



# Administrador del programa del CERT

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



# Administrador del programa del CERT: Resumen del curso

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## Propósito 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 finalizar este curso, los participantes deberían ser capaces de:**

1. Definir el propósito y las partes 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 voluntarios e instructores.
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. Desarrollar 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.

## Materiales del curso

El curso de Administrador del programa del CERT incluye estos materiales:

1. Guía del instructor (incluye información administrativa, logística y de preparación; plan de lección; notas del instructor; minidiapositivas de PowerPoint; instrucciones para todas las actividades; todos los folletos y ayudas de trabajo para los participantes);
2. Manual del participante (contenido clave, hojas de trabajo de actividades, todos los folletos y ayudas de trabajo); y
3. Diapositivas de PowerPoint.

## 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. Las agendas de cada día se muestran abajo en la **Tabla 1: Agenda del curso para el día 1**, **Tabla 2: Agenda del curso para el día 2**, y **Tabla 3: Agenda del curso para el día 3**.

Tabla 1: Agenda del curso para el día 1

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

## Calificaciones del instructor

Los instructores serán reclutados y seleccionados para impartir este curso en base a las siguientes calificaciones:

- Finalización del curso de capacitación básica del CERT;
- Finalización del curso de Instruir al Instructor del CERT;
- Finalización del curso de Administrador del programa del CERT;
- Amplia experiencia en capacitaciones;
- Aprobación a nivel estatal; y
- Finalización del curso de metodología de instrucción (preferible, pero no se requiere).

## Preparación para la capacitación

Como instructor, la forma en que se prepare e imparta la capacitación tendrá un impacto definitivo en su éxito. Esta sección provee pautas para ayudarlo a prepararse para este curso. Siga los siguientes pasos cuando se prepare para la capacitación:

- Lea tanto la Guía del instructor como el Manual del participante.
- Lleve a cabo un recorrido de todas las actividades y prepárese para responder a cualquier pregunta que los participantes hagan mientras completan las actividades solos.
- Agregue información importante al curso, pero no elimine ningún tema.
- Enseñe a grupos de 15 a 25 participantes, pero no exceda el tamaño de las clases de 40.
- Siga la Guía del instructor para asegurarse de realizar estas actividades durante el curso.
- Si el tiempo es limitado, prepárese para celebrar una sesión de almuerzo opcional para preguntas y respuestas sobre las ofertas de cursos estatales y locales.

## Preparación del salón de clases

Como instructor, usted es responsable del equipo que necesita para el curso. Para cada sesión necesitará:

- Una computadora con PowerPoint (versión 97 o más reciente) de Microsoft;
- Un proyector de computadora y una pantalla;
- Una pizarra o un bloc de hojas grandes con un atril y marcadores;
- Cinta adhesiva; y
- Bolígrafos y lápices.

El comienzo de las Notas del instructor de cada unidad lista el equipo y los materiales específicos que necesitará para la sesión.

Independientemente de la disposición del salón que seleccione, el salón de la capacitación debe ser lo suficientemente grande como para realizar demostraciones y actividades prácticas. La disposición de asientos en forma de U, especialmente para grupos más grandes, es la ideal para las interacciones grupales y la visibilidad de los materiales didácticos.



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

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 1: Administrador del programa del CERT

### Introducción y resumen

En esta unidad, los participantes aprenderán 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: Administrador del programa del CERT Tabla de contenidos**

<b>Objetivos de la Unidad .....</b>	<b>1</b>
<b>Alcance.....</b>	<b>1</b>
<b>Tiempo estimado de finalización .....</b>	<b>1</b>
<b>Métodos de capacitación.....</b>	<b>2</b>
<b>Recursos requeridos .....</b>	<b>2</b>
<b>Equipo.....</b>	<b>2</b>
<b>Preparación .....</b>	<b>3</b>
<b>Comentarios del instructor .....</b>	<b>3</b>
Prueba previa .....	3
Expectativas .....	3
<b>Prueba previa del curso Instruir al Instructor del CERT .....</b>	<b>4</b>
<b>Borrador del Plan del Programa del CERT.....</b>	<b>20</b>
Unidad 1: Metas y objetivos del programa .....	20
Unidad 2: Socios del programa.....	22
Unidad 3: Promoción con audiencias meta.....	23
Unidad 4: Trabajo con voluntarios .....	24
Reclutamiento.....	24
Retención .....	25
Unidad 4: Trabajo con instructores .....	26
Unidad 5: Obtención y administración de recursos .....	28
Unidad 6: Capacitación y ejercicios .....	30
Unidad 7: Políticas y procedimientos .....	34
Unidad 8: Evaluación del programa .....	36
Unidad 9: Mantener el programa en marcha.....	37

## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al final de esta unidad, los participantes podrán:

- Definir el propósito y las partes más importantes de un programa del CERT local.

## ALCANCE

Los temas que se tratarán en esta unidad son:

- Bienvenida;
- Presentaciones de los participantes;
- Expectativas de los participantes;
- Vista previa del curso
- Qué es el programa del CERT
- Borrador del plan del programa; y
- Resumen de la unidad

## TIEMPO ESTIMADO DE FINALIZACIÓN

Se muestra un plan de tiempo sugerido para esta unidad abajo en la **Tabla 1.1: Tiempos estimados de finalización**.

Tabla 1.1: Tiempos estimados de finalización

Actividad	Tiempo sugerido
Prueba previa	10 minutos
Bienvenida	10 minutos
Presentaciones de los participantes	40 minutos
Vista previa del curso	5 minutos
¿Qué es el programa del CERT?	20 minutos
El Borrador de Plan del Programa	2 minutos
Resumen de la unidad	1 minuto
Total	1 hora, 30 minutos

## **MÉTODOS DE CAPACITACIÓN**

El instructor principal entregará la Prueba previa y pedirá a los participantes que la completen. El instructor principal recogerá la Prueba previa antes de comenzar la instrucción de la unidad.

El instructor principal comenzará dando la bienvenida a los participantes del curso. Todos los instructores se presentarán ellos mismos ante la clase. El instructor principal hará los anuncios administrativos necesarios.

A continuación, el instructor pedirá a los participantes que se presenten brevemente. Durante esta actividad, cada participante:

- Se presentará ante sus compañeros de clase;
- Dirá a qué programa del CERT pertenece; y
- Podrá mencionar las expectativas que tiene del curso, que el instructor registrará en una hoja del atril, que luego pegará en las paredes para su posterior revisión.

Luego, el instructor explicará brevemente el propósito, los objetivos y los materiales del curso.

A continuación, el instructor revisará la agenda del curso.

El instructor dirigirá un debate guiado sobre cómo y por qué se desarrollan los programas del CERT, las partes más importantes del programa del CERT y cómo los programas del CERT interactúan con el sistema de respuesta a emergencias y la comunidad.

A continuación, el instructor presentará el Borrador del Plan del Programa en el que trabajarán los participantes durante todo el curso, que será la base del plan en curso de su programa.

El instructor concluirá con un breve resumen de lo que se debatió en la unidad.

Tenga en cuenta que, como regla general, se alienta al instructor a agregar información relevante a esta guía, pero nunca debe eliminar temas.

## **RECURSOS REQUERIDOS**

- Guía del instructor del Administrador del programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para los instructores del programa Administrador del programa)
- Manual del participante del Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para todos los participantes)
- Diapositivas PowerPoint 1-0 a 1-19
- Copias de la Prueba previa; una para cada participante

## **EQUIPO**

Para esta unidad se requiere el siguiente equipo:

- Una computadora con PowerPoint
- Un proyector de computadora y una pantalla

- Cinta adhesiva (para publicar las expectativas de los participantes)
- Un atril y un bloc de hojas o pizarra
- Marcadores

## **PREPARACIÓN**

Antes de la clase, haga una copia de la Prueba previa de cada participante. Las preguntas de la Prueba previa se pueden encontrar en esta guía, justo antes del plan de lección de la unidad.

## **COMENTARIOS DEL INSTRUCTOR**

### **Prueba previa**

Mientras distribuye la Prueba previa, explique que las recogerá, pero que no serán evaluadas. La Prueba previa ayuda a los instructores a saber dónde enfocar la atención durante la capacitación. La Prueba previa se devolverá a los participantes al finalizar la capacitación para que puedan ver el progreso que lograron.

Respuestas de la Prueba previa:

1. B
2. D
3. A
4. A, B, C, D
5. Marcas de verificación en todas las casillas
6. E
7. B
8. C
9. A
10. B
11. D
12. A
13. A, B, D
14. B
15. D
16. A, C, D, E, F
17. A, B, C, D, E

### **Expectativas**

Anote las expectativas de los participantes en una hoja del bloc del atril. Pegue las hojas en las paredes del salón como recordatorios durante la capacitación. Volverá a ellas al final del curso para ver si se cumplieron las expectativas.

## **PRUEBA PREVIA DEL CURSO INSTRUIR AL INSTRUCTOR DEL CERT**

**Nombre:**

**Tiene 10 minutos para completar esta prueba.**

1. ¿Cuándo surgieron por primera vez los programas del CERT?
  - A. 1980-1984
  - B. 1985-1989
  - C. 1990-1994
  - D. 1995-1999
2. ¿Un programa del CERT NUNCA debe participar en qué actividad?
  - A. Búsqueda de personas perdidas
  - B. Control de multitudes y tránsito
  - C. Recogido de escombros después de una inundación
  - D. Operaciones de búsqueda y rescate en un edificio colapsado
  - E. Complementar al personal de bomberos durante la temporada de incendios
3. ¿Cuál de las siguientes tareas no es necesaria cuando un Administrador del programa se prepara para reunirse con un socio potencial?
  - A. Desarrollar un boletín informativo
  - B. Desarrollar puntos clave de conversación
  - C. Investigar al grupo
  - D. Preparar una descripción del programa
  - E. Encontrar formas de ayudarse mutuamente
4. Encierre en un círculo cada elemento que un análisis SWOT identifica para evaluar los objetivos del programa.
  - A. Fortalezas
  - B. Amenazas
  - C. Debilidades
  - D. Oportunidades
5. Marque al lado las actividades que realiza el Administrador del programa para cada grupo.

<b>Actividad</b>	<b>Voluntarios</b>	<b>Instructores</b>
<b>Reclutar</b>		
<b>Orientar</b>		
<b>Controlar</b>		
<b>Dirigir</b>		
<b>Contratar</b>		
<b>Cancelar</b>		

6. ¿Qué problema de manejo de recursos NO es probable que aborde el Administrador del programa?
  - A. ¿Qué recursos necesitamos?
  - B. ¿Dónde/cómo obtendremos los recursos?
  - C. ¿Cuánto costarán los recursos?
  - D. ¿Dónde almacenaremos los recursos?
  - E. ¿Cómo nos desharemos del exceso de recursos?
7. Cada programa del CERT tiene el mismo objetivo
  - A. Verdadero
  - B. Falso
8. es una parte importante de la evaluación, el manejo de riesgos, el establecimiento de objetivos y la financiación del programa.
  - A. Un centro de capacitación
  - B. La promoción del programa
  - C. El buen mantenimiento de registros
  - D. Un reporte del programa
9. ¿Qué es lo primero que debe hacer al acercarse a los patrocinadores y socios?
  - A. Crear una descripción del programa
  - B. Desarrollar un plan para acercarse al patrocinador o socio
  - C. Organice una reunión en persona con el patrocinador o socio
10. La Capacitación básica del CERT nunca debe ser adaptada por el programa del CERT local.
  - A. Verdadero
  - B. Falso
11. ¿Cuál de estos requisitos debe cumplir un Plan de capacitación y ejercicio del CERT?
  - A. NIMS
  - B. ISO 700
  - C. Ley de Seguridad Nacional
  - D. Programa de Evaluación y Ejercicio de Seguridad Nacional (HSEEP)
12. Elija qué paso debe realizarse primero.
  - A. Establecer los objetivos del programa
  - B. Promover el programa
  - C. Obtener financiamiento para el programa
  - D. Educar al personal sobre el programa
13. Elija todas las señales que sugieran que las políticas y procedimientos del programa deben revisarse y actualizarse.
  - A. Un aumento en el número de lesiones u operaciones ineficaces del equipo.
  - B. Preguntas frecuentes sobre qué son “operaciones normales” o una sensación de confusión general
  - C. Demasiados voluntarios
  - D. Quejas sobre el desempeño deficiente por parte de la agencia patrocinadora, socios o la comunidad
  - E. Un aumento en las donaciones
14. Un área particularmente importante de las políticas es .
  - A. El uniforme correcto del CERT

- B. Problemas de seguridad durante las actividades y la capacitación del CERT
  - C. El reclutamiento de un miembro nuevo por cada miembro actual del CERT
  - D. El financiamiento del programa que será aceptado.
15. Debe prepararse un Reporte del programa por lo menos:
- A. Una vez a la semana
  - B. Una vez al mes
  - C. Dos veces al mes
  - D. Una vez al año
16. Encierre en un círculo las cinco características de los objetivos del programa
- A. Alcanzables
  - B. Financiables
  - C. Relevantes
  - D. Con límite de tiempo
  - E. Medibles
  - F. Específicos
17. Encierre en un círculo todos los elementos cruciales para mantener un programa en marcha.
- A. Voluntarios contratados
  - B. Habilidades optimizadas
  - C. Los equipos responden con eficacia
  - D. El programa es operado eficazmente
  - E. Apoyo externo del programa

## SECCIÓN 1: VISTA PREVIA DEL CURSO



### Lista de participantes

A medida que llegan los participantes, haga circular una hoja de papel para crear una lista de la clase. Pida a los participantes que escriban su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico, o que verifiquen su información de contacto en la lista existente para confirmar que es la correcta.

### Prueba previa

Reparta la Prueba previa. Explique que recogerá la prueba previa, pero que no será evaluada. La Prueba previa ayuda a los instructores a saber dónde enfocar la atención durante la capacitación. La prueba previa se devolverá a los participantes después de la capacitación para que puedan ver el progreso que lograron.

Diga a los participantes que tienen 10 minutos para completar la Prueba previa.

Recoja la Prueba previa después de 10 minutos, o antes si todos los participantes han terminado.

### Bienvenida

Dé la bienvenida a los participantes del curso de Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias.

Preséntese y entregue la información básica sobre sus experiencias pasadas con el CERT, la capacitación o como Administrador del programa del CERT.

Pida a los otros instructores que se presenten de la misma manera.



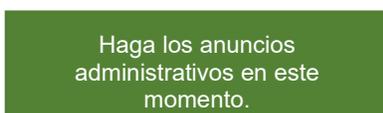
### Uso de las instalaciones

- Baños
- Política de fumar y uso de celulares
- Salidas de emergencia
- Recesos (mencione la hora del primer receso)
- Otro

### Presentaciones de los participantes

Pida a los participantes que se presenten y compartan:

- Su nombre



### Preséntese

- Nombre
- Su programa de CERT
- Sus expectativas sobre este curso



Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General

PM 1-1

1-2

Diga a los participantes que cada presentación no debe exceder de un minuto.

Registre las respuestas en las hojas del bloc en el atril. Pegue las hojas en las paredes del salón.

No extienda demasiado esta actividad

### Objetivo del Curso

- Preparar a Gestores del Programa CERT para crear y mantener un Programa CERT local activo
- Pertinente para todos los Gestores del Programa
  - Para quienes den inicio a un nuevo programa
  - Para quienes desarrollen un programa existente



Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General

PM 1-1

1-3

En poco tiempo familiarice a los participantes con el Manual del participante.

Señale el cuadro en la diapositiva.

Pregunte si alguien tiene alguna pregunta sobre los materiales.

- El nombre del programa del CERT que administran y que administrarán
- Sus expectativas del curso de Administrador del programa del CERT

Pregunte a los participantes:

**¿Qué esperan de este curso?**

**¿Qué esperan aprender al término de esta capacitación?**

Cuando se registren todas las respuestas, explique que revisará la lista al final de la capacitación para ver si se cumplieron esas expectativas.

### Propósito del curso

Revise el 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.

Explique que este curso es relevante para:

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

Diga que cada persona debería egresar con nuevas ideas para ayudar a iniciar un nuevo programa o para actualizar el programa en curso.

### Materiales del curso

Remita a los participantes a su Manual del participante.

Explique que todos los materiales que utilizarán en el curso están incluidos en el Manual del participante.

Diga que el Manual del participante no incluye copias de las diapositivas.

- Toda la información en las diapositivas se incluye en el texto del Manual del participante.
- Cada diapositiva incluye una referencia en la esquina inferior derecha que muestra el número de página correspondiente en el Manual del participante.

### Objetivos de aprendizaje del curso

**Objetivos del aprendizaje**

- En general: Elaborar o actualizar el plan del programa CERT local básico
- Objetivos del aprendizaje básico
  - Definir objetivo y componentes más importantes del programa CERT (Unidad 1)
  - Usar el planeamiento estratégico para definir la misión y las metas para el programa CERT local (Unidad 2)
  - Describir cómo y por qué promover el programa CERT local (Unidad 3)

 Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General PM 1-1 1-4

**Objetivos del aprendizaje**

- Objetivos del aprendizaje básico (continuación)
  - Crear un proceso para trabajar con voluntarios e instructores (Unidad 4)
  - Crear un proceso para adquirir y manejar recursos del programa (Unidad 5)
  - Desarrollar un plan para ofrecer y coordinar el entrenamiento y los ejercicios bajo condiciones de seguridad (Unidad 6)

 Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General PM 1-1 1-5

**Objetivos del aprendizaje**

- Objetivos del aprendizaje básico (continuación)
  - Describir el rol de las políticas y los procedimientos de los programas de CERT (Unidad 7)
  - Desarrollar procesos para la evaluación del programa de CERT (Unidad 8)
  - Describir cómo mantener el programa de CERT local (Unidad 9)

 Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General PM 1-1 1-6

Diga a los participantes que una actividad general a lo largo de este curso será redactar o actualizar un plan básico del programa del CERT local.

Diga que además hay 10 objetivos de aprendizaje principales para el curso de Administrador del programa del CERT. Estos objetivos describen las conductas que se esperan de los participantes al final del curso de Administrador del programa del CERT.

Al final de esta capacitación, los participantes podrán:

1. Definir el propósito y las partes 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. Desarrollar un proceso para evaluar los programas del CERT. (Unidad 8)
9. Describir cómo mantener un programa del CERT local. (Unidad 9)

Explicar que la diapositiva solo muestra los objetivos de aprendizaje principales.

Decir que cada objetivo del curso tiene subobjetivos. Se incluyen en el Manual del participante y se pueden revisar en detalle de forma individual.

### Subobjetivos de aprendizaje del curso

Después de completar esta capacitación, los participantes podrán:

1. Definir el propósito y las partes 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)

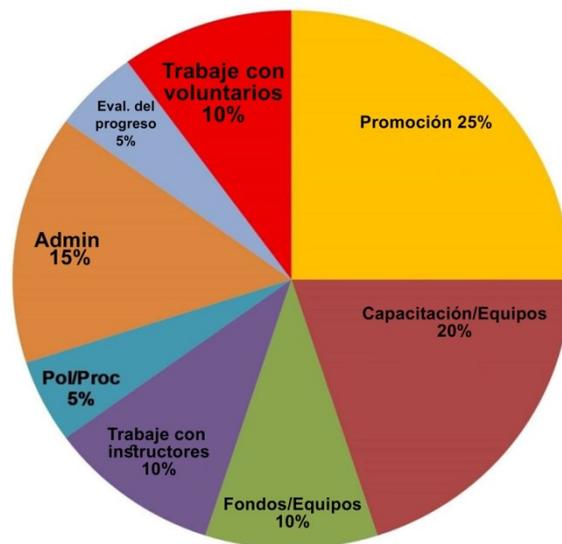
- Explicar por qué un programa del CERT debe tener metas y objetivos claramente definidos.
  - Crear un borrador de metas y objetivos para un programa del CERT.
3. Describir por qué y cómo promover un programa del CERT local. (Unidad 3)
- Explicar los resultados esperados de la promoción del programa.
  - Encontrar grupos 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.
4. Crear un proceso para trabajar con voluntarios e instructores. (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 contratar 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 tipos de recursos necesarios para ejecutar un programa del CERT.
  - Identificar los tipos de datos que se deberían recopilar y guardar para mantener el manejo del 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 del 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. Desarrollar un proceso para evaluar un programa del CERT local. (Unidad 8)
- Explicar qué es una 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 de programa.
9. Describir cómo mantener un 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



Enfatice el punto sobre el porcentaje de tiempo de la Capacitación básica del CERT en el gráfico circular.

Enfatice a los participantes que, como pueden deducir de los objetivos de aprendizaje, un programa del CERT local incluye mucho más que solo realizar la Capacitación básica del CERT. Algunos administradores del programa del CERT con experiencia han estimado que la Capacitación básica del CERT cubre solo el 20% de su trabajo. Este curso revisa las otras actividades clave necesarias para un programa activo.

Pregunte a los participantes que ya son administradores del programa si los porcentajes del gráfico circular son aproximadamente similares al tiempo que dedican a estas actividades.

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

**¿Qué es el Programa CERT?**

- Cómo se da inicio a los programas de CERT
- Qué es el Programa CERT
- Cómo interactúan los Programas CERT con el sistema de respuesta de emergencia y la comunidad

Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General 1-3

Diga a los participantes que, antes de entrar en detalles sobre cómo administrar un programa del CERT, todos deben tener una idea clara de:

- Cómo comenzaron los programas del CERT;
- Lo que es un programa del CERT; y
- Cómo los programas del CERT interactúan con el sistema de respuesta a emergencias y la comunidad.

Revise el tema ¿Qué es un programa del CERT?

Nota: Si este curso se está enseñando junto con el curso de Instruir al Instructor del CERT y las diapositivas 1-11 a 1-20 ya se han cubierto, haga un repaso rápido y luego pase a la diapositiva 1-21.

### Historia del CERT

Pregunte a los participantes:

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

Reanude el debate dirigiendo la atención a la diapositiva.

- Se estima que 10,000 personas murieron en el terremoto de 1985 en Ciudad de México y sus secuelas; 700 personas fueron salvadas por voluntarios no capacitados, 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.

**Lo que impulsa a CERT**

- **¿Qué fue lo que impulsó a CERT?**
  - Se estima que unas 10,000 personas murieron en el terremoto de 1985 de la ciudad de México
    - 700 personas fueron rescatadas por voluntarios sin entrenamiento
    - 100 voluntarios murieron en el intento del rescate
  - El Departamento de Bomberos de la Ciudad de Los Ángeles (LAFD) reconoció que los residentes se encontrarán desamparados durante la fase inicial de cualquier desastre

Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General 1-3

Pregunte a los participantes:

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

Dé la respuesta a la pregunta.

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

Pregunte a los participantes:

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

Reanude el debate dirigiendo la atención a la diapositiva.

- Otras jurisdicciones, incluidas San Francisco, Portland (OR) y el estado de Utah, adaptaron el modelo del CERT como protocolo de respuesta a terremotos en sus comunidades. Orlando (FL) luego adaptó el modelo del CERT para respuesta

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Pregunte a los participantes si tienen preguntas.



Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Pregunte a los participantes si tienen preguntas.



Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Pregunte a los participantes si tienen preguntas.

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 ponerse a disposición de las comunidades de todo el país en forma de capacitación para todos los tipos de riesgos.
- En 1994, el Instituto de Manejo de Emergencias (EMI) de FEMA comenzó a impartir el curso de Instruir al Instructor del CERT.

## Programa del CERT

Pregunte a los participantes:

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

Dé la respuesta a la pregunta.

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.

## Propósito del CERT

Pregunte a los participantes:

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

Reanude el debate diciendo que, en su nivel básico, el propósito del Programa del CERT es capacitar y organizar a los miembros de la comunidad:

- 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.

Explique que los CERT están organizados para responder en diferentes lugares, por ejemplo:

- Vecindarios

**Programa CERT**

- **¿Dónde se encuentra actualmente el Programa CERT?**
  - Forma parte integral del Programa Citizen Corps desde 2003
  - Actualmente se encuentra en la División de Preparación del Individuo y la Comunidad de FEMA



PM 1-4

1-12

- Lugares de trabajo
- Escuelas secundarias
- Campus de colegios comunitarios/universidades
- Rascacielos
- Áreas rurales

Tenga en cuenta que algunos programas del CERT locales 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 del CERT

Pregunte a los participantes:

**Ya sea que se preparen o respondan a una emergencia o desastre, ¿cuáles son las prioridades de un voluntario del CERT?**

Reanude el debate diciendo que los voluntarios del 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 cercas
- Tercero, ayudan a la comunidad en general.
- Refiera a los participantes a ¡El CERT en Acción! en el sitio web nacional del CERT para que vean historias sobre la respuesta del CERT local en emergencias reales.

(<https://www.fema.gov/media-library/assets/videos/109481>)

## El 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.

Pregunte a los participantes:

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

Reanude el debate diciendo que, además de la respuesta a desastres, los CERT también se involucran en otros servicios voluntarios en sus comunidades.

- Ayuda en la feria del condado para dirigir el tránsito
- Presentaciones sobre la preparación para emergencias en reuniones comunitarias
- Dotar de personal el cubículo de primeros auxilios en una exposición de artículos para el hogar
- Instalar detectores de humo en hogares de bajos ingresos
- Complementar al personal de bomberos durante la temporada de incendios
- Asistir al personal de EMS en la rehabilitación de los bomberos

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Pregunte a los participantes si tienen preguntas.

### Propósito de CERT

• ¿Cuál es el propósito del Programa CERT?

- Ser un activo de resiliencia
  - La resiliencia incluye esfuerzos de preparación continua, así como de respuesta ante los desastres
- Servir como extensión de los primeros servicios de apoyo mientras llegan los servicios profesionales



Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General

PM 1-4

1-13

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta. Mantenga un debate de alto nivel sobre el propósito

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Pregunte a los participantes si tienen preguntas.

### Prioridades del Voluntario de CERT

• Ya sea preparándose o respondiendo a una emergencia o un desastre, ¿cuáles son las prioridades de un voluntario de CERT?

- En primer lugar, ellos 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 más amplia



Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General

PM 1-5

1-14

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Pregunte a los participantes si tienen preguntas.

## El CERT y el Sistema de respuesta a emergencias

Finalmente, describa la relación entre el programa del CERT y el sistema de respuesta a emergencias.

- 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.
- Sin embargo, a veces las comunidades vecinas se encuentran demasiado ocupadas cuidando de sí mismas o se producen daños en las rutas de transporte, la comunicación u otra infraestructura crítica.
- En momentos tan críticos, el programa del CERT aumenta la capacidad de respuesta de una comunidad.

**CERT y la Comunidad**

- A medida que el concepto de CERT se va haciendo más conocido en todo el país, los CERT han participado más en la preparación y capacidad de respuesta de las comunidades
- **Además de responder a los desastres, ¿en qué otras actividades participan los CERT?**



Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General 1-10

Revise la lista generada en la diapositiva anterior y señale cuáles son:

- Respuesta a desastres
- Ayuda en emergencias no catastróficas
- Otras situaciones de seguridad pública

Digamos que, para ser eficaces, el programa del CERT local debe conectarse con el sistema de respuesta existente. Durante esta capacitación, los participantes deberían pensar en las relaciones con las agencias de respuesta y cómo establecerlas o mejorarlas.

**CERT y Respuesta ante una Emergencia**

- Ninguna comunidad tiene personal para responder a grandes desastres o incluso a serias emergencias
- Una comunidad espera contar con la ayuda de las comunidades vecinas a través de acuerdos de ayuda mutua
- A veces dichas comunidades no pueden responder

**En tales momentos críticos, el Programa CERT refuerza la capacidad de una comunidad para responder**



Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General 1-10

**Enlaces de Respuesta ante una Emergencia**

- El Programa CERT local debe estar conectado con el sistema de respuesta existente
- Durante este cursillo piense en:
  - qué relaciones existen o deberían existir con las agencias que respondan
  - Cómo establecer o mejorar dichas relaciones




Centro del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General 1-11

## SECCIÓN 3: EL BORRADOR DEL PLAN DEL PROGRAMA



**Plan de Emergencia**

- Usted diseñará un proyecto de plan para su programa
  - Los nuevos Gestores del Programa empezarán desde cero
  - Los Gestores del Programa de experiencia revisarán y actualizarán el plan existente
- Usted encontrará un modelo en blanco de la versión electrónica del proyecto del Programa del Plan con los materiales del curso de CERT EN <https://www.ready.gov/community-emergency-response-team>

PM 1-7

Guía del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General 1-19

Explique que durante el curso los participantes trabajarán en un Borrador del Plan del Programa que ellos mismos diseñarán. El desarrollo de este Borrador del Plan del Programa no solo será útil para los nuevos Administradores del programa del CERT. También brindará a los administradores experimentados del programa del CERT la oportunidad de revisar decisiones anteriores y revisarlas o actualizarlas según sea necesario.

Remita a los participantes al Borrador del Plan del Programa que se encuentra el Manual del participante y en las páginas siguientes de la Guía del instructor.

Enfatice que trabajarán en el Borrador del Plan del Programa durante todo el curso.

Agregue que hay una versión electrónica de la plantilla en blanco del Borrador del Plan del Programa en 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>. Si desean volver a ver el Borrador del Plan del Programa que elaboren durante el curso, pueden usar la plantilla electrónica para agregar nuevas ideas y detalles a su plan.

## ***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 la **Tabla 4: Lista de revisores de metas/objetivos** a continuación nombrando las personas y organizaciones que deben 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.

Complete la **Tabla 5: Lista de socios actuales o potenciales** a continuación nombrando los socios actuales y 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:**

Complete la **Tabla 6: Promoción en audiencias meta** a continuación con ideas para su programa del CERT.

Tabla 6: Promoción en audiencias meta

Parte interesada/socio	Mensaje promocional	Estrategias promocionales

## Unidad 4: Trabajo con voluntarios

### Reclutamiento

#### Instrucciones:

Complete la **Tabla 7: Trabajo con voluntarios** 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 contratar voluntarios. Agregue a la lista a medida que piensa en nuevas ideas a lo largo del curso.

## Unidad 4: Trabajo con instructores

### **Instrucciones:**

Complete la **Tabla 8: Instructores conocidos**, **Tabla 9: Instructores potenciales**, **Tabla 10: Retención de voluntarios** 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 contratar instructores:</b>

## Unidad 5: Obtención y administración de recursos

### Instrucciones:

1. Complete la **Tabla 11: Adquisición de recursos para el programa** considerando las cuestiones de manejo relacionadas con la adquisición de recursos para el programa.
2. Complete la **Tabla 12: Recopilación de datos y mantenimiento de registros** considerando los requisitos de recopilación de datos y 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 6: Capacitación y ejercicios

### Instrucción:

1. Prepare un borrador del escenario de la capacitación a continuación.
2. Complete la **Tabla 13: Ideas de capacitación para su comunidad** con ideas para adaptar la capacitación a su comunidad.
3. Complete la **Tabla 14: Calendario de ejemplo de capacitación** con el calendario de ejemplo de la 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: Calendario de ejemplo 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 el objetivo de la reunión	Necesidades logísticas para cumplir con el objetivo	Riesgo para los voluntarios	Evaluación del objetivo

## Unidad 7: 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 la **Tabla 16: Políticas y procedimientos potenciales** considerando las formas de informar las nuevas políticas y procedimientos.

