2. Complete Tabla 12 considerando la recopilación de datos y los requisitos de mantenimiento de registros.

Tabla 11: Adquisición de recursos del programa

Recursos	Factores para considerar

Tabla 12: Recopilación de datos y mantenimiento de registros

<b>Datos o registros para recopilar</b>	<b>Las mejores maneras de recopilar y acceder a los registros de datos</b>

## Unidad 7: Capacitación y ejercicios

### **Instrucción:**

1. Prepare un borrador del escenario de la capacitación a continuación.
2. Complete Tabla 13 con ideas para adaptar la capacitación a su comunidad.
3. Complete Tabla 14 con el ejemplo de programa de capacitación.

### **Mi borrador de escenario para la *Capacitación básica del CERT*, Unidad 7:**

Tabla 13: Ideas de capacitación para su comunidad

Algunas ideas para adaptar la capacitación a mi comunidad:	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	

Tabla 14: Ejemplo de programa de capacitación

Semana 8 antes de la capacitación	Semana 7 antes de la capacitación	Semana 6 antes de la capacitación	Semana 5 antes de la capacitación



Semana 4 antes de la capacitación	Semana 3 antes de la capacitación	Semana 2 antes de la capacitación	Semana 1 antes de la capacitación

Tabla 15: Borrador del plan de capacitación y ejercicios

Objetivo	Plan para lograr el objetivo	Necesidades logísticas para cumplir con el objetivo	Riesgo para los voluntarios	Evaluación del objetivo

## Unidad 8: Políticas y procedimientos

**(Administradores de programa experimentados) ¿Es necesario revisar sus políticas y procedimientos?**

**Considere estos indicadores:**

- Un aumento en el número de lesiones u operaciones ineficaces del equipo;
- Más preguntas sobre qué son las “operaciones normales” o un sentido de confusión general;
- Solicitudes de voluntarios CERT para más capacitación sobre un procedimiento;
- Desempeño inconsistente de los voluntarios CERT;
- Incremento en los niveles de estrés de los voluntarios CERT; y
- Quejas sobre el desempeño deficiente de parte de la agencia patrocinadora, socios o la comunidad.

### Instrucciones:

Complete Tabla 16 considerando formas de reportar nuevas políticas y procedimientos.

**Tabla 16: Políticas y procedimientos potenciales**

Tema de las políticas/procedimientos	Investigación necesaria	Personas a consultar

Complete Tabla 17 llenando los espacios con las ideas que tuvo sobre las políticas y los procedimientos.

Tabla 17: Políticas y procedimientos (cont.)

Objetivos del aprendizaje	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

## Unidad 9: Evaluación del programa

### Instrucciones:

Complete la Tabla 18 con las metas y objetivos específicos de su programa.

Tabla 18: Metas y objetivos

Metas	Objetivos
<b>Meta # 1</b>	Objetivo #1
	Objetivo #2
	Objetivo #3
<b>Meta # 2</b>	Objetivo #1
	Objetivo #2
	Objetivo #3
<b>Meta # 3</b>	Objetivo #1
	Objetivo #2
	Objetivo #3

**Ideas para evaluar la meta # :**

## Unidad 9: Mantener el programa en marcha

Complete Tabla 19, Tabla 20, y Tabla 21 con las fortalezas, capacitación futura y oportunidades de participación de su programa.

**Tabla 19: Fortalezas**

Tres áreas donde estoy bien (fortalezas):	
1.	
2.	
3.	

**Tabla 20: Oportunidades de capacitación**

Tres áreas donde quiero capacitación adicional:	
1.	
2.	
3.	

**Tabla 21: Oportunidades de participación**

Tres áreas que podría delegar o compartir:	
1.	
2.	
3.	

**Ideas para tareas/actividades para agregar o rediseñar para que los esfuerzos de mantenimiento de mi programa sean más eficientes:**



## ***SECCIÓN 4: RESUMEN DE LA UNIDAD***

Además de cubrir los temas de introducción del curso estándar (propósito del curso y objetivos del aprendizaje), esta unidad proporcionó un resumen general que define un programa del CERT. La unidad también presentó el borrador del plan del programa que los participantes completarán durante el curso.

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



# Unidad 2: Administrador del programa del CERT Establecer una visión de programa

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 2: Administrador del programa del CERT Establecer una visión de programa

En esta unidad, aprenderá sobre:

- **La importancia de establecer metas.** ¿Por qué son importantes las metas y objetivos para su programa del CERT?
- **La definición de metas y objetivos del programa.** ¿Cuál es la diferencia entre metas y objetivos?
- **El proceso de establecimiento de metas.** ¿Qué metas son apropiadas para su programa del CERT?

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## **Unidad 2: Tabla de contenido**

<b>SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>1</b>
<b>SECCIÓN 2: LA IMPORTANCIA DEL ESTABLECIMIENTO DE METAS.....</b>	<b>2</b>
Actividad: Lluvia de ideas de metas del programa.....	2
<b>SECCIÓN 3: ¿CUÁLES SON LAS METAS Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA?.....</b>	<b>3</b>
Actividad: Identificar metas y objetivos .....	3
Actividad: Evaluar objetivos.....	3
Ejemplos de objetivos del programa .....	4
<b>SECCIÓN 4: EL PROCESO DE ESTABLECIMIENTO DE METAS. ....</b>	<b>7</b>
Los cinco pasos del proceso de establecimiento de metas.....	7
Paso #1: Identificar las necesidades de la comunidad y del patrocinador .....	7
Paso #2: Crear un borrador de meta/objetivos.....	8
Paso #3: Pruebe la meta y los objetivos con los patrocinadores y las partes interesadas...	8
Actividad: Borrador del plan del programa - Crear metas y objetivos del programa.....	8
Etapa #4: Revise periódicamente el progreso del programa .....	9
Preguntas para comenzar .....	10
Plantilla de análisis FODA .....	11
Paso #5: Desarrollar nuevas metas y objetivos según sea necesario .....	12
<b>RESUMEN DE LA UNIDAD.....</b>	<b>13</b>

## **SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD**

Esta unidad analiza las metas del programa y cómo se desarrollan. Al final de esta unidad, podrá:

- Utilizar estas actividades de planificación estratégica para definir la meta y los objetivos de un programa del CERT local;
- Explicar por qué un programa del CERT debe tener metas y objetivos claramente definidos; y
- Crear un borrador de metas y objetivos para un programa del CERT.

Esta unidad cubre:

- La importancia de establecer metas;
- La definición de metas y objetivos del programa; y
- El proceso de establecimiento de metas.



## **SECCIÓN 2: LA IMPORTANCIA DEL ESTABLECIMIENTO DE METAS**

Cada programa del CERT debe tener una visión clara. Un programa efectivo del CERT variará en la metodología de una comunidad a otra. Por lo tanto, este curso no proporciona un método específico para ejecutar un programa.

El punto de partida de cualquier proyecto debe ser definir una meta final alcanzable. Con esta meta final en mente, el proyecto puede diseñarse y medirse para ver si se ha avanzado o si se necesitan cambios.

### **Actividad: Lluvia de ideas de metas del programa**

**Propósito:** Esta actividad crea una lista de posibles metas del programa.

**Instrucciones:** Responda a la pregunta formulada.

## SECCIÓN 3: ¿CUÁLES SON LAS METAS Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA?

Cada programa necesita una meta y objetivos.

- La meta del programa es una declaración clara y breve sobre el propósito del programa. A veces se llama una declaración de misión.
- La meta describirá **qué** hará el programa, para **quién** y en **qué área geográfica**.
  - Ejemplo: “El programa Dondequiera del CERT administrará las operaciones de ayuda en casos de desastre en los vecindarios de los voluntarios del CERT hasta que lleguen los servicios de respuesta profesionales”.
  - Ejemplo: “Hacer el mayor bien para la mayoría de las personas en el menor tiempo posible”.
- Las metas específicas, llamadas objetivos, describen los resultados futuros planificados y ciertas acciones.
  - Ejemplo: “Proporcionar dos cursos de Capacitación básica del CERT cada año calendario”.
- Los objetivos específicos del programa deben cumplir varios criterios. Deben ser SMART:
  - **E**specífico: El objetivo es claro y bien definido.
  - **M**edible: Existe un método para seguir el progreso hacia el logro de la meta.
  - **A**lcanzable: Los recursos están disponibles para completar el objetivo.
  - **R**elevante: El objetivo se alinea con la visión del programa del CERT.
  - **L**imitado en el **T**iempo: El objetivo incluye una fecha de vencimiento o un tiempo de finalización.

### Actividad: Identificar metas y objetivos

**Propósito:** Esta actividad le permite practicar la diferencia entre las metas del programa y los objetivos del programa.

**Instrucciones:** Responda a la pregunta formulada.

### Actividad: Evaluar objetivos

**Propósito:** Esta actividad le permite reconocer objetivos efectivos.

**Instrucciones:**

1. Trabaje por su cuenta para completar la hoja de trabajo *Ejemplos de objetivos del programa* en la página siguiente.
2. *Para cada objetivo, responda Sí o No a las preguntas marcando la casilla.*
  - ¿Es el objetivo específico?
  - ¿Es el objetivo medible?
  - ¿El objetivo es alcanzable?
  - ¿El objetivo es relevante?
  - ¿El objetivo está limitado en el tiempo?
3. Prepárese para hablar sobre sus respuestas.

### Ejemplos de objetivos del programa

#### Instrucciones:

Para cada objetivo, complete las listas de control SMART (es decir, Tabla 22, Tabla 23, Tabla 24, Tabla 25, Tabla 26, Tabla 27, y Tabla 28) marcando las casillas “Sí” o “No”.

- Objetivo: Tener suficientes instructores para un grupo de 15 o más personas interesadas en tener una clase del CERT.

Tabla 22: Lista de verificación SMART

Objetivo	Sí	No
¿Es el objetivo específico?		
¿Es el objetivo medible?		
¿El objetivo es alcanzable?		
¿El objetivo es relevante?		
¿El objetivo está limitado en el tiempo?		

- Objetivo: Mejorar la preparación de la comunidad mediante la capacitación de voluntarios para brindar atención hasta que lleguen los servicios de respuesta profesionales.

Tabla 23: Lista de verificación SMART

Objetivo	Sí	No
¿Es el objetivo específico?		
¿Es el objetivo medible?		
¿El objetivo es alcanzable?		
¿El objetivo es relevante?		
¿El objetivo está limitado en el tiempo?		

3. Objetivo: Tener programas del CERT para adolescentes en todas las escuelas secundarias del condado.

**Tabla 24: Lista de verificación SMART**

Objetivos	Sí	No
¿Es el objetivo específico?		
¿Es el objetivo medible?		
¿El objetivo es alcanzable?		
¿El objetivo es relevante?		
¿El objetivo está limitado en el tiempo?		

4. Objetivo: Respaldar los esfuerzos de seguridad pública de la comunidad (por ejemplo, instalar alarmas de humo o instalar puestos de primeros auxilios en los eventos de la comunidad) al proporcionar voluntarios CERT siempre que se solicite.

**Tabla 25: Lista de verificación SMART**

Objetivos	Sí	No
¿Es el objetivo específico?		
¿Es el objetivo medible?		
¿El objetivo es alcanzable?		
¿El objetivo es relevante?		
¿El objetivo está limitado en el tiempo?		

5. Objetivo: Encontrar un grupo de expertos que ayuden a proporcionar Capacitación básica del CERT y capacitación de actualización anual para todos los 170,000 residentes del condado.

Tabla 26: Lista de verificación SMART

Objetivos	Sí	No
¿Es el objetivo específico?		
¿Es el objetivo medible?		
¿El objetivo es alcanzable?		
¿El objetivo es relevante?		
¿El objetivo está limitado en el tiempo?		

6. Objetivo: Asistir y apoyar el trabajo de la Oficina de Manejo de Emergencias.

Tabla 27: Lista de verificación SMART

Objetivos	Sí	No
¿Es el objetivo específico?		
¿Es el objetivo medible?		
¿El objetivo es alcanzable?		
¿El objetivo es relevante?		
¿El objetivo está limitado en el tiempo?		

7. Objetivo: Organizar una clase de búsqueda y rescate en el exterior, al aire libre, con la meta de formar un equipo permanente.

Tabla 28: Lista de verificación SMART

Objetivos	Sí	No
¿Es el objetivo específico?		
¿Es el objetivo medible?		
¿El objetivo es alcanzable?		
¿El objetivo es relevante?		
¿El objetivo está limitado en el tiempo?		

## **SECCIÓN 4: EL PROCESO DE ESTABLECIMIENTO DE METAS.**

El proceso de establecimiento de metas del programa incorporará su comprensión de qué es una meta y qué debe incluir un objetivo para que sea efectivo.

### **Los cinco pasos del proceso de establecimiento de metas**

A continuación presentamos los cinco pasos en el proceso de establecimiento de metas del programa:

1. Identificar las necesidades de la comunidad y del patrocinador.
2. Crear un borrador de metas y objetivos.
3. Probar la meta y los objetivos con los patrocinadores y partes interesadas.
4. Revisar periódicamente:
  - El progreso hacia el logro de los objetivos.
  - Si los objetivos todavía encajan.
5. Desarrollar nuevas metas y objetivos, según sea necesario.

Establecer metas del programa es un proceso iterativo. Con el tiempo, el programa del CERT debe revisar sus metas/objetivos para asegurarse de que estén alineados con las necesidades de la comunidad. Eso significa volver al Paso 1 para revisar y actualizar la meta y los objetivos.

#### ***Paso #1: Identificar las necesidades de la comunidad y del patrocinador***

Todas las metas y objetivos del programa son de carácter local para la comunidad.

- Deben ser desarrollados por el programa local que los utilizará.
- Deben ajustarse a las necesidades de la comunidad.

Las siguientes son algunas de las cosas que debe determinar acerca de las necesidades de su comunidad:

- ¿Qué peligros son posibles en la comunidad?
- ¿Cuál es el sistema de manejo de emergencias (EMS) en la comunidad y quién está a cargo?
- ¿Ha habido otros esfuerzos de seguridad pública comunitarios y tuvieron éxito?
- ¿Han tomado acciones de preparación los propietarios de casas y las empresas?
- ¿Qué soporte está disponible para el CERT?

A continuación presentamos una lista parcial de entidades locales para contactar:

- Cuerpo de bomberos
- Agencia de cumplimiento de la ley
- Manejador de emergencias
- Asociaciones de vecinos
- Líderes comunitarios
- Departamento de transporte
- Universidad local

- Empresas que se han preparado para emergencias, ya sea voluntariamente o porque así lo exige la ley.

Existe una superposición entre el establecimiento de la visión de su programa y la promoción de los servicios de su programa (Unidad 3). Es útil hacer estas cosas juntos.

- Promocione su programa luego de crear una visión de programa.
- Establezca la visión de su programa incluyendo las opiniones de otros miembros de la comunidad.
- Incluya los comentarios de los representantes de la comunidad después de que aprendan sobre el programa.

Cuando hable con los representantes de la comunidad para conocer las necesidades de su comunidad, prepárese para enseñarles sobre el Programa del CERT:

- Cuál es el propósito;
- Cómo se ha utilizado en todo el país;
- Cómo puede beneficiar a su departamento, agencia o grupo; y
- Cómo puede beneficiar a su comunidad.

### ***Paso #2: Crear un borrador de meta/objetivos***

Una vez que se hayan determinado las necesidades de la comunidad, tendrá una mejor idea para crear un borrador de metas/objetivos.

El número de objetivos a establecer dependerá del programa. Sin embargo, si está creando un nuevo programa, comience con un alcance de programa pequeño y sencillo que sea manejable.

### ***Paso #3: Pruebe la meta y los objetivos con los patrocinadores y las partes interesadas***

Los organizadores del programa deben dirigirse a los representantes de la comunidad para obtener sus comentarios sobre la meta y los objetivos del programa. Con esto se logran dos cosas:

1. Si una meta no satisface una necesidad de la comunidad, los representantes pueden brindar otra orientación.
2. Pedir orientación da a los representantes de la comunidad un sentimiento de pertenencia hacia el programa.

## **Actividad: Borrador del plan del programa - Crear metas y objetivos del programa**

**Propósito:** Los nuevos administradores de programa elaborarán una meta para el programa con uno o dos objetivos. Harán una lista de representantes de la comunidad para que revisen el borrador de la meta y los objetivos.

Los administradores actuales de programa revisarán la meta y los objetivos existentes del programa para ver si son alcanzables, adecuados y cómo pueden actualizarlos. Harán una lista de otras partes interesadas que deben revisar la meta y los objetivos actualizados.

**Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Complete la primera sección, Metas y objetivos del programa, por su cuenta.

***Etapa #4: Revise periódicamente el progreso del programa***

Un programa del CERT no establece un objetivo una vez, lo coloca en un cajón y se olvida de él. Los objetivos del programa representan las necesidades de una comunidad cambiante. Por lo tanto, deben revisarse periódicamente para confirmar las siguientes preguntas.

- ¿Está progresando el programa hacia el objetivo?
- ¿Sigue siendo el objetivo apropiado para que el programa satisfaga las necesidades de la comunidad?

La revisión de los objetivos del programa es parte del proceso conocido como planificación estratégica. La planificación estratégica determina:

- Cuál es la meta del programa para el próximo año;
- Cómo el programa alcanzará la meta; y
- Cómo decidirá el programa cuando se cumple la meta.

La planificación estratégica no es muy complicada, pero tampoco es una habilidad común de los administradores de programa. Hay muchos recursos disponibles, incluyendo:

- En línea;
- A través de este curso; y
- Encontrar un planificador estratégico que ayude con el programa del CERT.

Algunas fuentes pueden ser:

- Un colegio universitario;
- Un centro local de intercambio de voluntarios; y/o
- Alguien empleado por un patrocinador del programa.

A continuación presentamos dos herramientas que un programa del CERT podría usar para la planificación estratégica:

1. Preguntas para comenzar (página siguiente)
  - Esta serie de preguntas desarrolladas por el Programa Nacional CERT ayudará al programa del CERT a encontrar las fortalezas y las debilidades de su comunidad, y la estrategia para que el programa funcione.
2. Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA)
  - El análisis FODA es un método de planificación estratégica que se utiliza para evaluar si el programa es práctico y para reducir el riesgo financiero.
  - El análisis FODA encuentra los factores internos y externos que son útiles o perjudiciales para convertir en realidad una oportunidad de programa.



## Preguntas para comenzar

Tómese unos minutos para revisar las preguntas contenidas en Tabla 29 a continuación. Responder a estas preguntas lo ayudará a encontrar las fortalezas y debilidades de su comunidad, y su estrategia para poner en marcha el programa del CERT.

Tabla 29: Preguntas para identificar fortalezas y debilidades

Categoría	Preguntas
<b>Línea de base de la conciencia comunitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo valoraría la conciencia de riesgo de la comunidad?</li> <li>• ¿Ha habido esfuerzos anteriores de seguridad pública de la comunidad?</li> <li>• ¿Algunos propietarios de casas y empresas han tomado medidas de preparación?</li> </ul>
<b>Industrias y empresas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué empresas tienen un historial de preparación activa para emergencias?</li> <li>• ¿Qué empresas están obligadas por ley a tener planes de respuesta?</li> <li>• ¿Qué empresas son los principales empleadores en su comunidad?</li> <li>• ¿Qué empresas tienen una cultura corporativa que fomenta el voluntariado?</li> <li>• ¿Cuáles son las asociaciones empresariales más conocidas en su comunidad?</li> </ul>
<b>Medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles canales de televisión, radio o medios impresos de su comunidad están más centrado en el servicio comunitario?</li> <li>• ¿Hay periodistas o reporteros que hayan cubierto historias sobre peligros naturales, preparación para emergencias o ejercicios de respuesta a emergencias?</li> <li>• ¿Qué medios de comunicación locales tienen el mayor potencial para ser socios efectivos?</li> <li>• ¿Puede motivar al pronosticador del clima favorito en la localidad para que sea un participante activo?</li> </ul>
<b>Proveedores de atención de salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué proveedores de atención de salud son más activos en la promoción de la seguridad pública?</li> <li>• ¿Puede motivar a los profesionales médicos a participar activamente en la promoción de la preparación?</li> </ul>
<b>Líderes comunitarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué líderes comunitarios podrían tomar esta iniciativa?</li> <li>• ¿Qué organizaciones comunitarias están típicamente activas en iniciativas o eventos comunitarios?</li> <li>• ¿Puede obtener un apoyo claro de los funcionarios públicos locales?</li> </ul>

Categoría	Preguntas
<b>Instituciones educativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Ha participado alguna institución educativa en algún tipo de actividad de preparación o respuesta ante riesgos naturales?</li> <li>• ¿Existen iniciativas en las universidades del área que serían buenas opciones de asociación con el CERT (programas de planificación de emergencias o educación pública, etc.)?</li> <li>• ¿El distrito escolar local requiere que los estudiantes hagan un servicio comunitario?</li> </ul>

## Plantilla de análisis FODA

Consulte la Tabla 30 para considerar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de su actividad.

Actividad que está evaluando:

Tabla 30: Matriz de análisis FODA

	Servicial	Perjudicial
<b>Interno</b>	<p><b>Fortalezas:</b> Factores internos positivos dentro de su control. Cosas en las que podría construir.</p>	<p><b>Debilidades:</b> Factores internos negativos dentro de su control. Cosas que debe restringir o mejorar.</p>
<b>Externo</b>	<p><b>Oportunidades:</b> Factores externos positivos fuera de su control. Cosas en las que podría construir.</p>	<p><b>Amenazas:</b> Factores externos negativos fuera de su control. Cosas que debe tratar de minimizar.</p>

***Paso #5: Desarrollar nuevas metas y objetivos según sea necesario***

El paso final en el proceso de establecimiento de metas es desarrollar nuevas metas/objetivos, según sea necesario. El programa del CERT cambiará con el tiempo a medida que cambien las necesidades de la comunidad. El programa debe actualizar su meta y objetivos para reflejar esos cambios.

Siga el proceso de establecimiento de metas aunque sea tentador ignorarlo.

- Evalúe las necesidades de la comunidad y del patrocinador.
- Pruebe el borrador de la meta y los objetivos con los patrocinadores y las partes interesadas.
- Revise periódicamente el progreso.

## ***RESUMEN DE LA UNIDAD***

Ahora debe entender que un programa del CERT no se crea por separado si se desea tener éxito. Para ser un recurso para la comunidad, debe quedar claro a dónde va el programa y cómo va a llegar con los aportes de todos los involucrados.

Las metas y los objetivos son las herramientas que se utilizan para establecer el futuro del programa. Son una parte importante de la administración de los programas existentes y de comenzar programas nuevos.

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

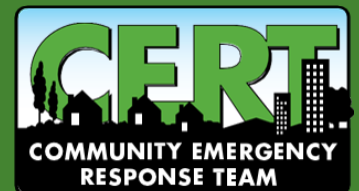


# Unidad 3: Administrador del programa del CERT Promocionar su programa

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 3: Administrador del programa del CERT Promocionar su programa

En esta unidad, aprenderá sobre:

- Por qué promovemos y con quién promovemos.** ¿Cuáles son las razones para promover su programa? ¿Quiénes son las audiencias para la promoción?
- La importancia de las asociaciones.** ¿Por qué son importantes las asociaciones? ¿Quiénes son los posibles socios?
- Programa de promoción y establecimiento de metas.** ¿Cómo se relacionan la promoción del programa y el establecimiento de metas?
- Cómo crear y fomentar asociaciones.** ¿Cuál es el proceso para desarrollar y mantener socios clave?
- El mensaje promocional.** ¿Qué valores fundamentales del CERT deberían incluirse en los mensajes promocionales?



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## **Unidad 3: Tabla de contenido**

<b>SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>1</b>
<b>SECCIÓN 2: POR QUÉ PROMOVEMOS Y CON QUIÉN PROMOVEMOS.....</b>	<b>2</b>
<b>SECCIÓN 3: LA IMPORTANCIA DE LAS ASOCIACIONES.....</b>	<b>3</b>
Lista de verificación para desarrollar socios .....	4
Actividad: Borrador del plan del programa - Identificar posibles socios.....	6
<b>SECCIÓN 4: PROMOCIÓN DEL PROGRAMA Y ESTABLECIMIENTO DE METAS.....</b>	<b>7</b>
Actividad: Borrador del plan del programa – Socios del programa y establecimiento de metas .....	7
<b>SECCIÓN 5: CÓMO CREAR Y FOMENTAR ASOCIACIONES .....</b>	<b>8</b>
#1 Crear una descripción del programa.....	8
Qué incluir en la descripción de su programa .....	9
#2 Desarrollar un plan para comunicarse con cada socio.....	10
Desarrollar una lista de verificación del plan .....	10
#3 Realice una reunión personal .....	11
#4 Mantenerse en contacto .....	11
#5 Esté atento a posibles nuevos socios .....	11
Cómo obtener apoyo de los líderes locales .....	12
<b>SECCIÓN 6: EL MENSAJE PROMOCIONAL.....</b>	<b>13</b>
Actividad: Promover el programa del CERT .....	13
Promover el programa del CERT.....	14
Actividad: Borrador del plan del programa - Promover con las audiencias meta.....	15
<b>RESUMEN DE LA UNIDAD.....</b>	<b>16</b>

## **SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD**

Al final de esta unidad, podrá describir por qué y cómo promover un programa del CERT local:

- Explicar los resultados esperados de la promoción del programa.
- Encontrar grupos de la comunidad para considerar para la asociación.
- Encontrar estrategias para crear y mantener asociaciones.
- Explicar cómo el proceso de establecimiento de metas se vincula con la promoción del programa.
- Describir los mensajes clave del CERT para incluir en la promoción del programa.
- Encontrar maneras de promover un programa a diferentes audiencias.

Esta unidad cubre:

- Por qué promovemos
- Con quién promovemos
- Cómo ganar apoyo a través de las asociaciones
- La relación entre la promoción del programa y el establecimiento de metas.
- Cómo crear y fomentar asociaciones
- El mensaje promocional

## **SECCIÓN 2: POR QUÉ PROMOVEMOS Y CON QUIÉN PROMOVEMOS**

La promoción del programa encabeza la lista de prioridades para los administradores de programa del CERT. Razones por las que los programas del CERT deben promocionarse:

- Para iniciar el programa.
- Para reclutar voluntarios.
- Para mantener el programa visible.
- Para obtener apoyo de:
  - El público;
  - Posibles patrocinadores;
  - Funcionarios de la comunidad; y
  - Servicios de respuesta profesionales
- Para enseñar a la comunidad sobre la necesidad de la preparación.

Cada miembro de la comunidad, desde los individuos hasta las empresas y funcionarios gubernamentales, tiene un rol importante en la preparación y respuesta. No importa qué tan bien esté organizado un programa del CERT, no puede tener éxito a menos que cuente con el apoyo de esas partes interesadas.

- A veces ese apoyo es pasivo. Es decir, no todas las partes interesadas posibles terminarán siendo voluntarios activos del CERT.
- En algunos casos, las partes interesadas verán la utilidad de tener un rol más activo en el programa del CERT. Ven que el programa del CERT puede ayudarles a ellos y a la comunidad.

Un programa del CERT beneficia a las partes interesadas clave y a la comunidad:

- Es compatible con la administración de emergencias y las agencias asociadas.
- Aumenta la capacidad de la comunidad para responder a emergencias.
- Es un recurso confiable para los servicios de respuesta a emergencia en situaciones que no son de emergencia.
- Mejora la preparación de los hogares y lugares de trabajo.
- Hace que los vecindarios y lugares de trabajo se involucren con la seguridad pública.

### SECCIÓN 3: LA IMPORTANCIA DE LAS ASOCIACIONES

Los posibles socios son partes interesadas que ven la utilidad de tener un rol más activo en el programa del CERT. Se necesitan asociaciones para iniciar y sostener un programa del CERT. Consulte la Tabla 31 para identificar posibles socios y sus beneficios para el CERT en su comunidad.

Tabla 31: La importancia de las asociaciones

Posibles socios	Beneficios para el CERT

Vea la *Lista de verificación para desarrollar socios* en la página siguiente.

Algunos socios (asociaciones de vecinos/propietarios de vivienda, grupos de vigilancia de vecindarios y grupos escolares) son socios "listos para usar". Esta lista de verificación le da algunas ideas para otros socios.

## Lista de verificación para desarrollar socios

Consulte la Tabla 32 a continuación para considerar algunos posibles socios del CERT. Esta lista puede ayudarlo a identificar con quién podría hablar para vender su programa.

Tabla 32: Lista de verificación para desarrollar socios;

Tipo de organización	Contactos posibles
<b>Empresas e industrias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Complejos habitacionales</li> <li><input type="checkbox"/> Grandes empleadores</li> <li><input type="checkbox"/> Empresas de servicios públicos</li> <li><input type="checkbox"/> Empresas de propiedad local</li> <li><input type="checkbox"/> Otro</li> </ul>
<b>Comunicaciones/organizaciones de medios de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Proveedores de cable</li> <li><input type="checkbox"/> Periódicos diarios y semanales</li> <li><input type="checkbox"/> Estaciones de radio</li> <li><input type="checkbox"/> Compañías telefónicas</li> <li><input type="checkbox"/> Estaciones de televisión</li> <li><input type="checkbox"/> Otro:</li> </ul>
<b>Organizaciones sin fines de lucro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Grupos benévolos (Rotarios, Kiwanis, Leones, Jaycees, etc.)</li> <li><input type="checkbox"/> Organizaciones cívicas y de servicio.</li> <li><input type="checkbox"/> Otro:</li> </ul>
<b>Grupos de interés público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Capítulo de la Asociación Americana de Personas Jubiladas</li> <li><input type="checkbox"/> Cámara de Comercio</li> <li><input type="checkbox"/> Grupos ambientalistas</li> <li><input type="checkbox"/> Asociaciones de vecinos/asociaciones de propietarios de vivienda</li> <li><input type="checkbox"/> Grupos de vigilancia vecinal</li> <li><input type="checkbox"/> Organizaciones de padres y maestros</li> <li><input type="checkbox"/> Capítulo de la Cruz Roja Americana</li> <li><input type="checkbox"/> Otro:</li> </ul>
<b>Proveedores de atención de salud</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Servicios médicos de emergencia</li> <li><input type="checkbox"/> Hospitales</li> <li><input type="checkbox"/> Instalaciones de cuidado administrado</li> <li><input type="checkbox"/> Clínicas medicas</li> <li><input type="checkbox"/> Otro:</li> </ul>

Tipo de organización	Contactos posibles
<b>Agencias del gobierno Local</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Funcionarios electos y nombrados</li> <li><input type="checkbox"/> Agencia local de administración de emergencias</li> <li><input type="checkbox"/> Cuerpo de bomberos</li> <li><input type="checkbox"/> Agencias de cumplimiento de la ley</li> <li><input type="checkbox"/> Departamento de planificación y junta de zonificación</li> <li><input type="checkbox"/> Agencia de salud pública</li> <li><input type="checkbox"/> Departamentos de obras públicas</li> <li><input type="checkbox"/> Otro:</li> </ul>
<b>Grupos de fuerza laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Grupos profesionales</li> <li><input type="checkbox"/> Sindicatos locales</li> <li><input type="checkbox"/> Otro:</li> </ul>
<b>Grupos educativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Guarderías y proveedores de cuidado infantil</li> <li><input type="checkbox"/> Superintendente de escuela</li> <li><input type="checkbox"/> Miembros de la junta escolar</li> <li><input type="checkbox"/> Universidades y colegios universitarios</li> <li><input type="checkbox"/> Escuelas vocacionales y técnicas</li> <li><input type="checkbox"/> Otro:</li> </ul>

### **Actividad: Borrador del plan del programa - Identificar posibles socios**

**Propósito:** Esta actividad ayuda a los administradores de programa actuales a identificar las asociaciones importantes existentes que deben continuar. Ayuda a todos los administradores de programa a encontrar grupos en su comunidad para considerar posibles asociaciones.

**Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Complete individualmente la primera columna de la segunda sección, *Socios del programa*.



## **SECCIÓN 4: PROMOCIÓN DEL PROGRAMA Y ESTABLECIMIENTO DE METAS**

La Unidad 2 habló sobre la superposición entre el establecimiento de la visión de su programa y la promoción de su programa.

- Usted debe promover su programa después de establecer una visión del programa.
- Debe incluir los comentarios de otros miembros de la comunidad al establecer la visión del programa.
- La gente debería darle una opinión después de aprender sobre el programa.

Piense en esa superposición en términos de partes interesadas y socios.

- El programa del CERT tiene una visión y algunas metas iniciales.
- El programa del CERT se comunica con un posible socio para explicar cómo este nuevo recurso comunitario (CERT) podría ayudarlos.
- El programa del CERT solicita comentarios y los incluye al establecer las metas finales del programa.
- Esto da como resultado un mayor apoyo para el programa del CERT.

Este método no se utiliza con todos los socios del programa. Un programa del CERT tiene diferentes niveles de socios:

- Con algunos socios, la promoción del programa y el establecimiento de metas están vinculados.
- Con otros, usted primero establece las metas y luego hace la promoción del programa.

El establecimiento de metas y la promoción del programa están vinculados con aquellos cuya aprobación es necesaria para que el programa exista.

El establecimiento de metas y la promoción del programa están separados para los voluntarios y para aquellos con menor participación en el programa.

### **Actividad: Borrador del plan del programa – Socios del programa y establecimiento de metas**

**Propósito:** Esta actividad permite a los administradores de programas repasar la lista de socios actuales y posibles y decidir si deben incluirse en el establecimiento de las metas.

#### **Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Complete individualmente la segunda columna de la segunda sección, *Socios del programa*, anotando si el socio debe incluirse en el establecimiento de metas.

## **SECCIÓN 5: CÓMO CREAR Y FOMENTAR ASOCIACIONES**

Reclutar socios es como formar un equipo ganador. Se necesita una planificación cuidadosa. A menudo, los administradores de programa solo tendrán una oportunidad de presentar el CERT a muchos posibles socios, por lo que deben pensar detenidamente cómo hacerlo.

Hasta este punto, el curso ha cubierto algunos de los conceptos básicos de la promoción de un programa del CERT:

- Establecer buenas metas del programa;
- Encontrar partes interesadas y socios; y
- Describir los posibles beneficios tanto para el programa como para los socios.

El siguiente paso analiza el proceso para crear y fomentar asociaciones. Este proceso incluye cinco pasos:

1. Crear una descripción del programa;
2. Desarrollar un plan para contactar a cada socio;
3. Realizar reuniones individuales;
4. Mantenerse en contacto; y
5. Estar pendiente de posibles nuevos socios.

### **#1 Crear una descripción del programa**

Incluso antes de que un administrador del programa se comunique con un posible socio, el administrador del programa debe tener una idea clara de lo que cubre el programa y de lo que hace. Una descripción del programa, o documento técnico, sobre el método general es la mejor manera de explicar un programa del CERT.

Consulte *Qué incluir en la descripción de su programa* en la página siguiente.

### Qué incluir en la descripción de su programa

Consulte la Tabla 33 para considerar los elementos que se incluirán en la descripción de su programa. A medida que considera las necesidades de su comunidad, puede decidir cubrir otros temas también.

Tabla 33: Qué incluir en la descripción de su programa

Categoría	Preguntas
<b>Situación actual en la comunidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amenazas que enfrenta la comunidad</li> <li>• Necesidades de la población</li> <li>• Número de personal de los servicios de respuesta profesionales</li> <li>• ¿Cómo pueden ayudar los CERT en la respuesta?</li> </ul>
<b>Metas y expectativas del programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción general de lo que harán los CERT en una emergencia o desastre</li> <li>• Cómo trabajarán los CERT con el personal de los servicios de respuesta profesionales</li> <li>• Número de personas capacitadas en el primer año</li> <li>• Número estimado de personas capacitadas durante los primeros cinco años</li> <li>• Cómo mantener los niveles de habilidad</li> </ul>
<b>Estrategia de capacitación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Currículo de la capacitación (Nota: La comunidad puede agregar al currículo de FEMA si la comunidad enfrenta otras amenazas o condiciones inusuales.</li> <li>• Métodos de capacitación</li> </ul>
<b>Organización del equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de equipos: Equipos de vecindarios, equipos de áreas rurales, equipos de lugares de trabajo, equipos de organizaciones sin fines de lucro y otros</li> <li>• Uso del Sistema de Comando de Incidentes (ICS) para administrar la respuesta del CERT</li> </ul>
<b>Enlaces con el sistema de respuesta existente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolos de autoactivación y llamada</li> <li>• Pasos para comunicarse con los servicios de respuesta profesionales</li> <li>• Nivel de control de los servicios de respuesta profesionales</li> </ul>

Los administradores de programa comenzarán por crear un borrador de descripción del programa, luego lo afinarán después de recibir comentarios de los socios. Puede utilizar la información en la descripción final del programa a medida que promueve su programa.

## #2 Desarrollar un plan para comunicarse con cada socio

Medite detenidamente en la forma en que abordará a cada socio que ha seleccionado para que participe.

Hay tres componentes para desarrollar un plan de comunicación con posibles socios. Prepararse para una reunión con un posible socio:

1. Investigar al grupo.
2. Encontrar maneras en que puedan ayudarse mutuamente.
3. Crear puntos de conversación.

Vea *Desarrollar una lista de verificación del plan* a continuación.

### *Desarrollar una lista de verificación del plan*

#### **Investigar al grupo**

1. ¿Qué hace el grupo?
2. ¿Cuáles son sus preocupaciones sobre los desastres y la preparación de la comunidad?
3. ¿Cómo se vincula a la respuesta a emergencias?
4. ¿Qué motiva al grupo?
5. ¿Quién en el grupo podría ser partidario del CERT?

#### **Identificar cómo pueden ayudarse mutuamente**

1. ¿Cómo puede el CERT beneficiar al grupo?
2. ¿Qué puede ofrecer el grupo a CERT?

#### **Crear puntos de conversación a partir de su investigación**

1. Definir el programa del CERT.
2. Explicar lo que puede lograr el programa del CERT cuando recibe apoyo.
3. Dar un mensaje claro sobre por qué el grupo debe unirse y cómo ayudará al dar su apoyo.
4. Explicar qué puede hacer el programa del CERT por la organización, por ejemplo, capacitación, materiales.
5. Dar tiempo personal y, a veces, dinero requiere que los individuos comprendan bien en qué consiste el programa del CERT. Un socio querrá saber, “¿Qué gano yo?” El socio también querrá saber, “¿Por qué es tan importante el CERT?” Tenga una respuesta lista, incluyendo algunas historias de éxito.

### #3 Realice una reunión personal

El siguiente paso es reunirse con una o más personas del grupo. El motivo de la reunión es presentar sus puntos de conversación.

Los siguientes son algunos recordatorios sobre el buen protocolo para una reunión:

- Llegar a tiempo.
- Esté bien preparado (su presentación, copias de la agenda, materiales para compartir).
- Ser claro y breve.
- Asegurarse de escuchar y hablar.
- Terminar la reunión a tiempo.

Hacer un seguimiento de la reunión con una carta/correo electrónico que:

- Agradezca a la persona con la que se reunió;
- Repita brevemente sus puntos clave; e
- Indique cuándo volverá a contactarlos.

### #4 Mantenerse en contacto

Los administradores del programa deben encontrar una persona de contacto dentro del grupo y hablar regularmente con esa persona. La frecuencia de la comunicación depende del tipo de asociación. Por ejemplo, los patrocinadores estarán en contacto con el administrador del programa con mayor frecuencia que con el presidente de un grupo de vigilancia del vecindario.

Trate de que sea una relación donde todos ganen:

- Piense en formas en que puede promover a sus socios al promover el programa del CERT. Por ejemplo, si el programa del CERT tiene una oportunidad con los medios de comunicación, otorgue crédito a los socios.
- Ofrezca servicios al socio (capacitación de los miembros o empleados, acceso a información sobre preparación para emergencias, etc.).
- Facilite hacer negocios con el programa del CERT.

### #5 Esté atento a posibles nuevos socios

Cada comunidad tiene candidatos en el sector público y privado que pueden liderar de manera poderosa y efectiva. Encontrar nuevos socios es un trabajo continuo.

- Mantenga notas de los contactos que haga y los posibles recursos que pueden proporcionar.
- Al reclutar socios, aliéntelos a llamar a otras personas que puedan ayudar al programa del CERT, personal o financieramente.

Consulte *Cómo obtener apoyo de los líderes locales* en la página siguiente.

Proporciona información importante sobre cómo trabajar con algunos socios muy importantes: los líderes comunitarios locales.

### **Cómo obtener apoyo de los líderes locales**

No importa cuánto financiamiento tenga su programa, usted necesita el apoyo de los funcionarios locales elegidos y designados. En la mayoría de las comunidades, necesitará el apoyo de los líderes locales antes de comenzar el programa. Esto se debe a que los líderes locales controlan el financiamiento de los programas.

Para obtener el apoyo de los líderes locales, pruebe estos consejos:

**Investigue primero.** Cuanto más sepa sobre los CERT, qué pueden hacer, cuánto cuestan y cómo pueden beneficiar a la comunidad, mayor confianza logrará de los tomadores de decisión. Usa el documento que preparó para explicar la estrategia de su programa. Esto lo ayudará a asegurarse de poder responder tantas preguntas como sea posible sobre lo que pueden hacer los CERT para los esfuerzos de respuesta de su comunidad. Cuente historias exitosas sobre cómo se han usado los CERT en comunidades similares.

**Decida sobre su método.** El programa del CERT se puede presentar con la idea de que “¡Es un recurso real!” o “¡Es otro programa nuevo!” El primer enfoque sin duda le traerá más éxito. Prepárese para dar ejemplos de cómo el programa del CERT aumenta los recursos de respuesta local y cómo puede hacer que eso suceda en su comunidad.

**Ofrezca el CERT como un posible recurso para otras agencias.** Los miembros del equipo CERT pueden y están dispuestos a ayudar en muchos entornos. Sugiera que pueden ayudar con tareas como instalar detectores de humo y baterías, dar asistencia médica en desfiles locales y eventos comunitarios, o ayudar a dirigir cabinas de concientización sobre seguridad contra incendios en eventos públicos en la estación de bomberos. Cuanto mejor pueda mostrar la función del CERT, mayor probabilidad habrá de que su programa sea aprobado.

**Mantenga a los funcionarios electos al tanto.** Incluya a los funcionarios electos locales en las listas de correo electrónico o boletines para mostrarles lo que está haciendo para que el éxito del CERT y cómo los CERT están beneficiando a la comunidad. Manténgalos al tanto del progreso que está logrando: cuántos voluntarios del CERT ha capacitado, con qué frecuencia se les ha solicitado actuar y si hay una acumulación de solicitudes de capacitación, para que el programa permanezca “en sus mentes”. Cuando su programa demuestre ser valioso, deje que los funcionarios electos obtengan el crédito. Invite a los funcionarios electos locales y a los directores para que entreguen certificados en la graduación. Busque oportunidades para hacer que los funcionarios electos sean una parte visible del programa ante la comunidad.

Si su programa del CERT ya existe pero no cuenta con el apoyo necesario de los líderes locales, intente hacer un ejercicio u otro evento para mostrar cómo funciona el CERT y cómo beneficia a la comunidad. Invite a los funcionarios locales a un ejercicio relacionado con el CERT u organice un ejercicio en un lugar público con atención de los medios de comunicación.

## SECCIÓN 6: EL MENSAJE PROMOCIONAL

Hasta ahora, esta unidad ha cubierto por qué promover, los beneficios de la promoción y con quién promover. Ahora es el momento de hablar sobre el mensaje promocional.

Recuerde los mensajes clave del CERT:

- Seguridad, seguridad, seguridad; “seguridad primero”
- Trabajo en equipo
- Miembros de la comunidad que se ayudan entre sí en el vecindario, el lugar de trabajo, la escuela y otros lugares
- Valorar los voluntarios y el CERT como un activo para la comunidad
- Preparación
- Importancia de la contribución de cada persona
- Practicar, practicar, practicar
- Autosuficiencia y resolución de problemas en lugar del rol de víctima
- Liderazgo
- Capacidad para hacer el mayor bien por el mayor número en el menor tiempo posible

El mensaje promocional que utiliza un programa del CERT y cómo se comunica ese mensaje depende de las necesidades de cada audiencia meta. Lo que le dirá a un empleador grande y cómo lo comunica será diferente de lo que le dice a un grupo de padres y maestros y cómo lo comunica.

### Actividad: Promover el programa del CERT

**Propósito:** Esta actividad divide a los participantes en pequeños grupos para intercambiar ideas sobre técnicas para promover el programa a diferentes audiencias.

#### **Instrucciones:**

1. Divídanse en cinco grupos pequeños.
2. Se asignará una audiencia diferente a cada grupo pequeño.
3. Complete la hoja de trabajo, *Promover el programa del CERT*, en la página siguiente.
4. Esté preparado para describir su plan.

## Promover el programa del CERT

### **Instrucciones:**

Nuestra audiencia meta:

Nuestra meta:

1. Haga una lluvia de ideas sobre los mensajes y las técnicas que utilizará para promover su programa del CERT a esta audiencia meta.
2. Recuerde tener en cuenta las necesidades de cada grupo (CERT y el socio) y lo que uno tiene para ofrecer al otro.
3. Tiene 10 minutos.
4. Presente su plan a todo el grupo.



## **Actividad: Borrador del plan del programa - Promover con las audiencias meta**

**Propósito:** Esta actividad le permite enumerar sus ideas sobre qué mensajes y estrategias promocionales utilizará para los tres socios de su programa del CERT.

**Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Complete individualmente la matriz en la Sección 3, *Promover con las audiencias meta*.

## ***RESUMEN DE LA UNIDAD***

Esta unidad ha examinado la promoción del programa:

- Por qué promovemos y con quién promovemos;
- La importancia de las asociaciones;
- Programa de promoción y establecimiento de metas;
- Cómo crear y fomentar asociaciones; y
- El mensaje promocional.

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

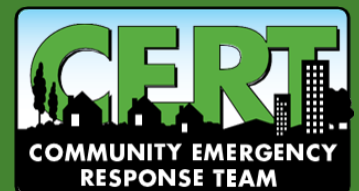


# Unidad 4: Administrador del programa del CERT Trabajo con instructores y voluntarios

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 4: Administrador del programa del CERT Trabajo con instructores y voluntarios

En esta unidad, aprenderá sobre:

- El rol del administrador del programa, el instructor y el voluntario del CERT.** ¿Qué debe esperar del administrador del programa, el instructor y el voluntario?
- Cómo reclutar instructores y voluntarios.** ¿Dónde encontrar y reclutar instructores y voluntarios?
- Orientación de instructores y voluntarios.** ¿Cómo se crea contenido para la solicitud de membresía y se deciden las tareas para los instructores o voluntarios?
- Cómo dar seguimiento a instructores y voluntarios.** ¿A qué información medible debe dar seguimiento sobre los instructores y voluntarios?
- Administración de instructores y voluntarios.** ¿Por qué hay que administrar a los instructores y voluntarios?
- Cómo retener a instructores y voluntarios.** ¿Cómo satisfacer las necesidades de los instructores y voluntarios, comunicarse eficazmente y reconocer su valor?
- Cuándo despedir a un instructor o voluntario.** ¿Qué debe hacer si es necesario despedir a un instructor o voluntario?

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

<b>SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD</b> .....	<b>1</b>
<b>SECCIÓN 2: EL ADMINISTRADOR DEL PROGRAMA DEL CERT, EL INSTRUCTOR Y EL VOLUNTARIO</b> .....	<b>2</b>
Identificar maneras de usar a instructores y voluntarios .....	2
Roles del administrador del programa, instructores y voluntarios.....	3
Creación de una descripción de trabajo .....	5
<b>SECCIÓN 3: #1 RECLUTAMIENTO</b> .....	<b>6</b>
Reclutamiento de voluntarios.....	6
El mensaje de reclutamiento.....	6
El rol de la Capacitación básica del CERT .....	7
Factores a considerar al reclutar instructores.....	7
Actividad: Borrador del plan del programa - Encontrar opciones de reclutamiento .....	8
<b>SECCIÓN 4: ORIENTACIÓN #2</b> .....	<b>10</b>
Establecer estándares .....	10
Formar una relación .....	11
Determinar el trabajo del voluntario .....	12
Preguntas que NO PUEDE hacer.....	12
Ideas finales .....	13
<b>SECCIÓN 5: #3 SEGUIMIENTO</b> .....	<b>14</b>
Justifique su programa.....	14
<b>SECCIÓN 6: #4 ADMINISTRACIÓN</b> .....	<b>16</b>
Actividad: Gestionando un evento CERT .....	17
Administrar un evento CERT .....	17
Escenarios .....	17
Instrucciones: .....	18
<b>SECCIÓN 7: #5 RETENCIÓN</b> .....	<b>19</b>
Necesidades de los voluntarios .....	19
Mantener a los voluntarios.....	19
Actividad: Reconocimiento de los voluntarios.....	20
Reuniones con los voluntarios .....	21
Hacer reuniones valiosas.....	21
Actividad: Borrador del plan del programa - Capturar ideas de retención.....	22
<b>SECCIÓN 8: #6 DESPIDO</b> .....	<b>23</b>
<b>RESUMEN DE LA UNIDAD</b> .....	<b>24</b>
CERT Unidad 4: Materiales adicionales .....	1
Ejemplo de solicitud de membresía .....	24
Ejemplo de cuestionario de antecedentes del instructor .....	31



## **SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD**

Esta unidad analiza los procesos que se pueden utilizar para trabajar con instructores y voluntarios.

Al final de esta unidad, podrá:

- Crear un proceso para trabajar con instructores y voluntarios.
- Describir cómo reclutar y orientar instructores y voluntarios.
- Explicar por qué es importante hacer un seguimiento de los instructores y voluntarios.
- Describir formas de administrar a instructores y voluntarios.
- Encontrar técnicas para retener instructores y voluntarios.
- Encontrar estrategias para despedir a instructores y voluntarios.
- Comprender cómo las actividades pueden ser diferentes entre instructores pagados y voluntarios.

El enfoque de esta unidad es la administración en lugar de la capacitación de instructores y voluntarios.

## **SECCIÓN 2: EL ADMINISTRADOR DEL PROGRAMA DEL CERT, EL INSTRUCTOR Y EL VOLUNTARIO**

El Programa del CERT no podría existir sin instructores y voluntarios. La calidad de los instructores elegidos afecta el éxito temprano o el fracaso del programa más que cualquier otra cosa. Dado que el administrador del programa puede ser el único miembro del personal pagado en un programa del CERT—aunque algunos administradores del programa son voluntarios—los voluntarios no remunerados son la columna vertebral del programa.

Los instructores y voluntarios:

- Ejecutan el curso de Capacitación básica del CERT;
- Dan apoyo administrativo;
- Ejecutan partes del programa;
- Capacitan a voluntarios CERT; y
- Construyen los equipos que sirven a la comunidad.

Es esencial conocer las diferentes formas de interactuar con instructores y voluntarios pagados y voluntarios.

### **Identificar maneras de usar a instructores y voluntarios**

Antes de que un administrador del programa pueda comenzar a reclutar, debe prepararse para el primer instructor o voluntario. Una forma de prepararse es:

- Encontrar los tipos de instructores necesarios.

**RECUERDE:** Los participantes juzgarán el programa según su experiencia con el instructor. Ellos modelarán su propia participación en lo que aprendieron en clase.

- Decidir las formas en que los voluntarios serán utilizados en el programa; esto se puede explicar en la descripción del programa.
- Documentar todas las actividades de administración del programa y del CERT.

Funciones sugeridas para el instructor y voluntario del programa del CERT:

- Entrenar voluntarios CERT.
- Realizar actividades para miembros del CERT:
  - Respuesta a un desastre;
  - Eventos especiales; y
  - Preparación de la comunidad.
- Ayudar a ejecutar el programa, por ejemplo:
  - Administración de datos;
  - Comunicarse con los voluntarios;
  - Trabajar con financiadores y patrocinadores; y
  - Dar seguimiento al material y equipo.

Consulte la sección sobre *Roles del administrador del programa, instructores y voluntarios*.

## ***Roles del administrador del programa, instructores y voluntarios***

### **Administrador del programa del CERT**

Como Administrador del programa del CERT, usted es responsable del éxito general del programa en su comunidad. A continuación se incluye una lista de responsabilidades clave. A medida que trabaja en el desarrollo del programa y después al dar mantenimiento al programa, descubrirá otras responsabilidades. En ese momento, agréguelas a esta lista como un recordatorio de lo que se necesita para ejecutar un programa del CERT.

Un programa exitoso tiene un equipo sólido para ayudar al administrador del programa. Los miembros del equipo pueden tener talentos de liderazgo, instructivos, administrativos y creativos para hacerles sentir que el programa les pertenece. Esto debe tenerse en cuenta al construir el programa.

### **Administración general**

- Crear el plan para comenzar un programa del CERT en la comunidad.
- Crear los formularios y registros o base de datos para dar seguimiento a la capacitación, la participación de los miembros, los ejercicios del programa, los correos y las comunicaciones.
- Crear un presupuesto del programa y obtener financiamiento.
- Mantener registros del programa (financieros, inventarios, base de datos de los miembros del CERT).
- Enviar un boletín electrónico del CERT u otros correos para mantenerse en contacto con los voluntarios actuales del CERT.
- Establecer procedimientos operativos estándar (SOP) para situaciones de desastres y no desastres del CERT.
- Medir y evaluar el rendimiento general del programa.

### **Mercadotecnia**

- Informar a la comunidad sobre el programa para obtener el apoyo de los líderes locales, sindicatos, personal de servicios de respuesta profesional, ciudadanos, empleadores y posibles socios.
- Contactar a los medios de comunicación locales para aumentar el reconocimiento público de lo que los programas del CERT pueden hacer por la comunidad.

### **Capacitación**

Capacitar al personal administrativo para responder a preguntas del público sobre el programa por teléfono y correo electrónico.

- Dar capacitación inicial y de seguimiento, ejercicios de programa y eventos especiales.
- Dar una orientación al comienzo de cada curso; lo cual será menos importante a medida que el programa sea más conocido.
- Encontrar, reclutar, capacitar y programar instructores para entrenar voluntarios.

- Crear y actualizar el contenido del curso, clases complementarias, ejercicios de desarrollo de habilidades y proyectos para los miembros.
- Organizar la logística del programa y el arreglo del aula, reclutar nuevos estudiantes, supervisar las actividades del aula y coordinar oradores de la comunidad para la graduación de la capacitación.
- Para realizar el Curso de Capacitación básica del CERT, generalmente se necesitan los siguientes roles:
  - Responsable del curso - Maneja la logística de la presentación del curso; también puede ser el administrador del programa o el instructor principal. Puede ayudar al instructor principal de otras maneras.
  - Instructor principal – enseña y dirige todos los módulos del curso.
  - Instructor de la unidad – tiene habilidades especiales para enseñar uno o más módulos específicos; también puede ser un experto en la materia (SME).
  - Experto en la materia: proporciona experiencia en una parte específica de un módulo.

Otros cursos de capacitación, por ejemplo, los módulos suplementarios CERT, se pueden ejecutar de manera diferente.

### **Ayuda administrativa pagada o voluntaria**

Un administrador del programa necesita personas confiables y capaces para ayudar a:

- Responder llamadas telefónicas y preguntas cotidianas.
- Ordenar los correos.
- Procesar inscripciones.
- Organizar la logística de la capacitación.
- Mantener la base de datos de miembros CERT.
- Imprimir los materiales del curso, volantes, folletos y otros materiales del CERT.
- Ayudar con un boletín y/o sitio web.

### **Escribir descripciones de trabajo**

Otra forma de prepararse para los voluntarios es escribir descripciones de trabajo.

- El rol del miembro del equipo está bien definido en la Capacitación básica del CERT.
- Anote las descripciones de otros puestos voluntarios del CERT.

Las descripciones de trabajo escritas hacen dos cosas:

1. Le dejan saber al voluntario cuáles son sus expectativas.
2. Le permiten comparar el desempeño y una referencia sobre si el desempeño es deficiente o inaceptable.

Al final de la unidad, habrá una breve charla sobre el despido de un instructor o voluntario, algo que debe tratarse a veces.

Las descripciones de los trabajos no tienen que ser largas o formales, pero deben ser lo más completas posible.

Consulte *Desarrollo de una descripción de trabajo* a continuación.

### **Creación de una descripción de trabajo**

Al crear una descripción de trabajo, piense en:

- Propósito: ¿Cómo ayudará la posición a que el programa logre su misión?
- Responsabilidades: ¿Qué tareas espera que haga el voluntario?
- Calificaciones: ¿Qué conocimientos, habilidades y capacidades (KSA) se necesitan para el trabajo?
- Responsabilidad: ¿El voluntario se reportará directamente a usted u a otro voluntario?
- Compromiso de tiempo: ¿Cuántas horas por semana o mes se necesitan para hacer el trabajo en un tiempo razonable y sin estrés innecesario?
- Duración de la posición: ¿Cuánto tiempo será necesaria la posición? ¿El trabajo es abierto o es solo necesario durante una emergencia?
- Apoyo: ¿Trabjará solo el voluntario o dependerá de otros en el programa (comunicación con voluntarios, promoción del programa, coordinación de capacitación)?

## **SECCIÓN 3: #1 RECLUTAMIENTO**

Un Administrador del programa debe saber cómo encontrar instructores y voluntarios.

### **Reclutamiento de voluntarios**

- La comunicación boca a boca es la mejor manera.
- Grupos existentes: Asociaciones de propietarios de vivienda, grupos comunitarios y de vecindarios, grupos religiosos, grupos de padres y maestros, grupos de personas mayores, grupos étnicos y culturales, lugares de trabajo.
- Grupos con intereses similares: Respuesta a desastres, preparación ante emergencias, clubes de radioaficionados.
- Cualquier persona o grupo con el que hable.

Hay un dilema para reclutar voluntarios del CERT. Comunicarse con grupos “establecidos” es más fácil que tratar de reclutar a las personas una por una, porque:

- Los grupos establecidos ya tienen sus propias razones para trabajar juntos; y
- CERT puede convertirse en parte de la misión de ellos.

Sin embargo, la idea del CERT es que los equipos se forman en función de la ubicación, y los miembros de algunos grupos no están conectados geográficamente.

Los administradores de programa deben estar listos para manejar este posible dilema al momento de reclutar.

### **El mensaje de reclutamiento**

Una vez que haya encontrado grupos a los que dirigirse, debe crear un mensaje de reclutamiento. Este mensaje es diferente a la promoción del programa general (cubierto en la Unidad 3). Este mensaje está destinado específicamente para conseguir nuevos voluntarios. El mensaje de reclutamiento debe tener las siguientes partes:

- Una apertura que llamará la atención del lector.
- Una declaración de necesidad: ¿cuál es el problema que hay que resolver?
- Una declaración de solución: cómo los voluntarios pueden ayudar a resolver el problema
- Una declaración que responde a la pregunta del voluntario sobre si pueden hacer el trabajo
- Una declaración de beneficios: qué gana el voluntario
- A quién contactar para involucrarse: nombre, número de teléfono, correo electrónico

Estas partes deben incluirse sin importar qué medio se use, por ejemplo, anuncio de servicio público, discurso en público o artículo de periódico.

Sea muy claro y directo con las expectativas del programa. ¿Qué le está pidiendo a los voluntarios que hagan?

- ¿Tomar la Capacitación básica del CERT? ¿Existen límites como una edad mínima?
- ¿Unirse a un equipo local?

- ¿Obtener una verificación de antecedentes?
- ¿Ayudar a construir un equipo local?
- ¿Ayudar a coordinar el programa local CERT?
- ¿Ayudar con otras actividades no relacionadas con desastres?

## El rol de la Capacitación básica del CERT

La forma principal de ingresar a un programa del CERT es a través de la Capacitación básica del CERT. Esto ayuda a los participantes a determinar si quieren ser miembros activos del programa o solo quieren la información para su propio uso sin hacer un gran compromiso de tiempo. Los instructores sólidos son fundamentales para una capacitación efectiva.

Las siguientes personas pueden ser buenos instructores CERT:

- Instructores de bomberos y rescate.
  - Especialmente para las unidades de Capacitación básica del CERT 6 (Seguridad contra incendios) y 7 (Operaciones ligeras de búsqueda y rescate)
  - También puede ser útiles para las Unidades de Capacitación básica del CERT 5 (Psicología de los desastres) y 8 (Terrorismo)
- Paramédicos o técnicos de emergencias médicas.
  - Para las Unidades de Capacitación básica del CERT 3 (Operaciones médicas en casos de desastre - Parte 1) y 4 (Operaciones médicas en caso de desastre - Parte 2)
- Personas que han completado el curso de Capacitación básica del CERT y han demostrado que tienen las habilidades y el conocimiento.
  - Para las Unidades de Capacitación básica del CERT 1 (Preparación para desastres) y 2 (Organización CERT)
- Enfermeras
  - Para las unidades de Capacitación básica del CERT 3 (Operaciones médicas en casos de desastre - Parte 1) y 4 (Operaciones médicas en casos de desastre - Parte 2)
- Oficial de control animal o veterinario
  - Respuesta animal I y II
- Operador de radio aficionado o profesional
  - Comunicaciones de emergencia CERT

Se sugiere que al menos dos instructores desarrollen cada sesión juntos:

- Uno debe ser un experto en la materia que conoce el contenido detallado de la sesión.
- Uno debe ser un instructor con conocimiento completo del modelo CERT y de todo el curso.

### **Factores a considerar al reclutar instructores**

Revise las siguientes listas de ventajas y debilidades para ayudar a tomar decisiones sobre los tipos de instructores a elegir.

Tabla 34: Consideraciones para reclutar instructores

Expertos en la materia como instructores CERT	
Ventajas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A menudo tienen experiencia como profesionales de primera respuesta</li> <li>• Pueden tener experiencia de capacitación</li> <li>• Son confiables</li> <li>• Tienen un horario de trabajo fijo</li> <li>• Tienen credibilidad</li> <li>• Si son personal de primera respuesta profesional, pueden fomentar una relación entre los participantes y el departamento.</li> <li>• Están familiarizados con las operaciones CERT.</li> <li>• Pueden tener experiencia de capacitación</li> <li>• Cuestan menos que los profesionales de servicios de respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden no estar familiarizados con el modelo CERT</li> <li>• Pueden no tener experiencia en capacitación</li> <li>• Cuestan más que los voluntarios CERT</li> <li>• Pueden contar historias de “guerra”</li> <li>• Pueden entrar en demasiados detalles para el objetivo de la capacitación</li> <li>• Pueden no tener tanto conocimiento como los expertos en la materia</li> <li>• Pueden no tener experiencia en capacitación</li> <li>• Pueden causar problemas con los profesionales de primera respuesta que sienten que los graduados del CERT les están quitando su trabajo</li> <li>• Pueden no tener experiencia para responder a las preguntas “qué pasa si”</li> <li>• Deben encontrar tiempo para CERT entre sus otras responsabilidades de trabajo</li> </ul>

### Actividad: Borrador del plan del programa - Encontrar opciones de reclutamiento

**Propósito:** Esta actividad le permite encontrar formas de intentar el reclutamiento. También le permite escribir ideas para los mensajes de reclutamiento.

**Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Complete la primera tabla de la cuarta sección, *Trabajo con voluntarios o Trabajo con instructores*, por su cuenta.



A medida que avanza con el resto del módulo, escriba sus ideas para trabajar con instructores y voluntarios en el borrador del plan del programa sobre:

- Orientación de instructores y voluntarios;
- Seguimiento de instructores y voluntarios;
- Administración de instructores y voluntarios; y
- Retención de instructores y voluntarios.

## SECCIÓN 4: ORIENTACIÓN #2

Los instructores deben estar orientados a los procesos del programa, ya sean nuevos o experimentados, junto con todos los voluntarios que terminen el curso de Capacitación básica del CERT y quieran convertirse en miembros activos del CERT. Debe:

- Dar información sobre el Programa Nacional CERT (cubierto en la Capacitación básica del CERT);
- Proporcionar información sobre el programa del CERT local (probablemente habrá sido cubierto en la Capacitación básica del CERT);
- Establecer estándares de rendimiento;
- Conocer y comenzar una relación con nuevos instructores y voluntarios; y
- Decidir cuáles serán las asignaciones de instructor o voluntario.

### Establecer estándares

Además de orientar a los instructores y voluntarios en los programas nacionales y locales del CERT, los administradores de programa deben establecer estándares para los voluntarios desde el inicio de su membresía en el CERT.

La forma en que los participantes del CERT reaccionan y juzgan a los instructores afecta directamente cómo se sienten los participantes acerca del programa del CERT. Los instructores deben dar una imagen positiva del CERT. Deben presentar información verdadera y confiable para reducir la responsabilidad ante terceros de parte del programa. Los administradores de programa pueden tomar estos pasos para asegurarse de que los instructores sean un beneficio para el programa:

- Establecer normas de capacitación y normas de seguridad para la capacitación.
- Enseñar a todos los instructores sobre sus responsabilidades para llevar a cabo una capacitación segura y eficaz.
- Asegurarse de que todos los instructores se preparen para cumplir los objetivos de sus sesiones.
- Traer coinstructores para ayudar a los instructores en todas las actividades.
- Asegurarse de que todos los instructores muestren un comportamiento de seguridad adecuado, por ejemplo, equipo de seguridad para todas las demostraciones.
- Asegurarse de que los instructores entiendan que pueden dar permiso a los participantes para no hacer una actividad si tienen una afección que se puede empeorar al participar.

La orientación comienza en la sesión informativa cuando el administrador del programa proporciona la siguiente información:

- ¿Qué es el modelo CERT?
  - Valores CERT.
  - La preparación individual y familiar es lo primero.
  - Cómo funcionan los equipos (organización, pasos para la activación, formas en que los equipos se comunican).
- Los estándares que siguen los voluntarios.

- Las actividades del programa local CERT.
  - Respuesta ante desastres.
  - Servicios de voluntariado.
  - Educación pública.
- Las expectativas del administrador del programa.
  - Estándares de capacitación, por ejemplo, que se seguirá el plan de lección.
  - La importancia de la seguridad, dar el ejemplo de un comportamiento seguro y el uso de equipo de seguridad para todas las demostraciones y ejercicios.
  - Estándares de comportamiento.
  - La importancia de respetar la decisión de cualquier participante de no hacer una actividad.

El comportamiento de los voluntarios afecta la forma en que el personal de servicios de respuesta a emergencias, los funcionarios públicos y los miembros de la comunidad verán el programa local. Solo se necesitan algunos incidentes negativos para dañar la credibilidad de un programa del CERT local y su reputación para dar capacitación y apoyo a los voluntarios.

A algunos funcionarios les preocupa que los voluntarios estén siendo capacitados y respondan a emergencias sin instrucciones. Enfatice la importancia del control de calidad del CERT y la credibilidad de los ciudadanos voluntarios.

- Los administradores de programa deben asegurarse de que su equipo sea visto como un grupo capaz con voluntarios capacitados que siguen cuidadosamente las instrucciones de su cadena de mando y brindan un apoyo valioso para los esfuerzos de respuesta profesional.
- Un equipo que se comporte según los estándares CERT aceptados será respetado y se le pedirá ayuda con mayor frecuencia cuando se presenten necesidades en la comunidad.

Los administradores de programa pueden hacer una guía operativa estándar para los nuevos miembros que cubra las expectativas, tales como:

- Cuál es la participación aceptable en el programa;
- Cómo mantener un estado activo;
- Cómo cumplir con los estándares de comportamiento;
- Cómo seguir la cadena de mando del equipo;
- Cuándo diferir a los profesionales de primera respuesta; y
- Cómo cuidar al equipo que se le ha entregado.

## Formar una relación

Los administradores de programa pueden tener una idea general de si una persona puede ser un buen instructor o voluntario al revisar los documentos iniciales, el cuestionario de antecedentes para posibles instructores o la solicitud de membresía para posibles voluntarios, antes de sentarse a hablar. Elija algunas partes de esta información básica para discutir más en la reunión cara a cara y decida si un potencial

instructor será un beneficio para el programa. El ejemplo de cuestionario y los documentos de solicitud se incluyen en la sección de *Materiales adicionales* al final de esta unidad.

Durante la discusión, tómese el tiempo para aprender sobre:

- Áreas de especialización;
- Brechas en su experiencia que se deben llenar antes de la capacitación;
- Qué capacitación a nivel de instructores ya han completado;
- Cuánta capacitación han recibido; y
- Qué evaluación han recibido como instructores (solicite una muestra de las evaluaciones anteriores).

Al firmar el formulario de membresía del CERT, el voluntario se compromete con el programa del CERT, sus requisitos y con el administrador del programa como líder del programa. Los pasos para ser miembro después de recibir la solicitud firmada y hacer una entrevista pueden incluir:

- El administrador del programa realiza una verificación de antecedentes del voluntario; esto puede ser opcional, dependiendo de la agencia de gobierno del programa CET.
- El administrador del programa obtiene una tarjeta de identificación CERT, si el programa local emite estas tarjetas.
- El administrador del programa agrega el nombre del voluntario, la dirección, el correo electrónico, el número de teléfono y cualquier otra información necesaria en la base de datos de miembros del CERT de la localidad.

## Determinar el trabajo del voluntario

La mayoría de los voluntarios querrán ser parte de un CERT. Pero hay muchas maneras en que un voluntario puede ayudar. Un voluntario CERT que sabe de contabilidad puede ayudar al administrador del programa con la contabilidad. Un voluntario CERT con habilidades de diseño gráfico puede diseñar folletos. ¡Conozca a sus voluntarios para que no se pierda estas oportunidades! Haga el mejor uso de sus instructores y voluntarios:

- Hágales saber acerca de otras oportunidades durante la orientación.
- Hable con ellos para conocer sus fortalezas y habilidades especiales que podrían servir al programa del CERT.
- Incluya una pregunta en el cuestionario de antecedentes o en la solicitud sobre las habilidades que tienen que podrían ser útiles al programa.

## Preguntas que NO PUEDE hacer

Hay algunas preguntas que legalmente no puede hacer en una entrevista. Estas incluyen preguntas sobre:

- Raza, origen nacional o lugar de nacimiento
- Estado civil
- Afiliación religiosa

- Tarjeta de crédito o propiedad de la casa
- Edad, altura o peso
- Embarazo o arreglos de cuidado infantil
- Expediente de arresto (pero se permiten verificaciones de antecedentes penales)
- Dado de baja del servicio militar
- Cuánto tiempo han vivido en la comunidad
- Estado de salud. La excepción es una pregunta específica sobre si el solicitante puede realizar una tarea física específica necesaria para el trabajo (por ejemplo, levantar 50 lb).
- Como regla general, no pregunte nada que no esté directamente relacionado con la capacidad del solicitante para realizar el trabajo voluntario específico.

### **Ideas finales**

La orientación puede ser parte de una actividad divertida, por ejemplo, una cena informal para nuevos voluntarios. Tal evento establece un tono de bienvenida y le da a los nuevos instructores y voluntarios la oportunidad de conocer de forma casual a otros instructores y voluntarios.

## SECCIÓN 5: #3 SEGUIMIENTO

A continuación presentamos alguna de la información que debe mantener sobre los voluntarios:

- Información del contacto;
- Fecha de graduación de la Capacitación básica del CERT;
- Estado activo/no activo;
- Rol establecido dentro del equipo o programa;
- Número de horas que ha servido;
- Capacitación suplementaria y ejercicios completados y fechas de finalización;
- Equipo que se les ha entregado; y
- Sus habilidades y especialidades.

Para los instructores, debe recopilar y mantener la siguiente información:

- Información del contacto;
- Disponibilidad general;
- Unidades que pueden enseñar;
- Otras habilidades y especialidades;
- Número de horas que ha enseñado (especialmente si las horas son donadas); y
- Resultados de evaluación.

Si el programa de bomberos patrocina el programa, es bueno saber dónde se encuentran los voluntarios en el Área de Manejo de Incendios (FMA). Si está patrocinado por el departamento de policía, es bueno saber dónde viven los voluntarios por precinto. Esto le permitirá responder a las solicitudes de ubicaciones de voluntarios (identifíquelas según las subdivisiones operativas de los departamentos).

La información de seguimiento se utiliza de muchas maneras:

- Seguimiento de quién está en el programa;
- Saber a quién recurrir en situaciones de respuesta especial (por ejemplo, alguien entrenado en respuesta a animales);
- Saber quién tiene qué habilidades y si están al día;
- Saber dónde está su equipo y qué recuperar cuando alguien abandona el programa;
- Saber cómo comunicarse con la familia del voluntario si hay una emergencia; y
- Ser capaz de justificar el programa ante los financiadores y mostrar qué servicios está prestando a la comunidad; horas que cuentan al presentar documentos al Estado para reembolso después de un desastre.

### Justifique su programa

Los voluntarios CERT dan su tiempo y energía para aprender cómo servir a su comunidad y, una vez que están capacitados, se convierten en un activo valioso de la comunidad. Los miembros capacitados del CERT realizan tareas que de otra manera tendrían que ser realizadas por un oficial de policía, bombero u otro empleado pagado. De esta manera, los miembros del CERT pueden ahorrar a una comunidad miles de dólares o mejorar otros programas a un costo bajo o sin costo alguno.

Ejemplo de cómo usar la información de seguimiento:

“En el último año, el programa del CERT se sumó a la capacidad de respuesta de esta comunidad al brindar “xx” horas de respuesta a desastres y “xx” horas de atención al manejo de tráfico y de multitudes en eventos comunitarios. Este servicio hubiera costado \$\$\$ a esta comunidad si se hubieran utilizado servicios de respuesta pagados”.

El seguimiento de los voluntarios también se aborda en la Unidad 5, *Obtención y Administración de recursos*. El mensaje clave aquí es que la información debe ser recopilada y mantenida.

## SECCIÓN 6: #4 ADMINISTRACIÓN

Un Administrador del programa necesita administrar cuidadosamente a los instructores y voluntarios para:

- Ser aceptados como parte del sistema de respuesta de emergencia de la comunidad. El programa del CERT debe ser responsable. Solo se requieren algunos incidentes para desacreditar el programa.
- Asegúrese de que se cumplan las expectativas del programa.
- El programa no puede sobrevivir sin un grupo confiable de instructores y voluntarios. Se necesita trabajo para mantenerlos.

Consulte la Tabla 35 para considerar las pequeñas diferencias entre las tareas de administración para instructores y voluntarios.

Tabla 35: Diferencias entre las tareas de administración

Tarea de Administración	Instructor	Voluntario
<b>Capacitar</b>	Asegúrese de que estén calificados para enseñar.	Asegúrese de que tengan las habilidades para hacer la tarea.
<b>Asignar</b>	Repase la tarea y brinde la información/herramientas necesarias.	Repase la tarea y brinde la información/herramientas necesarias.
<b>Monitorear</b>	Observe la sesión de capacitación y reúna comentarios de los participantes.	Supervise la tarea e intervenga cuando sea necesario.
<b>Evaluar</b>	Dé retroalimentación después del evento; haga una sesión de reflexión con los voluntarios.	Dé su opinión y discútalo con los voluntarios después del evento.

Durante la activación del CERT, algunas de las tareas de administración se realizan a nivel de equipo. El administrador del programa no podrá hacer toda la administración por sí mismo, pero tiene la responsabilidad general de asegurarse de que se haga.

La administración de los voluntarios es diferente de la administración del personal. Los voluntarios no son empleados y pueden irse sin previo aviso. Uno o más voluntarios insatisfechos pueden ser muy dañinos. Un administrador del programa necesita:

- Mantener a los voluntarios entusiasmados por ser parte del programa del CERT reconociendo su rol.
- Sostener el compromiso de los voluntarios, sus habilidades individuales y sus habilidades como equipo.



Este esfuerzo lleva tiempo y no se puede ignorar cuando otras cosas parecen ser más importantes.

Los administradores experimentados del programa del CERT han tenido éxito en la capacitación y la administración de sus instructores siguiendo los pasos que se detallan a continuación.

- **Paso 1:** Dar una orientación al programa del CERT y a la capacitación.
- **Paso 2:** Dar tiempo a los nuevos instructores para que revisen los materiales cuidadosamente.
- **Paso 3:** Si el programa del CERT está recién comenzando, haga un ensayo de la capacitación.
- **Etapa 4:** Exija que los nuevos instructores vean o participen en la capacitación antes de enseñar su primera sesión.
- **Paso 5:** Lleve a cabo una sesión de práctica para que los nuevos instructores presenten el módulo que enseñarán al administrador del programa y a otros instructores.
- **Paso 6:** Exija que los nuevos instructores den la capacitación conjuntamente con un instructor experimentado.
- **Paso 7:** Observe la sesión de capacitación real.
- **Paso 8:** Organice una reunión después de la capacitación para informar y señalar los cambios que se realizarán en sesiones futuras.
- **Paso 9:** Brinde retroalimentación correctiva a los instructores uno a uno.

La retroalimentación en cada punto es importante para desarrollar buenos instructores.

- Antes: Asegúrese de que todos los instructores sepan cuáles son las expectativas del administrador del programa para ellos y para la capacitación.
- Después: Haga una crítica útil de las habilidades de capacitación y verifique para asegurarse de que agreguen las lecciones aprendidas en las clases futuras.

## Actividad: Gestionando un evento CERT

**Propósito:** Esta actividad divide a los participantes en pequeños grupos para intercambiar ideas sobre las tareas de administración para diferentes escenarios.

### **Instrucciones:**

1. Dividirse en cinco grupos pequeños.
2. Para el escenario asignado a su grupo pequeño (vea la página siguiente), complete la hoja de trabajo, *Administrar un evento CERT*.
3. Presentar el plan a todo el grupo.

## Administrar un evento CERT

### **Escenarios**

1. La feria anual del condado se lleva a cabo en un mes. Se le ha pedido a su programa del CERT que ayude con el estacionamiento y el tráfico.
2. Puede haber grandes inundaciones en una comunidad vecina. Se le ha pedido a su programa del CERT que ayude con colocar sacos de arena.

3. Se le pidió a su programa del CERT que ayude a instalar detectores de humo en tres edificios de apartamentos que en su mayoría albergan a residentes adultos mayores de bajos ingresos.
4. El departamento de policía local está buscando a un hombre desaparecido. Necesitan buscar en tierra y agua y el área de búsqueda es más grande de lo que pueden cubrir. Han pedido ayuda al programa del CERT.
5. Tormentas severas han barrido el área y el centro de comando está abrumado con llamadas y con datos que deben ingresarse. Han pedido ayuda al programa del CERT.

**Instrucciones:**

1. Haga una lluvia de ideas sobre cómo manejaría el evento asignado a su pequeño grupo.
2. Puede asumir que los voluntarios están capacitados. Hable acerca de la asignación, el monitoreo y la evaluación y retroalimentación posterior al evento.
3. Tiene 10 minutos.
4. Presente su plan a todo el grupo.

## **SECCIÓN 7: #5 RETENCIÓN**

Ya sea que se les pague o que donen su tiempo, los instructores y voluntarios deben ser reconocidos, apreciados y sentir que están haciendo una diferencia. Mantenerlos involucrados es importante. No habría ningún programa sin voluntarios o capacitación de voluntarios. El reconocimiento no tiene que ser elaborado o formal. Incluso un simple agradecimiento hace una gran diferencia.

Los instructores voluntarios que donan su tiempo necesitan un reconocimiento adicional. Muchos programas hacen un esfuerzo especial para que los instructores voluntarios reciban un certificado anual presentado por el Jefe de Bomberos o un funcionario electo clave.

### **Necesidades de los voluntarios**

Comprender las motivaciones de un voluntario facilitará su apoyo y ayudará a garantizar que se sientan bien al contribuir con el programa.

¿Por qué la gente desea ser un voluntario?

- Servir: ser parte de algo más grande que ellos mismos que también les afecta a ellos.
- Ayudar: espíritu de altruismo, el deseo de dar o ayudar
- Aprender: especialmente aprender algo que ellos ven como valioso.
- Pertenecer: ser parte de un grupo que comparte creencias o intereses.

Comprender por qué las personas desean ser voluntarios es solo una parte de la ecuación. Explica lo que los llevó al CERT.

Los administradores de programa también necesitan entender lo que necesitan los voluntarios. Esto suele ser difícil de expresar para los voluntarios, pero prestar atención a las necesidades es lo que hará que los voluntarios quieran quedarse.

Algunas necesidades de los voluntarios son:

- Ser respetados por sus habilidades y por lo que tienen para ofrecer.
- Sentirse capaces de hacer el trabajo.
- Sentirse necesitados, que estar allí hace la diferencia.
- Que no se les pida hacer más de lo que pueden; prestando atención a cualquier limitación física o de otro tipo.
- Sentirse atendidos; que a alguien le importa cómo están o cómo se sienten.
- Sentirse apreciados un simple gracias rinde mucho

### **Mantener a los voluntarios**

Parte de la retención es dar capacitación y ejercicios para asegurarse de que se mantengan las habilidades de los voluntarios.

- Los voluntarios con habilidades oxidadas se sentirán inseguros y tendrán un mal desempeño.
- Los voluntarios no calificados son un riesgo para el programa.

La Capacitación básica del CERT, la capacitación complementaria y los ejercicios/simulacros son formas importantes de retener voluntarios. Más información sobre esto se proporcionará más adelante en el curso como parte de la Unidad 6, Capacitación y ejercicios.

Pedir ayuda a los voluntarios tan a menudo como sea posible les ayuda a sentirse respetados, capaces y necesarios. No espere una emergencia; los miembros del CERT también pueden ayudar en situaciones que no sean de emergencia.

Ejemplos de actividades que no son de emergencia incluyen:

- Ayudar con la administración de multitudes/tráfico en grandes eventos comunitarios;
- Dar presentaciones sobre la preparación de la comunidad;
- Ayudar con campañas de instalación de detectores de humo; y
- Crear apoyo político y capital político para el programa a través del uso de voluntarios CERT para ocasiones no de emergencia.

Otra parte de la retención es encontrar maneras de reconocer a los voluntarios. Cualquiera que sea el método de reconocimiento de los voluntarios, para ser efectivo debe ser:

- Sincero;
- Continuo;
- Incluir a todos los voluntarios;
- Variado (tanto formal como informal); y
- Significativo para el individuo.

Algunas otras formas de retener voluntarios:

- Asegúrese de que la asignación sea una buena combinación para las habilidades e intereses de la persona.
- Asegúrese de que los voluntarios tengan los recursos que necesitan para realizar las tareas asignadas.
- Comparta con los voluntarios los comentarios que el programa recibe sobre el impacto de su trabajo.
- ¡Cree un ambiente agradable!

## **Actividad: Reconocimiento de los voluntarios**

**Propósito:** Esta actividad divide a los participantes en grupos pequeños para diseñar oportunidades de reconocimiento de los voluntarios.

### **Instrucciones:**

1. Dividirse en cuatro grupos pequeños. Asegúrese de que haya al menos un administrador del programa experimentado en cada grupo.
2. Asignaciones:
  - Grupo 1: Diseñar un evento formal de reconocimiento de los voluntarios CERT.

- Grupo 2: Enumerar 8 a 10 cosas pequeñas e informales que un programa puede hacer para retener a los voluntarios.
  - Grupo #3: Hacer un plan para comunicarse con los voluntarios. Hacer una lista de los tipos de cosas para comunicar a ellos y tres a cinco maneras de hacerlo.
  - Grupo # 4: Diseñar un evento social de reconocimiento a los voluntarios CERT.
3. Completar la hoja de trabajo, *Reconocimiento de los voluntarios*, en la página siguiente.
  4. Repasar las instrucciones:
    - Recuerde que los fondos pueden ser escasos. ¡Sea creativo!
    - Tiene 10 minutos.
    - Presentar a todo el grupo.

## Reuniones con los voluntarios

Un evento integrado de los programas del CERT es la reunión periódica con los voluntarios. Puede usarse para muchas actividades de voluntariado: capacitación, reconocimiento y socialización.

### *Hacer reuniones valiosas*

#### **Tener una razón para reunirse.**

Siempre tenga una razón u objetivo para su reunión. No tenga una reunión solo porque crea que la necesita. Tenga un objetivo para cada reunión y cumpla ese objetivo. Esto hará que los participantes sientan que la reunión tiene un significado.

#### **Establecer una agenda.**

Se necesita una agenda escrita para una reunión efectiva y productiva. Esto hará que la reunión sea más fluida y que los participantes sepan qué esperar. Mostrará que no está perdiendo el tiempo y le ayudará a mantenerse enfocado y a tiempo.

#### **Hacerlo agradable.**

¡Haga las reuniones agradables! Intente agregar alguna parte interesante, emocionante y divertida. Tal vez un juego de terminología de desastres o 20 preguntas? Intente hacer algo para ayudarlos a disfrutar de la reunión y que quieran volver al próximo evento.

#### **Ser breve.**

Nadie tiene tiempo o esfuerzo para perder. Mantenga sus reuniones cortas y al punto. Una agenda y uno o dos objetivos le ayudarán, pero debe ser breve. ¡Manténgase enfocado y, si termina temprano, agrádzcales y déjalos ir temprano! A menos que esté haciendo alguna capacitación o ejercicio importante, evite ir más allá de dos horas.

#### **Ofrecer comida y refrescos.**

Trate de dar a sus participantes algún tipo de refrigerio durante las reuniones. Incluso si no es más que un refresco o agua embotellada. Si está realizando una actividad al aire

libre o un ejercicio, es importante proporcionar líquidos para la hidratación. Piense en elegir alimentos saludables en lugar de donas y café.

**Expandir la capacitación.**

La expansión más allá del curso inicial de Capacitación básica del CERT es una manera fácil de mantener a los miembros del CERT interesados y motivados a permanecer en su programa. También es una excelente manera de ampliar sus capacidades.

**Actividad: Borrador del plan del programa - Capturar ideas de retención**

**Propósito:** Esta actividad permite a los administradores de programa capturar ideas sobre formas de retener voluntarios.

**Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Complete la segunda parte de la cuarta sección, *Trabajo con voluntarios, retención*, por su cuenta.

## **SECCIÓN 8: #6 DESPIDO**

La otra cara de retener a un instructor o voluntario es tener que despedir a alguien. El despido debe mantenerse para aquellos momentos en que:

- Todas las demás acciones han fallado.
- Hay una violación comprobada del código de conducta del programa.
- Ha habido una falta grave de conducta, como robo, abuso, estar bajo la influencia de drogas o alcohol, o mostrar indiferencia por la seguridad de los participantes del CERT.

Durante la orientación, los instructores y voluntarios deben conocer la política disciplinaria y la posibilidad de despido si no cumplen con las expectativas y los estándares establecidos por el programa. Los despidos son raros, pero ocurren. La esperanza es que a través de evaluaciones y comentarios regulares, se puedan evitar tales situaciones.

Algunas pautas para los administradores de programa en caso de que tengan una situación preocupante:

- Documente sus inquietudes y sus acciones.
- Asegúrese de que sus comentarios sean veraces.
- Céntrese en el trabajo, no en la persona.

Siga los protocolos del programa para las acciones disciplinarias. Los niveles de acción correctiva deben incluirse en el protocolo, por ejemplo:

- Capacitación o supervisión adicional;
- Reasignación;
- Suspensión; y
- Despido.

## ***RESUMEN DE LA UNIDAD***

Esta unidad ha abordado:

- Reclutamiento de instructores y voluntarios;
- Orientación de instructores y voluntarios;
- Seguimiento de instructores y voluntarios;
- Administración de instructores y voluntarios;
- Retención de instructores y voluntarios; y
- Despido de un instructor o voluntario.



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



# CERT Unidad 4: Materiales adicionales

Ejemplo de solicitud de membresía



**FEMA**



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## Ejemplo de solicitud de membresía



**Condado de Grand Island-Hall**  
**Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (CERT)**  
**Solicitud de membresía**



Volver a:  
Administración de emergencias del condado de Grand Island-Hall  
Programa del CERT  
100 East 1st Street  
Grand Island, NE 68801

Nombre:

Apellido

Nombre

Inicial segundo nombre

Dirección:

Ciudad/Estado/Código postal:

Dirección del trabajo:

¿Trabaja actualmente? Sí es así, ¿cómo?

Su teléfono residencial:

Teléfono de trabajo:

Teléfono celular:

Correo electrónico:

¿Tiene una forma alternativa de contacto? (fax, buscapersonas, etc.):

---

Fecha de nacimiento:

¿Es legalmente un adulto?

Sí  No

¿Tiene alguna afección física o médica que pueda afectar su participación en algunas de las actividades de este programa? Por favor explique:

---

---

Nombre	Dirección completa	Teléfono	Relación

Capacitación básica del CERT

Fecha de finalización:

Lugar:

Organización patrocinadora:

## **INTENCIÓN/AUTORIZACIÓN PARA OBTENER INFORME DE ANTECEDENTES PARA VOLUNTARIOS CERT**

### AVISO

La Ciudad de Grand Island realiza una evaluación y una investigación de antecedentes penales de los solicitantes que incluyen un informe de investigación, que puede incluir consultas sobre el carácter, reputación general, características personales y modo de vida del solicitante. El informe puede incluir entrevistas personales con empleadores e instituciones educativas.

Además, se puede solicitar un historial de antecedentes penales y civiles, historial de conducción, verificación educativa e historial laboral. Un voluntario tiene derecho a solicitar una divulgación completa y precisa de la naturaleza y el alcance del informe de investigación solicitado. Su solicitud debe hacerse por escrito dentro de un período de tiempo razonable a partir de la recepción de este aviso. También puede tener derechos adicionales de acuerdo con las leyes estatales y locales.

### AUTORIZACIÓN

Por la presente certifico que se me ha informado sobre los deberes del puesto de voluntario para el que estoy presentando una solicitud. Además, certifico que la información que hasta ahora he proporcionado a la Ciudad de Grand Island es precisa y completa, a mi leal saber y entender. Entiendo que la falsificación, tergiversación u omisión de cualquier material o información que haya suministrado se puede usar para descalificar mi condición como miembro del CERT. Entiendo que la Ciudad de Grand Island verificará la información proporcionada en las solicitudes y doy autorización a hacerlo. También autorizo a la Ciudad de Grand Island y/o sus agentes, a realizar las consultas que considere apropiadas para obtener dicha verificación. Autorizo a cualquier persona y/o agencia contactada por la Ciudad de Grand Island o sus agentes a proporcionar toda la información necesaria que pueda ser solicitada, incluidos los informes de crédito del consumidor o de investigación del consumidor. Libero a la Ciudad de Grand Island, a sus agentes y a cualquier persona o institución que proporcione a la Ciudad de Grand Island información relacionada con esta solicitud, de toda responsabilidad por acción adversa o daño que pueda resultar de la investigación, divulgación o uso de dicha información.