Tabla 16: Políticas y procedimientos potenciales

Tema de las políticas/procedimientos	Investigación necesaria	Personas a consultar

Complete la **Tabla 17: Políticas y procedimientos (cont.)** completando los espacios con los pensamientos que tenía sobre las políticas y procedimientos.

Tabla 17: Políticas y procedimientos (cont.)

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

## Unidad 8: Evaluación del programa

### Instrucciones:

Complete la **Tabla 18: Metas y objetivos** con las metas y objetivos específicos del 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 la **Tabla 19: Fortalezas**, **Tabla 20: Oportunidades de capacitación** y **Tabla 21: Oportunidades de participación** 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

### Resumen de la Unidad

- Descripción del curso
  - Finalidad y objetivos de aprendizaje
- ¿Qué es el Programa CERT?
  - Historia, finalidad y actividades de CERT
  - CERT y la comunidad
  - CERT y el sistema de respuesta de emergencia
- El Proyecto de Plan del Programa



Guía del Programa CERT Unidad 1: Introducción y Visión General

PM 1-28

1-19

Verifique la comprensión.

Diga que además de cubrir los temas de introducción del curso estándar (propósito y objetivos del aprendizaje del curso), esta unidad ofrece 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.

**¿Tiene alguna pregunta sobre algo que se haya abordado en esta unidad?**

### Transición

La siguiente unidad analizará cómo establecer los objetivos para su programa del CERT y cómo identificar los roles que el programa puede cumplir en su comunidad.

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



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

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



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

En esta unidad, los participantes aprenderán 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: Administrador del programa del CERT Tabla de contenidos**

<b>Unidad 2: Administrador del programa del CERT Tabla de contenidos</b> .....	<b>1</b>
<b>Objetivos de la Unidad</b> .....	<b>1</b>
<b>Alcance</b> .....	<b>1</b>
<b>Tiempo estimado de finalización</b> .....	<b>1</b>
<b>Métodos de capacitación</b> .....	<b>2</b>
<b>Recursos requeridos</b> .....	<b>2</b>
<b>Equipo</b> .....	<b>3</b>
<b>Comentarios del instructor</b> .....	<b>3</b>
Ejemplos de objetivos del programa: .....	7
Preguntas para comenzar .....	16
Plantilla de análisis FODA .....	17

## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al final de esta unidad, los participantes podrán:

- Use estas actividades de planificación estratégica para definir la misión y los objetivos de un programa del CERT local.
- 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.

## ALCANCE

Los temas que se tratarán en esta unidad son:

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

## TIEMPO ESTIMADO DE FINALIZACIÓN

A continuación se muestra un plan de tiempos sugeridos para esta unidad en la **Tabla 2.1: Tiempos estimados de finalización**.

Tabla 2.1: Tiempos estimados de finalización

Actividad	Tiempo sugerido
Prueba previa	5 minutos
La importancia de establecer metas	5 minutos
Cuáles son las metas y objetivos del programa	20 minutos
El proceso de establecer metas	60 minutos
Borrador de Plan del Programa: Desarrollo de las metas y objetivos del programa	25 minutos
Resumen de la unidad	5 minutos
Total	2 horas

## MÉTODOS DE CAPACITACIÓN

El instructor comienza hablando sobre la importancia de establecer metas y explica que los programas exitosos tienen una visión clara de su proyección.

Luego, el instructor dirige una sesión de lluvia de ideas para mencionar las posibles metas de un programa del CERT.

Luego, el instructor habla sobre la diferencia entre una meta y los objetivos generales del programa. El instructor guía a los participantes por la lista que hicieron para decidir cuáles son las metas y cuáles son los objetivos.

El instructor repasará los criterios que hacen que un objetivo sea efectivo y se asegurará de que sea SMART: Specific, Measurable, Achievable, Relevant, and Time-bound (específico, medible, alcanzable, relevante y con límite de tiempo). Como grupo, los participantes miran algunos ejemplos de objetivos del programa y deciden si son efectivos.

El instructor repasa cada uno de los cinco pasos del proceso de establecimiento de metas:

1. Identificar las necesidades de la comunidad y del patrocinador;
2. Crear borradores de metas y objetivos del programa;
3. Probar las metas y objetivos con los patrocinadores y las partes interesadas;
4. Revisar periódicamente el progreso hacia el logro y la vigencia de los objetivos; y
5. Desarrollar nuevas metas y objetivos, según sea necesario.

Entre los Pasos 3 y 4, los participantes comienzan a trabajar en el Borrador del Plan del Programa que se menciona en la Unidad 1 creando un borrador de meta y objetivos para su programa.

Los nuevos administradores del programa crearán un borrador general de una meta y uno o dos objetivos para su programa. Harán una lista de los representantes de la comunidad que quieran incluir en el desarrollo de la meta.

Los administradores actuales del programa revisarán la meta y los objetivos existentes de sus programas y verán si son alcanzables, adecuados y cómo pueden actualizarlos. Harán una lista de los representantes de la comunidad que deberían revisar los objetivos actualizados.

En el Paso 4, Revisar periódicamente el progreso, se ofrecen dos herramientas para la planificación estratégica: Preguntas para comenzar, y análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (SWOT).

## RECURSOS REQUERIDOS

Se requieren los siguientes recursos para esta unidad:

- Guía del instructor del Administrador del programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para instructores)
- Manual del participante del Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para participantes)
- Diapositivas PowerPoint 2-0 a 2-26

## EQUIPO

Para esta unidad se requiere el siguiente equipo:

- Una computadora con PowerPoint
- Un proyector de computadora y una pantalla
- Un atril y un bloc de hojas o pizarra
- Marcadores

## COMENTARIOS DEL INSTRUCTOR

Cuando se habla de metas, los términos pueden ser confusos. La literatura sobre la planificación estratégica utiliza una variedad de términos: planes, políticas, declaraciones de misión, metas, objetivos, estrategias, tácticas y acciones.

Para esta unidad, se utilizan los términos “meta” y “objetivos”.

## SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD



Esta unidad analiza las metas y los objetivos del programa y cómo se desarrollan.

### Objetivos de la unidad

Diga los objetivos de aprendizaje de la unidad.

Al final de esta unidad, los participantes podrán:

- Utilizar la 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.
- Crear un borrador de metas y objetivos para un programa del CERT.



### Temas de la unidad

Para lograr esos objetivos, esta unidad analizará:

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



## SECCIÓN 2: LA IMPORTANCIA DE ESTABLECER METAS

### Importancia de la fijación de metas

- Cada programa de CERT es diferente
  - No se presenta ningún modelo específico en este curso
- Cada programa debe tener una visión
  - La meta del programa describe la visión
  - La meta del programa es el punto de partida para medir el progreso



Guía del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una visión programática

PM 2-2

2-3

Diga a los participantes que un programa eficaz del CERT se verá muy diferente entre una comunidad y otra. Por lo tanto, este curso no proporciona un método específico para ejecutar un programa.

Diga que, para elegir una estructura operativa, cada programa del CERT debe tener una visión clara de lo que será ese programa del CERT.

Explique que la forma en que describimos nuestra visión del programa es creando una meta para el programa. La meta es necesaria como punto de partida, para que más adelante podamos ver si hemos progresado.

### Actividad

#### Aporte de Ideas sobre las Metas del Programa



Guía del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una visión programática

PM 2-2

2-4

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

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

**Instrucciones:** Siga estos pasos para llevar a cabo la actividad.

1. Pregunte a los participantes: ¿Cuál podría ser una posible meta para un programa del CERT?
2. Escriba una lista en las hojas del bloc en el atril o en la pizarra.
3. Si hay más de una página de ideas, publique las páginas en la pared para que pueda volver a la lista más adelante.

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

### Metas y Objetivos

- Cada programa tiene que tener una meta y objetivos
  - Meta: finalidad del programa
  - Objetivos: acciones concretas para alcanzar la meta



PM 2-3

Explique la diferencia entre una meta y un objetivo.

- La meta del programa es una declaración clara y breve sobre el propósito del programa.
- Los objetivos son acciones específicas que el programa tomará para lograr la meta.

Provea estos detalles sobre los objetivos del programa.

- A veces una meta se conoce como declaración de misión.
- Describirá **lo que hará, 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”.

### Declaración de Misión

- También se le llama declaración de misión
- Una clara y breve declaración acerca de la finalidad del programa
- Qué haría usted y para quién y dónde

“El Programa CERT de XYZ gestionará las operaciones de socorro en caso de desastres en los vecindarios de voluntarios de CERT hasta que lleguen los socorristas profesionales.”

PM 2-3

Explique que los objetivos describen los resultados futuros planificados y ciertas acciones.

Diga que para ser eficaz, un objetivo debe ser **SMART**:

- Específico: Claro y bien definido.
- Medible: Existe un método para medir el progreso hacia el logro de la meta.
- Alcanzable: Los recursos están disponibles para completar el objetivo.
- Relevante: El objetivo se alinea con la visión del programa del CERT.
- Con límite de tiempo: El objetivo incluye una fecha de vencimiento o un tiempo de finalización.

### Objetivos del Programa

- Describe lo que se hará para lograr la meta
- Los objetivos eficaces son SMART (acrónimo en inglés de lo siguiente):
  - Específicos
  - Medibles
  - Alcanzables
  - Pertinentes
  - Sujetos a un plazo

“Ofrecer dos cursos de Entrenamiento Básico de CERT cada año calendario.”

PM 2-3

Pregunte a los participantes si el objetivo en la diapositiva es SMART.

El objetivo cumple con los criterios SMART.

### Actividad: Identificar metas y objetivos

### Actividad

Identificación de metas y objetivos

PM 2-3

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

**Instrucciones:** Siga estos pasos para llevar a cabo la actividad.

- Invite a los participantes: Veamos la lista que acabamos de crear. ¿Cuáles son las metas y cuáles son los objetivos?

2. En la hoja del bloc del atril o en la pizarra, marque las metas con una “G” y los objetivos con una “O”.

## Actividad

### Evaluación de objetivos



Centro de Programa CERT Unidad 2: Formulación de una visión programática

PM 2.3

24

Las respuestas correctas se entregan en la Guía del instructor.

## Actividad: Evaluar objetivos

**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes reconocer los objetivos eficaces.

**Instrucciones:** Siga estos pasos para llevar a cabo la actividad.

1. Invite a los participantes: Veamos algunos objetivos y decidamos si son eficaces.
2. Haga que los participantes se remitan a *Ejemplos de objetivos del programa* en el Manual del participante y la Guía del instructor.
3. Pida a los participantes que completen la hoja de trabajo por su cuenta.
4. Explique que para cada objetivo, los participantes deben responder Sí o No a las preguntas marcando la casilla correspondiente.
  - ¿Es el objetivo específico?
  - ¿Es el objetivo medible?
  - ¿El objetivo es alcanzable?
  - ¿El objetivo es relevante?
  - ¿El objetivo tiene un límite de tiempo?
5. Repase la hoja de trabajo con los participantes. Analice las respuestas.
6. Después de repasar los siete ejemplos, pregunte a los participantes qué objetivos son eficaces. Las respuestas correctas son la 4 y la 7. Si hay suficiente tiempo, pida a los participantes que mencionen formas de hacer que cada objetivo sea “SMART”.

**Sesión de reflexión:** Recuerde a los participantes que para ser eficaz, un objetivo debe cumplir **los cinco** criterios SMART: específico, medible, alcanzable, relevante, con límite de tiempo.

## Ejemplos de objetivos del programa:

### Instrucciones:

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

- 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 tiene un límite de tiempo?		

**Respuesta:** Específico, medible, alcanzable y relevante

- 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 tiene un límite de tiempo?		

**Respuesta:** Medible, alcanzable y relevante

- 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 tiene un límite de tiempo?		

**Respuesta:** Específico, medible y alcanzable

- Objetivo: Respalda 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 tiene un límite de tiempo?		

**Respuesta:** Específico, medible, alcanzable, relevante (dependiendo de los recursos del programa del CERT) y con un límite de tiempo

- 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 tiene un límite de tiempo?		

**Respuesta:** Medible y alcanzable

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 tiene un límite de tiempo?		

**Respuesta:** Alcanzable y relevante

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 tiene un límite de tiempo?		

**Respuesta:** Especifico, medible, alcanzable, relevante y con un límite de tiempo

## SECCIÓN 4: EL PROCESO DE ESTABLECIMIENTO DE METAS

**Proceso de Fijación de Metas**

- Cómo fijar las metas del programa



Director del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una visión programática 2-10

Recuerde que los participantes ahora entienden lo que es una meta y lo que debe incluir un objetivo para ser eficaz. El siguiente paso es hablar sobre cómo establecer las metas del programa.

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

Describa los cinco pasos del 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.

**Cinco pasos para fijar metas**

1. Identificar las necesidades de la comunidad y el patrocinador
2. Formular un proyecto de metas y objetivos
3. Poner a prueba las metas/objetivos con los patrocinadores y los interesados
4. Periódicamente chequear:
  - El progreso para alcanzar los objetivos
  - Si los objetivos aún corresponden a la meta
5. Desarrollar nuevas metas/objetivos, según sea necesario

Director del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una visión programática 2-11

Explique que esta diapositiva es una visión general y que cada paso se cubrirá con mayores detalles.

Explique que establecer las metas del programa es un proceso iterativo. Con el tiempo, el programa del CERT debe verificar sus metas y objetivos para asegurarse de que concuerdan con las necesidades de la comunidad. Eso significa volver al Paso 1 para revisar y actualizar la meta y los objetivos. La meta general del programa probablemente no cambiará, pero los objetivos específicos deben revisarse periódicamente y actualizarse, según sea necesario.

**Proceso iterativo**

- El programa CERT debe verificar periódicamente que sus metas/objetivos respondan a las necesidades de la comunidad
- Repita el Paso 1 identifique y patrocine las necesidades de la comunidad con los interesados
- No es probable que la meta del programa cambie
- Los objetivos específicos deberían ser examinados y actualizados con regularidad, según sea necesario

Director del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una visión programática 2-12

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

Explique que todas las metas y objetivos del programa son de carácter local según la comunidad.

- Deben ser desarrollados por el programa local que los utilizará.

Deben ajustarse a las necesidades de la comunidad. Pregunte a los participantes:

**#1: Identifique las necesidades**

- Todas las metas/objetivos del programa son locales para la comunidad
- Las metas/objetivos del programa deben ser desarrollados por el programa local
  - Esta es la entidad que las aplicará
- Las metas/objetivos del programa deben responder a las necesidades de la comunidad

Director del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una Visión Programática 2-13

**¿Cuál es su opinión?**

- ¿Cómo puede averiguar cuáles son las necesidades de su comunidad?

 Sector del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una Visión Programática PM 2-7 5-14

La respuesta es muy sencilla: Pregunte.

**Necesidades de la Comunidad**

- Cuando usted pregunta acerca de las necesidades de su comunidad, ¿qué es lo que quiere determinar?
  - ¿Qué peligros son latentes en la comunidad?
  - ¿Qué es el sistema de gestión de emergencia en la comunidad y quién está a su cargo?
  - ¿Se han realizado otros esfuerzos sobre la seguridad pública en la comunidad? ¿Qué tan exitosos han sido?
  - ¿Qué medidas de preparación han adoptado los propietarios de las casas y los negocios?
  - ¿Con qué apoyo cuenta CERT?

 Sector del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una Visión Programática PM 2-7 5-15

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

**Gente con quien hablar**

- ¿Con quién necesita hablar para averiguar sobre las necesidades de la comunidad?
  - Departamento de Bomberos
  - Agencia de las autoridades del orden público
  - Gestor de emergencia
  - Asociaciones vecinales
  - Líderes comunitarios
  - Departamento de Transporte
  - Centro de estudios superiores universidad local
  - Preparación de los negocios para una emergencia

 Sector del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una Visión Programática PM 2-7 5-16

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

## ¿Cómo puede averiguar cuáles son las necesidades de su comunidad?

Pregunte a los participantes:

**Cuando usted pregunta acerca de las necesidades de su comunidad, ¿qué es lo que quiere determinar?**

Reanude el debate repasando algunas de las cosas que desea determinar:

- ¿Qué peligros son posibles en la comunidad?
- ¿Cuál es el sistema de manejo de emergencias (EMS) en la comunidad y quién está a cargo?
- ¿Se han realizado otros esfuerzos sobre la seguridad pública en la comunidad? ¿Fueron exitosos?
- ¿Algunos propietarios de casas y empresas han tomado medidas de preparación?
- ¿Qué soporte está disponible para el CERT?

Pregunte a los participantes:

## ¿Con quién necesita hablar para saber qué necesidades tiene la comunidad?

Reanude el debate dirigiendo la atención a una lista parcial de entidades locales para contactar.

- Cuerpo de bomberos
- Agencia de cumplimiento de la ley
- Manejador de emergencias
- Asociaciones de vecindarios
- Líderes comunitarios
- Departamento de transporte
- Universidad local
- Empresas que se han preparado para emergencias, ya sea voluntariamente o porque así lo exige la ley.

Supongamos que existe una superposición entre establecer la visión de su programa y promover los servicios del programa (Unidad 3). Es útil hacer estas cosas juntos.

- Debería promocionar su programa después de crear una visión del programa.
- Debería establecer la visión de su programa incluyendo las opiniones de otros miembros de la comunidad.

**Superposición de la Visión/Promoción**

- Importante formular la visión del programa y promover el programa al mismo tiempo:
  - Promover el programa después de crear una visión del programa
  - Formular la visión del programa mediante la inclusión de las aportaciones de otros miembros de la comunidad
  - Acoger aportes de la comunidad después de que ellos se informen acerca del programa.



**Dé clases sobre CERT**

- Cuál es el objetivo del CERT
- Cómo ha sido usado en todo el país
- Cómo puede beneficiar un departamento, agencia o grupo
- Cómo puede beneficiar a la comunidad



**#2: Crear un proyecto sobre las metas**

- Una meta general del programa
- Varios objetivos
  - El programa decide cuántos objetivos desarrollar

**¡Empezar dando pequeños pasos!**



**#3: Ponga a prueba las metas/objetivos**

- Obtener sugerencias y comentarios sobre las metas/objetivos del programa de parte de los interesados con quienes usted haya hablado durante la evaluación de la situación
- Con esto se logran dos cosas
  - Si la meta no satisface las necesidades de la comunidad, los representantes ofrecerán sugerencias adicionales
  - Alienta la participación del representante de la comunidad
    - Las personas que se identifiquen con el programa brindarán un mayor apoyo



**Actividad**

**Proyecto del Plan del Programa:**  
**Crear el Programa**  
**Metas y Objetivos**



- Debería incluir los comentarios de los representantes de la comunidad después de que se informen sobre el programa.

Explique que cuando hable con personas para averiguar sobre las necesidades de su comunidad, debería prepararse 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**

Diga a los participantes que una vez que hayan determinado las necesidades de la comunidad, habrán obtenido algo de dirección para crear un borrador de meta/objetivos.

Explique que el número de objetivos que debería establecer dependerá del programa. Sin embargo, aquellos que crean nuevos programas deberían comenzar con un alcance de programa pequeño y simple, que sea manejable.

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

Diga que los organizadores del programa deberían regresar a los representantes de la comunidad para recibir 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. Solicitar orientación brinda a los representantes de la comunidad un sentimiento de propiedad y aceptación del programa. Su apoyo al programa será más fuerte.

**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 los representantes de la

**Planeamiento Estratégico**

- ¿Cómo es que el programa revisa sus propios objetivos?
  - A través de un planeamiento estratégico
    - Cuál será la meta del programa el próximo año
    - Cómo es que el programa alcanzará la meta
    - Como es que el programa determinará cuando se habrá alcanzado la meta
  - Recursos para el planeamiento estratégico
    - En línea
    - Obtenga ayuda de los recursos locales

 Gestor del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una Visión Programática PM 2-9 2-23

comunidad a quienes desean solicitar una revisión del 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:** Siga estos pasos para llevar a cabo la actividad.

1. Haga que los participantes recurran al Borrador del Plan del Programa en la Unidad 1 en el Manual del Participante y la Guía del Instructor.
2. Pida a los participantes que completen la primera sección, *Metas y objetivos del programa*, por su cuenta.

**Sesión de reflexión:** Hable sobre la actividad con los participantes.

*Para los Administradores del programa nuevos:* ¿Fue fácil crear la meta y los objetivos?

*Para los Administradores del programa experimentados:* ¿Quiere actualizar su meta y objetivos actuales?

*Para todos los participantes:* ¿Cree que ha encontrado a las personas adecuadas para incluir en el desarrollo de su meta y objetivos? ¿Por qué o por qué no? Pida a los participantes algunos ejemplos de las personas y representantes de la comunidad en los que están pensando.

**#4: Comprobar el progreso**

- Preguntar periódicamente:
  - ¿Está avanzando el programa hacia el objetivo?
  - ¿Es el objetivo todavía adecuado para el programa?



 Gestor del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una Visión Programática PM 2-9 2-22

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

Explique que el objetivo del programa del CERT no se establece una vez y luego se coloca en un cajón y se ignora.

Los objetivos del programa representan las necesidades de una comunidad cambiante. Por lo tanto, deben revisarse periódicamente para confirmarlos:

- ¿El programa avanza hacia el objetivo?
- ¿El objetivo sigue siendo adecuado para que el programa pueda satisfacer las necesidades de la comunidad?

Pregunte a los participantes:

**¿Cómo revisa el programa sus propios objetivos?**

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

Reanude el debate explicando que revisar los objetivos de un 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.

Explique que la planificación estratégica no es muy complicada, pero que tampoco es una habilidad común que tengan todos los administradores del programa. Sin embargo, hay muchos recursos disponibles:

- Hay mucha información en línea;
- Este curso le dará algunas herramientas para la planificación estratégica; y
- Los Administradores del programa también deben pensar en encontrar un planificador estratégico para que les ayude en su programa del CERT. Algunas fuentes pueden ser:

- Un colegio universitario;
- Un centro local de intercambio de voluntarios; y/o
- Alguien empleado por uno de los patrocinadores del programa.

Describa dos herramientas que un programa del CERT podría usar para la planificación estratégica:

### 3. Preguntas para empezar

- Esta serie de preguntas desarrolladas por el Programa Nacional del CERT ayudará a un programa del CERT a encontrar las fortalezas y desafíos en su comunidad, y la estrategia para poner en marcha el programa.
- Esta lista se encuentra en el Manual del participante y en la Guía del instructor.

#### Dos Herramientas

- Preguntas para empezar
- Análisis de SWOT (siglas en inglés de lo siguiente)
  - Puntos fuertes, Puntos débiles, Oportunidades, Amenazas
  - Proceso
    - Identifique una oportunidad
    - Identifique los factores internos y externos que sean útiles o dañinos para hacer de la oportunidad una realidad



Centro de Programa CERT Unidad 2: Formulación de una Visión Programática

PM 2-11

2/24

Remita a los participantes a las herramientas en las dos páginas siguientes. Las preguntas son autoexplicativas. Recorra rápidamente toda la plantilla de análisis SWOT.

Si tiene tiempo, practique el uso del análisis SWOT. Pida a la clase que nombre una oportunidad que el programa del CERT podría considerar y realice una sesión de lluvia de ideas sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

#### 4. Análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (SWOT)

- SWOT son las iniciales en inglés de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.
- En el análisis SWOT, usted analiza una oportunidad y encuentra los factores internos y externos que son útiles o perjudiciales para hacerla realidad.

## Preguntas para comenzar

Tómese unos minutos para revisar las preguntas que figuran a continuación en la **Tabla 29: Preguntas para identificar fortalezas y desafíos**. 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
<p><b>Línea de base de la conciencia comunitaria</b></p>	<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>
<p><b>Industrias y empresas</b></p>	<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>
<p><b>Medios de comunicación</b></p>	<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>
<p><b>Proveedores de atención de salud</b></p>	<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>
<p><b>Líderes comunitarios</b></p>	<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
<p style="text-align: center;"><b>Instituciones educativas</b></p>	<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

Remítase a la **Tabla 30: Análisis SWOT** para considerar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de su actividad.

Actividad que está evaluando:

Tabla 30: Análisis SWOT

	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>

**#5: Desarrollar Nuevas Metas**

- El Programa CERT cambia conforme cambian las necesidades de la comunidad
- Actualizar las metas para que reflejen los cambios
- Repetir todo el proceso de fijación de objetivos



Centro del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una Visión Programática

PM 2-12

2/25

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

Diga que 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.

Recuerde a los participantes que sigan el proceso de establecimiento de metas a pesar de que puede ser 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

### Resumen de la Unidad

- Las metas son importantes para todos los programas tanto actuales como nuevos
  - Objetivo general del programa
  - Objetivos específicos
- Utilice el proceso de cinco pasos de fijación de objetivos



Center del Programa CERT Unidad 2: Formulación de una Visión Programática

PM 2-13

2/20

Verifique la comprensión.

Diga que los participantes ahora deberían entender que un programa del CERT no se crea por separado. Si el programa va a ser exitoso, tiene que demostrarse que será un recurso para la comunidad. Para hacer esto, debe quedar claro a dónde va el programa y cómo va a llegar allí con el aporte de todos los involucrados.

Recuerde a los participantes que las metas y los objetivos son las herramientas que utilizamos para diseñar el futuro del programa. Son una parte importante de la administración de los programas existentes y de comenzar programas nuevos.

**¿Tiene alguna pregunta sobre algo que se haya abordado en esta unidad?**

### Transición

El resto del curso se enfocará en estrategias para alcanzar y evaluar la meta y los objetivos de su programa.

La siguiente unidad analizará la importancia de promover su programa y cómo llegar a diferentes audiencias.



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

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



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

En esta unidad, los participantes aprenderán 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: Administrador del programa del CERT Tabla de contenidos***

<b><i>Objetivos de la Unidad .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Alcance.....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Tiempos estimados de finalización .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Métodos de capacitación.....</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>Recursos requeridos .....</i></b>	<b><i>3</i></b>
<b><i>Equipo.....</i></b>	<b><i>3</i></b>
Lista de verificación para desarrollar socios .....	8
Qué incluir en la descripción de su programa .....	14
<b><i>Cómo obtener apoyo de los líderes locales.....</i></b>	<b><i>18</i></b>

## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al final de esta unidad, los participantes podrán describir por qué y cómo promover un programa del CERT local. Los participantes también podrán:

- 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.

## ALCANCE

Los temas que se tratarán en esta unidad son:

- Visión general de la unidad;
- Por qué promovemos y a quién dirigimos la promoción;
- La importancia de las asociaciones;
- Programa de promoción y establecimiento de metas;
- Cómo crear y fomentar asociaciones;
- El mensaje promocional; y
- Resumen de la unidad.

## TIEMPOS ESTIMADOS DE FINALIZACIÓN

A continuación se muestra un plan de tiempos sugeridos para esta unidad en la **Tabla 3.1: Tiempos estimados de finalización**.

Tabla 3.1: Tiempos estimados de finalización

Actividad	Tiempo sugerido
Descripción general de la unidad	1 minuto
Por qué promovemos y a quién dirigimos la promoción	10 minutos
La importancia de las asociaciones	13 minutos
Borrador de Plan del Programa: Identificar a posibles socios	5 minutos
Promoción del Programa y Fijación de Metas	15 minutos
Borrador de Plan del Programa: Socios del Programa y Fijación de Metas	5 minutos

Actividad	Tiempo sugerido
Cómo crear y Promover Asociaciones	45 minutos
El Mensaje Promocional	20 minutos
Borrador de Plan del Programa: Promoción en audiencias meta	5 minutos
Resumen de la unidad	1 minuto
Total	2 horas

## MÉTODOS DE CAPACITACIÓN

El instructor guía un debate sobre las diversas razones para promover un programa y cómo el programa del CERT podría beneficiar a las partes interesadas claves y a la comunidad.

A continuación, el instructor destaca la importancia de las asociaciones para iniciar y mantener un programa del CERT. A través de una serie de preguntas y debates guiados, el instructor y los participantes identifican:

1. Posibles socios del programa del CERT; y
2. Lo que estas asociaciones aportarían al programa del CERT.

Después de esto, los participantes identifican los grupos en su comunidad que consideran para una asociación y los apuntan en el Borrador del Plan del Programa.

Luego, el instructor explica la relación entre el establecimiento de metas y los socios del programa y por qué se incluye a algunos socios en el establecimiento de metas y a otros no.

Después de esto, los participantes deciden si los posibles socios que anotaron en el Borrador del Plan del Programa deberían participar en el establecimiento de objetivos.

Enseguida, el instructor repasa los cinco pasos para crear y fomentar asociaciones:

1. Crear una descripción del programa
2. Desarrollar un plan para contactarse con cada socio
3. Reunirse con cada uno individualmente
4. Mantenerse en contacto
5. Estar atento a nuevos socios

Luego, el instructor guía un debate sobre los mensajes clave y los valores del programa CERT. Los participantes trabajan en pequeños grupos para encontrar formas de promover los mensajes del CERT a cinco audiencias meta diferentes.

Finalmente, los participantes completan una matriz en el Borrador del plan del programa, nombrando a tres de los socios del programa, qué mensajes usar con ellos y las formas de comunicarlos.

## **RECURSOS REQUERIDOS**

Se requieren los siguientes recursos para esta unidad:

- Guía del instructor del Administrador del programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para instructores)
- Manual del participante del Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para participantes)
- Diapositivas PowerPoint 3-0 a 3-33

## **EQUIPO**

Para esta unidad se requiere el siguiente equipo:

- Una computadora con PowerPoint
- Un proyector de computadora y una pantalla
- Un atril y un bloc de hojas o pizarra
- Marcadores

## SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD



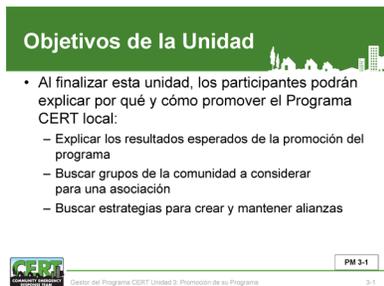
Diga que esta unidad analiza las razones y estrategias para promover un programa del CERT.

### Objetivos de la unidad

Dé los objetivos de aprendizaje de la unidad.

Al final de esta unidad, los participantes podrán describir por qué y cómo promover un programa del CERT local. Los participantes también podrán:

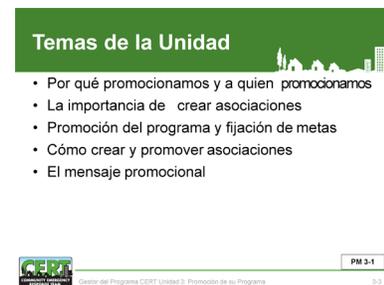
- Explicar los resultados esperados de la promoción del programa.
- Encontrar grupos de la comunidad para considerar para la asociación.
- Encontrar estrategias para crear y mantener asociaciones.
- Explicar cómo el proceso de establecimiento de metas se vincula con la promoción del programa.
- Describir los mensajes centrales del CERT de una forma que incluya la promoción del programa.
- Encuentre las formas de promocionar un programa entre varias audiencias.



### Temas de la unidad

Digamos que para completar esos objetivos, esta unidad analizará:

- Por qué promovemos y a quién dirigimos la promoción;
- La importancia de las asociaciones (es decir, 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; y
- El mensaje promocional.



## SECCIÓN 2: POR QUÉ PROMOVEMOS Y A QUIÉN DIRIGIMOS LA PROMOCIÓN

**Promoción Por qué y Quién**

- Primera prioridad para los Gestores de Programas



PM 3-2

3-4

Diga que la promoción del programa encabeza la lista de prioridades de los Administradores del programa del CERT.

Pregunte a los participantes:

**¿Por qué es importante promover su Programa CERT?**

Reanude el debate repasando una lista de razones por las cuales los programas del CERT deben promocionarse.

**Por qué promover**

- ¿Por qué es importante promover su Programa CERT?
  - Iniciar el programa
  - Reclutar voluntarios
  - Mantener el programa visible
  - Ganar el apoyo de:
    - El público
    - Patrocinadores posibles
    - Funcionarios de la comunidad
    - Socorrista profesional
- Enseñar a la comunidad sobre la necesidad de estar preparados

PM 3-2

3-5

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

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

Explique que 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.

**Interesados en CERT**

- Cada miembro de la comunidad es el interesado
- El Programa CERT necesita el apoyo de los interesados para tener éxito
- El apoyo puede ser pasivo o activo



PM 3-2

3-6

- Algunas veces ese apoyo es pasivo, en cuyo caso no todos los posibles interesados 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.

Pregunte a los participantes:

**¿Qué beneficios podría tener el programa de CERT para los interesados clave y la comunidad?**

Reanude el debate repasando los beneficios que un programa del CERT puede ofrecer a las partes interesadas claves 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 equipos de respuesta 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 en la seguridad pública.



Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta.

El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

## SECCIÓN 3: LA IMPORTANCIA DE LAS ASOCIACIONES

### Importancia de Entrar en Asociación

- Los socios son los interesados que ven **beneficios** tener un rol más activo en el programa CERT
- Los socios son los interesados que ven **beneficios** tener un rol más activo en el programa CERT



Guía del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-3

Diga que las partes interesadas que ven lo útil que es tener un rol más activo en el programa CERT son posibles socios. Se necesitan asociaciones para iniciar y sostener un programa del CERT.

Pregunte a los participantes:

Piense en la lista de beneficios que un programa del CERT puede ofrecer a las partes interesadas.

### ¿A quiénes podría querer su programa del CERT como socios?

Pregunte a los participantes:

### ¿Qué aportará a CERT la asociación con estos grupos?

Haga que los participantes consulten la *Lista de verificación para desarrollar socios* en la Guía del participante y en las siguientes páginas de la Guía del instructor.

Explique que algunos socios (asociaciones de propietarios de viviendas, grupos de vigilancia vecinal y grupos escolares) son socios "preparados". Esta lista de verificación le da algunas ideas para otros socios.

### ¿Cuál es su opinión?

- Piense en una lista de beneficios que un programa CERT puede generar para los interesados
- ¿A quiénes podría querer su programa CERT como socios?



Guía del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-3

Comience un debate en la clase; para ello, haga estas preguntas. Registre las respuestas en el lado izquierdo de las hojas del bloc en el atril.

### ¿Cuál es su opinión?

- ¿Qué aportará a CERT la asociación con estos grupos?



Guía del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-3

Dibuje una línea en el medio de la hoja grande en el bloc del atril. Al lado del nombre de cada socio potencial, escriba lo que esta asociación aportaría al programa del CERT.

## Lista de verificación para desarrollar socios

Remítase a la **Tabla 32: Lista de verificación para desarrollar socios** abajo para considerar algunos socios del CERT posibles. La siguiente lista ofrece algunas sugerencias para 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>	<input type="checkbox"/> Complejos de viviendas <input type="checkbox"/> Empleadores grandes <input type="checkbox"/> Compañías de servicios públicos <input type="checkbox"/> Empresas de propiedad local <input type="checkbox"/> Otro
<b>Comunicaciones/organizaciones de medios de comunicación</b>	<input type="checkbox"/> Proveedores de cable <input type="checkbox"/> Periódicos diarios y semanales <input type="checkbox"/> Estaciones de radio <input type="checkbox"/> Compañías telefónicas <input type="checkbox"/> Estaciones de televisión <input type="checkbox"/> Otro
<b>Organizaciones sin fines de lucro</b>	<input type="checkbox"/> Grupos benévolos (Rotarios, Kiwanis, Leones, Jaycees, etc.) <input type="checkbox"/> Organizaciones cívicas y de servicio. <input type="checkbox"/> Otro
<b>Grupos de interés público</b>	<input type="checkbox"/> Capítulo de la Asociación Americana de Personas Jubiladas <input type="checkbox"/> Cámara de Comercio <input type="checkbox"/> Grupos ambientalistas <input type="checkbox"/> Asociaciones de vecinos/asociaciones de propietarios de vivienda <input type="checkbox"/> Grupos de vigilancia vecinal <input type="checkbox"/> Organizaciones de padres y maestros <input type="checkbox"/> Capítulo de la Cruz Roja Americana <input type="checkbox"/> Otro
<b>Proveedores de atención de salud</b>	<input type="checkbox"/> Servicios médicos de emergencia <input type="checkbox"/> Hospitales <input type="checkbox"/> Instalaciones de cuidado administrado <input type="checkbox"/> Clínicas medicas <input type="checkbox"/> Otro

Tipo de organización	Contactos posibles
<b>Agencias del gobierno Local</b>	<input type="checkbox"/> Funcionarios electos y nombrados <input type="checkbox"/> Agencia local de administración de emergencias <input type="checkbox"/> Cuerpo de bomberos <input type="checkbox"/> Agencias de cumplimiento de la ley <input type="checkbox"/> Departamento de planificación y junta de zonificación <input type="checkbox"/> Agencia de salud pública <input type="checkbox"/> Departamentos de obras públicas <input type="checkbox"/> Otro
<b>Grupos de fuerza laboral</b>	<input type="checkbox"/> Grupos profesionales <input type="checkbox"/> Sindicatos locales <input type="checkbox"/> Otro
<b>Grupos educativos</b>	<input type="checkbox"/> Guarderías y proveedores de cuidado infantil <input type="checkbox"/> Superintendente de escuela <input type="checkbox"/> Miembros de la junta escolar <input type="checkbox"/> Universidades y colegios universitarios <input type="checkbox"/> Escuelas vocacionales y técnicas <input type="checkbox"/> Otro

## Actividad

Proyecto del Plan del Programa:  
Identifique a posibles socios



Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-6

3-11

## Actividad: Borrador del Plan del Programa – Identificar a 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:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 en el Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Pida a los participantes que completen de manera individual la primera columna de la segunda sección, *Socios del programa*.

**Sesión de reflexión:** Recuerde a los participantes que encontrar socios es especialmente importante cuando se inicia un programa. Sin embargo, los Administradores del programa siempre deberían estar atentos a posibles socios nuevos.

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

### La superposición

- Superposición entre la formulación de su visión del programa y la de los interesados/socios
  - El Programa CERT tiene una visión y metas iniciales
  - El Programa CERT llega a un asociado potencial para explicar cómo el nuevo recurso de la comunidad (CERT) le podría ayudar
  - El programa CERT pide sus reacciones y las incluye al fijar las metas finales del programa
- Esto resulta en un mayor apoyo al Programa CERT



Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-6 3-12

Recuerde a los participantes que en la Unidad 2 habló sobre la superposición entre establecer la visión de su programa y promover 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 su opinión después de conocer el programa.

### Niveles de socios

- Para algunos socios y la promoción de programas y la fijación de metas están vinculadas
- Para otros socios, el programa de CERT fija metas primero y luego promueve el programa



Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-6 3-13

Diga a los participantes que piensen 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 va a un posible socio para explicar cómo este nuevo recurso comunitario (CERT) podría ayudarlo.
- 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.

### Socios del Programa

- ¿Para qué interesados/socios están vinculadas la fijación y promoción de objetivos?
  - Para aquellos cuya aprobación es necesaria para que el programa exista



Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-6 3-14

Explique que este método no se utiliza con todos los socios del programa. Un programa del CERT tiene diferentes niveles de socios.

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

Pregunte a los participantes:

**¿Para qué interesados/socios están vinculadas la fijación y promoción de objetivos?**

Reanude el debate diciendo:

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

Pregunte a los participantes:

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

## ¿Para qué interesados/socios usted fija las metas del programa primero y luego la promoción del programa?

Reanude el debate diciendo:

- El establecimiento de metas y la promoción del programa son independientes para los voluntarios y para aquellos que tienen una participación menor en el programa.

### Socios del Programa

• ¿Para qué interesados/socios usted fija las metas del programa primero y luego la promoción del programa?

- Por separado para los voluntarios del programa y para aquellos con una participación menor en el programa



Gerente del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-6

3-15

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta.

El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

### Actividad

Proyecto del Plan del Programa:  
Socios del Programa y Fijación de Metas



Gerente del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-7

3-16

## Actividad: Borrador del plan del programa - Socios del Programa y Fijación 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:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Pida a los participantes que completen de manera individual la primera columna de la segunda sección, *Socios del programa*, escribiendo si el socio debería ser incluido en el establecimiento de la meta.

**Sesión de reflexión:** Analice la actividad con los participantes. ¿Le quedó claro quién debería ser incluido en el establecimiento de metas?

## SECCIÓN 5: CÓMO CREAR Y FOMENTAR ASOCIACIONES

### Crear Asociaciones

- El reclutamiento de socios es como formar un equipo ganador
  - Requiere un cuidadoso planeamiento
- A menudo los Gestores del Programa tienen una sola oportunidad de presentar CERT a muchos socios potenciales
- Asegúrese de que su enfoque esté muy bien planeado



Guía del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-7  
3-17

Anime a los participantes a conversar entre ellos durante los recesos para que compartan sus experiencias.

### Cómo desarrollar asociaciones

1. Crear una Descripción del Programa
2. Crear el plan para ponerse en contacto con cada socio
3. Reunirse con cada uno individualmente
4. Mantenerse en contacto
5. Estar atento a nuevos socios



Guía del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-8  
3-18

### #1: Hacer una descripción del programa

- Incluso antes de que el Gestor de Programa contacte a un sociopotencial, el programa de CERT debe estar muy claro sobre de qué se trata el programa y cómo funcionará
- La mejor manera de dejar en claro la definición del programa y la actividad es haciendo una descripción del programa o un documento oficial
- La descripción del programa explica el método general del programa



Guía del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-8  
3-19

### Desarrollo de la Descripción del Programa

- Hacer un proyecto de descripción del programa primero
- Revisar bien el documento luego de recibir los comentarios de los socios
- Usar la información de la descripción final del programa cuando promueva su programa



Guía del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-9  
3-20

Diga a los participantes que reclutar socios es como armar un equipo ganador. Se necesita una planificación cuidadosa. A menudo, los Administradores de programa solo tendrán una oportunidad para presentar el CERT a varios socios posibles, por lo que deberían pensar detenidamente cómo hacerlo.

Diga que hasta este punto el curso ha cubierto algunos de los conceptos básicos para promover un programa del CERT:

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

Diga que 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. En busca de nuevos socios.

### #1: Crear una descripción del programa

Explique que, 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 y hace el programa. Una descripción del programa, o documento técnico, sobre el método general es la mejor manera de explicar un programa del CERT.

Haga que los participantes consulten *Qué incluir en la descripción de su programa* en el Manual del participante y en la siguiente página de la Guía del instructor.

Recuérdelos que la descripción del programa debería entregarse a socios, patrocinadores y otras partes interesadas.

Explique que los Administradores del programa comenzarán por crear un borrador de la 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.

### Qué incluir en la descripción de su programa

Remítase a la **Tabla 33: Qué incluir en la descripción de su programa** para considerar los elementos que debería incluir en la descripción de su programa. El informe escrito debería incluir la información que se lista en la tabla siguiente. 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>

**#2: Desarrolle el Plan**

- Piense detenidamente sobre cómo le hablará a cada socio cuya participación buscó como objeto



Sector del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-10

3-21

**#2: Desarrolle el Plan**

- Prepárese para una reunión con cada socio potencial
  - Investigue el grupo
  - Encuentre modos en que se puedan ayudar mutuamente
  - Desarrolle puntos clave de conversación

Desarrolle una Lista de Verificación del Plan



Sector del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-10

3-22

**#2: Desarrollar un plan para contactarse con cada socio**

Explique que tal vez quiera reflexionar detenidamente sobre cómo abordar a cada socio que ha considerado para participar.

Explique que hay tres componentes para desarrollar un plan de comunicación con los 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.

Haga que los participantes consulten la *Lista de verificación para desarrollar socios* en el Manual del participante.

Repase la lista de verificación con los participantes.

**Desarrollar una lista de verificación del plan**

Investigue 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 lo que el programa del CERT puede hacer por la organización.
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: Haga una reunión

- Llegue a tiempo
- Esté bien preparado
- Sea claro y breve
- Es importante que escuche y hable
- Termine la reunión a tiempo



Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-11

### #3: Organizar una reunión en persona con el patrocinador o socio

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

Recuerde a los participantes sobre la necesidad de tener un buen protocolo de reunión.

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

Recordar a los participantes que deberían hacer un seguimiento de la reunión mediante una carta/correo electrónico donde puedan:

- Agradecer a la persona con quien se reunió;
- Repetir brevemente sus puntos clave; y
- Manifestar que se pondrá en contacto con ellos nuevamente.

### #3: Realice una reunión

- Seguimiento con carta/correo electrónico
  - Agradezca a la persona con quien usted se reunió
  - Repita brevemente los puntos clave
  - Diga cuándo usted se pondrá nuevamente en contacto con ellos



Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-11

### #4 Mantenerse en contacto

Explique que los Administradores del programa deberían encontrar a una persona de contacto dentro del grupo y hablar regularmente con esa persona. ¿Con qué frecuencia hablar 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.

Diga a los participantes que lo que se pretende es que la relación sea de beneficio mutuo.

- 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.

### #4: Manténgase en Contacto

- Hable regularmente con el contacto del grupo
- Busque relaciones que sean ventajosas para todos
  - Promueva a sus socios como promueve el programa de CERT
  - Ofrezca servicios al socio
  - Facilite las relaciones con el programa de CERT



Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-11

- 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 los nuevos socios posibles

- Encontrar nuevos socios es una tarea continua
  - Tome nota de los contactos que haga y de los posibles recursos que ellos pueden ofrecerle
  - Aliente a los socios a llamar a otras personas que puedan ayudar al programa de CERT



Gerente del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-11

3-20

Verifique la comprensión.

### #5: En busca de nuevos socios

Diga a los participantes que todas las comunidades tienen personas motivadas 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, alíentelos a recurrir a otros que puedan ayudar al programa del CERT, de manera personal o económica.

Pregunte a los participantes:

**¿Alguien tiene algo que agregar sobre la creación y el fomento de asociaciones?**

Remita a los participantes a *Buscar apoyo en líderes locales* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor. 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, intente las siguientes sugerencias.

**Haga su investigación 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 método ciertamente te 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

**Mensaje promocional**



PM 3-13

Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa 3-27

Diga que hasta ahora esta unidad ha cubierto por qué promover, los beneficios de la promoción y a quiénes dirigir la promoción. Ahora es el momento de hablar sobre el mensaje promocional.

Pregunte a los participantes:

### ¿Cuáles son los mensajes y valores clave del programa del CERT?

Reanude el debate mencionando los mensajes clave del CERT.

**Mensajes clave**

- ¿Cuáles son los mensajes y valores clave del Programa de CERT?
  - Seguridad, seguridad, seguridad; "seguridad primero"
  - Trabajo en equipo
  - Ayuda mutua entre los miembros de la comunidad en el vecindario, el trabajo, la escuela
  - Valorar a los voluntarios y a CERT como aspectos positivos para la comunidad
  - Preparación

PM 3-12

Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa 3-28

- Seguridad, seguridad, seguridad; "seguridad primero"
- Trabajo en equipo
- Ayuda mutua entre los miembros de la comunidad en el vecindario, el trabajo, la escuela, 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 de ser víctimas
- Liderazgo
- Capacidad para hacer el mayor bien por el mayor número en el menor tiempo posible

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

Explique que el mensaje promocional que utiliza un programa del CERT y la forma en que lo comunica dependen de las necesidades de cada público 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.

**Mensajes clave**

- ¿Cuáles son los mensajes y valores clave del Programa de CERT? (continuación)
  - Importancia de la contribución de cada persona
  - Práctica, práctica, práctica
  - Autosuficiencia y resolución de problemas, en lugar de ser víctimas
  - Liderazgo
  - Capacidad de hacer el mayor bien al mayor número de personas en el menor tiempo posible

PM 3-13

Centro del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa 3-29

### 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:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Divida la clase en cinco grupos pequeños.

**¿Qué mensaje es el correcto?**

- Las necesidades del público destinatario mandan:
  - Cuál mensaje promocional del programa CERT se usa
  - Cómo se transmite ese mensaje



CERT Centro de Operaciones de Emergencia Regional PM 3-13 3-20

**Actividad**

Promoción del Programa CERT



CERT Centro de Operaciones de Emergencia Regional PM 3-14 3-21

2. Asigne una audiencia meta diferente a cada grupo pequeño.

- Directores de agencias de obras públicas locales
- Oficiales electos
- Directores/Subdirectores de escuela secundaria
- Asociaciones de vecinos
- Público en general
- Comunidades de jubilados
- Pequeñas empresas
- Líderes de grupos de fe

3. Remita a los participantes a *Promoción del programa del CERT* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.

4. Repase las instrucciones.

- Haga una lluvia de ideas sobre los mensajes y las técnicas que utilizará para promover su programa del CERT a esta audiencia meta.
- Recuerde considerar las necesidades de cada grupo y lo que un grupo tiene para ofrecer al otro.
- Tiene 10 minutos.
- Presentar su plan a todo el grupo.

**Sesión de reflexión:**

- Felicite a los grupos pequeños por su trabajo. Señale las diferentes estrategias que se ofrecen.
  - Uso de medios de comunicación (TV, radio, periódicos, internet)
  - Materiales de marketing (comunicados de prensa, folletos, boletines informativos)
  - Promoción en las áreas más vulnerables (p. ej., predicciones de alta tasa de víctimas, personas en comunidades propensas a marejadas ciclónicas que no evacuarán)
  - Buró de conferencistas
  - Boca a boca
  - Otro
- Pregunte: ¿A quién debería considerar primero al planificar la promoción del programa?

3. Respuesta: Comience con las áreas más vulnerables (p. ej., aquellas con mayores predicciones de víctimas, personas en comunidades propensas a marejadas ciclónicas que no evacuarán).
4. Pregunte: ¿Cuáles son los factores que afectan la promoción?
5. Respuestas posibles:
  - Programas voluntarios de la competencia (por ejemplo, de la Cruz Roja). ¿Quién más está pidiendo voluntarios?
  - Sincronización:
    - Desastres de la temporada. En algunas áreas, los desastres ocurren en ciclos (p. ej., huracanes, inundaciones, tornados). Tiene sentido promover el CERT antes de que comiencen estos ciclos.
    - Día de la semana u hora del día en que está programada la capacitación. Las clases de capacitación deben programarse cuando sea conveniente para los voluntarios.
    - Ciclos de presupuesto. Identifique el proceso de presupuesto en su comunidad y sincronice su trabajo con él.

### ***Promoción del 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 considerar las necesidades de cada organización (CERT y el socio) y lo que una tiene para ofrecer a la otra.
3. Tiene 10 minutos.
4. Presentar su plan a todo el grupo.

### Actividad

Proyecto del Plan del Programa:  
Promoción a público objetivo



Guía del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-15

3-32

## Actividad: Borrador del Plan del Programa – Promoción en audiencias meta

**Propósito:** Esta actividad permite a los administradores de programa mencionar sus ideas en los mensajes promocionales y las estrategias que utilizarán para tres socios de sus programas CERT.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Pida a los participantes que completen la matriz en la Sección 3, *Promoción en audiencias meta*.

**Sesión de reflexión:** Repase la actividad con los participantes. Pida a algunos participantes que compartan sus mensajes y estrategias.

## RESUMEN DE LA UNIDAD

### Resumen de la Unidad

- Por qué promovemos y a quién nos dirigimos
- La importancia de las asociaciones
- Promoción del Programa y Fijación de Metas
- Cómo crear y Promover Asociaciones
- El Mensaje Promocional



Guía del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa

PM 3-16

3-33

Diga a los participantes que 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

**¿Tiene alguna pregunta sobre algo que se haya abordado en esta unidad?**

Verifique la comprensión.

## Transición

La próxima unidad analizará cómo familiarizarse, administrar y mantener voluntarios para su programa.

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



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

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



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

En esta unidad, los participantes aprenderán sobre:

- El rol del administrador del programa, el instructor y el voluntario del CERT.** Lo que se espera del Administrador del programa, instructor y voluntario.
- Cómo reclutar instructores y voluntarios.** Dónde encontrar y reclutar instructores y voluntarios.
- Orientación de instructores y voluntarios.** Cómo crear contenido para la solicitud de membresía y decidir las tareas para los instructores o voluntarios.
- Cómo dar seguimiento a instructores y voluntarios.** Decida qué información medible rastrear y por qué en el caso de instructores y voluntarios.
- Administración de instructores y voluntarios.** Por qué los instructores y voluntarios necesitan ser dirigidos y las tareas implícitas.
- Cómo contratar instructores y voluntarios.** Cómo satisfacer las necesidades de los instructores y voluntarios, comunicarse efectivamente y mostrar reconocimiento de su valor.
- Cuándo despedir a un instructor o voluntario.** Qué hacer si es necesario despedir a un instructor o voluntario.

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

## **Unidad 4: Administrador del programa del CERT Tabla de contenidos**

<b>Objetivos de la Unidad .....</b>	<b>1</b>
<b>Alcance.....</b>	<b>1</b>
<b>Tiempos estimados de finalización .....</b>	<b>1</b>
<b>Métodos de capacitación.....</b>	<b>2</b>
<b>Recursos requeridos .....</b>	<b>3</b>
<b>Equipo.....</b>	<b>3</b>
<b>Roles del administrador del programa, instructores y voluntarios.....</b>	<b>7</b>
Administrador del programa del CERT .....	7
Administración general .....	7
Mercadotecnia.....	7
Capacitación.....	7
Ayuda administrativa pagada o voluntaria .....	8
<b>Creación de una descripción de trabajo .....</b>	<b>10</b>
Factores a considerar al reclutar instructores.....	15
<b>Gestión de un evento CERT .....</b>	<b>29</b>
Escenarios .....	29
Instrucciones.....	29
<b>Hacer reuniones valiosas .....</b>	<b>34</b>
Tenga una razón para reunirse.....	34
Establezca una agenda .....	34
Diviértanse .....	34
Sea breve.....	34
Ofrezca comida y bebidas .....	34
Expanda las oportunidades de capacitación.....	34

## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al final de esta unidad, los participantes podrán crear un proceso para trabajar con instructores y voluntarios. Los participantes también podrán:

- 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 contratar instructores y voluntarios.
- Encontrar estrategias para despedir a instructores y voluntarios.
- Comprender cómo pueden diferir las actividades para los instructores remunerados y voluntarios.

## ALCANCE

Los temas que se tratarán en esta unidad son:

- Visión general de la unidad;
- El Administrador del programa del CERT, el Instructor y el Voluntario;
- Reclutamiento de instructores y voluntarios;
- Orientación de instructores y voluntarios;
- Seguimiento de instructores y voluntarios;
- Administración de instructores y voluntarios;
- Contratación de instructores y voluntarios;
- Cancelación de instructores y voluntarios; y
- Resumen de la unidad.

## TIEMPOS ESTIMADOS DE FINALIZACIÓN

A continuación se muestra un plan de tiempos sugeridos para esta unidad en la **Tabla 4.1: Tiempos estimados de finalización**.

Tabla 4.1: Tiempos estimados de finalización

Actividad	Tiempo sugerido
Descripción general de la unidad	1 minuto
El Administrador del programa del CERT, el Instructor y el Voluntario	15 minutos
# 1: Reclutan	25 minutos
Borrador de Plan del Programa: Encuentran opciones de reclutamiento	5 minutos
# 2: Orientan	25 minutos
# 3: Hacen seguimiento	12 minutos

Actividad	Tiempo sugerido
#4: Gestionan	20 minutos
#5: Contratan	28 minutos
Borrador de Plan del Programa: Capturan ideas para la contratación	5 minutos
Cancelación de un voluntario	5 minutos
Resumen de la unidad	1 minuto
Total	2 horas, 25 minutos

## MÉTODOS DE CAPACITACIÓN

El instructor comienza describiendo el rol del Administrador del programa con los instructores y voluntarios del CERT: reclutar, orientar, rastrear, administrar y contratar. El instructor destaca la importancia de los instructores del CERT para el éxito del programa y es claro acerca de cómo el programa utilizará a los voluntarios, incluso al escribir las descripciones de trabajo del voluntario.

El instructor guía un debate sobre el reclutamiento de instructores y voluntarios, luego los participantes escriben ideas de reclutamiento en su Borrador del Plan del Programa.

El instructor habla sobre cómo orientar a los instructores y voluntarios en el Programa Nacional del CERT y el programa del CERT local, y la importancia de establecer estándares y expectativas. El instructor explica que esa parte de la orientación es:

- Comenzar una relación con el instructor o voluntario;
- Aprender y dar información al instructor;
- Crear una descripción de membresía;
- Ejecución de revisión de antecedentes; y
- Introducir información en una base de datos de miembros del CERT para el voluntario.

Finalmente, el programa y el voluntario deben decidir cómo el voluntario quiere trabajar con el programa.

El instructor guía un debate sobre el seguimiento de instructores y voluntarios: qué se debe rastrear y por qué es importante el seguimiento.

Después de esto, los participantes y el instructor hablan sobre las tareas para administrar instructores y voluntarios, capacitarlos, asignar tareas, verificar su trabajo, evaluarlos y dar retroalimentación. Luego, los participantes intercambian ideas sobre las tareas de manejo de las diferentes situaciones.

El instructor guía un debate sobre la contratación de instructores y voluntarios, que incluye:

- Por qué las personas se ofrecen como voluntarios;
- Cuáles son sus necesidades como voluntarios; y
- Las actividades involucradas en la contratación de voluntarios.

Los participantes trabajan en pequeños grupos para encontrar formas de reconocer a los voluntarios. Los participantes escriben ideas que tienen para la contratación de voluntarios en su Borrador del Plan del Programa.

El instructor luego habla sobre la cancelación de un instructor o voluntario.

A lo largo de la unidad, los participantes escriben ideas en su Borrador del Plan del Programa.

## **RECURSOS REQUERIDOS**

Se requieren los siguientes recursos para esta unidad:

- Guía del instructor del Administrador del programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para instructores)
- Manual del participante del Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para participantes)
- Diapositivas Powerpoint 4-0 a 4-51

## **EQUIPO**

Para esta unidad se requiere el siguiente equipo:

- Una computadora con PowerPoint
- Un proyector de computadora y una pantalla
- Un atril con un bloc de hojas o pizarra

## SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD



Diga que esta unidad analiza los procesos que pueden usarse para trabajar con instructores y voluntarios.

### Objetivos de la unidad

Explique los objetivos de aprendizaje de la unidad.

Al final de esta unidad, los participantes podrán crear un proceso para trabajar con instructores y voluntarios. Los participantes también podrán:

- Describir cómo reclutar y orientar a 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 contratar 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 el manejo en lugar de la capacitación de los instructores y voluntarios.

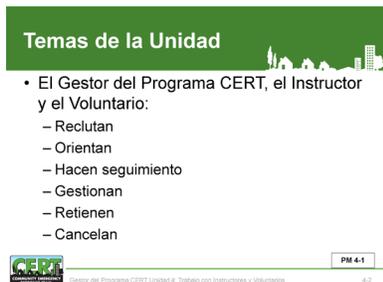


- Al finalizar esta unidad, los participantes podrán desarrollar un proceso para trabajar con instructores y voluntarios:
  - Describir cómo reclutar y orientar
  - Explicar la importancia de seguimiento
  - Describir métodos de gestión
  - Encontrar técnicas de retención
  - Encontrar técnicas de terminación
  - Comprender cómo las actividades pueden ser diferentes entre instructores pagados y voluntarios

### Temas de la unidad

Diga que para alcanzar esos objetivos, esta unidad analizará:

- El Administrador del programa del CERT, el Instructor y el Voluntario;
- 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
- Cancelación de instructores y voluntarios.



- El Gestor del Programa CERT, el Instructor y el Voluntario:
  - Reclutan
  - Orientan
  - Hacen seguimiento
  - Gestionan
  - Retienen
  - Cancelan

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

**Gestor del Programa, Instructores y Voluntarios**

- Los instructores y los voluntarios son el pilar del programa
  - Realizar el curso de Entrenamiento Básico de CERT
  - Dar apoyo administrativo
  - Ejecutar partes del programa
  - Entrenar a los voluntarios de CERT
  - Formar equipos que sirvan a la comunidad



**PM 4-2**

Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios 4-3

Diga que 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.

**Actividad**

**Promoción del Programa CERT**



**PM 3-14**

Gestor del Programa CERT Unidad 3: Promoción de su Programa 3-11

Los instructores y voluntarios:

- Realizarán el curso de Capacitación básica del CERT;
- Darán apoyo administrativo;
- Realizarán partes del programa;
- Capacitarán a voluntarios del CERT; y
- Construirán los equipos que sirven a la comunidad.

Explique que un Administrador del programa debe conocer las diferentes formas de interactuar tanto con instructores voluntarios como con voluntarios.

**Preparación para trabajar con los Instructores y los Voluntarios**

- Decida la forma en que los instructores y los voluntarios serán utilizados en el programa CERT:
  - Encuentre los tipos de instructores que se necesitan
  - Decida la forma en que los voluntarios serán utilizados en el programa
  - Documente las actividades de CERT así como la administración del programa



**PM 4-2**

Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios 4-3

### Identificar maneras de usar a instructores y voluntarios

Explicar que antes de que un Administrador del programa pueda comenzar a reclutar, debe prepararse para el primer instructor o voluntario.