Esta autorización permanecerá en vigencia durante el curso de la participación en CERT y se puede utilizar en relación con futuras decisiones relacionadas con mi participación en CERT.

He leído y entiendo el aviso anterior y por la presente autorizo la obtención y divulgación de dicha información.

Nombre en letra de molde del solicitante:

Fecha de nacimiento:

Firma del solicitante:

Fecha:

**NOTA: UN ARRESTO NO PUEDE PROHIBIR AUTOMÁTICAMENTE LA ACEPTACIÓN EN UNA POSICIÓN DE VOLUNTARIADO.**

Información de arrestos

¿Alguna vez lo arrestaron, acusaron, “interrogaron como parte acusada” o lo declararon culpable de un delito mayor o menor, incluidos los cargos de una corte militar y marcial? (Omitir infracciones de tráfico).

Sí:      No:      En caso afirmativo, complete lo siguiente:

Agencia policial

<u>Delito acusado</u>	<u>Ciudad y Estado</u>	<u>Fecha</u>	<u>Disposición del caso</u>
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Si fue condenado, ¿cuál fue la naturaleza de su(s) ofensa(s)?

Fecha de condena(s)

¿Está en libertad condicional/probatoria? Sí      No\_

Estado actual de la condena

¿Alguna vez ha estado encarcelado en un centro penitenciario/de detención?

1. En caso afirmativo, indique el nombre y la ubicación del establecimiento.
2. Fecha y duración del encarcelamiento.
3. Fecha de exoneración y estado actual.

**Firmas**

Entiendo que al ser voluntario con la organización CERT aprenderé ciertas habilidades básicas destinadas a ayudarme a prestar asistencia a los demás solo cuando lo considere seguro y necesario hacer. No tengo la obligación, en virtud de haber recibido

esta capacitación, de prestar ayuda o involucrarme en ninguna actividad que me haga sentir incómodo o que tenga el potencial de causarme lesiones físicas o emocionales.

Reconozco el hecho de que recibiré un “Certificado de finalización” solo al asistir a todas las sesiones de este curso y al completar el examen final y el ejercicio. Entiendo que todos los equipos que me entregó el Departamento de Administración de Emergencias son propiedad de la Ciudad de Grand Island y que se espera que los devuelva en buenas condiciones si abandono el programa o el área.

Con esta firma, afirmo que comprendo que, al actuar como voluntario del CERT, solo puedo:

1. Actuar en el ámbito de mis funciones oficiales, y
2. Actuar en pro de un fin público.

Entiendo que mi desviación de lo anterior puede resultar en responsabilidad personal. También he leído y acepto firmar el formulario de consentimiento informado adjunto.

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_

Nombre en letra de molde



## **CONSENTIMIENTO INFORMADO, RENUNCIA Y ACUERDO DE EXONERACIÓN PARA EL EQUIPO COMUNITARIO DE RESPUESTA DE EMERGENCIAS DEL CONDADO DE HALL/CIUDAD DE GRAND ISLAND**

Los abajo firmantes, que tienen al menos dieciocho años de edad, y en consideración para la aceptación, aprobación y participación en el Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (CERT), patrocinado por el Condado de Hall, en lo sucesivo denominado "Condado" y Grand Island City, una municipalidad autónoma bajo las leyes del estado de Nebraska, en lo sucesivo denominada "Ciudad", por la presente otorgo mi acuerdo a esta renuncia y exoneración.

Reconozco que el Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (CERT) involucrará trabajo físico y puede conllevar un riesgo de lesiones personales. Además, reconozco que existen peligros naturales y provocados por el hombre, condiciones ambientales, enfermedades y otros riesgos que, en combinación con mis acciones, pueden causarme lesiones. Por la presente, acepto asumir todos los riesgos que pueden estar asociados o pueden resultar de mi participación en el programa, incluido, entre otros, el transporte hacia y desde los sitios de voluntariado, la extinción de incendios pequeños, la atención médica en casos de desastre (por ejemplo, el control de sangrado, tratamiento del shock, tratamiento de esguinces y fracturas, apertura de vías respiratorias, transporte de pacientes, etc.) realizando actividades ligeras de búsqueda y rescate (por ejemplo, encofrado y apalancamiento, transporte de extracción de la víctima, etc.) y otras actividades similares.

Reconozco que estas actividades del programa involucrarán actividad física y pueden causar incomodidad física y emocional. Declaro que estoy libre de cualquier problema del corazón conocido u otros problemas de salud graves que puedan impedirme participar en alguna de las actividades asociadas con este programa. Además, declaro que estoy físicamente apto para participar en las actividades de este programa.

Certifico que tengo seguro médico para cubrir el costo de cualquier emergencia u otra atención médica que pueda recibir por una enfermedad o lesión. Certifico que si no tengo seguro médico, seré personalmente responsable del costo de cualquier emergencia u otra atención médica. Estoy de acuerdo en liberar de responsabilidad al condado de Hall y a la Ciudad de Grand Island, a sus agencias, departamentos, funcionarios, empleados, agentes y a todos los patrocinadores y al personal de dicha entidad o persona, sus representantes, agentes, afiliados, directores, servidores, voluntarios y empleados por el costo de cualquier atención médica que yo reciba mientras participo en este programa o como resultado de ello.

Además, acepto exonerar al condado de Hall y a la Ciudad de Grand Island, a sus agencias, departamentos, funcionarios, empleados, agentes (entidad y personas según corresponda) y a todos los patrocinadores y personal de dicha entidad o persona, sus representantes, agentes, afiliados, directores, funcionarios, voluntarios y empleados de cualquier responsabilidad, reclamos, demandas, acciones y causas de cualquier tipo por cualquier reclamo de pérdida, daño, lesión, enfermedad, honorarios de abogados o daños de cualquier tipo o naturaleza que surja contra mí por cualquiera y todas las actividades asociadas con las actividades antes mencionadas.

Además, por la presente exoneró a las entidades y personas mencionadas anteriormente de toda responsabilidad, negligencia o incumplimiento de la garantía asociada con lesiones o daños por cualquier reclamo de mi familia, patrimonio, herederos o cesionarios o personas de cualquier otra manera relacionadas con las actividades antes mencionadas.

#### CONSENTIMIENTO

Se otorga consentimiento expreso, en caso de lesión, para cualquier ayuda médica de emergencia, anestesia y operación, si en opinión del médico tratante, tal tratamiento es necesario.

HE LEÍDO CUIDADOSAMENTE Y ENTIENDO LOS CONTENIDOS DEL TEXTO ANTERIOR Y ES MI INTENCIÓN QUE ESPECÍFICAMENTE CUBRA CUALQUIER PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DEL EQUIPO COMUNITARIO DE RESPUESTA DE EMERGENCIAS PATROCINADO POR EL CONDADO DE HALL Y GRAND ISLAND.

Nombre:

Firma:

Fecha:

Testigo:

Firma del testigo:

### Ejemplo de cuestionario de antecedentes del instructor

<b>Nombre:</b>	
<b>Dirección:</b>	<b>Teléfono del trabajo:</b>
	<b>Teléfono de casa:</b>
	<b>Teléfono móvil:</b>
<b>Empleador:</b>	<b>Dirección de correo electrónico:</b>
<b>Coloque una marca junto a todas las áreas en las que tiene experiencia:</b>	
<input type="checkbox"/> Programa del CERT <input type="checkbox"/> Seguridad contra incendios y extinción de incendios <input type="checkbox"/> Seguridad de materiales peligrosos <input type="checkbox"/> Triage médico de emergencia y tratamiento <input type="checkbox"/> Técnicas y marcas de búsqueda y rescate	<input type="checkbox"/> Operaciones del Sistema de Comando de Incidentes (ICS) <input type="checkbox"/> Psicología de desastres <input type="checkbox"/> Controlador de ejercicios <input type="checkbox"/> Otro:
Describa su capacitación como instructor:	
Enumere su experiencia anterior dando capacitaciones:	

Coloque una marca junto a todas las áreas para las que desea ser considerado:

- Instructor principal para (nombre del curso)
- Coinstructor para: (estas son todas las sesiones en la Capacitación básica del CERT)
  - Preparación para desastres
  - Operaciones CERT
  - Operaciones médicas de emergencia
  - Psicología de desastres
  - Seguridad contra incendios
  - Búsqueda y rescate ligeros
  - Terrorismo
  - Oficial de seguridad para ejercicios
- Coinstructor para (nombre del curso)

**Su firma:**

**Fecha:**

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

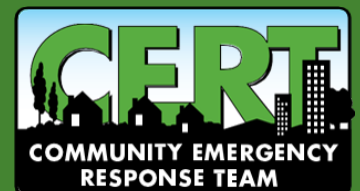


# Unidad 5: Administrador del programa del CERT Obtención y administración de recursos

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 5: Administrador del programa del CERT Obtención y administración de recursos

En esta unidad, aprenderá sobre:

- Identificar las necesidades de recursos físicos.** ¿Qué recursos físicos necesitará un programa típico del CERT? ¿Dónde los encuentra? ¿Cuánto podrían costar?
- Administración de datos.** ¿Qué datos hay que recopilar?
- Presupuesto y financiamiento.** ¿Qué debe incluir en un presupuesto? ¿Cómo se aseguran los fondos para el presupuesto?



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## **Unidad 5: Tabla de contenido**

<b>SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>1</b>
<b>SECCIÓN 2: IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE RECURSOS FÍSICOS .....</b>	<b>2</b>
Actividad: Identificar recursos físicos .....	2
Obtención y administración de recursos del programa .....	3
Actividad: Encontrar recursos .....	6
Actividad: Identificar los costos .....	7
Actividad: Borrador del plan del programa: identifique los factores de adquisición de recursos físicos para considerar .....	7
<b>SECCIÓN 3: ADMINISTRACIÓN DE DATOS .....</b>	<b>8</b>
Importancia del mantenimiento de registros .....	8
Reducir la responsabilidad .....	9
Consejos para el mantenimiento de registros .....	9
Mantenimiento de registros del CERT .....	10
Actividad: Borrador del plan del programa: ideas para la recopilación y mantenimiento de datos .....	10
<b>SECCIÓN 4: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO .....</b>	<b>12</b>
Presupuesto .....	12
Fondos .....	13
Fuentes de apoyo del programa .....	15
Cómo abordar una fuente de financiamiento .....	17
Acercarse a una lista de verificación de fuentes de financiamiento .....	17
<b>RESUMEN DE LA UNIDAD.....</b>	<b>18</b>

## **SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD**

Comenzar un programa del CERT requiere recursos físicos (trabajadores, equipo y materiales) y algún tipo de financiamiento del programa. Esta unidad analiza cómo adquirir y administrar esos recursos. También analiza cómo administrar los datos relacionados con esos recursos.

Al final de esta unidad, podrá establecer un proceso para adquirir y administrar los recursos del programa:

- Identificar los tipos de recursos necesarios para ejecutar un programa del CERT.
- Identificar los tipos de datos para recopilar y mantener en el programa.
- Crear estrategias para encontrar y manejar recursos.
- Encontrar opciones de financiamiento del programa y consejos para acercarse a las fuentes de financiamiento.
- Crear un borrador de presupuesto del programa.

Debido al tipo de capacitación que brinda CERT y al trabajo que realiza CERT, la ejecución de un programa del CERT requiere muchos recursos. Es importante saber qué recursos se necesitan y dónde encontrarlos, qué datos recopilar y cómo darles seguimiento, y cómo crear un presupuesto y financiarlo.

Esta unidad examinará los siguientes temas:

- Identificar las necesidades de recursos físicos;
- Administración de datos; y
- Presupuesto y financiamiento.

## SECCIÓN 2: IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE RECURSOS FÍSICOS

Los programas del CERT tienen muchas necesidades de recursos físicos. Durante la primera hora de capacitación, los participantes trabajarán en grupos pequeños para determinar las necesidades exactas de recursos, dónde encontrar los recursos y el costo por unidad.

Al final de la unidad, los planes se recopilarán y se copiarán para que todos se beneficien del trabajo de los demás.

### Actividad: Identificar recursos físicos

**Propósito:** Esta actividad le permite identificar qué recursos necesitaría para un determinado escenario.

#### **Instrucciones:**

1. Dividirse en cuatro grupos pequeños. Cada grupo debe incluir al menos un administrador del programa experimentado.
2. Para el escenario asignado a su grupo pequeño (vea la página siguiente), trabaje en la hoja de trabajo, *Obtención y administración de los recursos del programa*, en la página siguiente.
  - Para **nuestra tarea**, complete el texto subrayado del escenario que se le asignó.
  - Consulte la Tabla 36: A medida que realiza el ejercicio completo, es posible que haga suposiciones sobre cómo manejaría el escenario. Escriba esas suposiciones en esta área.
    - Ejemplo para el Escenario #2: “Suponemos que el curso durará 21 horas”.
    - Ya se ha dado un supuesto: Que tendrá suficientes fondos para completar la tarea.
3. Complete SOLAMENTE la primera columna de la Tabla 37 en la segunda página, **¿Qué recursos necesitamos?** Piense en el escenario y pregunte qué recursos se necesitan para realizar la actividad. Sea muy cuidadoso en la identificación de sus recursos. Use páginas adicionales si es necesario.

**NOTA:** NO complete la segunda o tercera columnas en la tabla de recursos en este momento.

4. Tiene 10 minutos.
5. Presente su lista a todo el grupo.

## Obtención y administración de recursos del programa

### Escenarios

1. Está **arreglando una oficina del programa del CERT** con una persona a tiempo completo. También espera tener una persona administrativa a medio tiempo, pero no está seguro de cómo financiar esa posición.
2. Necesita **organizar un curso de Capacitación básica del CERT**. Espera tener 25 personas asistiendo al curso.
3. Debe **proporcionar comunicaciones regulares a los voluntarios**, instructores y colaboradores del programa del CERT. Ha decidido tener un boletín y un sitio web.
4. Está **organizando el ejercicio anual de capacitación CERT**. Espera tener la asistencia de 40 voluntarios.

**Nuestra asignación:**

(ingrese el texto subrayado para el escenario)

Tabla 36: Lista de supuestos

Hicimos estas suposiciones: (Según sea necesario, agregar a la lista a lo largo de la actividad)	
1.	Tendremos fondos suficientes para completar la tarea.
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Tabla 37: Desglose de recursos

¿Qué recursos necesitamos?	¿Dónde/cómo los conseguiremos?	¿Cuánto costarán?

Tabla 38: Recopilación y seguimiento de información

<b>Necesitamos recopilar y dar seguimiento a la siguiente información:</b>	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

Los recursos incluyen todo lo necesario para completar la tarea:

- Gente
- Equipo
- Materiales
- Suministros
- Instalaciones

Sea lo más completo posible al identificar los recursos.

- Por ejemplo: No solo diga que necesita suministros de capacitación o un instructor de la Unidad 4. Enumere exactamente lo que necesita.

Elementos esenciales para una buena instalación de capacitación:

- Fácil de encontrar
- Acceso para discapacitados
- Estacionamiento
- Baños
- Buena iluminación y calefacción/aire acondicionado.
- Nombres de contacto para soporte AV, soporte de instalaciones
- Sillas y mesas
- Caballetes y cuadernos o pizarra
- Sistema informático y de proyección
- Espacio para ejercicios prácticos
- Espacio para quemar
- Permiso para quemar

Recuerde que también necesita una ubicación de respaldo.

## Actividad: Encontrar recursos

**Propósito:** Esta actividad le permite averiguar dónde o cómo obtendría los recursos que necesita para el escenario.

### **Instrucciones:**

1. Trabajar en los mismos grupos pequeños.
2. Agregue recursos a su lista si la última discusión trajo nuevas ideas.
3. Complete SOLAMENTE la segunda columna de la Tabla 37 en la segunda página,
4. **¿Dónde/cómo los conseguiremos?** Sea creativo al pensar en sus opciones.
5. Tiene 10 minutos.

Es posible que necesite almacenar recursos.

- Qué almacenar
  - Equipo de capacitación
  - Materiales para kits de voluntarios CERT
- Consideraciones de almacenamiento
  - Necesita estar cerca del centro de capacitación
- Opciones de almacenamiento



- Gratuito: edificio público, iglesia, escuela, programa asociado
- Utilice un remolque: Asegúrese de obtener licencia; tener un lugar seguro para estacionarlo; tener un vehículo para remolcarlo.
- Mantenga una lista del inventario en el almacenamiento.

### Actividad: Identificar los costos

**Propósito:** Esta actividad le permite identificar el costo por unidad para sus recursos.

**Instrucciones:**

1. Trabajar en los mismos grupos pequeños.
2. Agregue el almacenamiento a sus recursos si lo necesita para su escenario. También agregue algo a la segunda columna sobre lo que usará para el almacenamiento, (espacio para instalaciones de capacitación, espacio donado, un remolque).
3. Complete la tercera columna de la Tabla 37 en la segunda página, **¿Cuánto costarán?**
4. Ingrese un costo por unidad, por ejemplo, por hora, por lápiz. No se preocupe por saber los costos reales. Por ahora, basta con estimar.
5. Si no hay costo, ingrese "0".
6. Tiene 10 minutos.

Dependiendo de cómo la jurisdicción pague por la instrucción, los costos de llevar a cabo el curso de Capacitación básica del CERT y otra capacitación pueden variar.

- Algunos departamentos tienen instructores con salario e incluirán el costo en su presupuesto anual.
- Otros deben contratar a los instructores individualmente y el programa del CERT tendrá que pagar por el instructor.

### Actividad: Borrador del plan del programa: identifique los factores de adquisición de recursos físicos para considerar

**Propósito:** Esta actividad le permite anotar los problemas que debe tener en cuenta al adquirir recursos.

**Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Complete la Tabla 11 de la sexta sección, *Adquisición y administración de recursos*, por su cuenta.

## SECCIÓN 3: ADMINISTRACIÓN DE DATOS

La última hora se ha dedicado a hablar sobre recursos físicos: personas, equipo, materiales, suministros, instalaciones. Otro recurso que tiene un programa del CERT es la información. Una buena información y datos son un soporte esencial para casi todas las partes del programa. Esa información debe ser recolectada y guardada de manera organizada.

Tipos de datos que deben ser recolectados:

- Información sobre cada voluntario.
- Información sobre cada instructor.
- Información administrativa, (por ejemplo, inventario)
- Información de capacitación, (por ejemplo, listas, evaluaciones)
- Actividades del programa (por ejemplo, solicitudes de activación del CERT [desastre y no desastre,] presentaciones dadas)
- Información del presupuesto (por ejemplo, ingresos, gastos, informes periódicos)
- Información de divulgación, (por ejemplo, contactos de mercadotecnia, listas de correo, voluntarios potenciales)
- Ubicación de voluntarios individuales y/o equipos para ayudar con la activación

### Importancia del mantenimiento de registros

Mantener registros es una parte importante de un programa del CERT. Existen razones operativas, administrativas y políticas para mantener registros buenos y accesibles.

- **Operativos**
  - Durante las operaciones de emergencia, los equipos pueden autoactivarse.
  - Sin embargo, si la agencia patrocinadora necesita activar los equipos, el programa del CERT necesitará información confiable y rápida: ubicación, tamaño, y personas contacto para cada equipo.
  - Cuando necesita ciertas habilidades, necesita encontrar personas con esas habilidades de manera rápida y fácil.
- **Administrativos**
  - El programa del CERT debe realizar un seguimiento de los voluntarios e instructores, por ejemplo, cuántas personas han completado la Capacitación básica del CERT, información de contacto actualizada, qué instructores pueden enseñar qué unidades y la capacitación complementaria que pueden haber tomado los voluntarios CERT.
  - El programa del CERT debe mantenerse en contacto con los voluntarios e instructores actuales y anteriores, los socios del programa y los colaboradores.
  - Mantener registros permite que los voluntarios del CERT sean elegibles para beneficios y seguro, si están disponibles para los trabajadores voluntarios de emergencia del estado.
  - El programa del CERT necesita mantener buenos registros financieros por razones legales y presupuestarias.

- **Políticas**
  - El mantenimiento de registros crea la información estadística necesaria para cualquier persona interesada, como los funcionarios electos, sobre el número de participantes en diferentes partes de la ciudad y el crecimiento del programa.

## Reducir la responsabilidad

Algunas de las preguntas más frecuentes sobre los programas del CERT tienen que ver con la responsabilidad y cómo manejar la responsabilidad del programa del CERT.

- Proporcionar capacitación sobre cómo responder de manera segura y efectiva en una emergencia es una de las formas en que un programa del CERT maneja el riesgo de responsabilidad y prepara a los voluntarios CERT.
- Otra forma de reducir el riesgo de responsabilidad es mantener registros precisos y completos para documentar lo que el programa ha hecho. El buen mantenimiento de registros proporciona un apoyo crítico a la administración de riesgos.

Hay información en el sitio web del CERT sobre cómo reducir la responsabilidad.

Asegúrese de leerlo. <https://www.ready.gov/community-emergency-response-team>

## Consejos para el mantenimiento de registros

- Establezca un buen sistema de mantenimiento de registros tan pronto como sea posible. Manténgalo actualizado. Facilitará el trabajo.
- Solo guarde los datos necesarios para el programa. Hable con el asesor legal de la agencia patrocinadora (por ejemplo, el abogado de la ciudad) para averiguar lo que debe dar seguimiento.
- Proteja la información personal. Obtenga el permiso de cada voluntario antes de compartir información con cualquier persona, incluso con otros voluntarios.
- No reinvente la rueda. Hay muchos ejemplos de formularios para usar como punto de partida.
- Visite el sitio web del CERT: [www.ready.gov/community-emergency-response-team](http://www.ready.gov/community-emergency-response-team).
- Pida a otros administradores de programas copias de los formularios que usan.

Consulte el *Mantenimiento de registros del CERT* en la página siguiente. Proporciona información adicional y consejos para mantener registros.

## Mantenimiento de registros del CERT

Mantener registros puede ser tedioso, pero sin un buen mantenimiento de registros, rápidamente se atrasará y perderá la pista de su programa. Algunos consejos:

**Identifique sus necesidades de información y cree sus formularios desde el principio.** Comience por identificar las posibles solicitudes de información que obtendrá como Administrador del programa del CERT. Luego, diseñe sus formularios de mantenimiento de registros para satisfacer sus necesidades de información antes de que comience su programa. A continuación, piense en cómo realizará el seguimiento y organizará la información que recopile. Y, por último, diseñe formatos sencillos para reportar los logros del CERT.

**Recopile solo los datos que necesite.** Cierta información personal, como los números de teléfono de casa y los números de Seguro Social, están protegidos contra divulgación por la Ley de Privacidad. Algunos estados protegen los números de licencia de conducir y otra información. La divulgación de información protegida requiere el permiso de cada persona. La forma más segura de proteger la información es no recopilarla a menos que realmente la necesite.

**Mantenga su base de datos sencilla y respaldada.** Agregue información solo cuando sea necesario. Si su base de datos es digital, haga una copia de seguridad de la base de datos a menudo. Guarde copias de respaldo en un lugar seguro en una ubicación separada de la base de datos principal.

**No se entierre en registros.** No mantenga datos que no necesitará o usará. Piense detenidamente sobre lo que realmente desea mantener en sus registros antes de crear sus formularios.

**Ponga a prueba los formularios en su primera clase.** Entregue los formularios a su primera clase para asegurarse de que registren la información que necesita y que los formularios funcionan de la forma en que desea que funcionen.

**Dedique tiempo para el mantenimiento de registros.** No deje que el mantenimiento de registros se le acumule. Reserve tiempo cada día o cada semana para agregar datos. Haga un plan para archivar o destruir registros antiguos.

**Tenga cuidado al compartir datos.** Compartir formularios es una cosa, pero compartir datos personales puede ser ilegal. Si utiliza una base de datos digital, debe estar protegida con contraseña.

**Obtenga ayuda.** Si no tiene un asistente administrativo asignado al programa, pregunte si un graduado del CERT le puede ayudar. Los graduados del CERT están haciendo mucho más que dar respuesta. En muchas comunidades, los graduados trabajan en el desarrollo de boletines, sitios web, cuidado de equipo y muchos otros trabajos. ¿Por qué no llevar registros?

### Actividad: Borrador del plan del programa: ideas para la recopilación y mantenimiento de datos

**Propósito:** Esta actividad le permite anotar cosas sobre la recopilación de datos y las tareas de mantenimiento de registros que desea hacer.

**Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Complete la Tabla 12 por su cuenta.

## SECCIÓN 4: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Como ha visto, un programa del CERT requiere muchos recursos y es poco probable que las donaciones los cubran todos. Un Administrador del programa necesita preparar un presupuesto y encontrar fondos para cubrirlo.

### Presupuesto

La cantidad de fondos necesarios para iniciar y ejecutar un programa del CERT depende de:

- Lo que el programa del CERT quiere lograr.
- Los recursos necesarios para lograrlo.

#### ¿Qué quiere hacer el programa del CERT?

- Calcule la cantidad de voluntarios del CERT que se capacitarán inicialmente y luego cada año.
- Decida el rol que los voluntarios del CERT desempeñarán en la comunidad.
- Los voluntarios del CERT que tienen roles no cubiertos en el currículo de *Capacitación básica del CERT* necesitarán otra capacitación y suministros.

#### ¿Qué recursos se necesitan?

- Equipamiento que el programa del CERT suministrará a cada equipo (por ejemplo, casco, chaleco, identificación, guantes, gafas, kits médicos)
- Costos para instructores, instalaciones de capacitación y equipamiento.
- Costos de capacitación complementaria, ejercicios y actividades de mantenimiento del equipo.

Una vez que haya respondido estas y otras preguntas sobre los costos involucrados en el programa del CERT, puede comenzar a crear un presupuesto.

Crear un presupuesto es una actividad sencilla.

- Identifique los costos, tanto por unidad como total.
- Sume los costos.
- Divida el costo total por la cantidad de personas capacitadas para calcular el costo por participante.
- Saber este costo será útil ya que un administrador del programa trabaja para justificar el programa.
- Por ejemplo: “Por \$127 cada uno, el programa del CERT garantiza que 300 personas más cada año estén preparadas para un desastre y, durante un período de 72 horas, pueden ayudar a los servicios de respuesta profesional cuidándose a sí mismos y a sus familias y ayudando a quienes viven o trabajan alrededor de ellos”.

Consulte la **Tabla 39** en la página siguiente para ver un ejemplo de presupuesto. El presupuesto es un ejemplo de cómo se vería un presupuesto del CERT solo para el curso de *Capacitación básica del CERT*. Tenga en cuenta que este presupuesto está simplificado y que un presupuesto real del programa será más complejo que el que se muestra.

Tabla 39: Ejemplo de presupuesto

Ejemplo de presupuesto	
<b>Ejemplo de costos anualizados</b>	
Coordinador a medio tiempo	\$24,000
Horas extra para instructores (bomberos)	\$6,000
Suministros varios	\$2,750
<b>Total</b>	<b>\$32,750</b>
<b>Ejemplo de costos por estudiante</b>	
Casco, chaleco e insignia	\$16 x 100 graduados = \$1,600
Manual de capacitación	\$12 x 100 = \$1,200
Costos totales por estudiante	\$2,800
<b>Ejemplo de costos totales del programa</b>	<b>\$35,550</b>
<b>Costo total por voluntario CERT</b>	<b>\$355</b>

Puede encontrar el documento complementario de la hoja de trabajo de costos del programa del CERT en el sitio web del CERT: <https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/28046>.

Este documento es principalmente para realizar un curso de *Capacitación básica del CERT* y no para un programa completo. Sin embargo, se puede expandir para cualquier modelo de programa del CERT.

También hay un enlace a una versión de hoja de cálculo de Excel de la herramienta de hoja de cálculo de costos del programa del CERT.

## Fondos

Todos los programas locales del CERT deben ser reconocidos por una agencia de gobierno local en su área. Esa agencia suele ser un departamento de bomberos o departamento de policía.

El administrador del programa local debe estar conectado a la agencia patrocinadora.

El hecho de que una agencia gubernamental patrocine el programa del CERT no significa que la agencia proporcionará todos los fondos para el programa del CERT. De hecho, probablemente no lo hará.

- Muchos gobiernos locales que patrocinan u operan un programa del CERT otorgan parte de los fondos locales, pero la mayoría también usa fondos de subvenciones federales para respaldarlos.
- Solo las agencias gubernamentales pueden recibir fondos del Departamento de Seguridad Nacional que apoya al CERT. La mayor parte de este financiamiento proviene de los estados o, en algunas áreas urbanas, a través de la región de la Iniciativa de Seguridad del Área Urbana (UASI). Para obtener más información, comuníquese con la Oficina Estatal de Manejo de Emergencias/Seguridad Nacional, o visite [www.fema.gov/grants](http://www.fema.gov/grants).
- Si está iniciando un programa del CERT en asociación con un distrito escolar, pueden estar disponibles fondos de subvención bajo el Programa de Escuelas Seguras y Libres de Drogas del Departamento Federal de Educación. Los subsidios de “Preparación y administración de emergencias para escuelas” (REMS) se otorgan de manera competitiva a los distritos escolares locales y fomentan la asociación con otros programas para promover la seguridad escolar. Para obtener más información, visite <http://www2.ed.gov/programs/dvpemergencyresponse/index.html>.

Otras fuentes de apoyo y financiamiento incluyen:

- Pedir donaciones
- Cobrar una tarifa
- Pedir contribuciones en especie
- Solicitar una subvención
- Comenzar o asociarse con una organización sin fines de lucro

Existen alternativas a comenzar una organización sin fines de lucro que puede tener los mismos beneficios. Estos se incluyen en las *Fuentes de apoyo del programa* en la página siguiente.



## Fuentes de apoyo del programa

**Pedir donaciones.** Algunas corporaciones, negocios y clubes de servicio tienen un historial de apoyo a los programas comunitarios y los incluyen en su plan de donaciones. Trate de averiguar cómo el CERT puede beneficiarlos y encajar en su plan de donaciones antes de acercarse a ellos. Lo peor que puede pasar es que digan que no. Cuando solicite donaciones, asegúrese de reconocer las contribuciones empresariales en su sitio web o en su boletín informativo. Hable con su persona encargada del presupuesto para ver si las donaciones monetarias se pueden manejar como una cuenta separada del CERT dentro de su departamento. Esto puede requerir acciones formales, como una resolución por parte del consejo de la ciudad y/o la creación de un fondo especial en el presupuesto de la ciudad.

**Cobrar una tarifa.** Algunas comunidades cobran una tarifa para cubrir los costos de sus materiales y equipos. Si bien este no es el método preferido para financiar los programas del CERT, es una posible alternativa en algunas comunidades. Tenga cuidado si planea establecer un CERT en áreas de bajos ingresos. Muchos residentes en áreas de bajos ingresos no pueden pagar un programa del CERT y no podrán asistir si hay costos que ellos deben cubrir, aunque pueden donar.

Las empresas pueden estar más dispuestas a pagar por la capacitación del CERT porque pueden mostrar un beneficio directo a sus operaciones. Una comunidad cobró a las empresas por la capacitación, explicando que este dinero se usaría para apoyar la capacitación del vecindario. **Consejo:** Si no menciona un precio fijo, generalmente le dan más de lo que hubiera pedido.

**Pedir contribuciones en especie.** Las corporaciones pueden estar más dispuestas a donar materiales o suministros para los CERT, en lugar de dinero. En tales casos, intente obtener donaciones para los artículos necesarios para el programa. Necesitará cascos, linternas, baterías, cables, servicios de impresión, recarga de extintores y mucho más. Ofrezca crédito como patrocinador de los programas del CERT a cambio de la donación y luego haga un agradecimiento formal.

Además, las empresas de servicios públicos tienen una trayectoria de proporcionar las maquetas que necesitará para mostrar cómo apagar los servicios públicos de gas y electricidad. Acérquese a los servicios públicos locales para explicar su programa. Puede sorprenderle lo que le ofrecerán. Incluso pueden tener programas de capacitación complementarios para ofrecer a sus graduados del CERT.

**Solicitar una subvención.** Las subvenciones pueden provenir de fuentes gubernamentales o privadas. El Departamento de Seguridad Nacional a través de los estados está poniendo a disposición fondos de subvención para la capacitación local CERT. Para obtener más información, comuníquese con la Oficina Estatal de Manejo de Emergencias/Seguridad Nacional, o visite [www.fema.gov/grants](http://www.fema.gov/grants). Si está iniciando un programa del CERT en un distrito escolar, puede haber fondos disponibles de la subvención de Preparación y Administración de Emergencias para Escuelas (REMS) bajo el programa federal “Escuelas seguras y libres de drogas” en el Departamento de Educación. Más información está disponible en <http://www2.ed.gov/programs/dvpemergencyresponse/index.html>. Algunas

corporaciones también ofrecen subvenciones para ciertas causas, incluida la preparación para emergencias.

La redacción de solicitud de subvenciones requiere habilidades, así que tome un curso para aprender cómo hacerlo correctamente o encuentre un recurso en la comunidad para ayudarlo (por ejemplo, una organización sin fines de lucro o un colegio universitario).

Recuerde, sin embargo, que la subvención es temporal. Incluso si obtiene una subvención para iniciar su programa, tendrá que encontrar una fuente permanente de dinero para el mantenimiento del programa.

**Iniciar una organización sin fines de lucro.** Algunos programas del CERT se han establecido como organizaciones sin fines de lucro, que también se denominan organizaciones 501(c)(3). Las organizaciones deben completar y enviar una solicitud para ser una organización 501(c)(3). Por lo general, los programas del CERT que lo han hecho están ya bien establecidos, en lugar de nuevos grupos. Sin embargo, cuando los programas del CERT se organizan como organizaciones 501(c)(3), pueden recaudar dinero mediante contribuciones deducibles de impuestos de los donantes.

Obtener y mantener el estatus 501(c)(3) requiere mucho trabajo, una tarifa y una presentación anual ante el IRS después de que se haya otorgado el estado de exención de impuestos. Hay otras dos opciones:

1. En lugar de convertirse en una organización 501(c)(3), busque en la comunidad una organización 501(c)(3) existente que pueda convertirse en un agente financiero para usted.
2. Consulte con el abogado de su jurisdicción local para averiguar si el programa del CERT podría usar el número de identificación fiscal de la jurisdicción para obtener contribuciones deducibles de impuestos de los donantes. Esto tendría el mismo beneficio que el estatus 501(c)(3).

## Cómo abordar una fuente de financiamiento

Recuerde los pasos discutidos en la Unidad 3 en la sección *Cómo iniciar y fomentar asociaciones*.

1. Crear una descripción del programa.
2. Desarrollar un plan para acercarse a cada socio.
3. Organizar una reunión en persona.
4. Mantenerse en contacto.

Las fuentes de financiamiento deben abordarse de la misma manera que los socios (consulte la Unidad 3, *Cómo crear y fomentar asociaciones*).

## Acercarse a una lista de verificación de fuentes de financiamiento

1. Dé la descripción del programa junto con la información financiera.
  - Estime los ingresos y gastos de uno a cinco años.
  - Recuerde que las fuentes de financiamiento desean conocer los resultados reales, por ejemplo, qué hará y cuántas personas capacitará.
  - Las empresas de cualquier tamaño que puedan contribuir al programa del CERT local también querrán saber cómo se beneficiarán, por ejemplo, las relaciones con la comunidad.
2. Desarrolle un plan para acercarse a cada socio.
  - Además de los elementos en la Unidad 3, encuentre otras personas y grupos que puedan darle recomendaciones.
3. Organice una reunión en persona.
  - Practique su presentación varias veces antes de la reunión.
4. Manténgase en contacto después de la reunión.
  - Manténgase visible sin ser dominante.

## ***RESUMEN DE LA UNIDAD***

Esta unidad ha analizado la adquisición y administración de recursos:

- Identificar las necesidades de recursos físicos
- Administración de datos
- Presupuesto y financiamiento

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



# Unidad 6: Administrador del programa del CERT Capacitación y ejercicios

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]





## Unidad 6: Administrador del programa del CERT Capacitación y ejercicios

En esta unidad, aprenderá sobre:

- ❑ **Capacitación y ejercicios CERT.** ¿Qué tipos de capacitación y ejercicios ofrece un programa del CERT?
- ❑ **Adaptar la Capacitación básica del CERT.** ¿Cómo se adapta la Capacitación básica del CERT al área local?
- ❑ **Administración de la capacitación y ejercicios.** ¿Qué tareas y horarios son necesarios para realizar una capacitación o ejercicio CERT?
- ❑ **El plan de capacitación y ejercicios CERT.** ¿Cómo se crea un plan de capacitación y ejercicio (T&E)? ¿Cómo se asegura de que sea parte del plan de capacitación y ejercicio de la jurisdicción?

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## **Unidad 6: Tabla de contenido**

<b>SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>1</b>
<b>SECCIÓN 2: capacitación y ejercicios DEL CERT.....</b>	<b>2</b>
Capacitación.....	2
Oportunidades de capacitación .....	3
Capacitación requerida .....	3
Módulos de capacitación suplementarios del CERT .....	3
Otra capacitación del CERT.....	3
Capacitación que puede ser organizada por un programa local.....	3
Ejercicios.....	4
Programa de Evaluación y Ejercicio de Seguridad Nacional.....	4
¿Qué significa ser “compatible con HSEEP”?.....	6
Taller de capacitación y plan de ejercicios (TEPW) .....	6
Ejercicios .....	6
Informes después de la acción .....	7
Planificación del mejoramiento .....	7
<b>SECCIÓN 3: ADAPTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN BÁSICA DEL CERT .....</b>	<b>9</b>
Actividad: Crear un escenario local .....	10
Crear un escenario local.....	11
Fondo: .....	11
Instrucciones:.....	11
Actividad: Borrador del plan del programa – Encuentre ideas para adaptar la capacitación ..	11
<b>SECCIÓN 4: MANTENIMIENTO DE LA capacitación Y EJERCICIOS.....</b>	<b>12</b>
<b>SECCIÓN 5: EL PLAN DE CAPACITACIÓN Y EJERCICIO CERT .....</b>	<b>14</b>
Objetivo .....	16
Cómo elegir los objetivos .....	16
Plan para cumplir un objetivo .....	16
Necesidades logísticas para cumplir con el objetivo .....	16
Riesgo para los miembros .....	17
Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación y los ejercicios .....	17
Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación: Instructores .....	17
Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación: Participantes .....	17
Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación: Aula/Áreas de ejercicio ....	18
Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación: Materiales .....	18

Reducción de responsabilidad: Durante los ejercicios .....	18
Evaluación del objetivo.....	19
Repita el proceso de planificación anualmente.....	19
Actividad: Borrador del plan del programa: identifique los posibles objetivos para la capacitación y los ejercicios .....	19
<b>RESUMEN DE LA UNIDAD.....</b>	<b>20</b>

## **SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD**

La capacitación y los ejercicios de actualización son esenciales para crear y mantener un programa del CERT confiable. Esta unidad analiza:

- Los tipos de capacitación y ejercicios que realiza un programa.
- Cómo administrar y programar la capacitación.
- Cómo crear y mantener un plan de capacitación y ejercicio (T&E).

Al final de esta unidad, podrá elaborar un plan para impartir y manejar ejercicios y capacitación seguros:

- Identificar la capacitación y los ejercicios requeridos o disponibles para los voluntarios del CERT.
- Explicar cómo adaptar el contenido de la Capacitación básica del CERT.
- Identificar las tareas necesarias para manejar las capacitaciones del CERT.
- Describir las partes de un plan de capacitación y ejercicios del CERT.
- Explicar cómo garantizar la seguridad durante la capacitación y los ejercicios.

Esta unidad examinará los siguientes temas:

- Capacitación y ejercicios del CERT
- Adaptar la Capacitación básica del CERT.
- Administración de las capacitaciones y ejercicios.
- El plan de capacitación y ejercicios del CERT

## SECCIÓN 2: CAPACITACIÓN Y EJERCICIOS DEL CERT

Razones para dar oportunidades de capacitación y práctica:

- Mantener las habilidades actualizadas (“usarlo o perderlo”).
- Mejorar las habilidades del programa (hacerse más valioso para la comunidad).
- Mantener el interés y la participación de los voluntarios (ver retención de voluntarios en la Unidad 4).
- Darle a usted y a los instructores la oportunidad de interactuar con los voluntarios.

Los voluntarios del CERT usan la capacitación y ejercicios para desarrollar y mejorar sus habilidades:

- Se requiere capacitación para participar en el programa del CERT.
- Se recomienda otra capacitación y puede ser requerida por un programa local.
- Otra capacitación es opcional y puede ser ofrecida por un programa local.
- Los ejercicios se utilizan para actualizar las habilidades y mantenerlos

actualizados.

### Capacitación

Capacitación requerida:

- Todos los voluntarios deben completar la Capacitación básica del CERT.
- El administrador del curso y los instructores de la Capacitación básica del CERT deben completar el curso Instruir al Instructor del CERT.

Nota: Aquellos que enseñan solo una o dos de las unidades pueden hacerlo sin tomar el curso Instruir al Instructor del CERT. Sin embargo, se les debe informar sobre el CERT, el curso de Capacitación básica del CERT y cómo la unidad que están enseñando se ajusta al curso.

Capacitación recomendada:

- FEMA ES-100.b: Introducción al Sistema de Comando de Incidentes (ICS)
- FEMA IS-200.b: ICS para recursos individuales
- FEMA IS-700: Introducción al Sistema Nacional de Administración de Incidentes (NIMS)
- FEMA IS-800.b: Introducción al marco de respuesta nacional
- CPR/AED: Reanimación cardiopulmonar/capacitación con desfibrilador externo automático

Nota: Algunos programas locales pueden requerir algunos de estos.

Además de los cursos de capacitación requeridos y recomendados, hay muchas otras oportunidades de capacitación que puede ofrecer un programa del CERT local. Vea las *Oportunidades de capacitación* a continuación.

## Oportunidades de capacitación

### Capacitación requerida

- Capacitación básica del CERT.
- El administrador del curso y los instructores de la Capacitación básica del CERT deben completar el curso Instruir al Instructor del CERT.

Nota: Aquellos que enseñan solo una o dos de las unidades pueden hacerlo sin tomar el curso Instruir al Instructor del CERT. Sin embargo, se les debe informar sobre el CERT, el curso de Capacitación básica del CERT y cómo la unidad que están enseñando se ajusta al curso.

### Módulos de capacitación suplementarios del CERT

- Respuesta animal I: Comportamiento general de los animales, planificación de desastres para sus animales, problemas con los animales en el manejo de emergencias.
- Respuesta animal II: Conocimientos y habilidades que un miembro del CERT necesitaría al manejar y cuidar animales en una emergencia.
- Comunicaciones de emergencia del CERT: Modos y tecnologías de emergencia, uso adecuado de la radio, cómo un miembro del CERT participa en las operaciones de red.
- Administración de tráfico y multitudes del CERT: Señales manuales, habilidades de comunicación y seguridad al trabajar con el tráfico y las multitudes.
- Respuesta de inundación del CERT: Cómo responder al manejo de emergencias de inundaciones, trabajando de manera segura en aguas de la inundación, cómo llenar y mover bolsas de arena y construir una barrera de sacos de arena de manera correcta y segura.
- *Herramientas del CERT para el éxito del liderazgo*: Las características y responsabilidades de los líderes y miembros del equipo, las interacciones del equipo, los estilos de liderazgo y cómo liderar con éxito.
- Nota: Los módulos de capacitación suplementarios del CERT se pueden encontrar en <https://www.ready.gov/community-emergency-response-team>.

### Otra capacitación del CERT

- FEMA IS-317: Introducción a los Equipos Comunitarios de Respuesta a Emergencias (una introducción a CERT para cualquier persona interesada en CERT o como parte de la actualización para los miembros actuales del equipo)
- Tutorial de búsqueda y rescate en el sitio web del CERT.

### Capacitación que puede ser organizada por un programa local

- Técnicas avanzadas de primeros auxilios
- Búsqueda y rescate avanzados
- Relaciones comunitarias
- Evaluación de daños
- Recogido de escombros

- Administración de donaciones
- Administración de refugios
- Preocupaciones de individuos con discapacidades y otros con necesidades funcionales y de acceso.
- Control de los servicios públicos
- Asistencia en extinción de incendios forestales

Los grupos locales públicos y privados pueden recibir capacitación que, de ser modificada, sería útil para los voluntarios del CERT (compañías de servicios públicos, Humane Society, ARES/RACES [radioaficionado], departamentos de policía, Servicio Nacional de Meteorología, departamentos de salud mental y otros).

## Ejercicios

El solo hecho de dar la primera capacitación no es el final de la historia. Para que las habilidades se mantengan actualizadas, se deben practicar. Las habilidades se pueden practicar en:

- Reuniones periódicas de los miembros del CERT.
- Una capacitación de actualización anual con múltiples CERT.
- Ejercicios de todo tipo realizados específicamente para miembros y equipos del CERT.
- Ejercicios municipales o regionales a gran escala.

Todos los tipos de ejercicios ayudarán a mantener y aumentar las habilidades de los miembros del CERT y las habilidades del equipo. Los ejercicios incluyen:

- Ejercicios basados en la discusión.
  - Ejercicios de mesa
  - Ejercicios funcionales
- Ejercicios basados en operaciones
  - Simulacros
  - Ejercicios a gran escala
- Ejercicios de juegos (por ejemplo, "Rodeo del CERT")

## Programa de Evaluación y Ejercicio de Seguridad Nacional

El Departamento de Seguridad Nacional ha creado el Programa de Evaluación y Ejercicio de Seguridad Nacional (HSEEP).

"El Programa de Evaluación y Ejercicio de Seguridad Nacional (HSEEP) es un programa de ejercicio basado en capacidades y rendimiento que proporciona una metodología y terminología estandarizadas para el diseño, desarrollo, realización, evaluación y planificación del mejoramiento de los ejercicios" (del sitio web de HSEEP, <https://www.fema.gov/hseep>)

En otras palabras, HSEEP proporciona un estándar nacional para todos los ejercicios. Todos los programas que obtienen fondos del Programa de Subvenciones de Seguridad Nacional deben seguir los estándares de HSEEP.



Los administradores de programas del CERT deben estar al tanto de HSEEP porque CERT debería y estará involucrado en los ejercicios de HSEEP. Específicamente, usted debe:

- Familiarizarse con la terminología y los requisitos básicos de HSEEP.
- Mantenerse actualizado sobre los eventos en el plan de ejercicios de su comunidad o estado y las posibles oportunidades para que su programa participe.
- Asegurarse de que los ejercicios realizados por su programa del CERT estén incluidos en el plan de ejercicios de la jurisdicción.

Familiarizarse con *¿Qué significa ser “compatible con HSEEP”?* en la siguiente pagina

## ¿Qué significa ser “compatible con HSEEP”?

El cumplimiento de HSEEP implica cuatro pasos:

1. Desarrollo y mantenimiento de un taller anual del Plan de capacitación y ejercicios (TEPW) y Plan de capacitación y ejercicios multianual, que incluye el uso del Calendario Nacional de Ejercicios (NEXS).
2. Planificar y diseñar ejercicios en línea con HSEEP, para incluir el desarrollo de la documentación y el seguimiento de los plazos de planificación.
3. Desarrollar y presentar un Informe de Acción Posterior (AAR) y Plan de Mejoramiento.
4. Seguir las acciones descritas en el Plan de Mejoramiento.

Estos cuatro pasos son recurrentes y conducen a la creación exitosa de un programa de ejercicios autosostenido. A continuación se ofrece una descripción general de las tareas que se deben realizar para que un programa sea compatible con HSEEP.

### *Taller de capacitación y plan de ejercicios (TEPW)*

Cada estado y área urbana debe tener un TEPW cada año calendario. Debido al TEPW, cada estado o área urbana desarrollará/actualizará su plan de ejercicios y capacitación multianual. El Plan de capacitación y ejercicios incluirá las prioridades de capacitación y ejercicio del área urbana o estatal (basadas en la estrategia de seguridad nacional y los planes de mejoramiento del año anterior), capacitación relacionada y habilidades de ejercicio, y un calendario de capacitación y ejercicios de varios años. El calendario debe cubrir todos los ejercicios realizados en todo el estado, no solo los patrocinados por la Dirección de Preparación. El nuevo plan de capacitación y ejercicios multianual debe enviarse a la Dirección de Preparación dentro de los 60 días posteriores al taller.

Todos los ejercicios incluidos en el plan de capacitación y ejercicios deben ingresarse a través del sistema NEXS. Esta lista debe actualizarse al menos trimestralmente para mostrar los cambios en el calendario. Los estados son responsables de asegurarse de que todos los ejercicios se agreguen al calendario; esto incluye ejercicios realizados con el apoyo directo aprobado por la Dirección de Preparación.

### *Ejercicios*

Los escenarios utilizados en los ejercicios financiados por el Programa de Subvenciones de Seguridad Nacional (HSGP) deben centrarse en demostrar las habilidades actuales (por ejemplo, capacitación, equipos, planes) y deben ser lo suficientemente amplios en alcance y tamaño para practicar varias tareas e involucrar a múltiples jurisdicciones y disciplinas. Los escenarios de ejercicio deben basarse en la estrategia de seguridad nacional y estatal del área urbana, incluidas las evaluaciones de amenazas y vulnerabilidades. El tipo de ejercicio elegido debe basarse en el plan de capacitación y ejercicios multianual. Los ejercicios deben estar basados en la capacidad y el rendimiento. Cada estado y área urbana debe seguir el HSEEP para el desarrollo de la documentación del ejercicio. Los ejercicios deben mantenerse en los plazos de planificación del HSEEP. Los ejercicios deben ser compatibles con el Sistema Nacional de Administración de Incidentes (NIMS), como se describe en las

“Actividades de cumplimiento territorial y estatal: Año fiscal federal 2006” y “Actividades de cumplimiento de gobierno tribal y jurisdicción local: Documentos del año fiscal federal 2006”.

### ***Informes después de la acción***

Los informes después de la acción (AAR)/Planes de mejoramiento creados para los ejercicios deben cumplir con la orientación proporcionada en HSEEP y utilizar la plantilla de informe proporcionada.

Los AAR/Planes de mejoramiento deben basarse en la información recopilada a través de las guías de evaluación de ejercicios (EEG) que se encuentran en la Biblioteca del Volumen IV de HSEEP. Los estados y las áreas urbanas deben tener una conferencia después de la acción, en la que el personal clave y el equipo de planificación de ejercicios reciben resultados y recomendaciones del borrador del AAR/Plan de mejoramiento. Los AAR/Planes de mejoramiento deben enviarse a la Dirección de Preparación dentro de los 60 días después de cada ejercicio. Los AAR/Planes de mejoramiento deben enviarse a través del sitio web de HSEEP.

### ***Planificación del mejoramiento***

Los planes de mejoramiento deben incluir aportaciones de las jurisdicciones afectadas, generalmente capturadas en la conferencia después de la acción. Los elementos de acción para incluir en el Plan de mejoramiento deben cumplir con los siguientes criterios:

- Deben ser medibles.
- Deben tener una fecha límite.
- Deben tener un líder designado (ya sea por nombre o agencia).
- Deben recibir seguimiento hasta su finalización.

Los programas del CERT también deben seguir los conceptos generales de HSEEP:

- Deben crear un plan de capacitación y ejercicio.
- Los ejercicios deben basarse en el rendimiento y deben centrarse en demostrar las habilidades actuales:
  - Los escenarios deben hacer que los miembros del CERT realicen las tareas que se les han enseñado y se espera que hagan.
  - El ejercicio debe evaluarse observando qué tan bien los miembros del CERT realizan las tareas necesarias para el escenario de manera correcta y segura.
- Después de un ejercicio, se debe crear un informe después de la acción/Plan de mejoramiento que incluya resultados y recomendaciones.
- El Plan de mejoramiento debe incluir elementos de acción que:
  - Sean medibles
  - Tengan una fecha límite.
  - Tengan un líder designado.
  - Deben recibir seguimiento hasta su finalización.

Recuerde que, además de crear un plan de capacitación y ejercicios CERT, también debe asegurarse de que los ejercicios realizados por su programa estén incluidos en el plan de ejercicios de la jurisdicción.

## **SECCIÓN 3: ADAPTACIÓN DE LA CAPACITACIÓN BÁSICA DEL CERT**

Los materiales de la Capacitación básica del CERT utilizan un enfoque de todos los peligros para una audiencia nacional. A fin de que los materiales sean relevantes para las situaciones a las que se enfrentarán los CERT locales, puede adaptarlos a las situaciones que puedan tener sus CERT.

**Precaución:** Adaptar la capacitación no significa deshacerse de los temas. Se puede agregar nuevo contenido y el contenido existente debe adaptarse, pero todos los temas existentes deben estar cubiertos.

Formas en que los materiales necesitan ser adaptados:

- Para peligros locales (Unidad 1)
  - Usar las amenazas que enfrenta su comunidad. Si el programa está en Missouri, los huracanes no son una preocupación, pero sí las inundaciones y los terremotos.
- Para recursos locales
  - Obtenga información sobre los servicios de respuesta profesionales que tiene la comunidad y refiérase a ellos correctamente.
- Para los protocolos locales, procedimientos y terminología.
  - Debido a que los equipos son recursos locales, necesitan interactuar de manera efectiva con las agencias locales utilizando los estándares, protocolos y terminología locales.
- Para la audiencia
  - Conozca las inquietudes y habilidades de la audiencia y modifique la capacitación para que ajustarse a ella. La manera en que se enseña a apalancar será diferente para un grupo de jubilados que para un grupo de jóvenes profesionales en una sede corporativa. Otras inquietudes podrían estar relacionadas con la cultura, la edad, el idioma o el lugar (por ejemplo, vecindario, lugar de trabajo, escuela).
- Para el centro de capacitación
  - Algunas instalaciones no tienen todo el espacio que sería mejor para los ejercicios prácticos. Es posible que deba ser creativo en la forma en que se utiliza el espacio.

Revise los materiales de la Capacitación básica del CERT con cuidado, tanto para familiarizarse con el contenido del curso como para encontrar las áreas que necesitan adaptación. Asegúrese de revisar la Guía del instructor, el Manual del participante y las diapositivas de PowerPoint. Es posible que se deban hacer cambios en los tres.

Los materiales se pueden personalizar con material local:

- Estudios de caso
- Escenarios
- Fotografías
- Anécdotas
- Ejemplos

- Historias de éxito
- Folletos

Vaya al sitio web del CERT para obtener más consejos sobre cómo adaptar la capacitación CERT:

- Cómo adaptar la unidad 1
- Cómo ocultar imágenes de PowerPoint que no son relevantes
- Cómo insertar fotos en PowerPoint
- Cómo mantener los archivos de Word accesibles para personas con discapacidad

### **Actividad: Crear un escenario local**

**Propósito:** Esta actividad le permite crear un escenario local para una actividad en la Unidad 7 de la Capacitación básica del CERT.

**Instrucciones:**

1. Trabaje por su cuenta para completar la hoja de trabajo *Desarrollar un escenario local* en la página siguiente.
2. Tiene 10 minutos.

## Crear un escenario local

### Fondo:

En la Capacitación básica del CERT Unidad 7, Operaciones ligeras de búsqueda y rescate, hay una actividad de evaluación de la búsqueda y rescate. La actividad se realiza en grupos pequeños y cada grupo pequeño recibe un escenario local (idealmente con fotos) que describe un edificio local en un evento de desastre realista para la comunidad. A los participantes de la Capacitación básica del CERT se les pide que respondan cuatro preguntas:

- ¿Cuáles son los datos relevantes que deben obtenerse?
- ¿Qué tipo de predicción puede hacer sobre el daño, según el incidente y el edificio en sí?
- ¿Qué posibles problemas de búsqueda y rescate se le ocurren?
- ¿En qué temas específicos de seguridad puede pensar?

Para prepararse para esta actividad, el instructor debe crear los escenarios que se utilizarán. Los siguientes elementos deben incluirse en los escenarios:

- Tipo de evento
- Intensidad/severidad/duración
- Tipo de edificación afectada
- Condiciones meteorológicas actuales/pronosticadas
- Hora del día y día de la semana
- Otros factores que pueden afectar las operaciones de búsqueda y rescate.

### Instrucciones:

1. Cree un escenario realista para su comunidad.
2. Incluya los elementos en la lista.
3. Piense en las preguntas que los participantes de la Capacitación básica del CERT deben responder y asegúrese de incluir la información que necesitarían.

**Encuentre dos o tres fotos que podrían presentarse como parte del escenario.**

## Actividad: Borrador del plan del programa – Encuentre ideas para adaptar la capacitación

**Propósito:** Esta actividad le permite anotar las ideas que pueda tener para adaptar la capacitación a su propia comunidad.

### Instrucciones:

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Agregue individualmente ideas en la sexta sección, *Capacitación y ejercicios*. El título es “Algunas ideas para adaptar la capacitación a mi comunidad”.

## SECCIÓN 4: MANTENIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN Y EJERCICIOS

Dar una clase de capacitación CERT requiere coordinación y planificación. El trabajo puede sentirse abrumador al empezar. Crear una lista de tareas y un calendario ayuda a que el proceso sea factible.

Consulte la Tabla 14 en el *Borrador del plan del programa* en la Unidad 1. Es lo mismo que la hoja de cálculo y la Tabla 39 a continuación. Use la hoja de trabajo para que la clase trabaje en la Semana 8 a la Semana 1.

Tabla 40: Ejemplo de calendario de capacitación

Semana 8 antes de la capacitación	Semana 7 antes de la capacitación	Semana 6 antes de la capacitación	Semana 5 antes de la capacitación



Semana 4 antes de la capacitación	Semana 3 antes de la capacitación	Semana 2 antes de la capacitación	Semana 1 antes de la capacitación

Hay recursos en el sitio web del CERT que son muy útiles para el nuevo administrador del programa que está coordinando la capacitación por primera vez.

Los documentos sobre cómo iniciar y ejecutar un programa están disponibles en: <https://www.ready.gov/community-emergency-response-team>.

## ***SECCIÓN 5: EL PLAN DE CAPACITACIÓN Y EJERCICIO CERT***

Como se dijo anteriormente, la capacitación no termina después de terminar el curso de Capacitación básica del CERT. La capacitación continua y los ejercicios forman una parte fundamental del programa del CERT. Más de la mitad de la educación continua se basa en aprovechar las lecciones del curso de Capacitación básica del CERT; la otra mitad se ocupa de otros temas relacionados con emergencias o desastres que no están cubiertos en el curso de Capacitación básica del CERT, pero que son de interés para los miembros y el programa.

Independientemente de los objetivos generales, todos los ejercicios y la capacitación CERT deben incorporarse en el plan de su programa del CERT local.

Consulte la Tabla 40 en la página siguiente. Utilice el plan como guía a medida que la unidad continúa.

Tabla 41: Ejemplo de plan de capacitación y ejercicios

Objetivo	Plan para el objetivo de la reunión	Necesidades logísticas para cumplir con el objetivo	Riesgo para los miembros	Evaluación del objetivo

## Objetivo

El primer paso para crear un plan de capacitación y ejercicio es plantear los objetivos. Un objetivo es una declaración de una meta que le gustaría que un programa del CERT alcance ese año.

Recuerde a los participantes que los buenos objetivos son SMART:

- Específico
- Medible
- Alcanzable
- Relevante
- Limitado en el tiempo

### *Cómo elegir los objetivos*

La elección de objetivos no debe ser un proceso aleatorio. Los objetivos anuales de capacitación y ejercicio de su programa están relacionados y son compatibles con las metas y el plan estratégico de su programa, así como con la evaluación de riesgos más reciente de la comunidad.

Analice bien antes de decidir en sus objetivos anuales:

- Repase las metas y el plan estratégico de su programa (redactado en la Unidad 2 del curso).
- Hable con el administrador de emergencias local sobre los peligros prioritarios para su comunidad y sobre las brechas de recursos que sus miembros del CERT podrían ayudar a resolver.
- Hable con su patrocinador municipal. Asegúrese de que los objetivos de capacitación y ejercicio de su programa estén en línea con lo que está haciendo esa agencia y lo que la agencia necesita de su programa del CERT.
- Pregunte a los miembros del CERT qué capacitación adicional los hará más efectivos ante un desastre. Ellos sabrán lo que necesitan. Recuerde que no todo se ajusta a todos. Un equipo de adultos mayores necesita diferentes tipos de capacitación continua que un equipo de estudiantes en la escuela secundaria local.