Describir una forma de prepararse:

- Encontrar los tipos de instructores necesarios.
- 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.

**Utilización de Instructores y Voluntarios**

**¿Cómo puede un Programa CERT utilizar instructores y voluntarios?**

- Para entrenar a los voluntarios de CERT
- Como miembro del CERT
  - Respuesta a desastres
  - Eventos especiales
  - Preparación de la comunidad
- Para ayudar a ejecutar el programa
  - Gestión de datos
  - Comunicación con voluntarios
  - Trabajando con financiadores y patrocinadores
  - Equipo de seguimiento



**PM 4-2**

Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios 4-3

Pregunte a los participantes:

## ¿Cómo puede un Programa CERT utilizar instructores y voluntarios?

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta.

El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

Reanude el debate repasando las formas en que un programa del CERT puede usar instructores y voluntarios:

- Para entrenar a los voluntarios de CERT
- Como miembro del CERT:
  - Respuesta a desastres
  - Eventos especiales
  - Preparación de la comunidad
- Para ayudar a realizar el programa. Por ejemplo:
  - Gestión de datos
  - Comunicación con voluntarios.
  - Trabajando con financiadores y patrocinadores
  - Equipo de seguimiento

Remita a los participantes a *Roles del Administrador del programa y Voluntarios* en el Manual del participante y en la página siguiente en la Guía del instructor.

## **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 unidad – Tiene habilidades especiales en la enseñanza de uno o más módulos específicos; también puede ser un experto en la materia (SME)
  - Experto en la materia – Brinda experiencia en una parte específica de un módulo

Otros cursos de capacitación (p. ej., módulos complementarios del CERT) pueden ejecutarse 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;
- Clasificar la correspondencia;
- Procesar las inscripciones;
- Arreglar la logística de capacitación;
- Mantener la base de datos de miembros del CERT;
- Imprimir los materiales del curso, volantes, folletos y otros materiales del CERT;
- y
- Ayudar con el boletín informativo y el sitio web.

### Preparación para los Voluntarios

- Redacción de descripción de trabajo
  - Rol de miembros del equipo
  - Otros puestos de voluntario



Centro del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4.4

4.7

### Descripción por Escrito del Trabajo

- ¿Por qué es una buena idea tener por escrito la descripción del trabajo?
  - Define las expectativas del voluntario
  - Se convierte en una herramienta de evaluación y rendimiento para chequear si el rendimiento del voluntario es pobre o inaceptable



Centro del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4.4

4.8

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta.

El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

## Escribir las descripciones de trabajo

Describir otra forma de preparar a los voluntarios.

- Escribir las descripciones de trabajo
- El rol del miembro del equipo está bien definido en la Capacitación básica del CERT.
- Tal vez quiera escribir las descripciones de otros puestos de voluntario del CERT.

Pregunte a los participantes:

### ¿Por qué es una buena idea tener por escrito la descripción del trabajo?

Reanude el debate diciendo que las descripciones de trabajo escritas hacen dos cosas:

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

Diga que al final de la unidad, habrá un breve debate sobre la cancelación de un instructor o voluntario, algo que a veces tiene que ser tratado.

Señale que las descripciones de trabajo no tienen que ser largas ni formales, pero deberían ser lo más completas posible. Remita a los participantes a *Desarrollo de una descripción de trabajo* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.

## **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)?

**#1: Reclutamiento de Voluntarios**

Director del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-6

**SECCIÓN 3: #1 RECLUTAR****Reclutamiento de voluntarios**

Diga que ahora va a dar una mirada más profunda a cada una de las actividades de un programa de voluntarios. Un Administrador del programa debe saber cómo encontrar instructores y voluntarios.

Pregunte a los participantes:

**¿Cómo encuentra personas para tomar el curso de Capacitación básica del CERT?**

Reanude el debate mencionando algunas formas y lugares para reclutar voluntarios.

- El boca a boca es la mejor forma
- Grupos existentes: Asociaciones de propietarios de viviendas, grupos comunitarios y de vecindario, grupos basados en la fe, grupos de padres y maestros, grupos de personas mayores, grupos étnicos y culturales, lugares de trabajo
- Grupos con intereses similares: Respuesta a desastres, preparación para emergencias, clubes de radioaficionados
- Cualquier persona o grupo a quien hable

Hable sobre el dilema de reclutar voluntarios del CERT.

- Llegar a los grupos “establecidos” es más fácil que tratar de reclutar personas de una en una.
- Los grupos establecidos ya tienen sus propios motivos para trabajar juntos.
- CERT puede convertirse en parte de la misión de ellos.
- Sin embargo, la idea del CERT es que los equipos se formen según el lugar.
- Los miembros de algunos grupos no están conectados geográficamente.

Diga que los Administradores del programa deben estar preparados para manejar este posible dilema al momento de reclutar.

**Fuentes de voluntarios**

- ¿Cómo se encuentra a la gente para un curso de Entrenamiento Básico de CERT?
  - Oralmente, por contactos personales es lo mejor
  - Grupos existentes
  - Grupos con intereses similares
  - Cualquier persona o grupo a quien hable



Director del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-6

**El dilema**

- Ventaja del "Grupo establecido"
  - Ya tienen sus propias razones para trabajar juntos
  - CERT puede convertirse en parte de la misión de ellos
- Desventaja del "Grupo establecido"
  - Los miembros de algunos grupos no están conectados geográficamente
  - Los equipos de CERT están basados en su ubicación



Director del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-6

## El mensaje de reclutamiento

### Elementos del mensaje de reclutamiento

1. Apertura
2. Declaración de necesidad
3. Declaración de la solución
4. Declaración del nivel de conocimiento necesario
5. Declaración de beneficios
6. Punto de contacto



Gerente del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-6

4-12

Explique que, una vez que el Administrador del programa ha encontrado los grupos a quienes dirigir para el reclutamiento, el siguiente paso es crear un mensaje de reclutamiento.

Explique que 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 introducción que llame la atención del lector;
- Una declaración de necesidad: cuál es el problema que necesita ser solucionado;
- Una declaración de solución: cómo los voluntarios pueden resolver el problema;
- Una declaración que responda a la pregunta del voluntario sobre si podrán hacer el trabajo;
- Una declaración de beneficios: qué gana el voluntario; y
- A quién contactar para involucrarse: nombre, número de teléfono, correo electrónico.

Diga que estas partes deberían incluirse sin importar qué medio se use (p. ej., transmisión de anuncio de servicio público, evento de conferencia pública o artículo periodístico).

Recuerde a los participantes que sean muy claros y directos respecto a 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 en otras actividades no relacionadas con desastres?

## El rol de la Capacitación básica del CERT

Explique que 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.

### Entrada a CERT

- A través del Entrenamiento Básico de CERT
- Ayuda a participantes a decidir el rol preferido
  - Miembro activo del programa
  - Recopilación de información para uso privado



Gerente del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-6

4-13

### Expectativas de estrés

- Sea muy claro y sincero sobre las expectativas del programa para los voluntarios
- ¿Qué es lo que les pide?
  - ¿Que completen el Entrenamiento Básico CERT?
  - ¿Que formen un equipo local?
  - ¿Que ayuden a coordinar el programa CERT local?
  - ¿Que echen una mano con otras actividades no relacionadas a desastres?



Gerente del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-6

4-14

### #1: Reclutamiento de Instructores

- Reclute y seleccione instructores en base a sus conocimientos y habilidades para las partes que ellos enseñarán



Gerente del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-7

4-15

### Encuentre Buenos Instructores

- ¿Quién sería un buen instructor para un curso de CERT?
  - Instructores de extinción de incendios y rescate
  - Paramédicos o EMTs
  - Personas que completaron el curso de Entrenamiento Básico de CERT
  - Personal de enfermería
  - Experto en una materia específica
    - Oficial de control de animales o veterinario
    - Operador de radio amateur o profesional



Gerente del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-8

4-16

## Reclutamiento de instructores

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

Un Administrador del programa necesita elegir instructores para realizar el curso de Capacitación básica del CERT y otros, en función de sus conocimientos de trabajo y las habilidades necesarias para las partes que enseñarán.

Pregunte a los participantes:

### ¿Quién podría ser un buen instructor para un curso del CERT?

Reanude el debate diciendo que las siguientes personas pueden ser buenos instructores del 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 (EMT)
  - Para las unidades 3 (Operaciones médicas ante desastres - Parte 1) y 4 (Operaciones médicas ante desastres - Parte 2) de la Capacitación básica del CERT
- 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

### Recomendación

- Al menos dos instructores dirigen cada sesión juntos
  - Uno debe ser un Experto en la Materia que sepa al detalle el contenido de la sesión
  - Uno debe ser instructor con conocimiento profundo del modelo de CERT y el curso entero



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-8

4-17

Se sugiere que al menos dos instructores dirijan cada sesión.

- 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.

Remita a los participantes a *Factores a considerar al reclutar instructores* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.

Repase la actividad con los participantes.

**Factores a considerar al reclutar instructores**

Revise la **Tabla 34: Consideraciones para reclutar instructores (ampliadas)** para tomar decisiones sobre los tipos de instructores que debería elegir.

Tabla 34: Consideraciones para reclutar instructores (ampliadas)

<b>Expertos en la materia como instructores CERT</b>	
<b>Ventajas</b>	<b>Debilidades</b>
<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>
<b>Graduados como instructores de Capacitación básica del CERT</b>	
<b>Ventajas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Están familiarizados con las operaciones CERT.</li> <li>• Pueden tener experiencia de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pueden no tener tanto conocimiento como los expertos en la materia</li> <li>• Pueden no tener experiencia en capacitación</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestan menos que los profesionales de servicios de respuesta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><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>• Debe ajustarse al CERT en torno a otras responsabilidades</li></ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

### Recomendación

Proyecto del Plan del Programa:  
Encontrar Opciones de Reclutamiento



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-8

4-13

## ¿Los Administradores del programa experimentados tienen algo que agregar sobre el reclutamiento?

### Actividad: Borrador del plan del programa – Encuentre opciones de reclutamiento

**Propósito:** Esta actividad permite a los Administradores del programa encontrar formas para intentar reclutar voluntarios e instructores. También les permite escribir pensamientos que tienen para emitir los mensajes de reclutamiento.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Remita a los participantes al Borrador del Plan del Programa en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Pida que completen la primera tabla de la cuarta sección, *Trabajar con voluntarios o Trabajar con instructores*, solos.

**Sesión de reflexión:** Recuerde a los participantes que siempre estén alertas ante nuevas oportunidades de reclutamiento y que los agreguen al Plan del Programa.

Diga a los participantes que, a medida que pasen por el resto del módulo, deben escribir sus ideas para trabajar con instructores y voluntarios en el Borrador del Plan del Programa. Sus ideas deberían ser 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

### #2: Orientación

- Brinde información sobre el Programa de CERT Nacional
- Brinde información sobre el programa de CERT local
- Establezca estándares de rendimiento
- Inicie un vínculo con los nuevos instructores y voluntarios
- Decida la asignación del instructor o del voluntario



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-9

4-19

### Metas de Orientación del Instructor

- Los instructores deben dar una Imagen positiva de CERT
- Los instructores deben presentar información verdadera y fiable para minimizar la responsabilidad del programa



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-9

4-20

### Tareas de Orientación del Instructor

- Establezca estándares de entrenamiento y reglas de seguridad
- Enseñe a instructores sobre responsabilidades de dirigir el entrenamiento en forma eficaz y bajo condiciones de seguridad
- Asegúrese de que todos los instructores se preparen para cumplir con los objetivos de sus sesiones
- Haga participar a otros colegas para que ayuden a los instructores en todas las actividades
- Asegúrese que todos los instructores muestren una conducta de seguridad apropiada
- Asegúrese que los instructores entiendan que pueden dar permiso a los participantes para que no hagan alguna actividad



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-9

4-21

Diga que los instructores necesitan enfocarse en los procesos del programa, ya sean experimentados o nuevos, junto con cada voluntario que termine el curso de Capacitación básica del CERT y quiera convertirse en un miembro activo del CERT. El Administrador del programa debe:

- Dar información sobre el Programa Nacional CERT (cubierto en la Capacitación básica del CERT);
- Provea la información sobre el programa del CERT local (probablemente se ha 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.

### Fijar las reglas

Diga que, además de orientar a los instructores y voluntarios en los programas nacionales y locales del CERT, los Administradores del programa deben establecer las reglas para los voluntarios desde el comienzo 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 legal 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.

- Asegúrese de que todos los instructores muestren una conducta de seguridad apropiada (p. ej., equipo de seguridad en todas las demostraciones).
- Asegúrese de que los instructores comprendan que pueden dar permiso a los participantes para que no realicen una actividad si tienen una condición que pudiera empeorar si participan.

La orientación comienza en la sesión informativa cuando el Administrador del programa brinda la siguiente información:

**Información a Brindar**

- El modelo CERT
  - Valores de CERT
  - La preparación del individuo y la familia es lo primero
  - Cómo trabajan los equipos
- Los estándares que deben satisfacer los voluntarios
- Actividades del Programa CERT local
  - Respuesta a los desastres
  - Servicios del voluntario
  - Educación pública



4-22

- El modelo del CERT:
  - Valores de 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)
- Las reglas que los voluntarios deben cumplir
- Las actividades del programa del CERT local:
  - Respuesta a desastres
  - Servicios del voluntario
  - Educación pública

**Información a Brindar**

- Expectativas del Gestor del Programa
  - Estándares de Entrenamiento
  - Importancia de la seguridad, modelar conducta de seguridad y usar equipo de seguridad para todas las demostraciones y ejercicios
  - Estándares de conducta
  - Importancia de respetar la decisión de cualquier participante de no realizar una actividad



4-23

- Las expectativas del Administrador del programa:
  - Los estándares de capacitación (p. ej., que se seguirá el plan de lección)
  - La importancia de la seguridad, el ejemplo del comportamiento seguro y el uso de equipo de seguridad en todas las demostraciones y ejercicios
  - Reglas de conducta
  - La importancia de respetar la decisión de cualquier participante de no realizar una actividad

**¡La Conducta es Importante!**

- La conducta de los voluntarios afecta la forma en que los socorristas de emergencia, los funcionarios públicos y los miembros de la comunidad perciben el programa
  - Los incidentes negativos pueden dañar la credibilidad del programa



4-24

Diga que el comportamiento de los voluntarios afecta la forma en que los servicios de emergencia, los funcionarios públicos y los miembros de la comunidad ven 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.

### Percepción de los Voluntarios

- A algunos funcionarios les preocupa que los voluntarios trabajen sin supervisión
- El equipo debe ser visto como un grupo de voluntarios bien entrenados que siguen cuidadosamente las instrucciones de la cadena de mando y dan un valioso apoyo a los esfuerzos de los profesionales



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-10

4-25

Diga a los participantes que algunos funcionarios tienen algo de preocupación respecto a que los voluntarios estén siendo entrenados y respondan a emergencias sin dirección. 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:

- ¿Qué es una 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.

### Establezca estándares

- Los nuevos miembros deben conocer los estándares del Programa CERT desde el principio
  - Qué es una participación aceptable en el programa
  - Cómo mantenerse en estado activo
  - Cómo atenerse a los estándares de conducta
  - Cómo seguir a la cadena de mando del equipo
  - Cuando deferir a los socorristas profesionales
  - Cómo cuidar de cualquier equipo provisto



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-10

4-26

### Investigación de Antecedentes

- ¿Qué es lo que desea saber acerca de instructores potenciales?
  - Sus antecedentes profesionales
    - Áreas de especialización
    - Lagunas en sus antecedentes que deben ser llenadas antes del entrenamiento
  - Sus antecedentes de entrenamiento
    - El entrenamiento para su formación como instructores que hayan completado
    - Cuánto entrenamiento ha recibido ellos
    - Qué tan efectivos son como instructores



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-10

4-27

## Formar relaciones

Los Administradores del programa pueden tener una idea general de si una persona sería un buen instructor o voluntario mirando la documentación inicial, el cuestionario de antecedentes de posibles instructores o la solicitud de membresía de los posibles voluntarios, antes de sentarse a conversar. 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.

Pregunte a los participantes:

**¿Qué quiere saber sobre un instructor potencial?**

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

### Crear un vínculo

- Pasos para hacerse voluntario oficial de CERT
  - El voluntario llena la solicitud de CERT
  - El Gestor del Programa investiga los antecedentes (puede ser opcional)
  - El Gestor del Programa dispone que se haga el carnet de identidad de CERT (si forma parte del programa local)
  - El Gestor del Programa añade la información de contacto del voluntario a la base de datos de participantes de CERT



Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-10

4-20

Reanude el debate mencionando las cosas que el Administrador del programa del CERT necesita averiguar sobre un posible instructor.

- Áreas de experiencia
- Lagunas en sus antecedentes que deben ser llenadas antes la capacitación
- Qué capacitación de desarrollo para instructores ya han completado
- Cuánto entrenamiento ha recibido ellos
- Cuál es el grado de preparación como instructor (solicite una muestra de evaluaciones pasadas)

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 revisión de antecedentes del voluntario; esto puede ser opcional, dependiendo de la agencia de gobierno del programa del CERT.
- El Administrador del programa manda a hacer la tarjeta de identificación del CERT, si esto es parte del programa local.
- El Administrador del programa agrega el nombre, la dirección, el correo electrónico, el número de teléfono y cualquier otra información del voluntario que se necesite en la base de datos de los miembros del CERT local.

Recuerde a los participantes que revisen la *Solicitud de membresía de muestra* al final de la Unidad 4 del Manual del participante y de la Guía del instructor.

## Determinar el trabajo del voluntario

Explique que la mayoría de los voluntarios querrán ser parte de un CERT. Hay muchas formas 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.

### Determinar la Tarea de los Voluntarios

- ¿Miembro de CERT, otro, o ambos?
- Informe a los voluntarios de otras oportunidades durante la orientación
- Descubra los puntos fuertes especiales del voluntario que pudieran ser útiles al programa
- Incluya preguntas en la solicitud de los voluntarios sobre las habilidades que podrían ser útiles para el programa



Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-11

4-21

¡Conozca a sus voluntarios para que no se pierda estas oportunidades!

Dé las siguientes sugerencias para hacer el mejor uso de los voluntarios del CERT:

- 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 debe hacer

Explique que hay algunas preguntas que legalmente **no** puede hacer en una entrevista. Estas incluyen preguntas sobre:

- Raza, país de origen o lugar de nacimiento;
- Estado civil;
- Afiliación religiosa;
- Tarjeta de crédito o propiedad de vivienda;
- Edad, altura o peso;
- Embarazo o arreglos para el cuidado de los niños;
- Registro de arrestos (pero se permiten las revisiones de antecedentes penales);
- Baja del servicio militar;
- Cuánto tiempo han vivido en la comunidad; y
- Salud. La excepción es una pregunta específica respecto a si el solicitante puede realizar una tarea física necesaria para el trabajo (p. ej., 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.

## Una recomendación final

Pida a los participantes que hagan de la orientación una actividad divertida (p. ej., una cena compartida para los 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.



**Haga la Orientación Divertida**



PM 4-12  
Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios 4-31

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

**¿Los administradores de programas experimentados tienen algo que agregar sobre la orientación?**

**#3: Rastreo**



PM 4-13  
Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios 4-32

**Seguir información de voluntarios**

- Información importante que mantener sobre los voluntarios
  - Información de contacto
  - Fecha de graduación del Entrenamiento Básico de CERT
  - Estatus activo/no activo
  - Fijar los roles dentro del equipo o programa
  - Número de horas de servicio
  - El entrenamiento y los ejercicios terminados y sus fechas
  - Equipo provisto
  - Habilidades y especialidades

PM 4-13  
Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios 4-32

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

**SECCIÓN 5: #3 SEGUIMIENTO**

Explique que va a hablar sobre la tercera actividad que los Administradores del programa deben hacer con los voluntarios. Esta actividad es el seguimiento.

**Qué información recopilar y por qué**

Pregunte a los participantes:

**¿Qué información es importante mantener de un voluntario?**

Reanude el debate mencionando la información que el programa mantiene de los voluntarios, que incluye:

- 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 y ejercicios complementarios que completan y las 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 de contacto
- Disponibilidad general
- Unidades que pueden enseñar
- Otras habilidades y especialidades
- Número de horas que han enseñado (especialmente si las horas son como voluntarios)

### Seguir información de instructores

- Recopilar y mantener información
  - Información de contacto
  - Disponibilidad general
  - Las unidades que pueden enseñar
  - Otras habilidades y especialidades
  - Número de horas que han enseñado (especialmente si las horas son como voluntarios)
  - Los resultados de la evaluación



Gerente del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-13

4-34

### Seguir información de instructores

- Recopilar y mantener información
  - Información de contacto
  - Disponibilidad general
  - Las unidades que pueden enseñar
  - Otras habilidades y especialidades
  - Número de horas que han enseñado (especialmente si las horas son como voluntarios)
  - Los resultados de la evaluación



Gerente del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-13

4-34

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

### Justificar su programa

- Los voluntarios de CERT son un activo valioso de la comunidad
- Los voluntarios entrenados de CERT realizan tareas que tendrían que ser hechas por un empleado pagado
- Los voluntarios de CERT pueden ahorrarle a la comunidad miles de dólares y mejorar otros programas a bajo costo o sin costo alguno



Gerente del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-13

4-35

- Los resultados de la evaluación

Si el programa es patrocinado por el departamento de bomberos, es bueno saber dónde se encuentran ubicados los voluntarios por Área de Manejo de Incendios (FMA, por sus siglas en inglés). Si está patrocinado por el departamento de policía, es bueno saber dónde viven los voluntarios por precinto. Esto permitirá que el Administrador del programa responda a las solicitudes de ubicaciones de voluntarios (identificadas por las subdivisiones operacionales de los departamentos).

Pregunte a los participantes:

### ¿Por qué necesita rastrear esta información?

Reanude el debate mencionando las diferentes formas de usar la información, que incluyen:

- Rastrear a quiénes están en el programa;
- Saber a quién recurrir en situaciones especiales de respuesta (p. ej., alguien capacitado en respuesta en situaciones de 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 contactar a la familia del voluntario si hay una emergencia; y
- Ser capaz de justificar su programa ante los patrocinadores y mostrar qué servicios está brindando a la comunidad; las horas cuentan para la solicitud de reembolso del estado después de un desastre.

### Justifique su programa

Explique que los voluntarios del CERT dan su tiempo y energía para aprender a servir a su comunidad y, una vez capacitados, se convierten en un valioso activo de la comunidad. Los miembros capacitados del CERT realizan las tareas que de otro modo tendrían que realizar un policía, bombero u otro empleado remunerado. 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.

Dé este ejemplo:

“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”.

Indique a los participantes que el seguimiento de los voluntarios también se abordará en la Unidad 5, *Adquisición y administración de recursos*. El mensaje clave aquí es que la información debe ser recopilada y mantenida.

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

**¿Los administradores de programas experimentados tienen algo que agregar sobre el seguimiento?**

## SECCIÓN 6: #4 ADMINISTRACIÓN

### #4: Gestión

- ¿Por qué los voluntarios deben ser manejados?
  - Para asegurarse de que el programa CERT pueda rendir cuentas
  - Para asegurarse de que se satisfagan las expectativas
  - Para mantener un sólido grupo de voluntarios



Centro de Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PH 4-15

4-27

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

Explique que va a hablar sobre la cuarta actividad que los Administradores del programa deben hacer con los voluntarios. Esta actividad es la administración de ellos.

Pregunte a los participantes:

**¿Por qué los instructores y voluntarios necesitan ser dirigidos?**

Reanude el debate sobre por qué los voluntarios deben ser administrados.

- Para ser aceptado como parte del sistema de respuesta a emergencias de la comunidad, el programa CERT debe comprometerse responsablemente. Solo se requieren algunos incidentes para desacreditar el programa.
- El programa establece expectativas y debe asegurarse de que se cumplan.
- El programa no puede sobrevivir sin voluntarios. Se necesita trabajo para mantenerlos.

Indique a los participantes que existen diferencias mínimas entre las tareas de administración para instructores y voluntarios, como se muestra en la **Tabla 35: Diferencias entre las tareas de administración.**

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 discútalos con los voluntarios después del evento.

**Retos de la Gestión**

- El manejo de los voluntarios es distinto que el manejo de personal
  - Los voluntarios pueden marcharse sin previo aviso
  - Uno o más voluntarios descontentos puede ser bastante dañino



CERT  
Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios PM 4-15 4-35

**Retos de la Gestión**

- Las tareas del Gestor del Programa incluyen:
  - Mantener a los voluntarios entusiasmados con su participación en el programa CERT
  - Respaldarlos en su compromiso, sus habilidades individuales, y sus habilidades como equipo
- ¡Toma tiempo!



CERT  
Gestor del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios PM 4-15 4-35

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 aún tiene la responsabilidad general de asegurarse de que se haga. Explique que la administración de voluntarios es diferente a la administración de personal. Los voluntarios no son empleados y pueden irse sin previo aviso. Uno o más voluntarios descontentos pueden ser muy perjudiciales para la reputación del programa y el arduo trabajo realizado por otros miembros del equipo.

Diga que 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.

Diga que este esfuerzo lleva tiempo y no puede ser ignorado porque 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.
- **Paso 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

#### Actividad

#### Gestión de un Evento de CERT



Centro de Programa CERT Unidad 4 Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-16

4-2

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

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Divida la clase en cinco grupos pequeños.
2. Entregue un escenario diferente a cada grupo pequeño.
3. Remita a los participantes a *Gestión de un evento CERT* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.
4. Repase las instrucciones.
  - Haga una lluvia de ideas sobre cómo manejaría el evento asignado a su pequeño grupo.
  - Puede asumir que los voluntarios están capacitados. Hable acerca de la asignación, el monitoreo y la evaluación y retroalimentación posterior al evento.
  - Tiene 10 minutos.
  - Presentará su plan a todo el grupo.

Durante las presentaciones, solicite reflexiones adicionales a los otros grupos pequeños.

**Sesión de reflexión:** Felicite a los grupos pequeños por su trabajo. Recuerde a los participantes que la evaluación posterior al evento es un evento bidireccional en el que todos dan su opinión.

## **GESTIÓN DE 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 comentarios posteriores al evento
3. Tiene 10 minutos.
4. Presente su plan a todo el grupo.

## SECCIÓN 7: #5 CONTRATACIÓN

### #5: Retención

- Los instructores y voluntarios necesitan sentir que están haciendo una diferencia



Centro del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-18

4-1

Explique que va a hablar sobre la última actividad que los administradores del programa deben hacer con los voluntarios. Esta actividad es la contratación. Para contratar a un instructor o voluntario, debe comprender lo que necesita y cómo satisfacer esas necesidades.

Tanto si se les está pagando o si están donando su tiempo, los instructores y voluntarios deben ser reconocidos, apreciados y sentir que están haciendo la 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 mayor reconocimiento. Muchos programas resaltan la labor realizada por los instructores voluntarios entregándoles un certificado anual presentado por el jefe de bomberos o un funcionario clave.

### Necesidades de los voluntarios

#### ¿Por qué ofrecerse como voluntario?

- ¿Por qué se ofrece alguien como voluntario?
  - Para servir
  - Para ayudar
  - Para aprender
  - Para sentirse parte de algo



Centro del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-18

4-2

Diga que un administrador de programa necesita comprender las motivaciones de un voluntario. Esto hará que sea más fácil apoyarlos y garantizará que se sientan bien por contribuir al programa.

Pregunte a los participantes:

#### ¿Por qué las personas se ofrecen como voluntarios?

Reanude el debate revisando por qué las personas se ofrecen como voluntarios.

- Servir (ser parte de algo más grande que ellos mismos, que también los afecta)
- Ayudar (espíritu de altruismo, el deseo de dar o ayudar, es un fuerte motivador para muchos)
- Aprender (especialmente cuando se trata de aprender algo que ellos ven como valioso)
- Pertenecer (a un grupo u organización que comparte creencias o intereses)

Explique que comprender por qué las personas desean ser voluntarios es solo una parte de la ecuación. Explica qué trajo al voluntario al CERT.

Diga que los administradores de programa también necesitan entender lo que necesitan los voluntarios. Esto

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna pregunta.

### ¿Qué necesitan los Voluntarios?

- ¿Qué necesidades emocionales, físicas o relacionadas con el conocimiento tienen los voluntarios una vez que se integran a CERT?
  - Ser respetados
  - Sentirse capaces
  - Sentirse necesarios
  - No ser exigidos más de lo que pueden dar
  - Sentirse atendidos
  - Ser apreciados



Centro del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-18

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

suele ser difícil de expresar para los voluntarios, pero prestar atención a las necesidades es lo que hará que los voluntarios quieran quedarse.

Pregunte a los participantes:

**¿Qué necesidades tienen los voluntarios una vez que están en el CERT? Estas necesidades pueden ser emocionales, físicas o basadas en el conocimiento.**

Reanude el debate repasando la lista de necesidades que tienen los voluntarios.

- Ser respetados por sus habilidades y lo que tienen para ofrecer
- Sentirse capaz de hacer el trabajo
- Sentirse que es un recurso necesario; que estar allí hace la diferencia
- Que no se les pida que hagan más de lo que pueden; prestando atención a cualquier limitación física o de otro tipo
- Sentirse cuidado; que a alguien le importa cómo está o cómo se siente
- Ser apreciados; un simple agradecimiento significa mucho

## Mantener a los voluntarios

Explique que una parte de la retención es dar capacitación y ejercicios para asegurarse de mantener vigentes 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.

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

Diga que otra parte crítica de la retención de voluntarios es pedirles ayuda con la mayor frecuencia posible. Esto ayudará a los voluntarios a sentirse respetados, capaces y necesarios. No espere a que suceda una emergencia; los miembros del CERT también pueden ayudar en situaciones que no sean de emergencia.

### Para Conservar los voluntarios

- Imparta entrenamiento y ejercicios
- Pídale que ayuden
- Ofrezca reconocimiento a los voluntarios



Centro del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-18

### Para Conservar los voluntarios

- Asigne tareas que correspondan con las habilidades y los intereses
- Brinde los recursos que necesitan para realizar las tareas asignadas
- Comparta los comentarios que reciba acerca del impacto del trabajo de voluntarios
- Cree un ambiente divertido



Centro del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-19

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.

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

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

Finalmente, describa algunas otras formas de aumentar la satisfacción del voluntario, las que incluyen:

- Asegurarse de que la asignación coincida con las habilidades e intereses de la persona.
- Asegurarse de que los voluntarios tengan los recursos que necesitan para realizar sus tareas asignadas.
- Compartir con los voluntarios los comentarios que el programa obtiene respecto al impacto de su trabajo.
- Creando un ambiente divertido.