Una vez realizada la investigación, debe ver las opciones y establecer prioridades para lo que su programa puede hacer de manera realista.

## Plan para cumplir un objetivo

El siguiente paso es describir cómo cumplirá el objetivo.

El plan debe incluir una descripción completa con tantos detalles como sea posible.

## Necesidades logísticas para cumplir con el objetivo

En la columna de necesidades logísticas, debe enumerar los recursos que necesitaría para poner en práctica el plan.

Consulte la Unidad 5, *Adquisición y administración de recursos*, para conocer las necesidades de recursos.

## Riesgo para los miembros

La columna de riesgo para los miembros es donde debe sopesar el riesgo frente al beneficio. Especialmente debe considerar cualquier preocupación de seguridad.

El manejo del riesgo de responsabilidad es una preocupación seria para los administradores de programas del CERT. Abordar los problemas de seguridad durante la capacitación y los ejercicios es una buena manera de reducir la responsabilidad a través de la administración de riesgos. Hay varios recursos en el sitio web del CERT en <https://www.ready.gov/community-emergency-response-team>.

Consulte *Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación y los ejercicios* en las páginas siguientes. Use esta ayuda cuando esté identificando preocupaciones de seguridad para el plan de capacitación y ejercicios.

## Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación y los ejercicios

### *Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación: Instructores*

Los pasos que puede tomar con sus instructores para ayudar a reducir la responsabilidad incluyen:

- Establecimiento de estándares de capacitación y requisitos de seguridad para la capacitación.
- Informar a todos los instructores sobre sus responsabilidades para liderar una capacitación segura y efectiva.
- Asegurarse de que todos los instructores estén listos para cumplir los objetivos de sus sesiones.
- Traer coinstructores para ayudar a los instructores en todas las actividades.
- Asegurarse de que todos los instructores sigan el modelo de comportamiento de seguridad adecuado, como usar el equipo de seguridad en todas las demostraciones.

También asegúrese de que sus instructores entiendan que pueden dar permiso a los participantes para no hacer una actividad si tienen una afección que puede empeorarse al participar.

### *Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación: Participantes*

Los pasos que puede seguir con los participantes del CERT para ayudar a reducir la responsabilidad incluyen:

- Asegúrese de que los participantes entiendan que pueden optar por no hacer actividades si tienen una afección que puede empeorarse al participar.
- Haga que todos los participantes firmen un acuerdo de liberación de responsabilidad. (Ver ejemplo de acuerdo en los recursos).

Explique los posibles peligros que los participantes pueden enfrentar en las actividades de la clase, durante los ejercicios y durante la activación.

- Entregue copias de todas las normas y requisitos de seguridad del CERT a cada participante. Haga que firmen una copia y se la devuelvan antes de que comience la clase. Pida a los participantes que guarden la otra copia en sus expedientes.
- Haga que todos los participantes usen equipo de seguridad para todas las actividades.
- Cuando vea un acto inseguro, ¡corrija inmediatamente!
- Si alguien se lesiona durante la clase, documéntelo y asegúrese de que el participante reciba la atención médica adecuada.
- Enfatice que la seguridad del socorrista es la principal preocupación en la capacitación y la activación.

### ***Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación: Aula/Áreas de ejercicio***

Los pasos que puede seguir para asegurarse de que el aula y el área de ejercicio del CERT sean seguros incluyen:

- Recorra el aula y área del ejercicio antes de cada clase para encontrar y corregir condiciones inseguras.
- Revise todo el equipo para asegurarse de que esté en buen estado de funcionamiento.

Asegúrese de hacer estos controles **antes de que comience cada clase.**

### ***Reducir el riesgo y la responsabilidad durante la capacitación: Materiales***

El paso principal que se debe tomar para reducir la responsabilidad relacionada con los materiales del CERT es asegurarse de que tiene acuerdos de liberación por escrito para todos los materiales con derechos de autor (incluidas fotografías y caricaturas). (Tenga en cuenta que si está utilizando los materiales de FEMA sin realizar ningún cambio, se tienen todas las liberaciones de derechos de autor necesarias). Recuerde que las fotografías y otros materiales que se encuentran en Internet tienen derechos de autor.

### ***Reducción de responsabilidad: Durante los ejercicios***

Siempre realice las siguientes acciones para reducir la responsabilidad durante los ejercicios:

- Brinde una sesión informativa previa al ejercicio en la que repase los objetivos (incluidos los objetivos de seguridad) para el ejercicio.
- Trate todos los ejercicios, ejercicios funcionales y ejercicios a gran escala como algo real. Haga cumplir todas las normas de seguridad estrictamente.
- Enfatice el trabajo en equipo, el equipo de seguridad y el uso del sistema de compañeros.
- Si ve un acto inseguro, ¡intervenga de inmediato!

- Lleve a cabo una reunión posterior al ejercicio y cubra los problemas de seguridad.
- Haga hincapié en la necesidad de documentar todo utilizando los formularios aprobados por la jurisdicción.

Si alguien se lesiona, documente la lesión y asegúrese de que el voluntario reciba la atención médica adecuada.

## Evaluación del objetivo

En la columna de evaluación del objetivo ingrese sus observaciones, lecciones aprendidas y recomendaciones una vez que el evento haya ocurrido. Utilice esta información para escribir un informe después de la acción/Plan de mejoramiento para el próximo evento.

## Repita el proceso de planificación anualmente

La planificación de la capacitación y ejercicios es un proceso recurrente. Una vez al año el plan de capacitación y ejercicio debe ser revisado.

- Medir el nivel de logro de los objetivos del año pasado.
- Revisar los éxitos y los “no tan éxitos”.
- Establecer nuevos objetivos.
- Redactar un plan para cumplir el objetivo.
- Resolver las necesidades logísticas para cumplir el objetivo.
- Evaluar el riesgo de los miembros.

## Actividad: Borrador del plan del programa: identifique los posibles objetivos para la capacitación y los ejercicios

**Propósito:** Esta actividad le permite anotar las ideas que tiene para los posibles objetivos de su plan de capacitación y ejercicios.

### **Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Pasa a la sexta sección, *Capacitación y ejercicios*. En el plan de capacitación y ejercicios, escriba sus propias ideas para los objetivos. Recuerde que estos objetivos deberán ser revisados y verificados con otros en el programa y en la comunidad (por ejemplo, voluntarios, patrocinador, administrador de emergencias).

## ***RESUMEN DE LA UNIDAD***

Esta unidad ha examinado la capacitación y ejercicios:

- Capacitación y ejercicios CERT
- Adaptación de la Capacitación básica del CERT
- Administración de la capacitación y ejercicios.
- El Plan de Capacitación y Ejercicio CERT



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

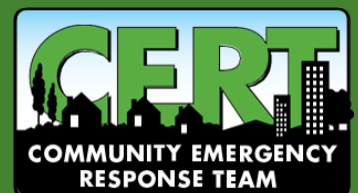


# Unidad 7: Administrador del programa del CERT Políticas y procedimientos

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 7: Administrador del programa del CERT Políticas y procedimientos

En esta unidad, aprenderá sobre:

- **Importancia de las políticas y procedimientos.** ¿Cuáles son las definiciones de las políticas y procedimientos? ¿Por qué un programa del CERT necesita documentar lo que hará y cómo planea hacerlo?
- **Políticas y procedimientos para el CERT.** ¿Qué políticas y procedimientos clave necesita un programa del CERT para funcionar sin problemas y de manera efectiva?
- **Recursos para la creación de políticas y procedimientos.** ¿Quién necesita dar su opinión cuando se crea una política o un procedimiento con un enfoque especial en abordar los problemas de responsabilidad?

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## ***Unidad 7: Tabla de contenido***

<b><i>SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>SECCIÓN 2: IMPORTANCIA DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS .....</i></b>	<b><i>2</i></b>
Redacción de políticas y procedimientos .....	3
Políticas: .....	3
Procedimientos: .....	3
<b><i>SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CERT .....</i></b>	<b><i>5</i></b>
<b><i>SECCIÓN 4: RECURSOS PARA LA CREACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.....</i></b>	<b><i>9</i></b>
Responsabilidad .....	9
Dónde encontrar políticas y procedimientos .....	10
Actividad: Borrador del plan del programa: Crear políticas y procedimientos .....	10
<b><i>RESUMEN DE LA UNIDAD.....</i></b>	<b><i>11</i></b>

## **SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD**

Un programa del CERT debe tener reglas sobre cómo ejecutarlo. Las políticas y procedimientos dan detalles sobre esas reglas. Esta unidad analiza:

- La importancia de las políticas y procedimientos.
- Las políticas y procedimientos más importantes para un programa del CERT.
- Algunos recursos para la creación de políticas y procedimientos.

Al final de esta unidad, podrá describir la función de las políticas y los procedimientos en la ejecución de su programa del CERT local:

- Explicar la necesidad de las políticas y procedimientos para ejecutar un programa exitoso.
- Encontrar las políticas y procedimientos necesarios para iniciar y ejecutar un programa.
- Encontrar recursos para crear políticas y procedimientos del programa.

Esta unidad examinará los siguientes temas:

- Importancia de las políticas y procedimientos.
- Políticas y procedimientos para el CERT
- Recursos para crear políticas y procedimientos



## **SECCIÓN 2: IMPORTANCIA DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

Dos términos que escuchará a menudo:

- Política
- Procedimiento

Los términos a veces se usan indistintamente y a veces es difícil diferenciarlos.

Algunas definiciones:

- Política: Un plan de acción que vincula la visión de la organización con las operaciones cotidianas.
- Procedimiento: Una serie de pasos que la organización tomará para implementar una política.

A veces las personas también usan el término “protocolo”. Se usa de la misma manera que “procedimiento”. Describe la forma correcta de hacer algo.

NO se centre en las definiciones. Lo más importante a recordar es esto: Un programa del CERT necesita saber **qué** planea hacer y **cómo** planea hacerlo. Se necesitan políticas y procedimientos para crear coherencia en las operaciones diarias.

- Esos planes y pasos deben escribirse como las guías que el programa:
  - Usa para funcionar
  - Usa para responder a una pregunta
- Proporcionan orientación al personal y a los voluntarios para que sepan cómo hacer el trabajo de la manera correcta.
- Ayudan a reducir malentendidos comunes al definir roles y responsabilidades y al establecer límites.

Consulte *Redacción de políticas y procedimientos* en la página siguiente.

## Redacción de políticas y procedimientos

Las principales diferencias entre políticas y procedimientos.

### **Políticas:**

- Son de naturaleza general
- Identifican la regla de una organización
- Explican por qué existe la regla
- Dicen cuándo se aplica la regla
- Describen a quién cubre
- Muestran cómo se aplica la regla
- Describen las consecuencias de no seguir la regla
- Normalmente se describen usando oraciones y párrafos sencillos

### **Procedimientos:**

- Identifican acciones específicas
- Explican cuándo tomar las acciones
- Describen alternativas, si corresponde
- Muestran procedimientos de emergencia cuando la acción no pueda ser tomada
- Incluyen advertencias y precauciones
- Dan ejemplos
- Muestran cómo completar formularios
- Normalmente se escriben en un formato de esquema

Como Administrador del programa, debe preguntar: ¿siguen las políticas y los procedimientos satisfaciendo las necesidades del programa?

Algunas señales de que las políticas y procedimientos deben revisarse y actualizarse:

- Un aumento en el número de lesiones u operaciones ineficaces del equipo.
- Más preguntas sobre cuáles son las operaciones normales o un sentido de confusión general.
- Desempeño inconsistente de los miembros del CERT.
- Incremento en los niveles de estrés de los miembros del CERT.
- Quejas sobre el desempeño deficiente por parte de la agencia patrocinadora, socios o la comunidad

El programa determina el formato de las políticas y procedimientos. Ya sean que se coloquen en un documento o se guarden por separado, deben estar bien escritos y completos.

Vea ejemplos de políticas y procedimientos al final de esta unidad en la sección “Materiales adicionales”.

### SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CERT

A lo largo de los años de experiencia, los administradores de programas han identificado políticas y procedimientos clave que un programa del CERT necesita para funcionar sin problemas y de manera efectiva.

Consulte la Tabla 41 en las páginas siguientes.

Tabla 42: Políticas y procedimientos del CERT

Política/Procedimiento	Elementos a incluir	Recursos de desarrollo
<b>Políticas generales</b>		
<b>Membresía del programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calificaciones para ingresar al programa.</li> <li>• Documentación: solicitud, antecedentes, revisión, liberaciones</li> <li>• Requisitos mínimos de actividad</li> <li>• Salir del programa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> </ul>
<b>Operaciones del programa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura organizativa (remunerada y voluntaria).</li> <li>• Actividades del programa (respuesta a desastres, servicio público, sensibilización de la comunidad)</li> <li>• Relación con el patrocinador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> </ul>

Política/Procedimiento	Elementos a incluir	Recursos de desarrollo
<b>Capacitación y educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación: inscripción, plan de capacitación y ejercicios, evaluación.</li> <li>• Datos recolectados</li> <li>• Requisitos de capacitación (voluntarios, instructores, administrador del programa)</li> <li>• Capacitación ofrecida</li> <li>• Actividades de capacitación (antes, durante y después).</li> <li>• Actividades para garantizar la seguridad.</li> <li>• Crédito por la capacitación básica completada en el programa del CERT de otra jurisdicción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa nacional CERT</li> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> </ul>
<b>Uniformes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo que se entrega</li> <li>• Qué se debe usar cuándo</li> <li>• Cómo debe ser devuelto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> </ul>
<b>Comunicaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo se maneja la comunicación en situaciones de emergencia y no emergencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> </ul>

Política/Procedimiento	Elementos a incluir	Recursos de desarrollo
<b>Equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerimientos</li> <li>• Quién provee el equipo</li> <li>• Requerimientos de reemplazo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia Patrocinadora</li> </ul>
<b>Seguro y responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisito de tener seguro de salud</li> <li>• Protecciones de responsabilidad civil previstas y en qué situaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitio web del CERT</li> <li>• Gobiernos locales y estatales</li> </ul>
<b>Protección de la privacidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información recopilada</li> <li>• Lo que el programa hace y no hace con la información</li> <li>• Requisitos de HIPAA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> <li>• Gobierno estatal</li> <li>• HIPAA</li> </ul>
<b>Código de conducta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento esperado</li> <li>• Comportamientos sujetos al proceso de queja para despido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> </ul>
<b>Políticas locales y estatales que se aplican al programa del CERT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensación laboral</li> <li>• Regulaciones locales de salud</li> <li>• Ley del buen samaritano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gobierno local y estatal</li> </ul>

Política/Procedimiento	Elementos a incluir	Recursos de desarrollo
<b>Políticas de respuesta a emergencias</b>		
<b>Credencialización e identificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisitos (cómo obtener, cómo mostrar)</li> <li>• Proceso de adquisición</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Gobierno local y estatal</li> <li>• Planes de Operaciones de Emergencia</li> </ul>
<b>Activación de equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIMS y CERT</li> <li>• Proceso de autoactivación</li> <li>• Proceso de activación dirigido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Nacional de Administración de Incidentes (NIMS) <a href="http://www.fema.gov/nims">www.fema.gov/nims</a></li> <li>• Planes de Operaciones de Emergencia</li> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> </ul>
<b>Despliegue del equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NIMS y CERT</li> <li>• Comportamiento apropiado una vez desplegado.</li> <li>• Estructura del equipo</li> <li>• Administración del CERT en la escena</li> <li>• Preocupaciones de seguridad</li> <li>• Actividades restringidas</li> <li>• Requisitos de documentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Nacional de Administración de Incidentes (NIMS) <a href="http://www.fema.gov/nims">www.fema.gov/nims</a></li> <li>• Planes de Operaciones de Emergencia</li> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> </ul>

## SECCIÓN 4: RECURSOS PARA LA CREACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

No puede crear políticas y procedimientos CERT en un vacío. Deben utilizar los comentarios de la agencia patrocinadora de su programa y los socios operativos para que todos los socios trabajen bien en conjunto. Necesitan cumplir con:

- Las necesidades y procedimientos de la agencia patrocinadora.
- El Plan de Operaciones de Emergencia (EOP) o el Plan de Manejo Integral de Emergencias (CEMP), según lo que tenga la jurisdicción.
- Estatutos y reglamentos estatales y locales.

La tercera columna del gráfico anterior muestra los recursos que debe buscar para obtener información al crear esa política y/o procedimiento.

### Responsabilidad

Un área de política particularmente importante para un programa del CERT es la responsabilidad. Hay riesgos que surgen al tomar la Capacitación básica del CERT y otra capacitación y asociadas con la membresía al CERT.

- La capacitación CERT y el programa del CERT requieren actividad física con la posibilidad de lesiones personales.
- La participación en un CERT puede conducir a la exposición a condiciones potencialmente peligrosas.
- Un miembro del CERT solo debe responder dentro del alcance de su capacitación, o puede haber consecuencias graves.

La reducción de la responsabilidad durante la capacitación, los ejercicios y la activación debe ser una de las principales preocupaciones de todos los administradores de programa, por lo tanto:

- Mantenga la seguridad a la vanguardia, independientemente de la actividad del CERT.
- Conozca los requisitos reglamentarios para los voluntarios en su estado.
- Casi todos los estados tienen leyes que tratan con la responsabilidad. Debe realizar algunas investigaciones para asegurarse de que su programa cumpla con los requisitos.
- Visite la guía de responsabilidad CERT en <https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/28051>.
  - Lea las sugerencias para reducir la responsabilidad durante la capacitación (instructores, participantes, aula/área de ejercicio, materiales).
  - Lea las sugerencias para reducir la responsabilidad durante los ejercicios.
  - Lea las sugerencias para reducir la responsabilidad durante los ejercicios de equipo.
- Visite el sitio web del Instituto de Información Legal, Recolección del Código de los EE. UU., Limitación de Responsabilidad para Voluntarios en <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/42/14503>.



Consulte la *Responsabilidad de los Cuerpos de Ciudadanos/Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (CERT)* al final de esta unidad en la sección “Materiales adicionales”. Teresa L. Anderson, entonces Directora Adjunta de Administración de Emergencias del Condado de Brookings (SD), elaboró este documento. Se basa mucho en la información del sitio web del CERT.

La información en este documento debe verse solo como sugerencias e ideas sobre formas de manejar los asuntos de responsabilidad. De ninguna manera es una lista completa de las formas de manejar la responsabilidad. No todas las sugerencias e ideas se relacionan con cada programa. Deben ser utilizados únicamente con fines informativos.

**En todos los casos, se debe preguntar al abogado o asesor legal de la jurisdicción local sobre los documentos que utilizará el programa del CERT, por ejemplo para la liberación de responsabilidad o un acuerdo de exonerar de responsabilidad.**

## Dónde encontrar políticas y procedimientos

Si bien las políticas y los procedimientos son esenciales, no es necesario hacerlos desde cero. Muchos ya existen en otros programas del CERT o en uno de los grupos con autoridad sobre su programa del CERT.

## Actividad: Borrador del plan del programa: Crear políticas y procedimientos

**Propósito:** Esta actividad le permite anotar ideas para crear políticas y procedimientos para su propio programa.

### **Instrucciones:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Escriba sus propias ideas en la séptima sección, *Políticas y procedimientos*. Hay dos listas para que todos completen y una tercera sección para administradores de programas experimentados.
  - (Administradores de programas experimentados): ¿Es necesario revisar sus políticas y procedimientos?
  - (Todos) Cosas que necesito investigar y las personas con las que debo hablar antes de crear (revisar) las políticas y procedimientos.
  - (Todos) Ideas que tuve sobre las políticas y procedimientos que necesitamos crear (por ejemplo, políticas/procedimientos o elementos específicos de nuestro programa).

## ***RESUMEN DE LA UNIDAD***

Esta unidad ha examinado las políticas y procedimientos:

- Importancia de las políticas y procedimientos.
- Políticas y procedimientos para el CERT
- Recursos para crear políticas y procedimientos

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



# CERT Unidad 7: Materiales adicionales

- **Dos ejemplos de políticas/procedimientos:**
  - Ciudad de Grand Island (NE), Políticas y procedimientos del CERT [todo en un documento (6 páginas)]
  - Política de uniforme del CERT de Rowlett (TX) [documento único (4 páginas)]
- **Documento de responsabilidad:**
  - Responsabilidad del Cuerpo de Ciudadanos/Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (CERT)



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Políticas y procedimientos del CERT

### POLÍTICAS GENERALES

#### Dirección y control

La Junta Directiva del CERT establecerá todas las políticas y procedimientos operativos. La dirección de las políticas de este CERT se rige por los siguientes documentos:

1. Todas las leyes aplicables del estado, del condado y de la ciudad con respecto a una respuesta ante emergencia o desastre y la protección de responsabilidad civil relacionada,
2. Los estatutos del CERT de esta organización,
3. Las políticas y procedimientos del condado de Hall, la ciudad de Grand Island y los departamentos participantes.

Estas políticas y procedimientos están destinados a regular las actividades antes, durante y después de las emergencias e incluyen capacitación, ejercicios, actividades, respuesta, recuperación y reuniones.

#### Deber de actuar

Como voluntario, ningún miembro del CERT tiene el deber legal de actuar y no está obligado a responder a incidentes en su área inmediata ni a llamadas de activación del equipo. Sin embargo, una vez que responden, los voluntarios deben seguir prácticas seguras y efectivas en todo momento. Los voluntarios que abandonen sus puestos, actúen sin considerar su capacitación o responsabilidad o violen las políticas o códigos de conducta están sujetos a la cancelación de su membresía.

#### Seguro y responsabilidad civil

Se requiere que los voluntarios del CERT mantengan su propio seguro de salud para mantener la membresía en la organización. Los voluntarios no están autorizados para operar ningún vehículo motorizado en el desempeño de sus funciones como voluntarios del CERT (ver Actividades restringidas).

Los voluntarios del CERT están sujetos a la legislación de responsabilidad civil adoptada por el estado de Nebraska. No existe protección de responsabilidad civil por negligencia o descuido injustificado. Los voluntarios del CERT tienen instrucciones de permanecer siempre dentro del alcance de su capacitación y responsabilidades asignadas, y de actuar como cualquier otra persona prudente actuaría en circunstancias similares.

#### **Funciones del CERT (no es una lista completa)**

- Operaciones de desastres mayores - (dentro de los límites de la capacitación del CERT)
  - Evaluación de daños para hacer operaciones livianas de búsqueda y rescate
  - Extinción de incendios pequeños
  - Apoyo logístico
  - Operaciones médicas en desastres
  - Comunicaciones y coordinación
  - Documentación
  - Personal de EOC
- Ejercicios de capacitación en operaciones que no son desastres
  - Educación pública y extensión
  - Asistir a las organizaciones participantes
  - Proyectos de servicio y comunitarios

## **CAPACITACIÓN**

El Curso de capacitación básica del CERT, según lo define el plan de estudios de FEMA, es la base de la capacitación del CERT y el requisito mínimo para ser miembro. Las organizaciones participantes ponen a disposición de los miembros del CERT capacitación adicional para aumentar su conciencia, conocimiento y habilidades, pero no autoriza a los miembros a trabajar fuera de su rol como voluntarios del CERT. La membresía, la capacitación o la experiencia en otras organizaciones no permiten que un voluntario del CERT haga trabajos de voluntariado ignorando la misión del CERT.

## **EDUCACIÓN PÚBLICA Y EXTENSIÓN**

Los voluntarios del CERT son un recurso eficaz e informativo para promover la preparación para emergencias y la información de educación pública. Se alienta a los voluntarios del CERT a participar en eventos, actividades y presentaciones patrocinadas por el CERT, el Consejo del Cuerpo de Ciudadanos o las organizaciones participantes.

## **EQUIPO**

Todo equipo, identificación y materiales emitidos al voluntario del CERT son propiedad de la ciudad de Grand Island y deben devolverse cuando se requieran. Se alienta a los voluntarios del CERT a complementar su equipamiento con elementos que consideren útiles y apropiados. El equipamiento que se determine que está fuera del alcance de la práctica del CERT (armas de fuego, motosierras) no está autorizado para su inclusión en la bolsa de materiales del voluntario.

Se espera que los voluntarios del CERT mantengan su equipamiento en buen estado de funcionamiento y lo lleven a todas las sesiones de capacitación, ejercicios e incidentes necesarios. Cualquier material que se pierda, se lo roben o se rompa debe informarse inmediatamente al liderazgo del CERT. Los restos de cualquier equipo roto también deben devolverse.



---

## **POLÍTICAS DE RESPUESTA A EMERGENCIAS**

---

### **Respuesta espontánea**

El CERT del condado de Hall reconoce que un voluntario podría verse involucrado inesperadamente en una emergencia que ocurra en su hogar, vecindario, lugar de trabajo o área inmediata, o podría encontrarse con una emergencia en el transcurso de las actividades normales. En tales incidentes espontáneos, el voluntario del CERT:

- debería asegurarse de que las autoridades de respuesta ante emergencia hayan sido contactadas con información precisa,
- identificarse como voluntario del CERT ante los operadores del 911 y los servicios de emergencia cuando sea apropiado,
- podría prestar asistencia dentro de su capacitación y habilidades corrientes,
- debería ceder el mando de la escena a las autoridades correspondientes a su llegada y podría prestar asistencia según lo solicite el comando del incidente.

### **DESPLIEGUE INAPROPIADO**

Los voluntarios del CERT tienen prohibido el autodespliegue en emergencias de rutina donde no son requeridos de inmediato. Tal autodespliegue inapropiado es una barrera para una respuesta de emergencia adecuada y podría resultar en la suspensión y cancelación inmediata de la membresía.

### **ACTIVACIÓN**

Los voluntarios del CERT a menudo podrían ser notificados antes de la determinación de las necesidades de respuesta específicas. Esto es para permitir a las autoridades locales la oportunidad de evaluar los recursos disponibles, organizar y desplegar esos recursos. El CERT del condado de Hall reconoce tres niveles de activación que debe realizar el Centro de Operaciones de Emergencias (EOC):

#### **NIVEL 1 - AVISO CON ANTICIPACIÓN**

Este nivel no requiere una respuesta inmediata por parte de los voluntarios del CERT. Es un aviso que indica que los líderes del equipo del CERT han sido notificados de una actividad de manejo de emergencias que podría requerir la asistencia del CERT. Los líderes de equipo darán a sus miembros un “aviso anticipado” por teléfono o correo electrónico y determinarán el estado de todos los voluntarios como “disponibles” o “no disponibles”. Esta información se enviará al contacto del EOC o al oficial de notificación lo antes posible.

#### **NIVEL 2 - ALERTA / PREPARARSE / EN ESTADO DE ALERTA**

Los líderes y voluntarios del equipo del CERT deben prepararse para el despliegue completo dentro de 2 a 4 horas y permanecerán en estado de alerta hasta que se les notifique como una asignación. Al momento de la notificación del Nivel 2 o Estado de alerta, los líderes del CERT se comunicarán con sus voluntarios por teléfono o correo electrónico para informarles de la situación pendiente y determinar su disponibilidad y estado. Los líderes de equipo informarán el estado de los miembros de su equipo (que estén listos para responder) al contacto apropiado o al oficial de notificación lo antes posible. Los equipos y suministros personales, vehículos y kits de alimentos, agua y ropa deben revisarse, armarse y empacarse para su despliegue.

#### **NIVEL 3 - DESPLIEGUE INMEDIATO**

El despliegue inmediato está autorizado para que los voluntarios del CERT procedan sin demora a su punto de reunión normal u otra área designada por el EOC. Los líderes de equipo notificarán a todos los voluntarios sobre el despliegue de su equipo y entregarán un

informe de estado de la disponibilidad de los miembros al contacto apropiado o al oficial de notificación lo antes posible. Una vez que el equipo esté operativo y en la escena, el líder del equipo notificará al contacto apropiado o al oficial de notificación con un estado actualizado y esperará más instrucciones.

### Proceso de activación del equipo y protocolos de despliegue

1. Los líderes de equipo serán notificados por un oficial del EOC para activar su equipo a Nivel 1, 2 o 3. Si no es posible que el EOC contacte al líder del equipo, el líder del equipo puede activar su equipo en modo de autodespliegue.
2. El líder del equipo notifica a cada miembro del equipo a través del árbol de llamadas telefónicas para que se reúnan en el lugar de reunión designado o en la escena del incidente, según la situación.
3. Se utilizarán las coordenadas del mapa de la ciudad y el condado para determinar la ubicación de la escena de emergencia o del incidente.
4. Después de la capacitación del NIMS, los primeros miembros del CERT en la escena seleccionarán al líder de equipo "en escena".
5. Los equipos no abandonan el área de operaciones hasta que se reúnen los recursos (personal y equipos) adecuados.
6. Establezca comunicaciones con todos los miembros del equipo y el puesto de comando del ICS.
7. Utilice siempre los protocolos establecidos y las listas de verificación durante la activación.

### NIMS y CERT

Todas las actividades del CERT seguirán los principios del Sistema Nacional de Manejo de Incidentes (NIMS) y el Sistema de Comando de Incidentes (ICS). Los voluntarios del CERT se reportarán al Comandante del incidente a su llegada y esperarán la asignación. Todas las operaciones caerán dentro de la estructura del comando establecida y los voluntarios del CERT se reportarán para la desmovilización después de sus asignaciones.

Al trabajar con personal de respuesta autorizado, los voluntarios del CERT entran al sistema ICS según lo solicite el Comandante del incidente.

### Gestión en el sitio del incidente del CERT

Si se despliega un equipo y su líder y sublíder de equipo "primarios" no están disponibles en la escena, los Miembros de respuesta del CERT en la escena elegirán un líder y un colíder "en la escena" con las siguientes responsabilidades:

### Deberes del líder en la escena (a menos que se hayan delegado de otra manera)

- Realizar actividades de planificación de respuesta.
- Actuar como el punto único de contacto para todas las comunicaciones y la coordinación entre los miembros de su equipo y el Comandante del incidente o los equipos de respuesta.
- Evaluar la situación con la ayuda de los miembros del equipo e informar el estado al Comandante del incidente.
- Determinar las capacidades y limitaciones de los voluntarios del CERT en la escena.
- Organizar al equipo y asignar las tareas a los miembros individuales del equipo a medida que llegan al área de operaciones.
- Alinear los recursos y las actividades de respuesta con el Comandante del incidente.
- del Establecer **el sistema de Informes de responsabilidad personal (PAR)**.
- Establecer los procedimientos de desmovilización.
- Realizar un informe posterior al incidente para su equipo.
- Establecer las capacidades de comunicaciones por radio en la escena.
- Verificar la disponibilidad de cada miembro del equipo.

- Determinar la ubicación del equipo y desplegarlo en la escena.
- Realizar una evaluación de las necesidades para el soporte logístico.
- Actuar como Oficial de seguridad del equipo.
- Recolectar "Etiquetas de responsabilidad" de cada miembro del equipo cuando lleguen a la escena y asegúrese de que las etiquetas sean devueltas cuando el miembro abandone la escena.
- Mantener registros del personal (hora de entrada, asignación y hora de salida de la escena del miembro) y otra documentación de recursos según sea necesario.
- Asegúrese de que todos los miembros tengan un "compañero" asignado.
- Gestión de recursos de miembros del equipo - rota y reemplaza al personal.

## SEGURIDAD

La seguridad de los equipos de respuesta y el público en general es de importancia primordial y todas las actividades del CERT primero deben garantizar que se eviten lesiones adicionales. Los voluntarios deben informar todas las situaciones, actividades, o prácticas inseguras de inmediato y tomar las medidas de protección adecuadas para ellos y los transeúntes.

## REPORTE DE LESIONES Y ACCIDENTES

Cualquier miembro del CERT activado que sufra o sea testigo de una lesión mientras realiza una tarea asignada deberá reportarla inmediatamente al Comandante del incidente a través del ICS.

## ACTIVIDADES RESTRINGIDAS

Muchos miembros del CERT tienen habilidades más allá de lo que se enseña a través del programa del CERT (p. ej., profesionales médicos y de salud, operadores de equipos pesados, etc. ). Si bien estas habilidades pueden ser útiles durante una emergencia o desastre, y pueden utilizarse en otros programas, están fuera del alcance de la práctica del CERT y no son actividades autorizadas como voluntario CEK I.

### Otras actividades no autorizadas incluyen:

- Posesión o uso de un arma de fuego u otra arma
- Operación de cualquier vehículo de motor (privado o gubernamental)
- Autodespliegue inapropiado para emergencias de rutina

Los voluntarios que se encuentren trabajando fuera de su misión del CERT o que participen en actividades restringidas o que de otra manera actúen en contra del código de conducta están sujetos a la remoción inmediata del incidente y cancelación de la membresía.

## COMUNICACIONES

Se alienta a los voluntarios del CERT a utilizar procedimientos de comunicación eficaces, incluido el uso de radios portátiles FRS, para garantizar una comunicación adecuada entre los miembros del equipo y los equipos de respuesta locales.

## DOCUMENTACIÓN

Los líderes del equipo del CERT deben mantener la siguiente documentación:

- Números de contacto de miembros actuales del equipo
- Formulario de Evaluación de Daños Preliminares
- Formularios de Registro de Comunicaciones y Mensajes
- Responsabilidad del personal - Registros PAR
- Registros médicos / triaje
- Registros y formularios del ICS

## CRENCIALES E IDENTIFICACIÓN

Los chalecos, las tarjetas de identificación y las etiquetas de responsabilidad son medios para identificar fácilmente a los voluntarios del CERT. Al igual que con todos los demás equipos entregados, estas credenciales y etiquetas de responsabilidad son propiedad de la ciudad de Grand Island. Las siguientes políticas se aplican a todos los sistemas de credenciales actuales y futuros utilizados por el CERT.

### DURANTE UNA RESPUESTA ESPONTÁNEA


Se alienta a los miembros a usar su chaleco y otra identificación como medio de identificación inmediata siempre que actúen como voluntarios del CERT y cuando dicha identificación esté disponible. Usar el chaleco y presentar la identificación a los equipos de respuesta ayudará a garantizar que los profesionales de los equipos de respuesta estén al tanto de su presencia en la escena.

### DURANTE UNA ACTIVACIÓN OFICIAL

- Los equipos de respuesta del CERT deben presentar las credenciales de identificación actuales y las etiquetas de responsabilidad al líder de su equipo o al comandante del incidente cuando respondan a un incidente.
- Los chalecos oficiales del CERT se usarán durante todas las activaciones/eventos del CERT para una fácil identificación durante los despliegues. Los cascos se consideran equipos de protección y son obligatorios, junto con otra indumentaria de protección, en cualquier escena de desastre.

Los miembros no pueden usar elementos del uniforme del CERT (chaleco/casco) ni mostrar la identificación del CERT a menos que se desempeñe en una actividad oficial (capacitación, eventos, despliegues, etc.).

Las camisetas entregadas a los miembros del CERT no se consideran artículos oficiales del uniforme y se pueden usar para el uso diario. Se alienta a los miembros del CERT a que recuerden su entorno y no usen la camiseta del CERT en lugares que puedan prestarse para desacreditar a la organización del CERT (ver Estatutos-Código de Conducta).

<b>POLÍTICA ORGANIZACIONAL DEL CONSEJO DEL CUERPO DE CIUDADANOS DE ROWLETT</b>	
<b>TÍTULO: Política de uniformes del CERT</b>	
	<b>FECHA: 10/1/2008</b> <b>N.º DE PÓLIZA: PROGRAMA 08-117: CERT</b> <b>SECCIÓN: Operaciones</b> <b>PÁGINAS: 4</b>
	<b>FIRMA DE APROBACIÓN: NOMBRE: Michael D. Lucas</b> <b>TÍTULO: Director del CERT</b>

### Introducción

La aparición de voluntarios refleja la organización que representan. El uso de uniformes apropiados mejora la apariencia de los voluntarios y promueve una percepción positiva y profesional de la organización y su personal. Se alienta a los voluntarios del CERT de Rowlett a usar sus uniformes en todos los eventos públicos que involucren al CERT de Rowlett, particularmente en activaciones y eventos y actividades patrocinados por el CERT. Esta política promulga las expectativas y estándares sobre el uso de uniformes y la apariencia.

Se espera que el personal del CERT presente una apariencia ordenada, limpia y bien arreglada cuando realice operaciones o cuando use el uniforme del CERT o equipo de marca en cualquier entorno público. Los voluntarios del CERT de Rowlett deberán observar los estándares de decoro de la comunidad apropiados para una agencia de servicio público en todo momento. Si bien los voluntarios pueden ejercer una amplia libertad con respecto a la ropa y las opciones de apariencia, sigue existiendo la necesidad de pautas para mantener un nivel razonable de uniformidad y conformidad con los estándares de apariencia. Cuando se despliega, la uniformidad de la apariencia ayuda a identificar a los voluntarios del CERT entre los voluntarios de otras agencias, voluntarios espontáneos y curiosos, lo que ayuda a las agencias de respuesta y al público en general a determinar el estado de los miembros de respuesta del CERT. El uso apropiado de insignias de grado o nivel ayuda a identificar a los líderes y las personas con capacitación avanzada. Los uniformes apropiados refuerzan la apariencia de profesionalismo, dedicación y competencia asociados con el CERT de Rowlett.

### Partes del uniforme

El CERT de Rowlett no especifica estrictamente uniformes definidos; sin embargo, se recomiendan ciertas prendas de vestir, en particular las prendas de marca CERT o del CERT de Rowlett. La ropa de marca CERT está disponible en una variedad de colores y estilos. Al seleccionar la ropa con la marca CERT, se alienta a los voluntarios a buscar combinaciones de colores y estilos que mejoren la imagen del CERT de Rowlett y que presenten una apariencia agradable. Se requiere que los voluntarios observen las consideraciones de seguridad en entornos operativos peligrosos. Las configuraciones operativas no peligrosas se definen como aquellas configuraciones en las que un individuo no está en riesgo o se espera que se encuentre con riesgo de daño corporal durante el curso de las tareas previstas. Los deberes anticipados incluyen cualquier deber para el cual se puedan asignar voluntarios del CERT durante un incidente particular. Dotar de personal un stand en una feria o festival es un ejemplo de un entorno operativo generalmente no peligroso. Una llamada debido a una inundación o búsqueda de una persona desaparecida es un entorno operativo peligroso, incluso si el voluntario está asignado a un entorno relativamente seguro como el EOC. Todos los voluntarios están sujetos a reasignaciones a cualquier parte del área operativa y se espera que se desplieguen vestidos y equipados como corresponde.

- **CHALECOS.** Los chalecos reflectantes de color amarillo brillante de ANSI están autorizados. Se alienta a los voluntarios a usar chalecos con la palabra CERT en la parte posterior con letras reflectantes. Los chalecos son la vestimenta requerida para entornos operativos peligrosos. Los chalecos deben tener un tamaño que se ajuste a toda la ropa exterior, como abrigos o ropa de invierno.
- **Casco.** Se requiere un casco aprobado para todas las configuraciones operativas peligrosas.
- **Insignia con el grado o nivel.** La visualización de la insignia con el grado o nivel es opcional. Se alienta a los voluntarios del CERT de Rowlett a usar la insignia apropiada de grado o nivel cada vez que se requiera mostrar la tarjeta de identificación,

Política de uniformes del CERT 08-117

o usar el uniforme. Las insignias de grado o nivel deben usarse en la prenda exterior más visible. Se pueden exhibir insignias de grado o nivel

- > sobre el corazón en el pecho izquierdo de las camisas, ropa exterior y chalecos.
- > en uno o ambos cuellos de una polera o una camisa estilo Oxford o ropa de abrigo con cuello.
- > en el cuello de una playera.
- > fijada de alguna manera al broche de la credencial u ojal en el cuello.

NOTA: Se recomienda colocar la insignia de nivel o grado en el broche de la credencial u ojal en el cuello como una nivel mínimo de exhibición de la insignia, ya que esto mostrará la insignia cada vez que se muestre la insignia.

- **Gorras.** Se recomiendan gorras con la marca CERT para operaciones desplegadas donde no se requieren cascos, particularmente en clima cálido y soleado.
- **Playeras.** Se recomiendan las playeras verdes con la marca CERT para operaciones desplegadas donde la seguridad lo permita, particularmente para uso en climas cálidos.
- **Poleras.** Se recomiendan las poleras blancas con la marca CERT para entornos no operativos, como reuniones.
- **Camisas estilo Oxford.** Se recomiendan las camisas con cuello y botones de color verde con la marca CERT para entornos no operativos, como reuniones.
- **Pantalones largos y cortos.** Se recomiendan pantalones, jeans o pantalones cortos negros, caqui o azul marino. La elección de pantalones largos o cortos se regirá por el contexto y la situación. La mayoría de las configuraciones operativas requerirán pantalones largos. Los pantalones cortos pueden ser apropiados para reuniones o entornos operativos no peligrosos, como el personal de un cubículo en un festival.
- **Zapatos.** Las botas o zapatos deben ser apropiados para el contexto y la situación. Se requieren botas o zapatos cerrados para entornos operativos peligrosos. Los pantalones abiertos o sandalias pueden ser apropiados para reuniones o entornos operativos no peligrosos, como el personal de un cubículo en un festival.
- **Ropa para uso al aire libre.** Ejemplos de ropa para uso al aire libre incluyen guantes, sudaderas, cortavientos, abrigos y prendas para el mal tiempo. La ropa de abrigo debe ser apropiada para la situación, evento o contexto prevaleciente.

Uniforme recomendado

Las recomendaciones de uniforme pretenden reflejar los estándares comunitarios vigentes y ser coherentes con los requisitos para promover la seguridad y la apariencia profesional de los voluntarios que representan al CERT de Rowlett. Al considerar la indumentaria adecuada, se espera que los voluntarios del CERT se guíen por el siguiente paradigma. Si, en una situación, evento o contexto dado, se espera razonablemente que los bomberos o la policía de la ciudad de Rowlett lleguen vestidos con sus uniformes de pantalones cortos o playera, entonces los voluntarios del CERT probablemente se considerarán vestidos adecuadamente con el uniforme descrito en la sección Entorno operativo no peligroso: Contexto informal de esta política. Se espera que los voluntarios del CERT se vistan de manera comparable a los bomberos y policías de la ciudad de Rowlett, según corresponda a la misión específica del CERT en cuestión.

Si la situación, el evento o el contexto sugieren que los bomberos o policías de la ciudad de Rowlett podrían estar obligados a presentarse con un uniforme más formal, entonces los voluntarios del CERT deberían seguir las pautas para un Entorno operativo no peligroso: Contexto formal mencionadas en este punto. En situaciones, eventos o contextos en los que se espera que los bomberos o policías de la ciudad de Rowlett se presenten en uniforme táctico, el uniforme apropiado para los voluntarios del CERT sería aquel para entornos operativos peligrosos.

- **Entorno operativo peligroso.** Se requieren jeans o pantalones largos resistentes, como las prendas estilo Uniforme de batalla (BDU). Las playeras o camisas estilo Oxford son apropiadas. La longitud de la manga (larga o corta) depende de las condiciones climáticas y de seguridad. Se requieren botas o zapatos cerrados, chaleco y casco.
- **Entorno operativo no peligroso.**

## Política de uniformes del CERT 08-117

- > **Contexto formal.** Pueden ser apropiados jeans o pantalones largos, poleras o camisas estilo Oxford, zapatos de vestir o sandalias de vestir. Se espera una apariencia ordenada, profesional y apropiada para el entorno.
- > **Contexto informal.** Pueden ser apropiados pantalones largos o pantalones cortos, playeras, poleras o camisas estilo Oxford y zapatos o sandalias casuales. Se espera una apariencia ordenada, profesional y apropiada para el entorno.

**Personalización de los uniformes**

Los voluntarios del CERT de Rowlett pueden personalizar sus uniformes dentro de los límites establecidos por esta política. Los uniformes deben cumplir con esta política. Los voluntarios pueden adornar su ropa, incluidas las distintas partes del uniforme, para reflejar la individualidad y la preferencia, siempre que los adornos no sean ofensivos para los demás, no violen los estándares de decoro de la comunidad local, no reflejen de manera inapropiada a la organización ni violen las leyes o reglas federales, estatales o locales aplicables. Los adornos serán razonablemente discretos y no interferirán con el propósito previsto de la prenda.

**• Expresión y prácticas permitidas**

Algunos ejemplos (entre otros) de expresión o exhibición permitida en el uniforme incluyen:

- > Etiquetas con el nombre, número de unidad o distintivos de radioaficionados que se muestren como broches, parches o letras reflectantes.
- > Parches que identifiquen certificaciones o afiliaciones relevantes como Primeros auxilios de la Cruz Roja, SkyWarn, Explorer o líder de Explorer, Cuerpos de bomberos de Rowlett, VIPS o certificaciones o designaciones de NASAR.
- > Broches, calcomanías o parches de la bandera de los Estados Unidos o del estado de Texas.

**• Expresión y prácticas prohibidas**

Algunos ejemplos (entre otros) de expresiones prohibidas incluyen:

- > Palabras, dibujos o símbolos obscenos.
  - o Ejemplo: Si la calificación de una película es PG, o una calificación más restrictiva, probablemente no sea apropiada para una exhibición asociada con el CERT de Rowlett.
- > Se prohíbe cualquier exhibición o adorno que viole las leyes o normas federales, estatales y locales aplicables.
  - o Por ejemplo, las reglas del IRS prohíben que las agencias sin fines de lucro 501(c)(3) promuevan una posición política, por lo que es inapropiado que un voluntario haga campaña mientras usa el equipo del CERT de Rowlett, o que muestre botones, eslóganes, nombres de candidatos u otra identificación política en su equipo. Tales exhibiciones ponen en peligro el estatus del CERT de Rowlett con el IRS y con la ciudad de Rowlett.
- > Cualquier exhibición o adorno que pueda reflejarse inapropiadamente en el CERT de Rowlett o un grupo particular dentro de la comunidad o cualquier
  - o Ejemplos incluyen símbolos asociados con pandillas o grupos criminales, crímenes de odio o comportamiento de exclusión ilícito.
- > Cualquier adorno o exhibición que interfiera o reduzca la efectividad de la prenda para el propósito previsto.
  - o Ejemplos que incluyan una bandera o logotipo de un equipo de fútbol que oculte la etiqueta reflectante del CERT en la parte posterior de un chaleco de seguridad que cumple con la ANSI. Cualquier bandera u otro dispositivo que interfiera con el revestimiento reflectante de un chaleco o casco del CERT.
  - o Mochilas y otros sistemas de equipos habituales y necesarios que pueden interferir con las letras reflectantes del chaleco de seguridad conforme a ANSI están excluidos de esta política, siempre que la interferencia

---

**Política de uniformes del CERT 08-117**

---

con la prenda de seguridad sea de la naturaleza esperada y rutinaria fundamentalmente inherente al uso del objeto ofensivo.

**Violaciones de la política de uniformes**

Las violaciones de la política de uniformes serán evaluadas por el liderazgo del CERT. Se impondrán sanciones según corresponda. Las penalidades incluyen sanciones que van desde pedir que se asegure de una activación o evento, hasta ser cancelado del CERT. El funcionario superior del CERT en el sitio está autorizado para imponer sanciones inmediatas, que pueden incluir la remoción de un voluntario del CERT de la actividad o evento de activación. El Director del CERT revisará todas las sanciones impuestas y emitirá un juicio apropiado con respecto a sanciones adicionales o permanentes. El proceso de apelación a través de la Junta Directiva de RCCC sigue vigente para los voluntarios que buscan una revisión de las sanciones impuestas bajo esta política.





## Responsabilidad del Cuerpo de Ciudadanos/Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (CERT)

### Responsabilidad del Cuerpo de Ciudadanos/Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (CERT)

Enero de 2005

Compilado por Teresa L. Anderson, Subdirectora de BCEM

“Realmente estamos enseñando a los voluntarios habilidades para la vida, con la excepción de los patrones de búsqueda y daños al edificio. El resto son habilidades que pueden usar día a día en sus vidas normales. Siempre y cuando operen dentro del alcance de la capacitación, la responsabilidad no debería ser un problema”. Frank Lucier - retirado del Departamento de Bomberos de San Francisco. Desarrolló y fue el exdirector del innovador e internacionalmente reconocido sistema de Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias de la ciudad.

### Pasos proactivos para poder manejar las preocupaciones de responsabilidad civil con respecto a su programa.

1. Determine qué tipo de programa funcionará mejor para su jurisdicción
  - a. Activación solamente
  - b. Autoactivación
  - c. Oportunidad educativa y de capacitación
  - d. Combinación
2. Haga su investigación
3. Reducir la responsabilidad (Esta sección está disponible en [http://training.fema.gov/EMIWeb/CERT/new\\_CERTzt3-4.htm](http://training.fema.gov/EMIWeb/CERT/new_CERTzt3-4.htm))
  - a. Durante la capacitación-instructores
  - b. Durante la capacitación-estudiantes
  - c. Durante la capacitación-Salón/Área de ejercicios
  - d. Durante la capacitación- Materiales
  - e. Durante los ejercicios
  - f. Durante la activación del equipo
4. Capacitación/Alcance de la capacitación
5. Equipos de respuesta
6. Revisión de la legislación de Dakota del Sur
7. Mitigación de riesgos y el control

Creado el 1/26/2005

1

1. Determine qué tipo de programa funcionará mejor para su jurisdicción
  - a. Activación solamente-Este tipo de equipo responde a cualquier tipo de emergencia/desastre cuando lo solicita un órgano de gobierno predeterminado. La entidad de mando del equipo asumirá la responsabilidad una vez que hayan llamado y activado su equipo del CERT. Si la entidad de mando es gubernamental, la SDCL 62-1-5.1 (ver Anexo A) establece que todos los voluntarios están cubiertos automáticamente para entidades gubernamentales siempre y cuando estén en el acta de su reunión. Por ejemplo, una lista de los miembros activos del equipo del CERT se aprueba y se lee en las minutas de la reunión del Comisionado del Condado, antes de la activación.
  - b. Equipo de autoactivación-En este tipo de equipo, los individuos responden por su cuenta. No necesitan una activación para responder. Estas personas que responden asumirían su propia responsabilidad y no calificarían bajo la definición de voluntario cubierto (ver a. Activación solamente para un voluntario cubierto) (vea el Anexo A SDCL 20-9-4.1, Voluntario buen samaritano)
  - c. Oportunidad educativa y de capacitación-Provee educación a los ciudadanos. Las personas pueden querer saber qué hacer y qué pueden hacer en caso de que necesiten cuidarse. Es posible que los ciudadanos no quieran estar en un equipo activado o de autoactivación. Más bien quieren información y capacitación. Por ejemplo, cómo apagar el fuego de la cocina, o si sus hijos se caen y se rompen el brazo, tendrían los conocimientos básicos y la capacitación para saber qué hacer hasta que lleguen los equipos de respuesta.
  - d. Combinación-Algunas jurisdicciones tienen una combinación de programas activados, autoactivados y educativos. Una vez más, esto se remonta a lo que se determina mejor para cada jurisdicción individual. La entidad de mando necesitaría determinar qué autoridad se le otorgará al voluntario y darse cuenta de que aquellos que se autoactivan asumirían su propia responsabilidad y cobertura de compensación laboral.
  
2. Haga su investigación
  - a. Consulte al asesor legal de su jurisdicción. Ellos son los “expertos” en esta área.
    - i. Considere obtener una exención de responsabilidad civil, una exoneración de responsabilidad y/o instrumentos similares si el asesor legal local lo considera necesario. Muchos programas del CERT hacen que todos los estudiantes firmen este tipo de acuerdo antes de comenzar la capacitación. (Ver ejemplo 1 y ejemplo 2)
  - b. Investigue en internet. Algunos sitios web para considerar son:
    - i. [www.nonprofitrisk.org](http://www.nonprofitrisk.org)
    - ii. [www.citizencorps.gov/councils](http://www.citizencorps.gov/councils)
    - iii. [http://training.fema.gov/EMIWeb/CERT/new\\_CERT/index.htm](http://training.fema.gov/EMIWeb/CERT/new_CERT/index.htm)
    - iv. <http://www.eriskcenter.org>
    - v. La Ley Federal de Protección del Voluntario de 1997  
<http://www.npaction.org/article/articleprint/420/-/153/>
  - c. Converse con otros administradores de programa para analizar cómo abordaron el problema de la responsabilidad civil.
  
3. Reducir la responsabilidad
  - a. Durante la capacitación-instructores

Los pasos que puede seguir con sus instructores para ayudar a reducir la responsabilidad civil incluyen:

    - Establecer estándares de capacitación y requisitos de seguridad para la capacitación.
    - Informar a todos los instructores sobre sus responsabilidades para llevar a cabo una capacitación segura y efectiva.
    - Asegurarse de que todos los instructores estén preparados para cumplir con los objetivos

Creado el 1/26/2005

Proporcionar co-instructores para ayudar a los instructores para todas las actividades.

- Asegurarse de que todos los instructores modelan el comportamiento de seguridad adecuado, como equipo de seguridad para todas las demostraciones.
- NOTA: asegúrese de que sus instructores entienden que pueden dar a los estudiantes permiso para optar por no participar en una actividad si tienen una condición que pueden agravar por participar.
- Proporcionar Un oficial de Seguridad durante la formación práctica.

#### b. Durante Los Estudiantes De Training

Pasos que usted puede tomar con los estudiantes de CERT para ayudar a reducir la responsabilidad:

- Asegúrese de que los estudiantes entienden que pueden optar por actividades si tienen una condición que pueden agravar por participar. (Conocer sus limitaciones y la seguridad personal x es siempre la primera prioridad)
- Exigir a todos los estudiantes para firmar un acuerdo inofensivo.
- Explicar los peligros potenciales que los estudiantes pueden enfrentar en las actividades de clase, durante los ejercicios y durante la activación (dependiendo del tipo de programa).
- Proporcionar secundarios de todas las reglas y requisitos de seguridad CERT a cada estudiante. Pídeles que firmen una copia y te la devuelvan antes de que empiece la clase. Anime a los estudiantes a guardar la otra copia para sus registros.
- Exigir a todos los estudiantes usar equipo de seguridad para todas las actividades.
- Cuando vea un entiendo inseguro, corríjalo inmediatamente.
- Si alguien se lesiona durante la clase, documente la lesión y asegúrese de que el estudiante recibe el tratamiento médico adecuado.
- Enfatizar que la seguridad del rescatador es la preocupación principal en entrenamiento y activación.

#### C. durante el training-Contruidos/área de Ejercicio

Los pasos que usted puede tomar para asegurarse de que el contruidos CERT Y el área de ejercicio son seguros incluyen:

- Caminar por el contruidos y el área de ejercicio antes de cada clase para identificar y corregir las condiciones inseguras.
- Compruebe todo para asegurarse de que está en buen estado de funcionamiento.
- NOTA: esto es algo que debe hacerse antes de que comience cada clase.
- Considere asignar un oficial de Seguridad

#### D. durante el entrenamiento-Materiales

El paso principal a tomar para reducir la responsabilidad relacionada con los materiales CERT es asegurarse de que usted ha publicado por escrito todos los materiales con derechos de autor (incluyendo fotografías y dibujos animados). (Tenga en cuenta que si está utilizando los materiales de FEMA sin alteración, todos los derechos de copia necesarios se han Asegurado.) X que las fotografías y otros materiales encontrados en Internet están protegidos por derechos de autor. También busque en el sitio web del Consejo del cuerpo Ciudadano para obtener permiso para utilizar el Logotipo, Marca y/o banners del cuerpo ciudadano.

#### e. Durante Los Ejercicios

Tome siempre las siguientes medidas para reducir la responsabilidad durante los ejercicios:

- Llevar a cabo un informe de pre-ejercicio en el que se proporcionan los objetivos (incluidos los objetivos de seguridad) para el ejercicio.

**Creado el 1/26/2005**

- Tratar todos los ejercicios, ejercicios funcionales y ejercicios a gran escala como la cosa real. Haga cumplir todas las reglas de seguridad estrictamente.
  - El trabajo en equipo de estrés, el equipo de seguridad, y el uso del sistema de compañeros.
  - Si usted ve un entiendo inseguro, intervenir inmediatamente!
  - Llevar a cabo un informe después del ejercicio, y cubrir cuestiones de seguridad como parte del informe.
- \* Destacar la necesidad de documentar todo con los formularios aprobados por la jurisdicción.
- Si alguien está herido, documente la lesión, y asegúrese de que el voluntario recibe la atención médica adecuada.
  - Considere asignar un oficial de Seguridad

#### f. Durante la activación del Equipo

Tome las siguientes medidas para reducir la responsabilidad durante la activación del equipo:

- Eduque a sus departamentos sobre el programa CERT, el nivel de capacitación proporcionada, y cómo acceder y utilizar a los miembros del CERT durante una emergencia o desastre.
  - Requieren que todas las activaciones del equipo están de acuerdo con protocolos establecidos CERT.
  - Exigir a los jefes de equipo para verificar que todos los miembros del CERT tienen las herramientas y el equipo necesarios, incluyendo el equipo de seguridad, para la respuesta.
  - Requerir un buen Tamaño-up y la comunicación de información de Tamaño-up a los primeros en responder tan pronto como sea posible después de la llegada a la escena.
  - Requerir documentación completa de las tareas del equipo, las acciones tomadas, los resultados, y las comunicaciones con el personal de la agencia de primera respuesta.
- \* Hacer hincapié en que los miembros del CERT deben responder de acuerdo con el alcance de su formación. Ser miembro de CERT no otorga derechos o privilegios más allá de ser un voluntario de CERT.
- Si un miembro del CERT es herido durante las activaciones, asegúrese de que la lesión está documentada y que el voluntario recibe el tratamiento médico adecuado.

Para que estas medidas funcionen según lo previsto, tendrá que tomar medidas antes de la activación y reforzar la medida durante los ejercicios del equipo.

4. Training/Alcance de Training-Proporcionar suficiente capacitación para los voluntarios. Esto puede significar proporcionar sesiones de entrenamiento adicionales o suplementarias para asegurar que todos los voluntarios entiendan y puedan realizar tareas específicas involucradas con el entrenamiento CERT. Dependiendo de cómo la jurisdicción individual establezca su equipo CERT, algunos programas pueden requerir entrenamiento adicional o suplementario para ser considerado un miembro CERT. Por ejemplo, una jurisdicción puede requerir que los participantes estén certificados en RCP y mantengan este estado actual para ser un miembro del equipo del CERT.

Asegúrese de que los ciudadanos entiendan el **alcance** de su formación. Estos voluntarios deben responder de acuerdo con su formación como miembros del CERT. El alcance de la capacitación debe ser enfatizado a lo largo de todo el programa enfatizando lo que los voluntarios son entrenados para hacer y capaces de hacer. Un voluntario del CERT, habiendo completado la formación del CERT de acuerdo con las normas de formación del CERT, no debe responder fuera del alcance de esta formación. En el

**Creado el 1/26/2005**

### 5. Revisar La Legislación De Dakota Del Sur—Ver Anexo A

SDCL 20-9-4.1, Buen Samaritano De Voluntariado

SDCL 62-1-5.1, Voluntarios al servicio de estado o subdivisión política sin pagar—Computación o de la imputación de los salarios Ciertas personas no se consideran voluntarios

### 6. Mitigación de riesgos y Alcance del Control -

Para el entrenamiento CERT, asegúrese de hacer mitigación de riesgos en el sitio de entrenamiento. Eliminar o reparar cualquier peligro diferencias que pudiera dañar a los participantes. También Mira el rango de control para tu entrenamiento. Al igual que en ICS, debe haber 1 instructor o persona de seguridad por cada

7. o menos participantes. Esto ayuda a asegurar la seguridad, los participantes están aprendiendo y entendiendo el entrenamiento, y pueden aplicarlo.

### Conclusion

Establecer estándares de entrenamiento. Los participantes en el CERT deben conocer claramente el alcance de su formación y cuándo deben aplicarla. Considere abordar la necesidad de refrescar el entrenamiento.

Destacar que los miembros del CERT deben responder de acuerdo con su formación. Ser miembro de CERT no otorga derechos o privilegios más allá de ser un voluntario de CERT. **Alcance de la formación** es el parámetro en el que los voluntarios deben responder.