### Actividad: Reconocimiento de los voluntarios

#### Actividad

#### Reconocimiento del Voluntario



Director del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-19

4-65

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

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Divida la clase en cuatro grupos pequeños. Asegúrese de que haya al menos un administrador del programa experimentado en cada grupo.
2. Entregue tareas de la siguiente manera:

- Grupo 1: Diseñar un evento formal de reconocimiento para voluntarios de CERT
  - Grupo 2: Hacer una lista de 8 a 10 cosas pequeñas e informales que un programa puede hacer para retener voluntarios
  - Grupo 3: Hacer un plan para comunicarse con los voluntarios. Enumerar qué tipo de cosas se les comunicará e indicar tres a cinco formas de hacerlo
  - Grupo 4: Diseñar un evento social informal de reconocimiento al voluntariado.
3. Remita a los participantes a *Reconocimiento de los voluntarios* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.
  4. Repase las instrucciones.
    - Trabaje en su asignación.
    - Recuerde que los fondos pueden ser escasos. ¡Sea creativo!
    - Tiene 10 minutos.
    - Presentar a todo el grupo.

**Sesión de reflexión:** Felicite a los grupos pequeños por su trabajo. Recuerde a los participantes que incluyan patrocinadores y funcionarios designados y elegidos en sus eventos de reconocimiento. Esto mantiene visible el programa CERT para ellos y hace que los voluntarios se sientan especiales.

## Reuniones con voluntarios

Diga a los participantes que 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.

Remita a los participantes a *Hacer reuniones valiosas* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.



## **HACER REUNIONES VALIOSAS**

### **Tenga 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.

### **Establezca 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.

### **Diviértanse**

¡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.

### **Sea breve**

Nadie tiene tiempo o esfuerzo que 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, agradézcales y déjalos ir temprano! A menos que esté haciendo alguna capacitación o ejercicio importante, evite ir más allá de dos horas.

### **Ofrezca comida y bebidas**

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.

### **Expanda las oportunidades de 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 para la contratación

### Actividad

Proyecto del Plan del Programa:  
Anotar Ideas de Retención



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-20

6-63

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

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

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Remita a los participantes al Borrador del Plan del Programa en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Pida a los participantes que completen por su cuenta la segunda parte de la cuarta sección. Esto sería *Trabajo con voluntarios, Contratación*.

**Sesión de reflexión:** Recuerde a los participantes que escriban cualquier idea que se les vaya ocurriendo a medida que el curso continúa.

**¿Los administradores de programas experimentados tienen algo que agregar acerca de la contratación de voluntarios?**

## SECCIÓN 8: #6 CANCELACIÓN

### #6: Terminación

- Cuando todas las demás medidas han fallado
- Por violación del código de conducta
- Por falta grave
  - Robo
  - Abuso
  - Por estar bajo la influencia de drogas o alcohol
  - Por mostrar negligencia con la seguridad de los participantes



Centro del Programa CERT Unidad 4 Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-22

4-33

Diga que la otra cara de retener a un instructor o voluntario es tener que despedir a alguien.

La cancelación 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.

Explique que durante la orientación, los voluntarios deben conocer la política disciplinaria y la posibilidad de cancelación si no cumplen con las expectativas y los estándares establecidos por el programa.

Las terminaciones son poco frecuentes pero suceden. La esperanza es que a través de evaluaciones y comentarios regulares, se puedan evitar tales situaciones.

Entregue 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 adicional o supervisión
- Reasignación
- Suspensión
- Cancelación

**¿Los administradores de programas experimentados tienen algo que agregar acerca de la cancelación de un voluntario?**

### Pautas para la terminación

- Documente sus preocupaciones y sus acciones
- Asegúrese de que los comentarios sean verídicos
- Concéntrese en el trabajo, no en la persona
- Siga los protocolos del programa para tomar medidas disciplinarias



Centro del Programa CERT Unidad 4 Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-22

4-33

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

## RESUMEN DE LA UNIDAD

### Resumen de la Unidad

- Reclutamiento de instructores y voluntarios
- Orientación de instructores y voluntarios
- Rastreo de instructores y voluntarios
- Manejo de instructores y voluntarios
- Contratación de instructores y voluntarios
- La terminación de un instructor o voluntario



Guía del Programa CERT Unidad 4: Trabajo con Instructores y Voluntarios

PM 4-23

6.51

Verifique la comprensión.

Diga a los participantes que esta unidad ha considerado trabajar con instructores y voluntarios:

- 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
- Cancelación de un instructor o voluntario.

**¿Tiene alguna pregunta sobre algo que se haya abordado en esta unidad?**

### Transición

La próxima unidad analizará cómo obtener y administrar recursos para su programa.

[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 legal 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:

<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?

3. En caso afirmativo, indique el nombre y la ubicación del establecimiento. \_\_\_\_\_
4. Fecha y duración del encarcelamiento. \_\_\_\_\_
5. 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:

6. Actuar en el ámbito de mis funciones oficiales, y
7. Actuar en pro de un fin público.

Entiendo que mi desviación de lo anterior puede resultar en responsabilidad legal 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"/> Triaje 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

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 5: Administrador del programa del CERT

### Obtención y administración de recursos

En esta unidad, los participantes aprenderán 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]

## ***Administrador del programa del CERT del Programa CERT Unidad 5 Tabla de contenidos***

<b><i>Objetivos de la Unidad .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Alcance.....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Tiempos estimados de finalización .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Métodos de capacitación.....</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>Recursos requeridos .....</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>Equipo.....</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>Comentarios.....</i></b>	<b><i>3</i></b>
Obtención y administración de recursos del programa .....	7
<b><i>Mantener registros del CERT .....</i></b>	<b><i>18</i></b>
<b><i>Fuentes de apoyo al programa .....</i></b>	<b><i>24</i></b>
<b><i>Lista de verificación para acercamiento a una fuente de financiamiento.....</i></b>	<b><i>27</i></b>

## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al final de esta unidad, los participantes podrán crear un proceso para adquirir y gestionar recursos del programa. Los participantes también podrán:

- 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.

## ALCANCE

Los temas que se tratarán en esta unidad son:

- Visión general de la unidad;
- Identificar las necesidades de recursos físicos;
- Administración de datos;
- Presupuesto y financiamiento; y
- Resumen de la unidad.

## TIEMPOS ESTIMADOS DE FINALIZACIÓN

A continuación se muestra un plan de tiempos sugeridos para esta unidad en la **Tabla 5.1: Tiempos estimados de finalización**.

Tabla 5.1: Tiempos estimados de finalización

Actividad	Tiempo sugerido
Descripción general de la unidad	1 minuto
Identificar las necesidades de recursos físicos	53 minutos
Borrador de Plan del Programa: Identificar los factores de adquisición de recursos físicos a considerar	5 minutos
Administración de datos	15 minutos
Borrador de Plan del Programa: Ideas de recopilación de datos y mantenimiento de registros	5 minutos
Presupuesto y financiamiento	10 minutos
Resumen de la unidad	1 minuto
Total	1 hora, 30 minutos

## **MÉTODOS DE CAPACITACIÓN**

El instructor comienza explicando que durante la mayor parte de la primera hora los participantes trabajarán en cuatro grupos pequeños. Cada grupo recibirá un escenario del programa del CERT y decidirá qué recursos físicos (personas, equipos, materiales, suministros e instalaciones) se necesitan, dónde encontrar esos recursos y el costo por unidad de los recursos.

Durante la actividad que consiste en tres partes, el instructor analizará ciertos temas: la importancia de ser minucioso en la identificación de los recursos necesarios, los costos del instructor y la necesidad de pensar en el almacenamiento.

Luego, los participantes escribirán en su Borrador del plan de programa las ideas de administración en las que quieran pensar al momento de reunir recursos.

La administración de datos se analiza a continuación. El instructor guiará una conversación acerca de los tipos de datos a recopilar. El instructor revisará las razones operativas, administrativas y políticas para mantener registros buenos y accesibles y hablará acerca de las formas de reducir las responsabilidades legales. Finalmente, el instructor y la clase hablarán acerca de consejos útiles para el mantenimiento de registros.

Luego, los participantes escribirán en su Borrador del plan de programa las cosas que deben hacer para realizar la recopilación de datos y mantenimiento de registros.

El tema final es presupuesto y financiamiento. El instructor repasa el procedimiento usado para crear un presupuesto, muestra un ejemplo de presupuesto y muestra a los participantes los recursos en el sitio web del CERT. Luego, el instructor y la clase hablan sobre varias fuentes de financiamiento y analizan cómo acercarse a un patrocinador.

## **RECURSOS REQUERIDOS**

Se requieren los siguientes recursos para esta unidad:

- Guía del instructor del Administrador del programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para instructores)
- Manual del participante del Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para participantes)
- Diapositivas de Powerpoint 5-0 a 5-33

## **EQUIPO**

Para esta unidad se requiere el siguiente equipo:

- Una computadora con PowerPoint
- Un proyector de computadora y una pantalla
- Un atril con un bloc de hojas o pizarra
- Marcadores

## COMENTARIOS

La primera sección de esta unidad se enfoca en identificar, encontrar y fijar el precio de los recursos físicos. A cada uno de los cuatro grupos pequeños se les entrega un escenario y crean un plan basado en ese escenario. Debido a que los escenarios entregados serán situaciones con las que tendrán que lidiar todos los administradores de programa, se les pedirá a los grupos pequeños que entreguen sus planes al final de la unidad para que se puedan hacer copias para todos los participantes.

Planifique hacer las copias durante la tarde del primer día de capacitación y devuelva las copias el segundo día. Deberá hacer una copia de cada escenario para cada participante.

## SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD



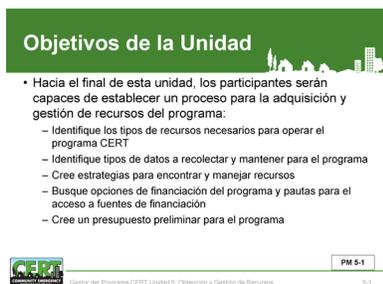
Diga que comenzar un programa del CERT requiere recursos físicos (trabajadores, equipo y materiales) y algún tipo de financiamiento del programa. Esta unidad analiza cómo adquirir y administrar esos recursos. También analiza cómo administrar los datos relacionados con esos recursos.

### Objetivos de la unidad

Dé los objetivos de aprendizaje de la unidad.

Al final de esta unidad, los participantes podrán establecer un procedimiento para adquirir y administrar recursos del programa. Los participantes también podrán:

- 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.



### Temas de la unidad

Diga que debido al tipo de capacitación que brinda el CERT y al trabajo que realiza el 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.

Diga que esta unidad analizará 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



Explique que los programas del CERT tienen muchas necesidades de recursos físicos. Con recursos físicos nos referimos a:

- Suministros para capacitación;
- Instructores;
- Equipamiento de oficina;
- Instalaciones para capacitación;
- Materiales impresos; y
- Otros.



Explique que los recursos físicos incluyen todo excepto datos y financiamiento.

Enfatizar este punto.

Explique que, 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.

Diga a los participantes que al final de la unidad se recopilarán y copiarán los planes para que todos se puedan beneficiar del trabajo de los demás.

### Actividad: Identificar recursos físicos



**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes identificar qué recursos necesitarían para un determinado escenario.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Divida la clase en cuatro grupos pequeños. Asegúrese de que haya al menos un administrador del programa experimentado en cada grupo.
2. Remita a los participantes a *Adquisición y administración de recursos del programa* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.
3. Entregue un escenario diferente a cada grupo pequeño.
4. Repase las instrucciones.

- Para **Nuestra asignación**, complete el texto subrayado del escenario que se le asignó.
- Para **Tabla 36: Lista de supuestos**: 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.

5. Complete SOLO la primera columna de la **Tabla 37: Desglose de recursos, ¿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.

6. Los participantes tienen 10 minutos.
7. Los participantes presentarán su lista a todo el grupo.

#### **Sesión de reflexión:**

1. Pídale a cada grupo que lea en voz alta su escenario y luego enumere los recursos que el grupo identificó que necesitarían.
2. Pida a otros grupos que agreguen cualquier cosa que se les haya olvidado considerar.
3. Si se sugiere financiamiento como una preocupación, diga que nunca se desarrolla un plan sin que las preocupaciones presupuestarias sean uno de los problemas. Sin embargo, para esta actividad, trate de dejar de lado las preguntas de financiamiento.
4. Pregunte si algún grupo hizo suposiciones. Si es así, solicite algunos ejemplos.

Esta es una actividad progresiva. Enfátice que los participantes solo deben completar las partes asignadas de la hoja de trabajo.

## Obtención y administración de recursos del programa

### Escenarios

1. Está estableciendo 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.	

### Recursos Físicos Necesarios

- Todo lo necesario para completar una tarea
  - Personas
  - Equipo
  - Materiales
  - Suministros
  - Instalaciones
- Sea lo más exhaustivo posible



Center del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-6

5-6

### Sea exhaustivo

- No diga sólo que necesita suministros para el entrenamiento o un instructor para la Unidad 5
- Ponga en una lista exactamente lo que necesita



Center del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-6

5-7

### Buena Instalación de Entrenamiento

- ¿Qué necesita tener en una buena instalación de entrenamiento?
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>– Fácil de encontrar</li> <li>– Acceso para discapacitados</li> <li>– Estacionamiento</li> <li>– Baños</li> <li>– Buena iluminación y calefacción/AC</li> <li>– Nombres de los contactos para el apoyo Audio Visual, apoyo de la instalación</li> <li>– Mesas y sillas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Caballetes y blocs de caballete o pizarra</li> <li>– Sistema de computadora y proyección</li> <li>– Espacio para ejercicios prácticos</li> <li>– Espacio para grabación</li> <li>– Permiso para grabación</li> <li>– Ubicación alternativa</li> </ul>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Center del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-6

5-8

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

Después que todos los grupos hayan hecho su presentación, resume diciendo que los recursos incluyen todo lo necesario para completar la tarea:

- Gente
- Equipo
- Materiales
- Suministros
- Instalaciones

Recuerde a los participantes ser lo más exhaustivos que puedan 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.

Pregunte a los participantes:

### ¿Qué cosas necesitas tener en una buena instalación para capacitaciones?

Reanude el debate mencionando aspectos básicos para una buena instalación de capacitaciones.

- 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 a los participantes que también necesita todo esto en una ubicación de respaldo.

### Actividad: Encontrar recursos

**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes identificar dónde o cómo obtendrían los recursos que necesitan para su escenario.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

**Actividad**

**Buscar recursos**



**¿Cuál es su opinión?**

- ¿Alguien habló de la necesidad de almacenar un recurso?



**Almacenamiento**

- ¿Qué necesita almacenar? ¿Dónde lo almacenaría?
  - Qué almacenar
    - Equipo de Entrenamiento
    - Materiales para los kits de CERT
  - Consideraciones sobre el almacenamiento
    - Debe estar en o cerca de instalaciones de entrenamiento
  - Opciones de almacenamiento
    - Consígalo gratis
    - Utilice un remolque
  - Mantenga la lista de existencias en depósito



Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

**Almacenamiento**



1. Repasar las instrucciones:

- En los mismos grupos pequeños, agregue recursos a sus listas si la última discusión trajo nuevas ideas.
- Complete SOLO la segunda columna de la tabla en la segunda página, **¿Dónde/Cómo los conseguiremos?** Sea creativo al pensar en sus opciones.
- Tiene 10 minutos.

**Sesión de reflexión:**

1. Pregunte a cada grupo qué decisión tomaron sobre la búsqueda de recursos.
  - ¿Tuvieron que pagar por ello?
  - ¿Podrían pedirlo prestado o compartirlo?
  - ¿Podrían buscarlo?
  - ¿Podrían intercambiarlo por otra cosa?
2. Pida a otros grupos que agreguen ideas. Por ejemplo: obtenga un asistente administrativo de Senior Corps o AmeriCorps.
3. Recuerde que la mayoría de los programas del CERT no comienzan de manera completamente aislada. La conexión con su patrocinador le dará con seguridad acceso a algunos recursos.

Pregunte a los participantes:

**¿Alguien habló sobre la necesidad de almacenar un recurso?**

Pregunte a los participantes:

**¿Qué recurso podría necesitar ser almacenado? ¿Dónde lo guardaría?**

Reanude el debate acerca del almacenamiento.

- ¿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.

Explique que esta es una imagen del tráiler de almacenamiento de un programa del CERT.

### Actividad: Identificar los costos



**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes identificar un costo por unidad para sus recursos.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Repase las instrucciones.
  - Agregue el almacenamiento a sus recursos si lo necesita para su escenario. Agregue también algo a la segunda columna sobre qué usará para el almacenamiento, por ejemplo, espacio de instalaciones de capacitación, espacio donado, un trailer.
  - En los mismos grupos pequeños, complete la tercera columna de la tabla en la segunda página, **¿Cuánto van a costar?**
  - Ingrese un costo por unidad, por ejemplo, por hora, por lápiz. No se preocupe por saber los costos reales. Por ahora, basta con estimar.
  - Si no hay costo, ingrese "0".
  - Tiene 10 minutos.

### Sesión de reflexión:

1. Pregunte si alguien tuvo problemas incluso para suponer un costo. Hablen de eso como grupo.
2. Recuerde a los participantes que, al pasar por este proceso en la realidad, deberán investigar los costos para obtener un monto real.

Hable sobre los costos del instructor. 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.

### Costos del Instructor

- Los costos variarán dependiendo de cómo la jurisdicción pague la instrucción
  - El instructor puede estar a sueldo en el departamento (el departamento absorbe el costo)
  - Contrato por separado con instructores (el programa CERT paga por el instructor)



Director del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5.7

5-14

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

Explique que esta sección se ha dedicado a la adquisición y administración de recursos. Probablemente tenga algunas ideas que quiera recordar.

## Actividad: Borrador de Plan del Programa - Identificar los factores de adquisición de recursos físicos que debe tener en cuenta

### Actividad

Proyecto del Plan del Programa:  
Identificar Recursos Físicos  
Factores de Adquisición a Considerar



Center for Program CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5.7

5-13

Si tiene poco tiempo, señale esta sección y solicite a los participantes que la completen por su cuenta.

Verifique la comprensión.

**Propósito:** Esta actividad permite a los administradores de programa anotar los problemas que deben tener en cuenta al adquirir recursos.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Pídales a los participantes que completen la primera tabla de la sexta sección, *Adquisición y administración de recursos*, por su cuenta. El título de la tabla es "Al adquirir recursos del programa, necesito pensar en los siguientes problemas de administración".

**Antes pasar a hablar de la administración de datos, ¿hay alguna pregunta acerca de qué recursos se necesitan, dónde encontrarlos y cómo asignarles un valor?**

## SECCIÓN 3: ADMINISTRACIÓN DE DATOS

### Información y datos

- Recursos significativos para el programa CERT local
- Apoye la mayor parte de los aspectos del programa
  - Reclutamiento
  - Entrenamiento
  - Operación de emergencia
- La necesidad de recolectar y organizar



Guía del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-8

5-10

Diga que el grupo ha pasado la última hora hablando de recursos físicos: personas, equipos, 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 a recopilar.

Pregunte a los participantes:

### ¿Qué tipos de datos se deben recopilar para un programa del CERT?

Reanude el debate enumerando tipos de datos se deben recopilar.

- Información sobre cada voluntario.
- Información sobre cada instructor.
- Información administrativa (p.ej., inventario)
- Información de capacitación (p. ej., listas, evaluaciones)
- Actividades del programa (p.ej., solicitudes de CERT) activación (desastre y no desastre), presentaciones hechas
- Información presupuestaria (p.ej., ingresos, gastos, informes periódicos)
- Información de difusión (p.ej., mercadotecnia contactos, listas de difusión, potenciales voluntarios)
- Ubicación de voluntarios individuales y/o equipos para ayudar con la activación

### Conocimientos del Instructor

- ¿Qué tipos de datos deben ser recolectados por el programa CERT?
  - Información sobre cada voluntario (unidad 4)
  - Información sobre cada instructor (unidad 4)
  - Información administrativa
  - Información de entrenamiento
  - Programa de actividades
  - Información de presupuesto
  - Información sobre divulgación
  - Ubicación de individuos y/o equipos



Guía del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-8

5-11

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas. Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

### Importancia de Mantenimiento de Registros

- Debe mantener registros buenos y accesibles
- Razones operacionales:
  - Encontrar voluntarios de CERT con habilidades particulares
  - Obtener información fiable y rápida cuando se activan los equipos (por ejemplo, ubicación de equipo, tamaño de los equipos, personal de contacto de los equipos)



Guía del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-8

5-12

### La importancia de mantener registros;

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

- Razones operacionales
  - 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

### Importancia de Mantenimiento de Registros

#### • Razones administrativas

- Saber acerca de los voluntarios e instructores actuales
- Mantenerse en contacto con los voluntarios, instructores, socios y simpatizantes
- Mostrar si los voluntarios de CERT reúnen los requisitos para acogerse a los beneficios y el seguro
- Mantener buenos registros financieros



Director del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-9

5-19

### Importancia de Mantenimiento de Registros

#### • Razones políticas

- Generar estadísticas
- Demostrar el valor del programa



Director del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-9

5-20

y rápida: ubicación, tamaño, y personas contacto para cada equipo.

- Cuando necesita ciertas habilidades, el administrador del programa necesita encontrar personas con esas habilidades de manera rápida y fácil.
- Razones administrativas
  - El programa del CERT necesita hacer un seguimiento de los voluntarios e instructores (p.ej., cuántas personas han completado la capacitación básica del CERT), información de contacto actualizada, qué instructores pueden enseñar qué unidades, así como también acerca de la capacitación complementaria que los voluntarios CERT pueden haber tomado.
  - 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.
- Razones 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.

### Minimizar la responsabilidad

- Maneras de reducir la responsabilidad
  - Dar entrenamiento sobre cómo responder de manera segura y eficaz en caso de emergencia
  - Mantener información precisa y completa de los registros, de modo que pueda documentar lo que ha hecho
- Visite el sitio web de CERT para mayor información [www.ready.gov/community-emergency-response-team](http://www.ready.gov/community-emergency-response-team).



Guía del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-10

5-21

## Reducir la responsabilidad

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

Diga a los participantes que hay información en el sitio web del CERT sobre cómo reducir la responsabilidad. Asegúrese de leer esto.

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

## Consejos para el mantenimiento de registros

Entregue los siguientes consejos a los participantes.

- 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 de 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.

Remita a los participantes a *Mantener registros del CERT* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.

Repase la actividad con los participantes. Proporciona información adicional y consejos para mantener registros.

### Pautas para el Mantenimiento de Registros

- Organice un buen sistema temprano; manténgalo actualizado
- Sólo conserve los datos necesarios para el programa
  - Pregunte a su abogado qué rastrear y qué no rastrear
- Proteja la información personal
  - Obtenga permiso para compartir información
- No reinvente la rueda
  - Sitio web de CERT
  - Otros Gestores de Programa



Guía del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-10

5-22

## **MANTENER 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.** Algunos datos personales, como los números de teléfono de casa y los números de la Seguridad Social, están protegidos contra la divulgación por parte de 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 los 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?

Verifique la comprensión.

Esta conversación podría ser larga. Cuide su tiempo. Enfóquese en reunir consejos. Si es necesario, anime a las personas a continuar la conversación en los descansos. Pídale a cada grupo pequeño que entregue una copia de su plan al final de la unidad.

### Actividad

Proyecto del Plan del Programa:  
Recolección de Datos del Registro e Ideas sobre  
el Mantenimiento de los Registros



Administrador del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-10

5-23

Si tiene poco tiempo, señale esta sección y solicite a los participantes que la completen por su cuenta.

**¿Los administradores de programas experimentados tienen algún consejo adicional sobre la administración de datos y el mantenimiento de registros?**

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

**Propósito:** Esta actividad permite a los administradores de programa registrar la recopilación de datos y el mantenimiento de registros de cosas que de seguro les interesa mantener.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Solicite a los participantes que completen la lista *Adquisición y administración de recursos* por su cuenta. El título de la lista es "Algunas cosas de la recopilación de datos y mantenimiento de registros que debo hacer".

**Presupuesto y Financiación**

• Una vez identificados los recursos y los costos, el Gestor del Programa debe crear un presupuesto y encontrar fondos para implementar el presupuesto



## SECCIÓN 4: PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

Explique que, como han visto los participantes, un programa del CERT requiere muchos recursos y es poco probable que las donaciones cubran todas las necesidades. Un Administrador del programa necesita preparar un presupuesto y encontrar fondos para cubrirlo.

### Presupuesto

Diga que la cantidad de fondos necesarios para comenzar y ejecutar un programa del CERT depende de:

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

¿Qué quiere lograr 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 son necesarios?

- 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

Diga que, después de que el administrador del programa haya respondido estas y otras preguntas sobre los costos involucrados, el administrador del programa deberá crear un presupuesto.

Diga que crear un presupuesto es una actividad bastante sencilla.

- Identifique los costos, tanto por unidad como total.
- Sume los costos.

**Factores del presupuesto**

- ¿Qué hará el programa CERT?
  - Respuesta a desastres
  - Servicio público
  - Educación de la comunidad
- ¿Qué recursos son necesarios para lograr esto?
  - Equipo para voluntarios de CERT
  - Suministros, materiales e instructores para el entrenamiento
  - Requisitos de mantenimiento de equipo

**Crear un presupuesto**

- Identificar los costos, por unidad y en total
- Sumar los costos
- Dividir el costo total entre el número de personas entrenadas para calcular el costo por participante
  - Este número es útil cuando se busca financiamiento

- 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”.

Remita a los participantes al ejemplo de presupuesto en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.

Remítase a la **Tabla 39: Ejemplo de presupuesto** en la página siguiente del ejemplo de presupuesto explique que el presupuesto es un ejemplo de cómo debería ser un presupuesto del CERT para un solo curso de capacitación básica del CERT Tenga en cuenta que este presupuesto está simplificado y que un presupuesto de programa real será más complejo que el que se muestra.

**Tabla 39: Ejemplo de presupuesto**

<b>Ejemplo de presupuesto</b>	
<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>

### Crear un presupuesto

- Identificar los costos, por unidad y en total
- Sumar los costos
- Dividir el costo total entre el número de personas entrenadas para calcular el costo por participante
  - Este número es útil cuando se busca financiamiento



gestor del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-11

5-20

Diga a los participantes que pueden encontrar el siguiente documento complementario en el sitio web del CERT:

- Hoja de costos del programa del CERT: <https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/28046>

Diga que 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 herramienta del programa CERT correspondiente a una hoja de cálculo de costos en Excel.

## Fondos

### Recursos del Sitio Web de CERT

- Documento complementario
  - Herramienta de Hoja de Cálculo de Costos del Programa CERT
- El documento es principalmente para ser incluido en un curso de Entrenamiento Básico de CERT y no para un programa completo.
- Puede ampliarse para cualquier modelo del programa CERT



gestor del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-12

5-21

Diga que 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 de programa local debe estar conectado a la agencia patrocinadora.

Explique que 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.

### Patrocinio

- Todos los Programas CERT locales deben ser reconocidos por una agencia del gobierno local de su área
  - Por lo general el cuerpo de bomberos o la policía
- El Gestor del Programa local debe estar en contacto con la agencia patrocinante
- Patrocinar no es lo mismo que financiar



gestor del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-12

5-22

- Muchos gobiernos locales que patrocinan u operan un programa del CERT otorgan algunos fondos locales, pero la mayoría también utiliza algunos fondos de subvenciones federales para apoyarlo.
- Solo las agencias gubernamentales pueden recibir los fondos del Departamento de Seguridad Nacional que apoyan 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 comenzando un programa del CERT en asociación con un distrito escolar, el dinero de la subvención puede estar disponible bajo el

### Financiamiento

- El dinero de la subvención puede estar disponible bajo el Programa de Escuelas Seguras Libres de Drogas del Departamento de Educación Federal
  - Programa CERT en asociación con el distrito escolar
- Subvenciones REMS
  - Concedido a distritos escolares locales en forma competitiva
  - Aliente la cooperación con otros programas para promover la seguridad escolar



gestor del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-12

5-23

### Fuentes de Financiamiento

- Además de otra agencia patrocinadora y otras fuentes gubernamentales, ¿qué otras fuentes de financiamiento o apoyo existen para el programa CERT?
  - Pida donativos
  - Cobre una tarifa
  - Pida contribuciones en especie
  - Solicite un subsidio
  - Inicie o asóciese con una organización sin fines de lucro



Centro del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-14

5-21

Programa de Escuelas Seguras y Libres de Drogas 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 más información visite

<https://www2.ed.gov/programs/dvpemergencyresponse/applicant.html>.

Pregunte a los participantes:

**Además de la agencia patrocinadora y otras fuentes gubernamentales, ¿cuáles son algunas de las otras fuentes de financiamiento o apoyo para un programa CERT?**

Reanude el debate enumerando otras fuentes de apoyo y financiamiento.

- Pedir donaciones
- Cobrar una tarifa
- Pida contribuciones en especie
- Solicite un subsidio
- Inicie o asóciese con una organización sin fines de lucro

Tenga en cuenta que existen alternativas para comenzar una organización sin fines de lucro que puede tener los mismos beneficios. Remita a los participantes a *Fuentes de apoyo al programa* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor. Revise cada una de estas opciones con más detalle.

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

## FUENTES DE APOYO AL 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 deban cubrir por cuenta propia, aunque pueden hacer una donación.

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 envíe un seguimiento con 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 Agencia Estatal de Manejo de Emergencias/Seguridad Nacional, o visite [www.fema.gov/grants](http://www.fema.gov/grants). Si está comenzando un programa CERT en un distrito escolar, el dinero de la subvención de Preparación y Manejo de Emergencias para las Escuelas (REMS, por sus siglas en inglés) puede estar disponible 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 tener habilidad, por lo tanto, tome un curso para aprender cómo hacerlo correctamente o encuentre un recurso en la comunidad que lo ayude, por ejemplo, una organización sin fines de lucro o un colegio comunitario.

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). Generalmente, los programas del CERT que han hecho esto están bien establecidos, en vez de agrupaciones nuevas. 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).

### Dirigirse a una Fuente de Financiación

• Véase la unidad 3, Cómo crear y fomentar asociaciones

1. Cree una descripción del programa
2. Desarrolle un plan para acercarse a cada socio
3. Realice reuniones individuales
4. Manténganse en contacto



Centro del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PH 5-16

5-22

## Cómo acercarse a una fuente de Financiamiento

Recuerde a los participantes los pasos analizados 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.

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

Remita a los participantes a *Lista de verificación para acercamiento a una fuente de financiamiento* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.

Repase la lista de verificación con los participantes.

## **LISTA DE VERIFICACIÓN PARA ACERCAMIENTO A UNA FUENTE DE FINANCIAMIENTO**

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

Verifique la comprensión.

**¿Los administradores de programas experimentados tienen algo que agregar sobre la adquisición y administración de recursos?**

## RESUMEN DE LA UNIDAD

### Resumen de la Unidad

- Identifique los Recursos Físicos necesarios
- Manejo de Datos
- Presupuesto y Financiación



Gestor del Programa CERT Unidad 5: Obtención y Gestión de Recursos

PM 5-23

5-33

Verifique la comprensión.

Diga a los participantes que esta unidad ha analizado la adquisición y administración de recursos.

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

**¿Tiene alguna pregunta sobre algo que se haya abordado en esta unidad?**

### Transición

La próxima unidad analizará cómo construir un plan para brindar y administrar la capacitación y ejercicios seguros.



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

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



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

En esta unidad, los participantes aprenderán 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 del 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]

## ***Administrador del programa del CERT Unidad 6 Tabla de contenidos***

<b>Objetivos de la Unidad .....</b>	<b>1</b>
<b>Alcance.....</b>	<b>1</b>
<b>Tiempos estimados de finalización .....</b>	<b>1</b>
<b>Métodos de capacitación.....</b>	<b>2</b>
<b>Recursos requeridos .....</b>	<b>2</b>
<b>Equipo.....</b>	<b>3</b>
<b>Oportunidades de capacitación.....</b>	<b>7</b>
Capacitación requerida.....	7
Capacitación recomendada .....	7
Módulos de capacitación complementarios del CERT .....	7
Otra capacitación del CERT .....	8
Capacitación que puede ser organizada por el programa local.....	8
<b>¿Qué significa estar en “cumplimiento con el HSEEP”? .....</b>	<b>11</b>
Taller de planificación de capacitación y ejercicios (T&EPW, por sus siglas en inglés).....	11
Ejercicios .....	11
Informes posteriores a la acción .....	12
Planificación de mejoramiento .....	12
<b>Crear un escenario local.....</b>	<b>17</b>
Antecedentes .....	17
Instrucciones: .....	17
<b>Calendario de ejemplo de capacitación .....</b>	<b>19</b>
<b>Reducir el riesgo y la responsabilidad legal durante la capacitación y los ejercicios.....</b>	<b>27</b>
Reducir el riesgo y la responsabilidad legal durante la capacitación: Instructores .....	27
Reducir el riesgo y la responsabilidad legal durante la capacitación: Participantes .....	27
Reducir el riesgo y la responsabilidad legal durante la capacitación: Salón/Áreas de ejercicio .....	28
Reducir el riesgo y la responsabilidad legal durante la capacitación: Materiales .....	28
Reducción de la responsabilidad: Durante los ejercicios .....	28

## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al final de esta unidad, los participantes podrán elaborar un plan para brindar y manejar capacitaciones y ejercicios seguros. Los participantes también podrán:

- Identificar la capacitación y los ejercicios que se requieren o están 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 ejercicio (T&E, por sus siglas en inglés) CERT.
- Explicar cómo garantizar la seguridad durante la capacitación y los ejercicios.

## ALCANCE

Los temas que se tratarán en esta unidad son:

- Visión general de la unidad;
- Capacitación y ejercicios del CERT;
- Adaptación de la capacitación básica del CERT;
- Administración de la capacitación y ejercicios del CERT;
- Plan de capacitación y ejercicios del CERT; y
- Resumen de la unidad.

## TIEMPOS ESTIMADOS DE FINALIZACIÓN

A continuación se muestra un plan de tiempos sugeridos para esta unidad en la **Tabla 6.1: Tiempos estimados de finalización**.

Tabla 6.1: Tiempos estimados de finalización

Actividad	Tiempo sugerido
Descripción general de la unidad	1 minuto
Capacitación y ejercicios CERT	20 minutos
Adaptación de la Capacitación básica del CERT	25 minutos
Borrador de Plan del Programa: Identificar ideas para la adaptación de la capacitación y ejercicios	5 minutos
Administración de la capacitación y ejercicios.	20 minutos
El Plan de Capacitación y Ejercicio CERT	43 minutos

Actividad	Tiempo sugerido
Borrador de Plan del Programa: Identificar los posibles objetivos para la capacitación y los ejercicios	5 minutos
Resumen de la unidad	1 minuto
Total	2 horas

## MÉTODOS DE CAPACITACIÓN

El instructor comienza guiando una discusión para revisar la capacitación del CERT: lo que se necesita, lo que se sugiere, los módulos de capacitación complementaria del CERT, otra capacitación del CERT y la capacitación que puede organizar el programa local. Luego, el instructor habla sobre cómo crear un Plan de T&E del CERT y asegurarse de que este sea parte de la jurisdicción del plan de T&E

Luego, el instructor repasa las formas en que la capacitación básica del CERT debe adaptarse a la comunidad local. Cada participante presenta un escenario local que funcionaría para un ejercicio de evaluación en la Unidad 7, *Operaciones ligeras de búsqueda y rescate*.

Los participantes añaden ideas de adaptación a su Borrador del plan del programa.

Luego, el instructor y la clase trabajan juntos acerca de cómo manejar la capacitación y los ejercicios. Crean una lista de tareas que tendrían que hacer para realizar un curso de capacitación básica del CERT. Luego ponen cada tarea en el lugar apropiado en una calendarización de ocho semanas, p.ej., qué cosas en esta lista deben suceder ocho semanas antes de la clase, qué cosas en esta lista deben suceder siete semanas antes de la clase, y así sucesivamente. Los participantes ingresan esta información en su Borrador del plan del programa. Los participantes son referidos a los recursos que se encuentran en el sitio web del CERT.

Finalmente, el instructor habla sobre los beneficios del Plan T&E del CERT y de cómo seguir las ideas generales del Programa de Evaluación y Ejercicio de Seguridad Nacional (HSEEP, por sus siglas en inglés). El instructor muestra un ejemplo de plan de capacitación y desarrollo y guía a los participantes a través de cada una de las cinco partes: objetivo, plan para alcanzar el objetivo, necesidades logísticas para cumplir con el objetivo, riesgo para los miembros y evaluación del objetivo. El instructor se enfoca especialmente en cómo reducir la responsabilidad legal durante la capacitación y los ejercicios. Los participantes añaden ideas de objetivos a su Borrador del plan del programa.

## RECURSOS REQUERIDOS

Se requieren los siguientes recursos para esta unidad:

- Guía del instructor del Administrador del programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para instructores)

- Manual del participante del Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para participantes)
- Diapositivas de Powerpoint 6-0 a 6-34

## **EQUIPO**

Para esta unidad se requiere el siguiente equipo:

- Una computadora con PowerPoint
- Un proyector de computadora y una pantalla
- Un atril y un bloc de hojas o pizarra
- Marcadores

## SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD



Diga que 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 hace un programa;
- Cómo administrar y programar la capacitación; y
- Cómo crear y mantener un plan T&E del CERT.

Diga a los participantes que la unidad también analiza cómo adaptar el curso de capacitación básica CERT a una comunidad local.



### Objetivos de la unidad

Dé los objetivos de aprendizaje de la unidad.

Al final de esta unidad, los participantes podrán elaborar un plan para brindar y manejar capacitaciones y ejercicios seguros. Los participantes también podrán:

- 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.

### Temas de la unidad

Diga que, para cumplir los objetivos, esta unidad analizará los siguientes temas:



- Capacitación y ejercicios CERT
- Adaptación de 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

### Beneficios del Entrenamiento y la Práctica

- ¿Cuáles son algunas de las razones para dar entrenamiento y oportunidades de práctica a los miembros de CERT?
  - Mantener las habilidades en forma óptima
  - Mejorar las cualidades del programa
  - Mantener el interés y la participación de los voluntarios
  - Darles a los Gestores del Programa e instructores la oportunidad de interactuar con los voluntarios



Gestor del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-2

Pregunte a los participantes:

### ¿Cuáles son algunas de las razones para dar capacitación y oportunidades de práctica a los miembros de CERT?

- Reanude el debate enumerando las razones para dar oportunidades de capacitación y práctica:
- Mantener las habilidades en forma óptima (“úsalo o lo perderás”);
- Para mejorar las habilidades del programa (ser más valioso para la comunidad);
- Mantener el interés y la participación de los voluntarios (ver retención de voluntarios en la Unidad 4); y
- Darle al administrador del programa y a los instructores la oportunidad de interactuar con los voluntarios.

Diga a los participantes que los voluntarios del CERT usan 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.

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

### Ejercicios y Entrenamiento de CERT

- Los voluntarios de CERT usan el entrenamiento y ejercicios para desarrollar y mejorar las habilidades
  - Se requiere de entrenamiento para participar en el programa de CERT
  - Un poco de entrenamiento es recomendado o puede ser requerido por el programa local
  - Un poco de entrenamiento es opcional y puede ser ofrecido por el programa local
  - Los ejercicios refrescan las habilidades; las mantienen actualizadas



Gestor del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-2

## Capacitación

Pregunte a los participantes:

### ¿Qué capacitación se requiere para participar en el programa del CERT?

Reanude el debate mencionando la 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.

### Entrenamiento Requerido

- ¿Qué entrenamiento se requiere para participar en el programa CERT?
  - Todos los voluntarios deben completar el Entrenamiento Básico de CERT
  - El director del Curso y los instructores del Entrenamiento Básico de CERT deben completar el curso de Entrenamiento a los Voluntarios de CERT
    - Con excepción de aquellos que enseñan sólo una o dos unidades, debe ser informado sobre CERT, el Entrenamiento Básico de CERT, y cómo es que la unidad que ellos están enseñando encaja en el curso



Gestor del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-2

- 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.

Pregunte a los participantes:

### ¿Qué cursos de capacitación se recomiendan para los miembros del CERT?

Nota: Algunos programas locales pueden requerir algunos de estos.

Reanude el debate enumerando la siguiente 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

Explique que los cursos de estudio independiente de FEMA se pueden tomar en línea en <http://training.fema.gov/is>.

Explique que, además de los cursos de capacitación requeridos y recomendados, hay muchas otras oportunidades de capacitación que puede ofrecer un programa del CERT local.

Remita a los participantes a *Oportunidades de capacitación* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.

Repase la ayuda de trabajo con los participantes.

**Antes de continuar con los ejercicios, pregunte a los participantes si tienen alguna pregunta acerca de la capacitación del CERT.**

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

#### Entrenamiento Recomendado

• ¿Qué cursos de entrenamiento son recomendados para los miembros de CERT?

- FEMA IS-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 Gestión de Incidentes (NIMS)
- FEMA IS-800.b: Introducción al Marco de Respuesta Nacional
- CPR/AED



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-3

64

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna otra pregunta.

Verifique la comprensión.

## 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.

### 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: Los cursos de estudio independiente de FEMA se pueden tomar en línea en <http://training.fema.gov/is>.

### Módulos de capacitación complementarios 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 para manejar y cuidar animales en una emergencia
- *Comunicaciones de emergencia del CERT*: Modos y tecnologías de emergencia, uso apropiado de la radio, cómo un miembro del CERT participa en las operaciones en red
- *Gestión del tráfico y multitudes del CERT*: Señales manuales, habilidades de comunicación y mantenimiento de la seguridad cuando se trabaja con tráfico y multitudes
- *Respuesta ante inundaciones para integrantes del CERT*: Cómo la gestión de emergencias responde a las inundaciones, trabajando de manera segura alrededor de las aguas de inundación, cómo llenar y mover sacos de arena y construir una barrera de sacos de arena de manera correcta y segura
- *Herramientas del CERT para el éxito del liderazgo*: Características y responsabilidades de los líderes y miembros del equipo, las interacciones del equipo, los estilos de liderazgo y cómo liderar con éxito

Nota: The Módulos de capacitación suplementarios del CERT se pueden encontrar en [www.fema.gov/CERT](http://www.fema.gov/CERT).

## Otra capacitación del CERT

- FEMA IS-317: Introducción a los equipos comunitarios de respuesta ante emergencias
- (Una introducción al CERT para cualquier persona interesada en el CERT o como un repaso para los miembros actuales del equipo)
- Tutorial de búsqueda y rescate en el sitio web del CERT.

## Capacitación que puede ser organizada por el 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

### Ejercicios

- Las habilidades deben ser practicadas para mantenerse actualizadas
- ¿Dónde pueden ser practicadas las habilidades?
  - Reuniones periódicas de los miembros de CERT
  - Entrenamiento anual de actualización con varios CERTs
  - Ejercicios de todo tipo ofrecidos específicamente para los miembros y equipos de CERT
  - Ejercicios a gran escala en el ámbito municipal o regional



Centro del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-4

6-7

### Tipos de ejercicios

- Basados en la discusión
  - Ejercicios de mesa
  - Ejercicios funcionales
- Basados en las operaciones
  - Simulacros
  - Ejercicios a escala completa
  - Ejercicios de juego (p.ej., "rodeo CERT")



Centro del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-4

6-8

### Gestores de Programa con Experiencia

- ¿Qué tipo de ejercicios hace?



Centro del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-5

6-9

Anote las respuestas en un papelógrafo y analicen.

### HSEEP

- El Departamento de Seguridad Nacional (Homeland Security) ha desarrollado el Programa de Ejercicios y Evaluación de Seguridad Nacional (HSEEP, por sus siglas en inglés)
- HSEEP es el estándar nacional para todos los ejercicios
- Todos los programas que obtengan financiación del Programa de Subvenciones de Homeland Security deben satisfacer las normas de HSEEP
- Véase Qué significa estar en Cumplimiento del HSEEP



Centro del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-5

6-10

Los participantes pueden leer la descripción completa en el manual del participante.

Diga a los participantes que realizar solo 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 miembros del CERT;
- Una capacitación anual de actualización con varios CERT;
- Ejercicios de todo tipo ofrecidos específicamente para los miembros y equipos de CERT; o
- Ejercicios municipales o regionales a gran escala.

Explique que 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; y
  - Ejercicios de juego (p.ej. "Rodeo CERT").

Pregunte a administradores de programa experimentados:

**¿Qué tipo de ejercicios hace?**

## Programa de Evaluación y Ejercicio de Seguridad Nacional

Explique que el Departamento de Seguridad Nacional creó el Programa de Evaluación y Ejercicio de Seguridad Nacional (HSEEP).

- "HSEEP es un programa de ejercicios basado en capacidades y rendimiento que provee metodología y terminología estandarizada para el diseño, desarrollo, dirección, evaluación y planificación de mejoras de los ejercicios". (del sitio web de HSEEP <https://www.fema.gov/exercise>)
- En otras palabras, el 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 del HSEEP.

Explique que los administradores de programa del CERT deben conocer el HSEEP porque el CERT debería participar en los ejercicios del HSEEP. Los administradores del programa del CERT deberían:

- Estar familiarizados con la terminología y los requisitos básicos del HSEEP.
- Mantenerse actualizados acerca de los eventos en el Plan de ejercicio de su comunidad o estado y las posibles oportunidades para que los CERT participen.
- Asegurarse de que los ejercicios ejecutados por su programa CERT estén incluidos en el Plan de ejercicios de la jurisdicción.

#### Infórmese acerca de HSEEP

- CERT debe y estará involucrado en los ejercicios de HSEEP.
  - Familiarícese con la terminología y los requisitos básicos de HSEEP
  - Manténgase actualizado sobre los eventos con el Plan de Ejercicios de la comunidad o del estado, y las posibles oportunidades para que los CERT participen
  - Incluya los ejercicios de CERT en el Plan de Ejercicios de la jurisdicción



Gerente del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-5

6-11

Enfatizar este punto.

Remita a los participantes a *¿Qué significa estar en “cumplimiento con el HSEEP”?* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.

Solicite a los participantes que revisen el material por su cuenta para familiarizarse con el HSEEP.

Diga que la mejor manera para que los administradores de programa del CERT cumplan con los estándares del HSEEP es trabajar con el administrador de capacitación y plan de ejercicio de su jurisdicción local.

## ¿QUÉ SIGNIFICA ESTAR EN “CUMPLIMIENTO CON EL HSEEP”?

El cumplimiento de HSEEP implica cuatro pasos:

1. Desarrollar y mantener anualmente un Taller de planificación de capacitación y ejercicios (T&EPW, por sus siglas en inglés) y un plan de entrenamiento y ejercicio de varios años para incluir el uso del Programa nacional de ejercicios (NEXS, por sus siglas en inglés).
2. Planificar y diseñar ejercicios en línea con el 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 planificación de capacitación y ejercicios (T&EPW, por sus siglas en inglés)

Cada estado y área urbana debe tener un Taller de planificación de capacitación y ejercicios cada año calendario. Debido al T&EPW, cada estado o área urbana desarrollará/actualizará su Plan de Entrenamiento y Ejercicio Plurianual. 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 que se dan en los ejercicios deben basarse en la Estrategia de Seguridad Nacional del área estatal o 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 posteriores a la acción**

Los informes después de la acción (AAR, por sus siglas en inglés)/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 se deben basar en la información recopilada a través de las Guías de evaluación de ejercicios (EEG, por sus siglas en inglés) que se encuentran en la Biblioteca del 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 de 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.

### Siga conceptos de HSEEP

- Los Programas CERT deben seguir los conceptos generales del HSEEP
  1. Cree el plan de ejercicios y entrenamiento
  2. Los ejercicios deben ser basados en el rendimiento y se deben concentrar en demostrar las capacidades actuales
    - Disponga que los miembros CERT hagan las tareas que se les han enseñado y que se espera que ellos hagan
    - Evalúe visualmente que los miembros de CERT hacen correctamente y sin peligro las tareas necesarias



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-8

6-12

Explique que los programas del CERT también deben seguir los conceptos generales del 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 posterior a la acción/Plan de mejoramiento e incluir resultados y recomendaciones.
- El Plan de mejoramiento debe incluir elementos de acción que:
  - Sean medibles;
  - Tengan una fecha límite;
  - Tengan un líder designado; y
  - Deben recibir seguimiento hasta su finalización.

### Seguir conceptos de HSEEP

- Los Programas CERT deben seguir los conceptos generales del HSEEP
  3. Después del ejercicio, desarrolle el Informe Después de la Acción /Plan de Mejoras
    - Incluya resultados y recomendaciones
  4. Los puntos de las Acciones del Plan de Mejoras deben:
    - Ser objeto de medición
    - Tener una fecha límite
    - Haber designado un guía
    - Ser rastreados a lo largo de su realización



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-8

6-13

Diga que en la última sección de esta unidad se explicará cómo crear un plan de capacitación y ejercicio que se centre en los requisitos del HSEEP.

Recuerde a los participantes que, para estar en cumplimiento con el HSEEP, además de crear un plan de entrenamiento y ejercicio del CERT, deben asegurarse de que los ejercicios realizados por su programa estén incluidos en el Plan de ejercicio de la jurisdicción.

**Antes pasar a hablar de la capacitación a medida, ¿hay algo que los administradores de programas experimentados quieran agregar sobre los tipos de capacitación y ejercicios en un programa del CERT?**

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

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

### Adaptación del Entrenamiento Básico de CERT

- Entrenamiento Básico de CERT destinado al público nacional
- El programa local lo adapta según los:
  - Riesgos locales
  - Recursos locales
  - Protocolos locales, procedimientos, terminología
  - Público
  - Instalación de entrenamiento



Sección del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-8

6-14

Diga a los participantes que los materiales de capacitación básica del CERT utilizan un enfoque de todo riesgo y están destinados a una audiencia nacional. Para que los materiales sean relevantes para las situaciones que enfrentarán los CERT locales, el programa CERT debe adaptarlos.

Advierta a los participantes que adaptar la capacitación no significa dejar completamente de lado los temas. Se puede agregar nuevo contenido y el contenido existente debe adaptarse, pero todos los temas existentes deben ser cubiertos.

Enumere las formas en que los materiales deben adaptarse:

- Para riesgos locales (Unidad 1).
  - Use las amenazas que la comunidad puede enfrentar. Por ejemplo, en Missouri los huracanes no son una preocupación, pero sí lo son 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 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 la instalación de capacitación.
  - Algunas instalaciones no tienen todo el espacio que sería mejor para los ejercicios prácticos. El administrador de programas puede necesitar ser creativo en la forma en que se usa el espacio.

Pida a los participantes ejemplos de espacios en los que hayan tenido capacitación en instalaciones insuficientes.

Pídales a los participantes que lean detenidamente los materiales de capacitación básica del CERT para familiarizarse con el contenido del curso y para encontrar áreas que necesiten adaptación. Deben asegurarse 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.

Diga que los materiales se pueden personalizar con material local:

- Estudios de caso;
- Escenarios;
- Fotografías;
- Anécdotas;
- Ejemplos;
- Historias de éxito; y
- Folletos

Remita a los participantes al sitio web del CERT para obtener más consejos sobre cómo adaptar la capacitación de CERT, que incluye:

- Cómo adaptar la Unidad 1;
- Cómo ocultar imágenes de Powerpoint que no son relevantes;
- Cómo insertar fotos en Powerpoint; y
- Cómo mantener los archivos de Word accesibles para personas con discapacidades.

### Actividad: Crear un escenario local

**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes crear un escenario local para una actividad del Entrenamiento Básico CERT en la Unidad 7.

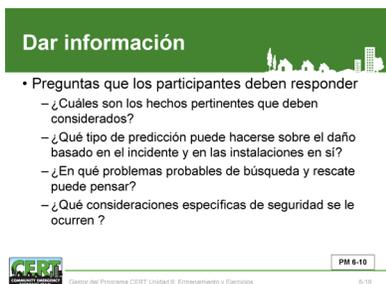
**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.





1. Diga a los participantes que trabajarán por su cuenta.
2. Remita a los participantes a *Desarrollo de un escenario local* en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.
3. Lea los antecedentes.
4. Repase las instrucciones.
  - Cree un escenario realista para su comunidad.
  - Incluya los elementos en la lista.
  - Piense en las preguntas que los participantes de la Capacitación básica del CERT deben responder y asegúrese de incluir la información que necesitarían.
  - Identifique dos o tres fotos que podrían mostrarse como parte del escenario.
  - Escriba el escenario en un papel en blanco o en la Sección 7 de su Borrador del Plan del Programa.
  - Tiene 10 minutos.

### **Sesión de reflexión:**



1. Pida que dos o tres personas se ofrezcan como voluntarias para leer sus escenarios.
2. Pida al grupo que escuche el escenario y descubran si podrían responder las preguntas que los participantes de la capacitación básica del CERT deberán responder. Las preguntas se incluyen en la diapositiva.
3. Solicite cualquier sugerencia para mejorar los escenarios.

## CREAR UN ESCENARIO LOCAL

### Antecedentes

En la Unidad 7 de la Capacitación Básica del CERT, *Operaciones ligeras de búsqueda y rescate*, hay una actividad sobre el tamaño de 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 hechos pertinentes que deben considerados?
- ¿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.
4. Identifique dos o tres fotos que podrían mostrarse como parte del escenario.

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

#### Actividad

Proyecto del Plan del Programa:  
Buscar Ideas para Adaptar el Entrenamiento



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-10

6-10

Si tiene poco tiempo, señale esta sección y solicite a los participantes que la completen por su cuenta.

#### Manejo del Entrenamiento y Ejercicios

- La realización de clases de entrenamiento de CERT requiere coordinación y planeamiento
- Haga una lista de tareas y un cronograma para la realización factible del proceso



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-12

6-12

**Antes pasar a hablar de la administración y programación de la capacitación, ¿hay algo que los gerentes de programas experimentados quieran agregar sobre la adaptación de la capacitación básica del CERT?**

### Actividad: Borrador del plan del programa - Buscar ideas para adaptar el entrenamiento

**Propósito:** Esta actividad permite a los administradores de programa escribir ideas que puedan tener para adaptar la capacitación a su propia comunidad.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Pida los participantes que agreguen por su cuenta ideas en la sexta sección, *Capacitación y Ejercicios*. El título es “Algunas ideas para adaptar la capacitación a mi comunidad”.

## SECCIÓN 4: ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Y EJERCICIOS

### ¿Cuál es su opinión?

- Suponga que realizará una clase de Entrenamiento Básico de CERT en 10 semanas
- Usted está organizando un plan de preparación para la clase
- ¿Qué tareas tienen que ser incluidas en el plan?



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-12

6-21

Anote las respuestas en un papelógrafo. Es posible que deba instar a los participantes pidiéndoles que revisen la lista y se aseguren de que todo esté en ella.

No hay una respuesta correcta para esta actividad, pero asegúrese de cubrir temas como participantes, instructores, instalaciones, equipos, materiales y suministros.

### ¿Cuál es su opinión?

- Ahora que hemos enumerado las tareas, necesitamos hacer un cronograma
- Veamos lo que se tiene que realizar semanalmente
- ¿Qué cosas de esta lista tienen que suceder ocho semanas antes de la clase?



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-12

6-22

Asegúrese de que todos los participantes entiendan lo que implica cada tarea que van incluyendo en el calendario. Repita para cada semana.

El grupo puede terminar moviendo algunas cosas. Anime a los administradores de programa experimentados a compartir sus experiencias sobre cómo funcionan realmente las cosas.

Diga a los participantes que realizar una clase de capacitación del CERT requiere coordinación y planificación. El trabajo puede ser abrumador cuando un administrador de programa comienza por primera vez. Crear una lista de tareas y un calendario ayuda a que el proceso sea factible.

Diga a los participantes:

Imagine que realizará una clase de capacitación básica del CERT en 10 semanas. Está organizando un plan para prepararse para la clase. ¿Qué tareas tienen que ser incluidas en el plan?

Diga a los participantes:

Ahora que hemos enumerado las tareas, necesitamos crear un horario. Averigüemos qué debe suceder semana a semana.

¿Qué cosas de la lista deben suceder ocho semanas antes de la clase?

Haga que los participantes recurran a la Hoja de trabajo del *Calendario de ejemplo de capacitación* en el *Borrador del plan del programa* en la Unidad 1 (o pueden usar una copia de la hoja de trabajo en las páginas 6-14 y 6-15) del Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor. Diga a los participantes que completen la hoja de trabajo mientras trabaja de la semana 8 a la semana 1.

## CALENDARIO DE EJEMPLO DE CAPACITACIÓN

Refer Remítase a la **Tabla 14: Calendario de ejemplo de capacitación** en el *Borrador del plan del programa* en la Unidad 1. Es lo mismo que la **Tabla 40: Calendario de ejemplo de capacitación** abajo. Use la hoja de trabajo

para que la clase trabaje en la Semana 8 a la Semana 1.

Tabla 40: Calendario de ejemplo 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

### Pautas para el Entrenamiento del Sitio Web de CERT

- Inicio de un Programa, Paso 7
  - Pueden obtenerse los documentos sobre cómo se debe iniciar y operar un programa:  
<https://www.ready.gov/community-emergency-response-team>



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-14

6/23

Verifique la comprensión.

## Consejos y formularios para capacitación

Diga a los participantes que 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>.

**Antes pasar a hablar del plan de capacitación, ¿hay alguna pregunta sobre la logística de capacitación y el calendario?**

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

### Plan de Entrenamiento y Ejercicios de CERT

- El entrenamiento no termina después de finalizar el Entrenamiento Básico de CERT
- El entrenamiento y los ejercicios en forma continua son la parte principal del programa CERT
  - Más de la mitad de la instrucción continua se desarrolla en base al contenido del Entrenamiento Básico de CERT
  - El resto trata de otras materias relacionadas con temas de emergencias o desastres que son del interés de miembros y del programa



Director del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-14

6-24

### Crear un Plan de Ejercicios de Entrenamiento

- Véase Ejemplo del Entrenamiento y Plan de Ejercicios
  - Objetivo
  - Plan para el Cumplimiento del Objetivo
  - Necesidades Logísticas para Cumplir con el Objetivo
  - Riesgo para los miembros
  - Evaluación del objetivo



Director del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-15

6-25

Recuerde a los participantes que, como se dijo anteriormente, la capacitación no termina después de finalizar el curso de Capacitación Básica 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.

Explique que, independientemente de los objetivos generales, toda la capacitación y los ejercicios del CERT deben integrarse en el plan del programa local del CERT.

Diga a los participantes que les va a mostrar una plantilla ejemplo de plan de entrenamiento y ejercicio. Luego, recorrerá el plan con los participantes y hablará sobre cada una de las partes.

Haga que los participantes se remitan a la **Tabla 41: Ejemplo de plan de entrenamiento y ejercicio** en el Manual del participante y en la página siguiente de la Guía del instructor.

Señale las cinco columnas:

1. Objetivo
2. Plan para el Cumplimiento del Objetivo
3. Necesidades Logísticas para Cumplir con el Objetivo
4. Riesgo para los miembros
5. Evaluación del objetivo

Diga a los participantes que usen el plan como guía mientras continúan con la instrucción de la unidad.

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

- Declaración del objetivo concreto que el programa CERT quisiera alcanzar ese año
- **Ejemplo:**
  - “Lograr que el 50% de los miembros activos de CERT finalice ES-100.b en el plazo señalado (fecha)”
- Son buenos los objetivos SMART (acrónimo en inglés de lo siguiente): Específicos, Medibles, Alcanzables, Pertinentes, Sujetos a un plazo)



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-16

6/26

## Objetivo

Explique que el primer paso para crear un plan de capacitación y ejercicio es plantear los objetivos. Un objetivo es la declaración de una meta que un programa del CERT quisiera alcanzar ese año.

### Ejemplo

Diga a los participantes que escriban esto en la columna Objetivo: “Que el 50% de los miembros activos del CERT completen el IS-100.b (Introducción al sistema de comando de incidentes) antes de (fecha)”.

Recuerde a los participantes que los buenos objetivos son SMART:

- Específicos
- Medibles
- Alcanzables
- Relevantes
- Con límite de tiempo

### Cómo elegir los objetivos

Diga a los participantes que la elección de objetivos no debe ser un proceso aleatorio. Los objetivos anuales de capacitación y ejercicio de un programa del CERT están vinculados y son compatibles con las metas y el plan estratégico del programa, así como también con la evaluación de riesgos más reciente de la comunidad.

Diga a los participantes que hagan su tarea antes de decidir los objetivos anuales.

- Repase los objetivos y el plan estratégico del programa (redactado en la Unidad 2 del curso).
- Hable con el administrador de emergencias local acerca de los riesgos que son una prioridad para la comunidad y las brechas de recursos que los miembros del CERT podrían ayudar a completar.
- Hable con el patrocinador municipal del programa. Asegúrese de que los objetivos de capacitación y ejercicio del programa estén en línea con lo que está haciendo esa agencia y lo que la agencia necesita del 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

### Elija objetivos

- Haga su tarea
  - Revise los objetivos del programa y el plan estratégico
  - Converse con el gestor local de emergencia
    - Los riesgos de la comunidad y las lagunas en los recursos que los miembros de CERT podrían ayudar a llenar
  - Converse con el patrocinador municipal del programa
    - Lo que la agencia necesita del programa CERT
  - Pregunte a los miembros de CERT
    - Qué tienen que hacer ellos para sentirse eficientes
- Fijese prioridades realistas



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-16

6/27

tipos de capacitación continua que un equipo de estudiantes en la escuela secundaria local.