Informar a los miembros del CERT de sus derechos, protección y limitaciones como voluntarios.

Un Mantener Indicare / solicitudes de permiso/formularios de liberación puede reducir la responsabilidad de su programa CERT. Haga que sus participantes firmen este tipo de acuerdo **ANTES** de comenzar la capacitación.

*NOTA: la información en este documento son sólo sugerencias e ideas sobre las formas de manejar las preocupaciones de la responsabilidad y de ninguna manera es una lista completa de las formas de manejar la responsabilidad. No todas las sugerencias e ideas pertenecen a cada programa, pero deben ser usadas para propósitos informativos.*

**Creado el 1/26/2005**

## Apéndice A

### S. D. Ley Codificada 20-9- Debería. 1, Voluntario Del Buen Samaritano

Exención General de responsabilidad por cuidados de emergencia-Excepciones.

Ningún oficial de la paz, oficial de la conservación, miembro de cualquier Departamento de bomberos, Departamento de policía y su escuadrón de primeros auxilios, o cualquier ciudadano que actúe como tal voluntario, o cualquier otra persona responsable de cualquier daño civil como resultado de sus actos de Comisión u omisión que surjan de y en el curso de su prestación de buena fe, cualquier cuidado de emergencia y servicios durante una emergencia que está en su juicio indicado y necesario en el momento. Dicha exención de responsabilidad por daños civiles se extenderá a la explotación de cualquier vehículo de motor en relación con cualquiera de dichos cuidados o servicios.

Nada en esta sección otorga tal alivio a cualquier persona que cause cualquier daño por su entiendo deliberado, sin sentido o imprudente de la Comisión u omisión.

Fuente: SL 1968, ch 193; SL 1970, ch 140; SL 1986, ch 4, § 9.

### D. S. Ley Codificada 62-1-5. 1. Los voluntarios que sirven a la Subdivisión estatal o política sin pav-Computing o que imputan wage - ciertas personas no se consideran voluntarios.

Los voluntarios que sirven a la Subdivisión estatal o política sin la informática de la paga o que imputan salario - ciertas personas no consideradas voluntarios. Todo trabajador voluntario que preste servicios en o para cualquier detalles, Departamento, Institución o Institución del estado o de cualquiera de sus subdivisiones políticas, incluidos los condados, municipios, distritos escolares o municipios, cuyos servicios hayan sido debidamente recomendados al funcionario o al órgano rector responsable del empleo de personal para la entidad respectiva y debidamente designado al efecto por tales funcionarios o ese órgano rector, se considerará, a los efectos del presente título, empleado del estado o de la Subdivisión política, según sea el caso. El nombramiento se consignará en los documentos o actas oficiales de la entidad.

En caso de lesión o muerte, a efectos de calcular la compensación para los trabajadores voluntarios que no sean bomberos voluntarios, se utilizarán los ingresos laborales de un trabajador voluntario no compensado procedentes de todas las Fuentes durante los últimos seis meses de empleo. En caso de que el trabajador voluntario no compensado nunca haya sido empleado, se considerará que el trabajador gana el salario mínimo estatal durante una semana de cuarenta horas. El salario semanal promedio del trabajador deberá ser calculada por uno de los métodos en los §§ 62-4-25 a 62-4-27, inclusive. En ningún caso los pagos a los trabajadores voluntarios no compensados podrán superar las limitaciones máximas para las prestaciones establecidas en el presente título. Ningún preso local, preso estatal o preso federal que preste servicios al estado o a cualquiera de sus subdivisiones políticas puede ser considerado trabajador voluntario en virtud de esta sección.

Fuente: SL 1971, ch 278, § 1; SL 2001, ch 292, § 1

**Creado el 1/26/2005**

**Muestra 1****[NOMBRE COMUNITARIO]****PROGRAMA DEL EQUIPO DE RESPUESTA DE EMERGENCIA DE LA COMUNIDAD  
MANTENER INOFENSIVO/SOLICITUD DE PERMISO**

Yo, \_\_\_\_\_, por la presente solicito permiso para participar en el \_\_\_\_\_ programa del Equipo de respuesta de Emergencia de la Comunidad (CERT). Me entiendo que esta formación implicará la participación física activa, lo que incluye un riesgo de lesiones personales y / o daños a la propiedad personal. Hago esta solicitud con pleno conocimiento de la posibilidad de lesiones personales y / o daños a la propiedad personal. Además, he leído y actuado el esbozo del programa que describe todas las secciones de la clase y las actividades asociadas.

Estoy de acuerdo en mantener The American Red Cross, el \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ Fuego Departamento, [NOMBRE DE LA COMUNIDAD] y [NOMBRE DE LA COMUNIDAD] gestión de Emergencias, y sus agentes y personal, inofensivos de cualquier y todos los reclamos, acciones, demandas, y / o lesiones que pueda sufrir y que puedan surgir como resultado de mi participación en la clase mencionada anteriormente.

Estoy de acuerdo en seguir las reglas establecidas por los instructores, y ejercer un cuidado razonable mientras participan en el programa CERT. Acto que si no puedo seguir las reglas y regulaciones del instructor o si no puedo ejercer un cuidado razonable, puedo ser removido administrativamente del programa.

Al ejecutar este comunicado, conectarse a que he leído el presente comunicado en su totalidad, que actúo todos sus términos y que he recibido respuesta satisfactoria a cualquier pregunta relacionada con el mismo o con su efecto. Firmo esta liberación voluntaria y libremente.

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre Del Contacto De Emergencia

\_\_\_\_\_  
Número De Contacto De Emergencia

Comentario:

\_\_\_\_\_  
Firma del instructor

\_\_\_\_\_  
Fecha

**Creado el 1/26/2005**

**Muestra 2****Condado De Brookings****Equipo de respuesta de Emergencia de la comunidad/programa de Entrenamiento (CERT)****Lanzar**

Al firmar este Comunicado, reconozco que he leído y entendido los riesgos asociados con esta actividad. (Advertencia: las personas que no deseen aceptar los riesgos descritos en este documento, no deben firmarlo). El participante abajo firmante en el programa de capacitación/Equipo de respuesta de Emergencia de la Comunidad reconoce y acepta lo siguiente:

**Reconocimiento del Riesgo**

La participación en el programa de capacitación / Equipo de Respuesta a emergencias de la Comunidad (CERT) implica trabajo físico y conlleva un riesgo de lesiones personales. Reconozco que hay peligros naturales y provocados por el hombre, condiciones ambientales, enfermedades y otros riesgos, que en combinación con mis acciones pueden causarme lesiones. Reconozco que las actividades asociadas con este programa pueden incluir transporte desde y hacia los sitios de voluntarios, extinguir incendios pequeños, proporcionar atención médica en casos de desastre (por ejemplo, controlar las hemorragias, tratar los choques, tratar los esgu ahores y particularidades, abrir las vías respiratorias, transportar pacientes), realizar búsquedas ligeras y realizar actividades y otras actividades similares.

**Actividad Física**

Acto que la actividad física involucrada en este programa puede causar malestar físico y emocional. Estoy libre de cualquier enfermedad cardíaca conocida u otros problemas graves de salud que podrían impedirme participar en cualquiera de las actividades asociadas con este programa. Soy lo suficientemente apto para participar en las actividades del programa.

**Inmunidad**

Reconozco que las actividades asociadas con este programa, caen dentro de la inmunidad general de la responsabilidad por la atención de emergencia de conformidad con SDCL 20-9-4.1.1 certifico que tener un seguro médico para cubrir el costo de cualquier emergencia o de otro tipo de atención médica que reciba para una enfermedad o lesión. Si no tengo seguro médico, seré personalmente responsable por el costo de cualquier otra emergencia médica que reciba.

**Liberación e Indemnización**

Por la presente asumo todo riesgo de lesión o responsabilidad y eximo cualquier derecho de recuperación o de presentar una demanda contra el Condado de Brookings y cualquier otra entidad pública o privada involucrada con el Equipo/Capacitación de respuesta de Emergencia de la Comunidad, junto con todos sus empleados o agentes, por cualquier lesión corporal, muerte u otras consecuencias que surjan de mi participación en esta actividad. Me comprometo a indemnizar, defender y mantener indicane a las entidades mencionadas anteriormente y sus agentes o empleados de toda pérdida, costo, daño, lesión, responsabilidad, reclamos y causas de acción que sean, que surjan de o estén relacionados con cualquier entiendo, error u omisión mientras participan en cualquier aspecto de esta actividad.

**HE LEÍDO EL COMUNICADO ANTERIOR Y CONSENTIMIENTO A SUS DISPOSICIONES.**


---

 Firma Del Participante

---

 Fecha

---

 Firma Impresa

---

 Testigo

---

 Fecha

Creado el 1/26/2005



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



# Unidad 8: Administrador del programa del CERT Evaluación del programa

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 8: Administrador del programa del CERT Evaluación del programa

En esta unidad, aprenderá sobre:

- **Importancia de evaluar un programa del CERT.** ¿Qué es la evaluación del programa? ¿Qué puede hacer?
- **Qué evaluar en un programa del CERT y cómo.** ¿Cuáles son los cuatro pasos para hacer una evaluación del programa?
- **Creación de un informe del programa.** ¿Cómo se crea un informe del programa breve y centrado? ¿Cuál es la importancia del informe del programa en el proceso de evaluación?

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## **Unidad 8: Tabla de contenido**

<b>SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>1</b>
<b>SECCIÓN 2: Evaluación del programa .....</b>	<b>2</b>
<b>SECCIÓN 3: ¿POR QUÉ REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA?.....</b>	<b>3</b>
<b>SECCIÓN 4: COMO REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.....</b>	<b>4</b>
Paso 1: ¿Qué quiere aprender? .....	4
Paso 2: Crear una estrategia para obtener la información .....	4
¿Quién necesita la información que se recopila? .....	5
¿Qué tipos de datos se necesitan? .....	5
¿Dónde se encontrarán los datos? .....	5
Planificación para una evaluación .....	5
Actividad: Determinar si el rendimiento de su programa está cumpliendo con las metas .....	6
Paso 3: Obtener la información .....	6
Etapa 4: Analizar la información y decidir sobre los próximos pasos .....	6
Analizar datos .....	6
Considerar opciones .....	7
Tomar medidas correctivas si es necesario .....	7
<b>SECCIÓN 5: INFORME DEL PROGRAMA .....</b>	<b>8</b>
Informe de los resultados de la evaluación .....	8
Actividad: Creación de un informe del programa .....	8
Creación de un informe del programa.....	8
<b>SECCIÓN 6: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>9</b>

## **SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD**

Un programa del CERT debe tener un proceso establecido para evaluar y hacer un seguimiento del éxito. La evaluación es el proceso mediante el cual el administrador del programa descubre los cambios necesarios y las mejoras continuas que mantendrán el programa del CERT en funcionamiento. Esta unidad analiza:

- La importancia de evaluar un programa del CERT;
- Qué evaluar en un programa del CERT y cómo;
- Los pasos para hacer una evaluación del programa; y
- Creación de un informe del programa.

Al final de esta unidad, debería poder crear un proceso para evaluar su programa del CERT local, que incluye:

- Explicar qué es la evaluación del programa;
- Describir la razón de evaluar un programa;
- Enumerar los pasos para evaluar diferentes partes del programa; y
- Conocer las características de un informe de programa.

Esta unidad explora los siguientes temas:

- Qué es la evaluación del programa;
- Por qué hacer la evaluación del programa;
- Cómo hacer la evaluación del programa; e
- Informe del programa

## **SECCIÓN 2: EVALUACIÓN DEL PROGRAMA**

El primer paso es acordar qué es la evaluación del programa.

La evaluación del programa es un proceso continuo que hace (y responde) tres preguntas:

1. ¿Qué estamos haciendo ahora?
2. ¿Qué tan bien lo estamos haciendo?
3. ¿Necesitamos hacer algo diferente? Entonces, ¿qué?

Los resultados se registran en un informe del programa.

La creación de un programa del CERT es el primer paso para usted. La evaluación del programa es un proceso continuo.

Recuerde la discusión sobre el establecimiento de metas y objetivos en la Unidad 2.

Esos objetivos especificaron qué actividades haría el programa del CERT para alcanzar la meta que se había fijado.

Durante una evaluación del programa, debe averiguar qué tan bien el programa cumple con los objetivos (qué tan bien se está desempeñando) y qué correcciones, si las hay, son necesarias.



### **SECCIÓN 3: ¿POR QUÉ REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA?**

Una de las razones por las que la evaluación del programa se realiza sin parar es asegurarse de que las operaciones diarias sean coherentes. Al preguntar “¿Qué tan bien estamos?”, usted continúa estudiando los logros del programa y se asegura de que cumplan con los estándares que usted estableció.

Otra razón igualmente importante para la evaluación del programa es aliviar cualquier inquietud de los funcionarios estatales o locales de que los voluntarios que se han capacitado en el programa del CERT están actuando sin orientación o fuera de las pautas del programa.

Solo se necesitan algunos incidentes problemáticos para dañar la credibilidad de su programa del CERT y generar inquietudes sobre la capacitación de voluntarios.

La evaluación periódica del programa mantiene el programa bajo control y le permite reducir y manejar los momentos en que los voluntarios actúan de manera independiente o sin dirección. También le permite ajustar según sea necesario.

## **SECCIÓN 4: COMO REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.**

Después de comprender qué es la evaluación del programa y por qué se realiza, el siguiente paso es repasar cómo hacerlo.

El proceso para hacer una evaluación del programa no es difícil.

1. Primero, decida lo que quiere aprender.
2. A continuación, descubra una estrategia para obtener la información.
3. Entonces obtenga la información.
4. Finalmente, analice la información que tiene y decida los siguientes pasos.

### **Paso 1: ¿Qué quiere aprender?**

Dado que el programa del CERT depende en gran medida de que el administrador del programa pueda establecer metas y objetivos del programa que sean claros y definidos, tiene más sentido evaluar su programa determinando si se están cumpliendo dichos objetivos.

Recuerde, un buen objetivo es SMART:

- Específico;
- Medible;
- Alcanzable;
- Relevante; y
- Limitado en el tiempo.

Durante una evaluación del programa, está tratando de averiguar si su programa cumplió con la parte “alcanzable”. ¿Hicimos lo que nos propusimos hacer?

Piense en su propio programa. ¿Cuáles son algunos elementos específicos del programa que deben ser evaluados?

Algunos de los elementos de un programa del CERT que debe evaluar:

- Capacitación básica del CERT;
- Otra capacitación;
- Programa - voluntarios, recursos, financiamiento;
- Ejercicios y simulacros realizados.
- Actividades de la comunidad; y
- Asociaciones CERT creadas para apoyar el programa.

### **Paso 2: Crear una estrategia para obtener la información**

El siguiente paso es crear una estrategia para obtener la información que desea aprender.

La estrategia debe incluir respuestas a estas preguntas:

- ¿Quién necesita la información que se recopila?
- ¿Qué tipos de datos se necesitan?
- ¿Dónde se encontrarán los datos?

### ¿Quién necesita la información que se recopila?

Cada programa tiene socios e interesados que querrán saber cómo se está desempeñando el programa. Vea las discusiones en las Unidades 2 (Establecer una visión del programa) y 3 (Promover su programa) sobre socios y partes interesadas.

### ¿Qué tipos de datos se necesitan?

Los datos de evaluación del programa se clasificarán en una de dos categorías de datos: cuantitativos o cualitativos. El tipo de datos que un programa necesitará para su estrategia de evaluación está determinado por lo que el programa está tratando de aprender.

Los datos cualitativos incluyen comentarios, historias, testimonios y observaciones. Los datos cuantitativos son todo lo demás, por ejemplo:

- Números;
- Calificaciones
- Clasificaciones; y
- Respuestas sí o no a preguntas específicas.

### ¿Dónde se encontrarán los datos?

En la Unidad 6 se habló sobre la importancia de mantener buenos registros. Aquí es uno de los lugares donde el buen mantenimiento de registros marca la diferencia.

Los números (los datos cuantitativos) se encontrarán en sus registros. Para obtener datos cualitativos, debe hablar con los voluntarios después de los eventos de seguridad pública y anotar las observaciones y las historias buenas.

## Planificación para una evaluación

1. ¿Cuál es la razón para realizar la evaluación (qué desea poder decidir con el resultado de la evaluación)? Por ejemplo:
  - ¿Qué progreso está haciendo su programa del CERT para alcanzar sus metas establecidas?
  - ¿Los miembros del CERT tienen los recursos suficientes (equipo, instalaciones, capacitación) para cumplir con las metas del programa?
  - ¿Deben cambiar las prioridades para centrarse más en cumplir las metas? (**Nota:** Esta pregunta podría considerarse como una decisión de administración del programa en lugar de una pregunta de evaluación.)
  - ¿Cómo se deben cambiar las metas, o agregar o eliminar metas? ¿Por qué?
2. ¿Quiénes son las partes interesadas que deben obtener información de la evaluación (personal de servicios de emergencia, socios de apoyo comunitario, voluntarios CERT, etc.)?
3. ¿Qué información se necesita para comprender realmente las fortalezas y debilidades del programa, los beneficios para la comunidad (resultados), éxitos o fracasos del programa y por qué sucedieron?
4. ¿De qué fuentes debe recopilarse la información (documentación del programa, voluntarios CERT, socios comunitarios, etc.)?

5. ¿Cuáles son las mejores formas disponibles para obtener la información (cuestionarios, revisar la documentación, observar los CERT, etc.)?

### **Actividad: Determinar si el rendimiento de su programa está cumpliendo con las metas**

**Propósito:** Esta actividad le permite crear formas específicas para evaluar diferentes partes del programa del CERT según las metas/objetivos reales del programa.

#### **Instrucciones:**

##### **Parte 1:**

1. Vaya al borrador del plan del programa en la Unidad 1.
2. Revise individualmente su meta general de programa y uno o dos objetivos específicos creados anteriormente (en la *Sección 1: Metas del programa*).
3. Si aún no lo ha hecho, cree un objetivo del programa. Los objetivos deben ser SMART: específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo.
4. Tiene cinco minutos.

##### **Parte 2:**

1. Divídanse en grupos pequeños (por ejemplo, grupos de mesa, grupos de tres a cuatro participantes).
2. Para cada persona:
  - Seleccione un objetivo del programa.
  - Obtenga ideas del grupo sobre cómo este objetivo podría ser evaluado por el administrador del programa (datos a recopilar, preguntas a formular).
  - Escriba las ideas del grupo en su borrador del plan del programa.
3. Tiene 15 minutos.
4. Presentar a todo el grupo.

### **Paso 3: Obtener la información**

Este paso se explica por sí mismo.

### **Etapas 4: Analizar la información y decidir sobre los próximos pasos**

#### ***Analizar datos***

Cuando analice los datos, comience por revisar sus metas de evaluación (el motivo de la evaluación del programa). Esto le ayudará a organizar sus datos y enfocar sus resultados, análisis y conclusiones.

Por ejemplo, si desea mejorar su programa encontrando sus fortalezas y debilidades, puede organizar los datos en fortalezas del programa, debilidades del programa e ideas para mejorar el programa.

Compare los resultados que obtuvo con lo que esperaba obtener.

***Considerar opciones***

El segundo paso para tomar acción es considerar:

- Conclusiones que se pueden extraer sobre las operaciones del programa o el cumplimiento de las metas;
- Sugerencias específicas que pueden ayudar a mejorar el programa; y
- Qué opciones tiene para implementar esas sugerencias.

***Tomar medidas correctivas si es necesario***

Si los resultados muestran que se necesitan cambios, haga un plan para hacer los cambios. El plan debe incluir nuevos objetivos (ver Unidad 2) y puede incluir nuevas políticas y procedimientos (ver Unidad 7).

## SECCIÓN 5: INFORME DEL PROGRAMA

### Informe de los resultados de la evaluación

Usted es responsable de asegurar de que los resultados de la evaluación de su programa se registren y compartan correctamente. Esto se hace usando el informe del programa.

Algunas cosas que debe tener en cuenta al crear el informe del programa:

- Justifique sus conclusiones o sugerencias utilizando los resultados de los datos de evaluación de su programa.
- Convierta las sugerencias en planes de acción específicos, incluidos quién, qué, cuándo, cómo y cualquier otro detalle “según sea necesario”.
- El nivel y el alcance del contenido dependen de quién recibe el informe (por ejemplo, agencia de financiamiento, individuos de apoyo comunitario, oficina estatal).
- Tenga en cuenta las audiencias previstas para cualquier informe del programa. Cada informe del programa debe cubrir los intereses específicos de la audiencia sin dejar de ser neutral.
- Mantenga el informe del programa lo más breve posible.

### Actividad: Creación de un informe del programa

**Propósito:** Esta actividad le permite practicar las formas correctas de compartir los resultados de la evaluación del programa con diferentes audiencias.

**Instrucciones:**

1. Dividirse en cuatro grupos pequeños.
2. Para la audiencia meta asignada a su pequeño grupo, complete la hoja de trabajo, *Creación de un informe del programa*, en la página siguiente.
3. Tiene 10 minutos.
4. Presentar su plan a todo el grupo.

### Creación de un informe del programa

**Escenario:** Su programa ha tenido un año exitoso. Desea informar a (su audiencia meta asignada) sobre la Capacitación básica del CERT que impartió.

1. ¿Qué quiere o necesita lograr con este informe?
2. ¿Cuántos detalles necesita incluir? Dar ejemplos.
3. ¿Cómo podría o debería ser organizado el informe? ¿Por qué?

## ***SECCIÓN 6: RESUMEN DE LA UNIDAD***

Esta unidad ha examinado la evaluación del programa, incluyendo:

- La importancia de evaluar un programa del CERT;
- Qué evaluar en un programa del CERT y cómo hacerlo; y
- Creación de un informe del programa.

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



# Unidad 9: Administrador del programa del CERT Mantener su programa en marcha

Manual del participante



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 9: Administrador del programa del CERT Mantener su programa en marcha

En esta unidad, aprenderá sobre:

- ❑ **Habilidades y capacidades esenciales.** ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de su programa del CERT? ¿Qué puede hacer usted mismo? ¿Qué puede delegar a los demás?
- ❑ **Mantener vivo un programa del CERT.** ¿Cuáles son los cinco elementos críticos necesarios para mantener su programa del CERT saludable y práctico?
- ❑ **Programa de matriz de mantenimiento.** ¿Cómo puede encontrar actividades para mantener su programa del CERT?

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## **Unidad 9: Tabla de contenido**

<b>SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>1</b>
<b>SECCIÓN 2: HABILIDADES Y CAPACIDADES ESENCIALES.....</b>	<b>2</b>
¿Quiénes son los administradores de programa? .....	2
Habilidades que necesita el administrador del programa.....	2
Actividad: Borrador de plan de grupo y programa - Mis metas de desarrollo .....	3
<b>SECCIÓN 3: MANTENER UN PROGRAMA VIVO.....</b>	<b>4</b>
Cinco elementos críticos .....	4
Actividad: Matriz de mantenimiento del programa .....	4
Actividad: Matriz de mantenimiento del programa .....	5
<b>SECCIÓN 4: RESUMEN DE LA UNIDAD .....</b>	<b>6</b>

## **SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD**

Un programa del CERT sostenible debe tener un administrador del programa sólido que tenga habilidades y sea capaz de pensar en las necesidades de coordinación del programa a corto y largo plazo. Esta unidad analiza:

- Las habilidades y capacidades esenciales que debe tener el administrador del programa;
- Elementos críticos involucrados en mantener vivo un programa; y
- Uso de una matriz de mantenimiento del programa para identificar las actividades que hacen más por el mantenimiento del programa.

Al final de esta unidad, podrá describir cómo mantener su programa del CERT local. Usted será capaz de:

- Describir los conocimientos, habilidades y capacidades que debe tener un administrador del programa para ejecutar un programa.
- Identificar los elementos necesarios para sostener un programa.
- Explicar una técnica para encontrar las actividades del programa que hacen más por el mantenimiento del programa.

Esta unidad examinará los siguientes temas:

- Habilidades y capacidades esenciales; y
- Mantener un programa vivo.

## **SECCIÓN 2: HABILIDADES Y CAPACIDADES ESENCIALES**

### **¿Quiénes son los administradores de programa?**

Hay dos tipos de personas que inician un programa del CERT:

- Personas que apoyan el programa y tienen visión de futuro; y
- Personas a las que se les dice que comiencen un programa.

Aunque tomaron el trabajo por diferentes razones, ambos pueden terminar siendo campeones del programa.

Iniciar un programa del CERT es solo parte del trabajo. Una vez que el programa ha comenzado, empieza el verdadero desafío: mantener el programa en marcha y asegurarse de que sea efectivo y que se mantenga sólido y práctico.

Hay ciertas cosas que debe saber para iniciar y mantener con éxito un programa del CERT. Estos incluyen pero no se limitan a:

- Cómo administrar voluntarios (y en qué se diferencia del personal administrativo), incluido el reclutamiento, la retención y el despido.
- Cómo utilizar voluntarios sin importar sus habilidades y capacidades.
- Cómo promover el programa en la comunidad, los medios de comunicación, los funcionarios electos, los patrocinadores potenciales y otros.
- Cómo hacer que los jefes de la policía y bomberos quieran usar voluntarios mediante la formación de apoyo organizativo/patrocinio.
- Cómo administrar el compromiso del tiempo y la cantidad de recursos necesarios para ejecutar un programa exitoso (ya sea que su puesto en CERT sea como empleado o no).
- Cómo manejar adecuadamente los problemas y aspectos legales del programa.
- Cómo probar el valor del programa (capacidad para medir el éxito del programa).
- Cómo obtener apoyo de los funcionarios electos para las actividades del programa (como dar crédito por la capacitación CERT en la escuela secundaria).
- Cómo definir el rol de su programa del CERT en el plan de operaciones de emergencia específico de su comunidad.

Esta lista no es completa de ninguna manera. Variará según la comunidad y/o la región donde exista el programa del CERT.

### **Habilidades que necesita el administrador del programa**

Los administradores de programas experimentados entienden que ser un administrador del programa es gratificante. También saben que no es fácil. Los administradores de programa necesitan una caja de herramientas de habilidades para completar las responsabilidades de su trabajo.

Durante el diseño de este curso se elaboró una lista de las habilidades y capacidades de los administradores de programa. La lista incluye:

- Tacto;
- Astucia política;



- Pasión;
- Flexibilidad;
- Habilidades de liderazgo;
- Confort al hablar en público;
- Capacidad de motivar;
- Integridad;
- Habilidad para estar tranquilo bajo presión;
- Habilidades de triaje organizacional;
- Compromiso/dedicación;
- Buena capacidad de comunicación;
- Alto nivel de energía;
- Concepto de equipo; y
- Habilidad para planificar y escribir.

### **Actividad: Borrador de plan de grupo y programa - Mis metas de desarrollo**

Ser un administrador del programa es gratificante y desafiante. Los administradores de programas efectivos necesitan saber dónde están sus fortalezas y dónde necesitan adquirir más habilidades y destrezas, qué deben hacer ellos mismos y qué pueden asignar a los demás.

**Propósito:** Esta actividad le permite identificar áreas específicas de fortaleza, áreas de debilidad y áreas que puede asignar a otros.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Complete la actividad de grupo como lo indique el instructor.
2. Luego vaya al borrador del plan de programa en la unidad 1.
3. Complete individualmente la primera parte de la décima sección, *Mantener el programa en marcha*. Identificar:
  - Tres áreas donde le va bien (tres fortalezas);
  - Tres áreas donde quiere o necesita aprender más; y
  - Tres áreas que puede asignar a otros o compartir.

## SECCIÓN 3: MANTENER UN PROGRAMA VIVO

Teniendo en cuenta todas las ideas cubiertas hasta el momento, debe quedar claro que ejecutar un programa del CERT implica más que solo impartir la *Capacitación básica del CERT*. Un programa del CERT generalmente participa en muchas actividades y el Administrador del programa del CERT es responsable de la mayoría de ellas.

### Cinco elementos críticos

Mantener un programa involucra cinco elementos críticos. Todas las actividades que acabamos de mencionar cubren uno o más de estos cinco elementos:

- Los voluntarios son retenidos.
- Las habilidades se afinan.
- Los equipos responden con eficacia.
- El programa se ejecuta de manera eficiente.
- Hay soporte externo para el programa.

Cualquier tarea o actividad del programa debe apoyar uno o más de estos elementos del mantenimiento del programa. Una actividad del programa, si se modifica, podría abordar múltiples actividades de mantenimiento.

Por ejemplo, un ejercicio ayudará a mejorar las habilidades de los miembros y la respuesta del equipo. Sin embargo, si se hacen cosas para involucrar a los oficiales del departamento de bomberos y los funcionarios electos como observadores o participantes, el ejercicio también impulsará el apoyo externo.

El grado en que cada actividad sumará a la fortaleza general del programa varía entre los programas locales CERT. Es importante que piense cómo diferentes actividades harán mayor diferencia para mantener su programa local.

### Actividad: Matriz de mantenimiento del programa

**Propósito:** Esta actividad le permite a usted y al instructor trabajar juntos para encontrar acciones que hagan más por el mantenimiento del programa.

#### **Instrucciones:**

1. Trabaje por su cuenta para completar la *Matriz de mantenimiento del programa* en la página siguiente según lo indique el instructor.
2. Luego vaya al borrador del plan de programa en la unidad 1.
3. Complete la segunda parte de la décima sección, *Mantener el programa en marcha*, por su cuenta.

### Actividad: Matriz de mantenimiento del programa

**Instrucciones:** Consulte la Tabla 42 a continuación para completar esta actividad. Introduzca una tarea o actividad en la columna izquierda. Para cada tarea/actividad, muestre con una marca el elemento(s) de mantenimiento crítico del programa que apoya de mejor forma.

Tabla 43: Matriz de mantenimiento del programa

Tarea o actividad	Retener voluntarios	Afinar habilidades	Respuesta efectiva del equipo	Administración eficaz del programa	Apoyo externo del programa

## ***SECCIÓN 4: RESUMEN DE LA UNIDAD***

Esta unidad ha analizado el mantenimiento del programa, específicamente:

- Habilidades y capacidades esenciales que usted, como administrador del programa, debe tener;
- Elementos críticos involucrados en mantener vivo su programa del CERT; y

Uso de una matriz de mantenimiento del programa para identificar las actividades que hacen más por el mantenimiento de su programa.

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]