Diga que, después de que se realiza la investigación, el programa necesita analizar las opciones y establecer prioridades realistas acerca de lo que puede hacer.

**¿Los administradores de programas experimentados tienen algo que agregar sobre el establecimiento de objetivos para el plan de entrenamiento y ejercicio?**

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

### Necesidades Logísticas para Cumplir con el Objetivo

- Enumere los recursos necesarios para poner el plan en acción
- **Ejemplo:**
  - “Comunicarse con los voluntarios” (describa al detalle los recursos necesarios para motivar y comunicarse con los voluntarios)
  - “Organice la clase de entrenamiento” (describa al detalle los recursos necesarios y dónde encontrar el entrenamiento)
- Véase en la unidad 5 los requerimientos de los



Recursos  
Sector del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-16

6-25

### Ejemplo

Pídales a los participantes que escriban esto en la columna Plan para alcanzar el objetivo:

Ofrezca tres opciones a los miembros del CERT:

1. Tomar el curso IS-100.b en línea.
2. Tomar el curso IS-100.b como autoestudio.
3. Asistir a la clase del curso IS-100.b que el programa del CERT realizará.

Diga a los participantes el plan debe incluir una descripción completa con tantos detalles como sea posible.

### Necesidades logísticas para alcanzar un objetivo

Diga que en la columna de necesidades logísticas, el administrador del programa debe enumerar los recursos que serían necesarios para poner en práctica el plan.

### Ejemplo

Diga a los participantes que escriban esto en la columna de Necesidades logísticas para alcanzar el objetivo:

- Comunicarse con los voluntarios (describir en detalle los recursos necesarios para que los voluntarios quieran tomar el curso y para decirles cómo acceder al curso).
- Establecer una clase de capacitación (describir en detalle los recursos necesarios - materiales, suministros, equipo, habilidades de instrucción, finanzas - así como ideas sobre dónde puede encontrar la capacitación).

### Plan para el Cumplimiento del Objetivo

- Describa cómo se cumplirá con el objetivo
- **Ejemplo:**
  - “Ofrezca tres opciones a los miembros de CERT:
    - Tomar el curso en línea ES-100.b
    - Tomar el curso ES-100.b para auto-estudio
    - Asistir a la clase del curso ES-100.b que el programa CERT organizará”
  - Incluya una descripción completa al detalle en lo que sea posible



Recursos  
Sector del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-16

6-25

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

Haga que los participantes se remitan a la Unidad 5, *Obtención y administración de recursos*, para el análisis de las necesidades de recursos.

**¿Los administradores de programas experimentados tienen algo que agregar sobre las necesidades logísticas para alcanzar los objetivos del plan de capacitación y ejercicio?**

## Riesgo para los miembros

### Riesgos para los Miembros

- Sopesar los riesgos y los beneficios
- Considerar todos los asuntos sobre la seguridad
- Ejemplo:
  - Cursos en línea y para auto-estudio: gratuitos; sin riesgos para los miembros
  - Cursos con asistencia a clase: gratuitos; tomar las medidas de seguridad estándar, incluso contando con la presencia de un oficial de seguridad
- Abordar los asuntos sobre la seguridad es una buena manera de manejar la responsabilidad
  - Véase los recursos en el sitio web de CERT



Centro de Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-16

© 2019

Diga que la columna Riesgo para los miembros es donde el Administrador del programa debe sopesar el riesgo versus el beneficio. El Administrador del programa debe tener especial consideración ante cualquier preocupación de seguridad.

### Ejemplo

Diga a los participantes que escriban esto en la columna Riesgo para los miembros:

- Cursos en línea y para autoestudio: gratuitos; sin riesgos para los miembros
- Cursos con asistencia a clase: gratuitos; tomar las medidas de seguridad estándar, incluso contando con la presencia de un oficial de seguridad

Señale que en este ejemplo el análisis de riesgos no mostrará ningún riesgo inusual al tomar el curso IS-100.

Diga que el resultado sería diferente si el objetivo fuera capacitar a los voluntarios del CERT en el rescate en aguas rápidas. En este caso, los riesgos físicos y el costo podrían ser mayores que los beneficios. Esa evaluación de riesgos influiría si el objetivo fue aprobado o no.

Diga que el manejo del riesgo de responsabilidad legal 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 legal a través de la administración de riesgos. Hay varios recursos para Administradores de programa en el sitio web del CERT en <https://www.ready.gov/community-emergency-response-team>.

Haga que los participantes se remitan a *Reducir el riesgo y la responsabilidad legal durante la capacitación y los ejercicios* en el Manual del participante y en las siguientes páginas de la Guía del instructor.

Diga a los participantes que usen esta ayuda para el trabajo con el fin de identificar cualquier preocupación de seguridad para el plan de entrenamiento y ejercicio.

## ***REDUCIR EL RIESGO Y LA RESPONSABILIDAD LEGAL DURANTE LA CAPACITACIÓN Y LOS EJERCICIOS***

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

Los pasos que puede tomar con sus instructores para ayudar a reducir la responsabilidad legal 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 legal durante la capacitación: Participantes**

Los pasos que puede seguir con los participantes del CERT para ayudar a reducir la responsabilidad legal 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 eximente 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 conserven una copia para sus registros.
- Haga que todos los participantes usen equipo de seguridad para todas las actividades.
- Cuando vea un acto inseguro, ¡corríjalo inmediatamente!
- Si alguien se lesiona durante la clase, documéntelo y asegúrese de que el participante reciba la atención médica adecuada.
- Enfatique que la seguridad del socorrista es la principal preocupación en la capacitación y la activación.

## **Reducir el riesgo y la responsabilidad legal durante la capacitación: Salón/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 estas revisiones antes de que comience cada clase.

## **Reducir el riesgo y la responsabilidad legal 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 la 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.
- Enfatique 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.

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

**¿Los administradores de programas experimentados tienen algo que agregar sobre los problemas de riesgo y seguridad durante la capacitación y los ejercicios?**

### Evaluación de objetivo

- Después de transcurrido el evento
  - Observaciones
  - Lecciones aprendidas
  - Recomendaciones
- Use la información para redactar el Informe después de la Acción/Plan de Mejoras

## Evaluación del objetivo

Finalmente, diga a los participantes que en la columna Evaluación del objetivo deben agregar sus observaciones, lecciones aprendidas y recomendaciones después de que haya sucedido el evento. Utilizarán esta información para redactar un Informe posterior a la acción/Plan de mejoramiento para el próximo evento.



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-18

6-31

### Repita el proceso anualmente

- Revise el Plan de Entrenamiento y Ejercicios una vez al año
  - Mida el nivel de logro de objetivos del año pasado
    - Examine los éxitos y los retos
  - Fije nuevos objetivos
  - Redacte el plan para cumplir con los objetivos
  - Calcule necesidades logísticas para cumplir con los objetivos
  - Evalúe el riesgo para miembros

## Repita el proceso de planificación anualmente

Explique que 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 para los miembros



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-18

6-32

Verifique la comprensión.

**Antes de continuar, ¿hay alguna pregunta sobre cómo crear un plan de capacitación y ejercicio?**

### Actividad

**Proyecto del Plan del Programa:**  
Identifique posibles objetivos del Entrenamiento y los Ejercicios

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

**Propósito:** Esta actividad permite a los administradores de programa escribir ideas que puedan tener de posibles objetivos para su plan de capacitación y ejercicio.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Pida los participantes que se remitan a la sexta sección, *Capacitación y Ejercicios*. Deben escribir ideas para los objetivos en el plan de capacitación y ejercicios. Recuérdeles que estos objetivos deberán ser revisados y verificados con otras personas en el programa y la comunidad (voluntarios, patrocinadores, administradores de emergencias).



Guía del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-19

6-33

Si tiene poco tiempo, señale esta sección y solicite a los participantes que la completen por su cuenta.

### Resumen de la Unidad

- Ejercicios y Entrenamiento de CERT
- Adaptación del Entrenamiento Básico de CERT
- Manejo del Entrenamiento y los Ejercicios
- Plan de Entrenamiento y Ejercicios de CERT



Administrador del Programa CERT Unidad 6: Entrenamiento y Ejercicios

PM 6-20

6-34

Verifique la comprensión.

## RESUMEN DE LA UNIDAD

Diga a los participantes que 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 del CERT

**¿Tiene alguna pregunta sobre algo que se haya abordado en esta unidad?**

### Transición

La próxima unidad repasará las políticas y procedimientos, cuáles son necesarios y cómo crearlos..

[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]

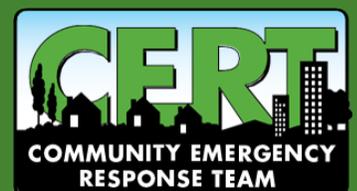


# Unidad 7: Administrador del programa del CERT Políticas y procedimientos

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



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

En esta unidad, los participantes aprenderán 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]

## ***Administrador del programa del CERT Unidad 7 Tabla de contenidos***

<b><i>Objetivos de la Unidad .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Alcance.....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Tiempos estimados de finalización .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Métodos de capacitación.....</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>Recursos requeridos .....</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>Equipo.....</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>Redacción de políticas y procedimientos .....</i></b>	<b><i>5</i></b>
Políticas.....	5
Procedimientos.....	5
Políticas y procedimientos del CERT.....	8

## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al final de esta unidad, los participantes podrán describir el papel de las políticas y procedimientos en la ejecución de un programa local del CERT. Los participantes también podrán:

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

## ALCANCE

Los temas que se tratarán en esta unidad son:

- Visión general de la unidad;
- Importancia de las políticas y procedimientos;
- Políticas y procedimientos del CERT;
- Recursos para la creación de políticas y procedimientos; y
- Resumen de la unidad.

## TIEMPOS ESTIMADOS DE FINALIZACIÓN

A continuación se muestra un plan de tiempos sugeridos para esta unidad en la **Tabla 7.1: Tiempos estimados de finalización**.

Tabla 7.1: Tiempos estimados de finalización

Actividad	Tiempo sugerido
Descripción general de la unidad	2 minutos
Importancia de las políticas y procedimientos	15 minutos
Políticas y procedimientos para el CERT	17 minutos
Recursos para crear políticas y procedimientos	20 minutos
Borrador de Plan del Programa: Creación de políticas y procedimientos	5 minutos
Resumen de la unidad	1 minuto
Total	1 hora

## **MÉTODOS DE CAPACITACIÓN**

El instructor comienza el debate sobre la importancia de las políticas y los procedimientos definiendo los dos términos y explicando que los términos a veces se usan indistintamente. El instructor explica que los Administradores de programa CERT no se deben centrar en los términos sino en los planes del programa y cómo las políticas y procedimientos actuarán en esos planes. Se provee orientación para redactar políticas y procedimientos. Los administradores de programas experimentados reciben sugerencias para evaluar la efectividad de las políticas y procedimientos.

Luego, el instructor y la clase revisan y debaten un cuadro que muestra las políticas y procedimientos clave que debe tener un programa del CERT y qué partes deben incluir.

El tema final son los recursos para encontrar y crear políticas y procedimientos. El instructor provee recursos que los administradores de programa deben revisar antes de crear políticas y procedimientos. El instructor brinda información detallada acerca de la creación de políticas y procedimientos que aborden la responsabilidad legal.

Los participantes escriben ideas en el Borrador del Plan del Programa sobre lo que necesitan investigar, con quién necesitan hablar y cualquier necesidad específica de su programa.

## **RECURSOS REQUERIDOS**

Se requieren los siguientes recursos para esta unidad:

- Guía del instructor del Administrador del programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para instructores)
- Manual del participante del Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para participantes)
- Diapositivas de Powerpoint 7-0 a 7-18

## **EQUIPO**

Para esta unidad se requiere el siguiente equipo:

- Una computadora con PowerPoint
- Un proyector de computadora y una pantalla
- Un atril y un bloc de hojas o pizarra
- Marcadores

## SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD



Diga que 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.

### Objetivos de la Unidad

Dé los objetivos de aprendizaje de la unidad.

Al final de esta unidad, los participantes podrán describir el papel de las políticas y procedimientos en la ejecución de un programa local del CERT. Los participantes también podrán:

- 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.



### Temas de la unidad

Diga que, para alcanzar los objetivos, esta unidad analizará los siguientes temas:

- Importancia de las políticas y procedimientos;
- Políticas y procedimientos para el CERT; y
- Recursos para la creación de políticas y procedimientos.



## SECCIÓN 2: IMPORTANCIA DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

### Importancia de las Políticas/Procedimientos

- Términos a veces usados de modo intercambiable
- Política
  - El plan de la acción que vincula la visión de la organización con las operaciones cotidianas
- Procedimiento
  - La serie de pasos que la organización tomará para implementar la política
  - Usado del mismo modo que “protocolo”



Centro de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-2

7-3

### Cosas Importantes que Recordar

- No se preocupe de las definiciones
- Punto fundamental: El Programas CERT debe tener claro **qué** planean hacer y **cómo** planean hacerlo
- Las políticas y los procedimientos son necesarios para que haya uniformidad en las operaciones cotidianas



Centro de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-2

7-4

### Téngalos por escrito

- Políticas y procedimientos son guías para el programa
  - Utilizados para las operaciones
  - Consultados cada vez que hay una pregunta
- Brindan orientación al personal y a los voluntarios sobre cómo realizar el trabajo de forma correcta



Centro de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-3

7-5

### Téngalos por escrito

- Las políticas y los procedimientos ayudan a reducir los malentendidos comunes
  - Definen roles y responsabilidades
  - Fijan límites



Centro de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-3

7-6

Diga a los participantes que hay dos términos que los administradores de programa escucharán. Estos son:

- Políticas; y
- Procedimientos.

Explique que los términos a veces se usan indistintamente y a veces es difícil diferenciarlos. Dé a los participantes las siguientes definiciones para aclaración.

- 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.

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

Diga a los participantes que NO se centren 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.

Diga que esos planes y pasos deben estar por escrito.

- Serán las pautas que el programa:
  - Usa para funcionar
  - Usa para responder a una pregunta
- Proveen 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.

Haga que los participantes se remitan a *Redacción de políticas y procedimientos* en el Manual del participante en el Manual del participante y en la siguiente página de la Guía del instructor.

## ***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

### Para los Gestores del Programa (PM, por sus siglas en inglés) de Experiencia

- Periódicamente pregúntese si las políticas y los procedimientos todavía satisfacen las necesidades del programa



Gerente de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7.4

Diga que los administradores de programa experimentados a veces deben preguntar: ¿las políticas y los procedimientos siguen satisfaciendo las necesidades del programa?

Dé algunas señales que sugieran que las políticas y procedimientos del programa deben revisarse y actualizarse.

- Un aumento en el número de lesiones u operaciones ineficaces del equipo.
- Preguntas adicionales sobre qué son operaciones normales o una sensación 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

### Signos

- Algunos signos de que la revisión y la actualización son necesarias
  - Aumento en el número de lesiones
  - Operaciones inefectivas del equipo
  - Más preguntas sobre las operaciones normales
  - Sensación de confusión general
  - Rendimiento irregular de los miembros de CERT
  - Aumento en los niveles de estrés de los miembros de CERT
  - Quejas sobre mal desempeño



Gerente de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7.4

Explique que el programa determina el formato de las políticas y procedimientos. Ya sea que se coloquen en un solo documento o se tengan por separado, deben estar bien redactados y completos.

### Formato

- Determinados por el programa
  - Un documento con todas las políticas
  - Cada política es un documento separado
- Debe estar bien escrito y completo



Gerente de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7.4

Remita a los participantes al ejemplo de políticas y procedimientos al final de la unidad en la sección "Materiales adicionales".

**Antes pasar a hablar de las políticas y los procedimientos que se deben crear, ¿hay algo que los administradores de programas experimentados quieran agregar sobre la importancia de las políticas y los procedimientos?**

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

## SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CERT

### Políticas/Procedimientos de CERT

- Con la experiencia de los años, los Gestores del Programa han identificado políticas y procedimientos clave que el programa CERT necesita para operar sin tropiezos y con eficiencia.
- Véase Políticas y Procedimientos de CERT



Director de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-5

7-10

Diga que, 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.

Haga que los participantes se remitan a *Políticas y procedimientos del CERT* en el Manual del participante en el Manual del participante y en la siguiente página de la Guía del instructor.

Revise y comente las dos primeras columnas con los participantes, Política/Procedimiento y Elementos para incluir. Diga que hablará sobre la tercera columna, Recursos de desarrollo, más adelante.

A medida que usted y la clase repasen cada política en la tabla, solicite a los Administradores de programa experimentados que agreguen cualquier pensamiento que puedan tener.

## Políticas y procedimientos del CERT

Remítase a la **Tabla 42: Políticas y procedimientos del CERT** en las siguientes páginas.

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>
<b>Capacitación y educación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación: inscripción, plan de capacitación y ejercicios, evaluación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa nacional CERT</li> <li>• Programa local CERT</li> <li>• Agencia patrocinadora</li> </ul>

Política/Procedimiento	Elementos a incluir	Recursos de desarrollo
	<ul style="list-style-type: none"> <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>	
<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>
<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>

Política/Procedimiento	Elementos a incluir	Recursos de desarrollo
<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 cancelación</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>
<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>

Política/Procedimiento	Elementos a incluir	Recursos de desarrollo
<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

### Recursos de desarrollo

- No se pueden crear políticas y procedimientos de CERT en el vacío
- Se debe incorporar el aporte de la agencia patrocinante y de los socios
- Necesidad de ser consecuente con:
  - Las necesidades y procedimientos de la agencia que patrocina agencia
  - EOP o CEMP
  - Estatutos y regulaciones estatales y locales



Guía del Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-9

7-11

Diga que no se pueden crear políticas y procedimientos de CERT en el vacío. Deben considerar los aportes de la agencia patrocinadora del programa y los socios operativos para que todos los socios trabajen bien juntos. Necesitan cumplir con:

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

### Responsabilidad legal

Recuerde a los participantes que la responsabilidad legal se ha mencionado anteriormente.

Diga que un área de política particularmente importante para un programa del CERT es la responsabilidad legal. Existen riesgos que conlleva tomar la capacitación básica del CERT y otra capacitación, y el ser miembro del 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.

### Responsabilidad

- Los riesgos que conlleva recibir el Entrenamiento Básico de CERT y el hecho de ser miembro de CERT
  - El entrenamiento de CERT y el Programa CERT requieren actividad física; con la posibilidad de sufrir lesiones personales
  - La participación en un CERT puede llevar a encontrarse en situaciones potencialmente peligrosas
  - Los miembros de CERT deben responder solamente dentro del ámbito de su entrenamiento



Guía del Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-9

7-12

### Pautas para la Reducción de la Responsabilidad

- La reducción de la responsabilidad durante el entrenamiento, los ejercicios y la activación deben ser la preocupación principal del Gestor del Programa
  - Mantenga la seguridad en primer lugar, cualquiera que sea la actividad de CERT
  - Infórmese sobre los requisitos reglamentarios para los voluntarios en su estado.
  - Consulte la Guía sobre la Responsabilidad de CERT <https://www.fema.gov/medialibrary/assets/documents/28051>



Guía del Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-9

7-13

Explique que reducir la responsabilidad legal durante el entrenamiento, los ejercicios y la activación debería ser una de las principales preocupaciones de cada Administrador de programa.

Ofrezca los siguientes consejos para los Administradores de programa.

- 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. Los Administradores de programa deben hacer algunas investigaciones para asegurarse de que el programa cumpla con los requisitos.
- Visite la Guía de responsabilidad legal del 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 de Legal Information Institute, Colección de Códigos de EE. UU., Limitación de la responsabilidad legal para voluntarios en <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/42/14503>.

#### Más Pautas

• Consulte el sitio web del Instituto de Información Legal, Recopilación de Códigos, Limitación de Responsabilidad de los Voluntarios en: <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/42/14503>



Centro de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-9

7-14

Enfatizar este punto.

Remita a los participantes al documento Responsabilidad legal del Cuerpo de Ciudadanos/Equipo de Respuesta a Emergencias Comunitarias (CERT), que se encuentra al final de la 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.

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

Diga a los participantes que, 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 legal o un acuerdo eximente de responsabilidad.

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

**¿Hay algo que los Administradores de programas experimentados quieran agregar sobre cómo abordar la gestión de riesgos y las preocupaciones de responsabilidad legal, particularmente en términos de políticas y procedimientos?**

## Dónde encontrar las políticas y procedimientos

Explique que, si bien las políticas y los procedimientos son esenciales, no es necesario hacerlos desde cero. Existen muchos documentos hechos en otro programa del CERT o en alguno de los grupos que tiene autoridad sobre el programa del CERT.

Pregunte a los administradores de programa experimentados:

**¿Dónde ha encontrado políticas o procedimientos de ejemplo o reales para usar cuando estaba creando los de su programa?**

Anime a los Administradores de programa, tanto nuevos como experimentados, a hablar con otros en la clase sobre cómo compartir sus políticas y procedimientos.

## Actividad: Borrador del Plan del Programa – Crear políticas y procedimientos

**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes escribir ideas para crear políticas y procedimientos para su propio programa.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Pida a los participantes que por su cuenta escriban sus 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).

### Encontrar Políticas y procedimientos

- No tienen que ser hechos desde el principio
- Muchos ya existen en otro programa CERT o en una de las entidades que tiene la autoridad sobre los Programas CERT



Guía del Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-10

7-15

### ¿Cuál es su opinión?

- **Gestores de Programa de Experiencia** ¿Dónde ha encontrado ejemplos o políticas y procedimientos establecidos para usarlos cuando creó los de su programa?



Guía del Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-10

7-15

### Actividad

Proyecto del Plan del Programa:  
Crear Políticas y Procedimientos



Guía del Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-10

7-17

## RESUMEN DE LA UNIDAD

### Resumen de la Unidad

- Importancia de las Políticas y Procedimientos
- Políticas y Procedimientos de CERT
- Recursos para Crear Políticas y Procedimientos



Guía de Programa CERT Unidad 7: Políticas y Procedimientos

PM 7-11

7-15

Verifique la comprensión.

Diga a los participantes que 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

**¿Tiene alguna pregunta sobre algo que se haya abordado en esta unidad?**

### Transición

La siguiente unidad abordará cómo evaluar un programa del CERT.



# 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)]

## **Papel 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)
  - Υ Evaluación de daños para hacer operaciones livianas de búsqueda y rescate
  - Υ Extinción de incendios pequeños
  - Υ Apoyo logístico
  - Υ Operaciones médicas en desastres
  - Υ Comunicaciones y coordinación
  - Υ Documentación
  - Υ Personal de EOC
- Ejercicios de capacitación en operaciones que no son desastres
  - Υ Educación pública y extensión
  - Υ Asistir a las organizaciones participantes
  - Υ 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 instrucción

## 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

---

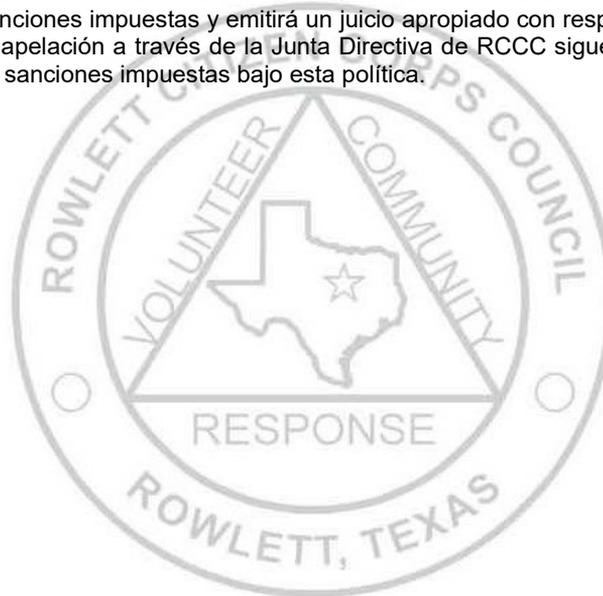
**Política de uniformes del CERT 08-117**

---

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/newCERTZt3-4.htm>)
  - e. Durante la capacitación-instructores
  - f. Durante la capacitación-estudiantes
  - g. Durante la capacitación-Salón/Área de ejercicios
  - h. Durante la capacitación- Materiales
  - i. Durante los ejercicios
  - j. 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.*

## **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 eficientemente 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

**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 esguinches 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 indemne 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



# Unidad 8: Administrador del programa del CERT Evaluación del programa

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 8: Administrador del programa del CERT Evaluación del programa

En esta unidad, los participantes aprenderán 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]

## ***Administrador del Programa del CERT Unidad 8 Tabla de contenidos***

<b><i>Objetivos de la Unidad .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Alcance.....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Tiempos estimados de finalización .....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Métodos de capacitación.....</i></b>	<b><i>1</i></b>
<b><i>Recursos requeridos .....</i></b>	<b><i>2</i></b>
<b><i>Equipo.....</i></b>	<b><i>2</i></b>

## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al finalizar esta unidad, los participantes podrán desarrollar un proceso para evaluar un programa local del CERT. Los participantes también podrán:

- Explicar qué es la evaluación del programa;
- Describir las razones para evaluar un programa;
- Enumerar los pasos para evaluar diferentes partes del programa; y
- Conocer las características de un informe de programa.

## ALCANCE

Esta unidad abordará los siguientes temas:

- Visión general de la unidad;
- Qué es la evaluación del programa;
- Por qué hacer la evaluación del programa;
- Cómo hacer la evaluación del programa;
- Informe del programa; y
- Resumen de la unidad.

## TIEMPOS ESTIMADOS DE FINALIZACIÓN

A continuación se muestra un plan de tiempos sugeridos para esta unidad en la **Tabla 8.1: Tiempos estimados de finalización**.

Tabla 8.1: Tiempos estimados de finalización

Actividad	Tiempo sugerido
Descripción general de la unidad	1 minuto
Qué es la evaluación del programa	4 minutos
Por qué hacer la Evaluación del Programa	4 minutos
Cómo hacer la Evaluación del Programa	40 minutos
Informe del programa	10 minutos
Resumen de la unidad	1 minuto
Total	1 hora

## MÉTODOS DE CAPACITACIÓN

El instructor comienza dirigiendo una charla sobre qué es la evaluación del programa y resume la conversación dando las tres preguntas que se hacen y responden durante la evaluación del programa del CERT.

A continuación, el instructor repasa las razones por las cuales es importante que los Administradores de programa del CERT realicen evaluaciones del programa.

En la tercera parte de la unidad, el instructor habla sobre los cuatro pasos para hacer una evaluación del programa.

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 obtiene y decida los siguientes pasos a seguir.

El instructor y la clase usan un ejemplo de objetivo para ver cómo crear una estrategia para obtener información.

La unidad termina hablando acerca de las características de un buen Informe del programa.

## **RECURSOS REQUERIDOS**

Se requieren los siguientes recursos para esta unidad:

- Guía del instructor del Administrador del programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para instructores)
- Manual del participante del Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para participantes)
- Diapositivas de Powerpoint 8-0 a 8-17

## **EQUIPO**

Para esta unidad se requiere el siguiente equipo:

- Una computadora con PowerPoint
- Un proyector de computadora y una pantalla
- Un atril y un bloc de hojas o pizarra
- Marcadores

## SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD GESTOR DEL PROGRAMA CERT



Diga que un programa del CERT debe tener un proceso para evaluar y hacer seguimiento a su 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:

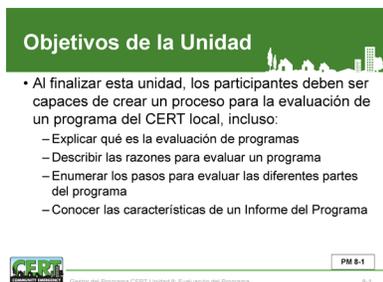
- La importancia de evaluar un programa del CERT;
- Qué evaluar en un programa del CERT y cómo;
- Los pasos para hacer una evaluación del programa; y
- Creación de un informe del programa.

### Objetivos de la Unidad

Dé los objetivos de aprendizaje de la unidad.

Al finalizar esta unidad, los participantes podrán desarrollar un proceso para evaluar un programa local del CERT, incluyendo Los participantes también podrán:

- Explicar qué es la evaluación del programa;
- Describir las razones para evaluar un programa;
- Enumerar los pasos para evaluar diferentes partes del programa; y
- Conocer las características de un informe de programa.



### Temas de la unidad

Diga que esta unidad analizará los siguientes temas:

- Qué es la evaluación del programa;
- Por qué hacer la evaluación del programa;
- Cómo hacer la evaluación del programa; y un
- Informe del programa



## SECCIÓN 2: EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

**Evaluación del Programa**

- ¿Qué ocurre durante una evaluación del programa?
  - La evaluación del programa es un proceso continuo en el que se formulan las siguientes tres preguntas (y respuestas):
    - ¿Qué estamos haciendo ahora?
    - ¿Qué tan bien lo estamos haciendo?
    - ¿Tenemos que hacer algo diferente? Si es así, ¿qué?
  - Anotar los resultados del Informe del Programa

 PM 8-2

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta. Anote las respuestas en un papelógrafo.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

**Metas y Objetivos – Unidad 2**

- Los objetivos especifican las actividades mediante las que se cumple con el objetivo
- Durante la evaluación del programa, el Gestor del Programa tiene que entender:
  - Qué tanto el programa está cumpliendo con los objetivos
  - Que correcciones, si alguna, son necesarias

 PM 8-2

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna pregunta.

Diga a los participantes que el primer paso es acordar qué es la evaluación del programa.

Pregunte:

### ¿Qué pasa durante la evaluación del programa?

Reanude el debate diciendo que 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 evaluación nunca termina. La creación de un programa del CERT es el primer paso para un administrador de programas. La evaluación del programa es un proceso continuo.

Recuerde a los participantes el debate acerca del establecimiento de metas y objetivos que se llevó a cabo 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, el Administrador del programa necesita determinar qué tan bien el programa está cumpliendo 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

### ¿Por qué evaluar el rendimiento?

- Con la evaluación se asegura que las operaciones cotidianas sean consecuentes
- Preguntando “¿Qué tan bien lo hacemos?”, el Gestor del Programa:
  - Estudia los logros del programa
  - Se asegura de que los logros cumplan con los estándares fijados por el programa



Gestor del Programa CERT Unidad 8: Evaluación del Programa

PM 8-3

Diga a los participantes que una razón por la cual la evaluación del programa se realiza sin parar es para asegurarse de que las operaciones diarias sean consistentes. Al preguntar “¿Qué tan bien lo estamos haciendo?”, el Administrador del programa está estudiando los logros del programa y asegurándose de que cumplan con los estándares que el programa ha establecido.

### ¿Por qué mantener Control del Programa?

- Con la evaluación se reafirma a los funcionarios del estado y los funcionarios locales que los voluntarios están bien entrenados y supervisados
  - La evaluación reduce y maneja los casos de acciones de voluntarios independientes o no dirigidos
- Mediante la pregunta “¿Tenemos que hacer algo de forma diferente?” el Gestor del Programa puede hacer los ajustes que sean necesarios



Gestor del Programa CERT Unidad 8: Evaluación del Programa

PM 8-3

Explique que otra razón igualmente importante para la evaluación del programa es aliviar cualquier preocupación de los funcionarios estatales o locales en relación a la capacitación que recibieron los voluntarios en el programa del CERT o a si están actuando sin dirección o fuera de las pautas del programa.

Recuerde a los participantes que solo se necesitan unos pocos incidentes problemáticos para dañar la credibilidad del programa del CERT y crear preocupaciones sobre la capacitación de los voluntarios.

Diga a los participantes que la evaluación periódica del programa mantiene al programa bajo control y permite que un Administrador de Programa reduzca y maneje los tiempos en que los voluntarios actúan de manera independiente o sin dirección. También permite que el programa sea ajustado según sea necesario.

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

**Antes de pasar a hablar acerca de cómo y qué evaluar, pregunte si hay Administradores de programa experimentados que quieran agregar algo sobre la importancia de la evaluación del programa.**

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta. Anote las respuestas en un papelógrafo.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna pregunta.

## SECCIÓN 4: CÓMO REALIZAR LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Diga que ahora que los participantes entienden qué es la evaluación del programa y por qué se hace, el siguiente paso es abordar cómo hacerlo.

Recuerde a los participantes que el proceso para realizar 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

#1: ¿Qué desea aprender?

¿Qué tan bien Cumplimos con Nuestros Objetivos?

PM 8-4

Comience diciendo que, dado que el programa del CERT depende en gran medida de que el Administrador del programa pueda establecer metas y objetivos claros y definidos, tiene más sentido evaluar el programa del CERT determinando si se están cumpliendo esos objetivos.

Repase rápidamente las cinco partes de un objetivo efectivo.

Pregunte:

#### ¿Qué elementos hacen un objetivo efectivo?

Reanude el debate revisando el concepto SMART - un acrónimo que describe un objetivo efectivo.

- Específicos
- Medibles
- Alcanzables
- Relevantes
- Con límite de tiempo

Objetivos SMART (acrónimo en inglés de "Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes, Sujetos a un plazo")

- ¿Qué elementos son los que hacen un objetivo efectivo? Que sean:
  - Específicos
  - Medibles
  - Alcanzables
  - Relevantes
  - Sujetos a un plazo

PM 8-4

Explique que durante una evaluación del programa, el Administrador del programa está tratando de averiguar si el programa cumplió con la parte "alcanzable". ¿Hicimos lo que nos propusimos hacer?

Diga:

**Piense en su propio programa del CERT. ¿Cuáles son algunos elementos específicos del programa que deberían ser evaluados?**

**Elementos de programa**

- Piense en su propio programa CERT
- ¿Cuáles son algunos elementos específicos del programa que deben ser evaluados?
  - Entrenamiento Básico de CERT
  - Otro entrenamiento
  - Programa: voluntarios, recursos, financiamiento
  - Ejercicios y simulacros hechos
  - Actividades de la comunidad
  - Socios de CERT que apoyan el programa



PM 8-4

Reanude el debate dando estos ejemplos de elementos importantes a evaluar en un programa del CERT:

- Capacitación básica del CERT
- Otra capacitación
- Programa - voluntarios, recursos, financiamiento
- Ejercicios y simulacros hechos
- Actividades de la comunidad
- Asociaciones del CERT creadas para apoyar el programa

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta. Anote las respuestas en un papelógrafo.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna pregunta.

Antes de continuar con los ejercicios, pregunte a los participantes si tienen alguna pregunta acerca de la capacitación del CERT.

Pregunte si hay alguna pregunta sobre los elementos de un programa CERT que deben ser evaluados.

## Paso 2: Crear una estrategia para obtener la información

Diga a los participantes que ahora que han decidido qué necesitan aprender, el siguiente paso es idear una estrategia para obtener la información. La estrategia debe incluir respuestas a estas preguntas:

- ¿Quién necesita que se recopile la información?
- ¿Qué tipos de datos se necesitan?
- ¿Dónde se encontrarán los datos?

**#2: Crear una Estrategia para Obtener Información**

**Ejemplo de Objetivo**  
Apoyar los esfuerzos de la seguridad pública de la comunidad ofreciendo la ayuda de los miembros de CERT cuando lo soliciten

- ¿Quién necesita la información recolectada?
- ¿Qué tipos de datos son necesarios?
- ¿Dónde se encontrarán?



PM 8-4

### ¿Quién necesita la información que se recopila?

Recuerde a los Administradores de programa que cada programa tiene socios e interesados que querrán saber cómo se está desempeñando el programa.

Para este objetivo, la información recopilada se podría dar:

- Agencia patrocinadora;
- Voluntarios;
- Público en general; y
- Fuentes de financiamiento.

Haga el proceso junto a los participantes utilizando el ejemplo de objetivo en la diapositiva como un ejemplo de lo que desea aprender.

¿Cumplimos este objetivo?

“Apoyar los esfuerzos de seguridad pública de una comunidad, proporcionando miembros del CERT cada vez que lo soliciten”.

### ¿Qué tipos de datos se necesitan?

Explique que 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.

Explique que los datos cualitativos incluyen comentarios, historias, testimonios y observaciones.

Explique que los datos cuantitativos son todo lo demás.  
Por ejemplo:

- Números
- Puntajes
- Posiciones
- Respuestas sí o no a preguntas específicas

Para este objetivo, los datos cuantitativos son el número de solicitudes y el grado en que respondió el programa del CERT.

Para este objetivo, los datos cualitativos pueden ser historias sobre la experiencia (p.ej., lo que significaba para un ciudadano mayor tener instalado un detector de humo).

### **¿Dónde se encontrarán los datos?**

Recuerde a los participantes que 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.

Para este objetivo, los números (los datos cuantitativos) se encontrarán en sus registros. Para obtener datos cualitativos, los gerentes de programa deben hablar con los voluntarios después de los eventos de seguridad pública y anotar las observaciones y las buenas historias.

Haga que los participantes consulten la *Lista de verificación de planificación para una evaluación* en el Manual del participante.

Explique que la lista de verificación tiene preguntas que ayudarán al Administrador de Programa a crear una estrategia de evaluación.

### **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 el programa del CERT para alcanzar sus objetivos establecidos?

- ¿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 gestión 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 le está permitiendo alcanzar sus objetivos

#### Actividad

Determinación de si el rendimiento de su programa cumple sus objetivos



Centro del Programa CERT Unidad 8: Evaluación del Programa

PM 8-6

8-12

**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes crear formas específicas de evaluar diferentes partes del programa del CERT en función de sus metas/objetivos reales.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

#### Parte 1:

1. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor.
2. Haga que cada persona revise su meta general del programa y uno o dos de los objetivos específicos creados anteriormente (en la Sección 1. Objetivos del programa).

Es posible que no haya tiempo para que todos los participantes compartan sus hallazgos individuales. Puede modificar las instrucciones para limitar los resultados de los informes a un hallazgo por tabla.

3. Si es necesario, permita cinco minutos para que las personas creen un objetivo. Los objetivos deben ser SMART: específicos, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo.

### Parte 2:

4. Divida a los participantes en grupos pequeños (p.ej., grupos de mesa, grupos de tres a cuatro participantes).
5. Indique a los grupos que tendrán 20 minutos para que 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 ideas en su Borrador del Plan del Programa.
6. Permita 15 minutos para terminar la actividad. Haga que cada grupo presente sus respuestas. Use las respuestas de cada grupo para comenzar el debate de todo el grupo sobre la efectividad de las estrategias de evaluación que desarrollaron en base a los objetivos.

Pregunte a los participantes si tienen alguna pregunta acerca de la actividad antes de pasar al siguiente tema.

## Paso 3: Obtener la información

Este paso se explica por sí mismo.

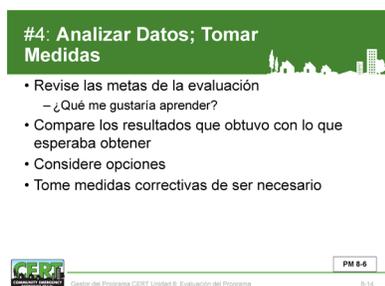


## Paso 4: Analizar la información y decidir sobre los próximos pasos

### Análisis de datos

Diga a los participantes que cuando analizan los datos, siempre deben comenzar por revisar sus objetivos de evaluación (es decir, el motivo de la evaluación del programa). Esto los ayudará a organizar sus datos y enfocar sus resultados, análisis y conclusiones.

Por ejemplo, si un participante quisiera mejorar su programa encontrando sus fortalezas y debilidades, podría organizar los datos en fortalezas del programa, debilidades del programa e ideas para mejorar el programa.



Diga a los participantes que comparen los resultados que obtuvieron con lo que esperaban obtener.

### *Considerar opciones*

Ejemplo: Volver al ejemplo de objetivo:

“Apoyar los esfuerzos de seguridad pública de una comunidad, proporcionando miembros del CERT cada vez que lo soliciten”.

Explique que el segundo paso para tomar acción es considerar las:

- 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 tienen para aplicar esas sugerencias.

### *Tome medidas correctivas si fuese necesario*

Explique que si los resultados muestran que se necesitan cambios, se tiene que hacer 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).

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

**¿Qué otras cosas agregarían los Administradores de programa experimentados acerca de tomar medidas correctivas?**

## SECCIÓN 5: INFORME DEL PROGRAMA

### Reporte de los resultados de la evaluación

#### Informe del Programa

- El Informe del Programa registra los resultados de la evaluación del programa
  - Justifique sus conclusiones o sugerencias usando los resultados de los datos obtenidos
  - Convierta las sugerencias en planes de acción específicos: a quién, qué, cuándo, cómo, y cualquier otro detalle de la “necesidad de conocer”
  - El nivel y el alcance del contenido dependen de quien obtenga el informe
    - Esté consciente de las audiencias a quienes se dirige
  - Mantener el Informe del Programa Breve



Center de Programa CERT Unidad 8: Evaluación de Programa

PM 8-8

8-12

Diga a los participantes que el Administrador del programa es responsable de asegurarse de que los resultados de la evaluación del programa se registren y compartan correctamente. Esto se hace usando el informe del programa.

Señale algunas cosas a 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.

Comience un debate en la clase en base a esta pregunta.

**¿Qué otras cosas agregarían los Administradores de programa experimentados acerca de los contenidos del informe del programa?**

### Actividad: Creación de un informe del programa

#### Actividad

Creación de un Informe del Programa



Center de Programa CERT Unidad 8: Evaluación de Programa

PM 8-8

8-12

**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes practicar las formas correctas de compartir los resultados de la evaluación del programa con diferentes audiencias.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Divida la clase en cuatro grupos pequeños.
2. Asigne una audiencia objetivo diferente a cada grupo pequeño:
  - Agencia patrocinadora;
  - voluntarios del CERT;
  - Administradores locales de emergencias; y

- Público en general; y
- 3. Haga que los participantes recurran a *Creación de un informe del programa* en el Manual del participante.
- 4. Repase las instrucciones.
- 5. Escenario: Ha tenido un año exitoso. Desea informar a su audiencia asignada acerca de la capacitación básica del CERT que impartió.
- 6. Responda las preguntas de su audiencia asignada.
- 7. Tiene 10 minutos.
- 8. Presentará su plan a todo el grupo.

A medida que los grupos pequeños van exponiendo su trabajo, apunte las ideas para el beneficio de todos.

**Sesión de reflexión:** Felicite a los grupos pequeños por su trabajo. Señale las diferentes estrategias que se usaron. Recuerde a los participantes que cada comunicación es una oportunidad para promover el programa.

### Creación de un informe del programa

**Escenario:** Su programa ha tenido un año exitoso. Desea contarle a \_\_\_\_\_ (su audiencia asignada) acerca de la capacitación básica del CERT que impartió.

1. ¿Qué quiere o necesita lograr con este informe?
  - Respuesta: Dependiendo de la audiencia, el objetivo será uno o todos estos: informar, impresionar o justificar.
2. ¿Cuántos detalles necesita incluir? Dar ejemplos.
  - Respuesta: La cantidad de detalles variará según el objetivo.
3. ¿Cómo podría o debería ser organizado el informe? ¿Por qué?
  - Respuesta: El formato variará según la audiencia y el objetivo. Por ejemplo, un informe dirigido a la agencia patrocinadora debe ser bastante formal. El informe a los voluntarios se puede entregar en formato de boletín. El informe dirigido al Administrador de emergencias debe ser sencillo. La información dirigida al público debe ser breve y clara y debe tener gráficos e historias de interés humano.

## RESUMEN DE LA UNIDAD

### Resumen de la Unidad

- La importancia de evaluar el programa CERT
- Qué evaluar en un programa CERT y cómo hacerlo
- Creación del Informe del Programa



Guía del Programa CERT Unidad 8: Evaluación del Programa

PM 8-9

8-17

Verifique la comprensión.

Diga a los participantes que 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.

**¿Tiene alguna pregunta sobre algo que se haya abordado en esta unidad?**

### Transición

La siguiente unidad abordará cómo mantener funcionando un programa del CERT.



# Unidad 9: Administrador del programa del CERT Mantener su programa en marcha

Guía del instructor



FEMA



[Esta página se dejó en blanco  
intencionalmente]



## Unidad 9: Administrador del programa del CERT Mantener su programa en marcha

En esta unidad, los participantes aprenderán 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]

## ***Administrador del Programa del CERT Unidad 9 Tabla de contenidos***

<b><i>Administrador del Programa del CERT Unidad 9 Tabla de contenidos</i></b> .....	<b>1</b>
<b>Objetivos de la Unidad</b> .....	<b>1</b>
<b>Alcance</b> .....	<b>1</b>
<b>Tiempo estimado de finalización</b> .....	<b>1</b>
<b>Métodos de capacitación</b> .....	<b>2</b>
<b>Recursos requeridos</b> .....	<b>2</b>
<b>Equipo</b> .....	<b>2</b>
<b>Preparación</b> .....	<b>2</b>
Matriz de mantenimiento del programa.....	11

## OBJETIVOS DE LA UNIDAD

Al finalizar esta unidad, los participantes serán capaces de describir cómo mantener un programa CERT local. Los participantes también podrán:

- 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.

## ALCANCE

Esta unidad abordará los siguientes temas:

- Visión general de la unidad;
- Habilidades y capacidades esenciales;
- Mantener el programa en operación; y
- Resumen de la unidad.

## TIEMPO ESTIMADO DE FINALIZACIÓN

A continuación se muestra un plan de tiempos sugeridos para esta unidad en la **Tabla 9.1: Tiempos estimados de finalización**.

Tabla 9.1: Tiempos estimados de finalización

Actividad	Tiempo sugerido
Descripción general de la unidad	2 minutos
Habilidades y capacidades esenciales	27 minutos
Borrador de Plan del Programa: Mis objetivos de desarrollo	5 minutos
Mantener el Programa en Operación	25 minutos
Resumen de la unidad	1 minuto
Total	1 hora

## **MÉTODOS DE CAPACITACIÓN**

El instructor comienza el debate de la unidad repasando las habilidades y capacidades esenciales que el Administrador del programa debe tener (o tratar de mejorar en sí mismo) para ejecutar y mantener el programa del CERT.

A continuación, el instructor explica los cinco elementos críticos en los que los Administradores de Programa del CERT deben enfocarse para mantener su programa saludable y práctico a largo plazo.

Por último, los Administradores de programa tienen la oportunidad de trabajar juntos para crear una matriz de mantenimiento de programas con consejos y técnicas clave que se necesitan para apoyar cada uno de los elementos críticos, de manera que puedan mantener sus programas.

## **RECURSOS REQUERIDOS**

Se requieren los siguientes recursos para esta unidad:

- Guía del instructor del Administrador del programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para instructores)
- Manual del participante del Administrador del Programa del Equipo Comunitario de Respuesta a Emergencias (para participantes)
- Diapositivas de Powerpoint 9-0 a 9-18

## **EQUIPO**

Para esta unidad se requiere el siguiente equipo:

- Una computadora con PowerPoint
- Un proyector de computadora y una pantalla;
- Un atril y un bloc de hojas o pizarra; y
- Marcadores

## **PREPARACIÓN**

Prepare con anticipación un papelógrafo para usar en la actividad de la Matriz de mantenimiento del programa. Escriba cada uno de los cinco elementos críticos del mantenimiento del programa en la parte superior del papelógrafo (o pizarra).

## SECCIÓN 1: RESUMEN DE LA UNIDAD



Diga a los participantes que un programa CERT sostenible debe tener un administrador de programa fuerte que esté capacitado y sea capaz de pensar en las necesidades 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
- El uso de una matriz de mantenimiento del programa para encontrar actividades que apoyan el mantenimiento del programa.

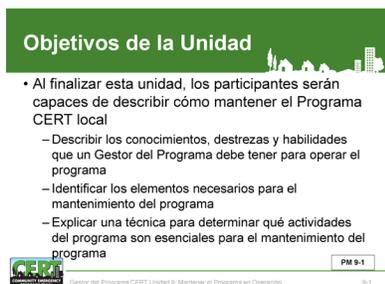
### Objetivos de la unidad

Dé los objetivos de aprendizaje de la unidad.

Al finalizar esta unidad, los participantes serán capaces de describir cómo mantener un programa CERT local.

Los participantes también podrán:

- 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.



### Temas de la unidad

Diga que, para alcanzar los objetivos, esta unidad analizará los siguientes temas:

- Habilidades y capacidades esenciales; y
- Mantener un programa vivo.



## SECCIÓN 2: HABILIDADES Y CAPACIDADES ESENCIALES

### ¿Quiénes son los Gestores del Programa?

- Dos tipos de personas inician los Programas CERT:
  - Los simpatizantes que miran hacia adelante
  - La gente a quien se le dijo que inicie un programa



Director del Programa CERT Unidad 9: Mantener el Programa en Operación

PM 9-2

9-3

### ¿Quiénes son los Administradores de programa?

Diga a los participantes que hay dos tipos de personas que inician un programa del CERT:

- Los simpatizantes que miran hacia adelante
- Personas a quienes se les ha indicado que comiencen un programa

Explique que, aunque tomaron el trabajo por diferentes razones, ambos pueden terminar siendo campeones del programa.

Pregunte:

**Si comenzó su programa del CERT o planea comenzar un programa, ¿Cuál de las siguientes opciones lo describe mejor?**

- Creyó en la idea y quiso ayudar a crear un programa.
- Se le dio el trabajo de comenzar un programa del CERT junto con otras tareas.

Reanude el debate enfatizando que iniciar un programa del CERT es solo una parte del trabajo. Una vez que el programa ha empezado, comienza el verdadero desafío: mantener el programa en marcha y asegurarse de que sea efectivo y se mantenga fuerte y práctico.

### ¿Cuál es su opinión?

- Si ha iniciado su programa CERT o está planeando iniciar un programa, ¿qué tipo lo describe mejor a usted?
  - Usted creyó en la idea y quiso ayudar a crear un programa
  - Se le asignó la tarea de iniciar un programa CERT junto con otras asignaciones



Director del Programa CERT Unidad 9: Mantener el Programa en Operación

PM 9-2

9-4

No está en busca de las respuestas de individuos, lo que busca es que los participantes consideren sus propios motivos para comenzar un programa del CERT.

### El Reto

- Mantener el Programa en Operación
- Asegurarse de que el programa sea efectivo y permanezca siendo sólido y práctico



Director del Programa CERT Unidad 9: Mantener el Programa en Operación

PM 9-2

9-5

**Información importante que hay que conocer**

- **Cómo hacer lo siguiente:**
  - Manejar a los voluntarios
  - Usar voluntarios independientemente de sus habilidades
  - Promover el programa en la comunidad, con los medios de comunicación, funcionarios electos, patrocinadores potenciales y otros
  - Promover el uso de voluntarios entre los veteranos de la policía y los jefes de bomberos
  - Manejar el compromiso dentro de los plazos y la cantidad de recursos a utilizar para operar un programa exitoso



**Información importante que hay que conocer**

- **Cómo:**
  - Manejar los problemas y aspectos legales
  - Demostrar el valor del programa
  - Obtener el apoyo de parte de los funcionarios elegidos para las actividades del programa
  - Definir el rol de su programa CERT dentro del plan de operaciones de emergencia específico de su comunidad



Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta y registre las respuestas. Las respuestas pueden incluir:

- Fuentes de financiamiento
- Administración de datos;
- Administración de equipos y necesidades;
- Preparación y respuesta de auditorías;
- Entrenamiento; y
- Cómo ver el contexto general.

**Los Requisitos Varían**

- **Varía según:**
  - La comunidad
  - La región



**¿Cuál es su opinión?**

- **¿Qué más añadiría a la lista que acabamos de revisar?**



Dígasles a los participantes que hay ciertas cosas que una persona 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 la cancelación.
- **Cómo usar voluntarios sin importar cuáles sean sus habilidades y destrezas.**
- **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 de tiempo y los recursos necesarios para ejecutar un programa exitoso** (ya sea que su cargo en el CERT lo esté empleando 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 el apoyo de los funcionarios electos para las actividades del programa** (como dar crédito para la capacitación del 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.**

Explique que esta lista no está completa de ninguna manera. Variará según la comunidad y/o la región donde exista el programa del CERT.

Pregunte:

**¿Qué más agregaría a esta lista?**

**Habilidades del Gestor del Programa**

- Los Gestores del Programa con experiencia entienden que:
  - Ser Gestor del Programa es gratificante
  - Ser Gestor del Programa no es fácil
- Los Gestores del Programa necesitan una caja de herramientas de habilidades para cumplir con las responsabilidades de su trabajo



**Habilidades y Capacidades**

- ¿Cuáles son las habilidades y capacidades concretas que el Gestor del Programa tiene que tener?
  - Tacto
  - Conocedor de la política y habilidoso
  - Pasión
  - Flexibilidad
  - Habilidades de mando
  - Capacidad para hablar público
  - Capacidad para motivar
  - Honradez, confiabilidad



Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta. Anote las respuestas en un papelógrafo.

Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Asegúrese de que la lista incluya los elementos de la diapositiva que viene a

**Habilidades y capacidades**

- Habilidades y capacidades concretas que el Gestor del Programa tiene que tener:
  - Capacidad de estar relajado bajo presión
  - Habilidades organizativas según el protocolo de intervención selectiva en caso de emergencia
  - Compromiso/dedicación
  - Habilidades de buena comunicación
  - Alto nivel de energías
  - Concepto de equipo
  - Capacidad de planear y escribir



Esta diapositiva es animada. El primer clic muestra la pregunta. El segundo clic muestra las respuestas.

Antes de continuar, pregunte a los participantes si tienen alguna pregunta.

**Habilidades que necesita el administrador del programa**

Dígalos a los participantes que los Administradores de programa con experiencia entienden que ser un Administrador de 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.

Pregunte:

**¿Cuáles son las habilidades y capacidades concretas que el Administrador de programa debe que tener?**

Reanude el debate diciéndole a los participantes que 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 habilidades de comunicación;
- Alto nivel de energía;
- Concepto de equipo; y
- Habilidad para planificar y escribir.

**Ejercicio: Borrador de plan de grupo y programa - Mis metas de desarrollo**

Recuerde a los participantes que ser Administrador de programa es gratificante y desafiante. Los participantes deben descubrir cuáles son sus puntos fuertes y dónde deben adquirir más habilidades y capacidades, qué deben hacer ellos mismos y qué pueden asignar a los demás.

**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes identificar áreas específicas de fortaleza, áreas de debilidad y áreas que pueden asignarse a otros.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Remita a los participantes a la lista del papelógrafo en la que se apuntaron las habilidades y capacidades deseables en un administrador de programa.
2. Como grupo, trabaje en la lista y solicite a los participantes que identifiquen:
  - Cuál de estas habilidades y capacidades se pueden aprender; y
  - Cuál de estas habilidades y capacidades se pueden asignar a otros (por ejemplo, redactar una solicitud de subvención o financiamiento)
3. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor. Pídales que completen la primera parte de la décima sección, *Mantener el programa en marcha*. Identificarán:
  - Tres áreas en las que les va bien (tres puntos fuertes);
  - Tres áreas en las que les va bien (tres puntos fuertes);
  - Tres áreas que podrían querer asignar a otros o compartir.

## Actividad

Grupo y Proyecto del Plan del Programa:  
Mis Metas de Desarrollo



Guía del Programa CERT Unidad 9: Mantener el Programa en Operación

PM 9-3

9-13

Esta es una actividad de dos partes: la primera parte se completa en grupo; la segunda parte se completa

Verifique la comprensión.

**¿Tiene más preguntas sobre las habilidades y capacidades esenciales del Administrador de programa?**

## SECCIÓN 3: MANTENER UN PROGRAMA VIVO

### Mantener el Programa Dinámico

- Más que simple Entrenamiento Básico de CERT
- El Programa puede tener muchas actividades
- El Gestor del Programa será responsable de la mayoría de ellas



Guía del Programa CERT Unidad 9: Mantener el Programa en Operación

PM 9-4

9-11

### ¿Cuál es su opinión?

- ¿Cuáles son las tareas y actividades que el Gestor del Programa CERT debe asumir para ayudar a mantener activo el programa?



Guía del Programa CERT Unidad 9: Mantener el Programa en Operación

PM 9-4

9-11

Comience un debate en la clase; para ello, haga esta pregunta.

Anote las respuestas en un papelógrafo para que los participantes puedan usar la lista durante la actividad.

Intente enumerar al menos 20 tareas. Ejemplos;

- Ejercicios y simulacros;
- Boletín de los voluntarios;
- Informe anual; y
- Desarrollar oportunidades para que los miembros del CERT contribuyan a la seguridad pública en instancias que no sean de emergencia.

Diga que 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 CERT generalmente participa en muchas actividades y el Administrador de programa del CERT será responsable de la mayoría de ellas.

Pregunte:

**¿Cuáles son las tareas y actividades que un administrador de programa del CERT podría asumir para ayudar a mantener el programa?**

### Cinco elementos críticos

Diga a los participantes que mantener un programa involucra cinco elementos críticos. Todas las actividades que acabamos de mencionar cubren uno o más de estos cinco elementos:

- Los voluntarios se mantienen
- Habilidades optimizadas
- Los equipos responden de manera efectiva
- El programa es operado eficazmente
- Hay apoyo externo para el programa

Enfatice que cualquier tarea o actividad del programa debe soportar uno o más de estos elementos del mantenimiento del programa.

Explique que una actividad del programa, si se modifica, podría abordar varias 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.

Tenga en cuenta que el grado en que cada actividad fortalece el programa varía entre los programas locales del CERT. Es importante que cada Administrador de programa piense en cómo las diferentes actividades marcarán la diferencia en el mantenimiento de su programa local.

### Cinco elementos críticos

- Los voluntarios se mantienen
- Las habilidades son optimizadas
- Los equipos responden con eficacia
- El programa es operado eficazmente
- Hay apoyo externo para el programa



Guía del Programa CERT Unidad 9: Mantener el Programa en Operación

PM 9-4

9-16

### Actividad

#### Matriz de Mantenimiento del Programa



Guía del Programa CERT Unidad 9: Mantener el Programa en Operación

PM 9-4

9-17

## Actividad: Matriz de mantenimiento del programa

**Propósito:** Esta actividad permite a los participantes y al instructor trabajar juntos para encontrar acciones que apoyen el mantenimiento del programa.

**Instrucciones:** Siga los pasos a continuación para hacer la actividad.

1. Diga a los participantes que trabajarán por su cuenta.
2. Haga que los participantes consulten la *Matriz de mantenimiento de programa* en la Guía del participante y en las siguientes páginas de la Guía del instructor.
3. Muestra la lista de tareas y actividades realizadas en el último debate.
4. Muestre la lista preparada en papelógrafo (o pizarra) en la que se indicaron los cinco elementos críticos del mantenimiento del programa.
5. Repasar las instrucciones:
  - Solicite un voluntario para identificar una tarea/actividad de la lista de tareas y actividades realizadas durante el último debate.
  - Escriba la tarea/actividad en el lado izquierdo del papelógrafo.
  - Pida a los participantes que digan cuál de los elementos críticos de mantenimiento apoya la tarea/actividad.
  - Coloque una marca de verificación debajo de los elementos mencionados.
  - Continúe hasta que 17 de las actividades hayan sido transferidas a la *Matriz de mantenimiento del programa*
  - Repase cada una de las 17 tareas/actividades en la tabla y sume el número de marcas de verificación para cada elemento
  - Señale qué tareas/actividades apoyan más de un elemento. Con una cantidad limitada de tiempo y recursos, los Administradores de programa querrán enfocar sus energías donde tengan el mayor impacto.

6. Haga que los participantes recurran al *Borrador del Plan del Programa* en la Unidad 1 del Manual del participante y la Guía del instructor. Pídales que completen la segunda parte de la décima sección.
7. Haga que los participantes registren individualmente en su Borrador del Plan del Programa las ideas que tienen para las tareas/actividades que deseen agregar o rediseñar para que los esfuerzos de mantenimiento del programa sean más eficientes.

**Sesión de reflexión:** Recuerde a los participantes que planifiquen sus tareas y actividades para que logren la mejor “inversión de su dinero” en términos de sustento económico del programa.

## Matriz de mantenimiento del programa

**Instrucciones:** Remítase a la **Tabla 43: Matriz de Mantenimiento del Programa** para completar esta actividad ingrese a continuación 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

### Resumen de la Unidad

- Habilidades y capacidades que debe tener el Gestor del Programa
- Elementos críticos para mantener el programa en forma dinámica
- Uso de una matriz de mantenimiento del programa para encontrar actividades que posibilitan el mantenimiento del programa



Gestor del Programa CERT Unidad 9: Mantener el Programa en Operación

PM 9-6

9-19

Verifique la comprensión.

Diga a los participantes que esta unidad ha examinado el mantenimiento del programa, específicamente:

- Las habilidades y capacidades esenciales que debe tener el administrador del programa;
- Elementos críticos involucrados en mantener vivo un programa; y
- El uso de una matriz de mantenimiento del programa para encontrar actividades que apoyan el mantenimiento del programa.

**¿Tiene alguna pregunta sobre algo que se haya abordado en esta unidad?**

### Conclusión

La siguiente unidad concluye el curso de Administrador de Programa del CERT