Programa de Capacitación Civil: Gestión de riesgos
y preparación ante emergencias

ERUPCIONES VOLCÁNICAS
GUÍA PARA INSTITUCIONES
Fase 3: DESPUÉS

DOCUMENTO EDUCATIVO PARA LA POBLACIÓN GENERAL
DE AMÉRICA LATINA Y ESTADOS UNIDOS

www.centrodelreinodepazyjusticia.com

CENTRO DEL REINO DE PAZ Y JUSTICIA

Programa de Capacitación Civil: Gestión de riesgos y preparación ante emergencias

ERUPCIONES VOLCÁNICAS

GUÍA PARA INSTITUCIONES

Fase 3: DESPUÉS

PROTECCIÓN, CONTROL, REUNIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN INSTITUCIONAL



Documento educativo para la población general
de América Latina y Estados Unidos

Edición 1 - 2026

GUÍA EDUCATIVA DE MANEJO DE DESASTRES:
ERUPCIONES VOLCÁNICAS

| Primera edición · Noviembre de 2026
Esta guía, ERUPCIONES VOLCÁNICAS - GUÍA PARA INSTITUCIONES - FASE 3: DESPUÉS © 2026 por Centro del Reino de Paz y Justicia, está sujeta a los términos de la licencia Creative Commons Atribución – No Comercial – Sin Derivadas 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). Para consultar una copia de esta licencia, visite https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

• EDITA:
Centro del Reino de Paz y Justicia

• DIRECCIÓN:
Dr. José Benjamín Pérez Matos — Presidente

• REVISIÓN TÉCNICA:
Olexandr Parkhomenko
Especialista en Gestión del Riesgo de Desastres
Ingeniero nuclear

• DISEÑO E ILUSTRACIÓN:
Equipo de diseño CRPJ

• ALCANCE
Esta guía tiene carácter general, educativo, preventivo y orientativo. Está destinada a facilitar la preparación de instituciones, organizaciones y establecimientos que concentran personas ante el riesgo de erupciones volcánicas.

No sustituye ni reemplaza la legislación, reglamentación, protocolos, planes de emergencia, normas técnicas, disposiciones de Protección Civil, requisitos de seguridad ni instrucciones emitidas por las autoridades u organismos legalmente competentes de cada jurisdicción.

Cada institución deberá adaptar estas recomendaciones a su ubicación, características de los edificios, actividad, capacidad de ocupación, población asistida y riesgos específicos, de conformidad con la normativa vigente y con los planes oficiales de emergencia y evacuación aplicables.

Cuando exista cualquier diferencia entre esta guía y una disposición, protocolo, mapa de evacuación, orden o indicación de una autoridad competente, deberán prevalecer siempre la normativa y las instrucciones oficiales aplicables en el lugar.

Ante una emergencia real, deberán seguirse las indicaciones de los organismos de Protección Civil, gestión de emergencias, seguridad y demás autoridades competentes de la jurisdicción.

• REPRODUCCIÓN:
Se autoriza la reproducción total o parcial de este material sin fines de lucro, citando la fuente.

Centro del Reino de Paz y Justicia
Web: www.centrodelreinodepazyjusticia.com
Contacto: info@centrodelreinodepazyjusticia.com

DESCARGUE Y COMPARTA

Esta guía es parte de una colección de módulos sobre preparación ante desastres.
Descárguelos gratuitamente escaneando el código.

ERUPCIONES VOLCÁNICAS

FASE 3: DESPUÉS

PROTECCIÓN, CONTROL, REUNIFICACIÓN Y RECUPERACIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Orientar un regreso seguro después de una erupción y dar herramientas para la recuperación de la institución.

GUÍA PARA INSTITUCIONES

3.1. NO CONFUNDIR EL FIN DE LA ERUPCIÓN VISIBLE CON EL FIN DEL PELIGRO

La etapa posterior a una erupción puede continuar presentando riesgos importantes.

Aunque hayan cesado las explosiones visibles o disminuido la caída de ceniza, todavía pueden producirse:

- nuevas emisiones,
- caída de ceniza remanente,
- lahares,
- desprendimientos,
- presencia de gases,
- contaminación del agua,
- daños estructurales,
- caída de elementos,
- incendios,
- fallas eléctricas,
- interrupciones de caminos y servicios,
- resuspensión de ceniza depositada.





La institución debe mantener activado su procedimiento de emergencia hasta recibir información oficial que permita iniciar el retorno o la recuperación.

3.2. NO REGRESAR SIN AUTORIZACIÓN



- Ninguna persona debe regresar al establecimiento únicamente porque aparentemente haya terminado la emergencia.
- El retorno debe realizarse cuando las autoridades competentes hayan levantado las restricciones correspondientes y la ruta de acceso sea segura.
- Si existen zonas de exclusión, deben respetarse estrictamente.

No debe ingresar al establecimiento para recuperar objetos, inspeccionar daños, fotografiar instalaciones o iniciar tareas de limpieza mientras el acceso continúe restringido.

3.3. MANTENER EL CONTROL DE LAS PERSONAS EVACUADAS

Mientras las personas permanezcan en un punto de reunión, refugio o centro de evacuación, la institución debe continuar con su organización.

Los responsables deben:

- Mantener identificados a sus grupos;
- efectuar controles periódicos;
- registrar traslados cuando resulte posible;
- informar sobre personas que reciban atención médica;
- evitar que alguien abandone el lugar sin comunicarlo;
- mantener especial supervisión sobre menores y personas que necesiten asistencia.





La responsabilidad institucional no termina al abandonar el edificio.

ANEXO 16 · 4 de 4

SÍNTESIS OPERATIVA FINAL



3 DESPUÉS

- NO REGRESE SIN AUTORIZACIÓN.
- MANTENGA EL CONTROL DE LAS PERSONAS.
- INFORME SOBRE PERSONAS NO LOCALIZADAS.
- VERIFIQUE LA SEGURIDAD DEL EDIFICIO.
- CONTROLE TECHOS, INSTALACIONES Y SERVICIOS.
- PROTEJA EL AGUA Y LOS ALIMENTOS.
- ORGANICE LA LIMPIEZA DE MANERA SEGURA.
- MANTENGA LAS PRECAUCIONES FRENTE A LAHARES Y NUEVAS EMISIONES.
- NO REABRA PREMATURAMENTE.
- REPONGA LOS SUMINISTROS.
- EVALÚE LA RESPUESTA.
- CORRIJA LAS FALLAS.
- ACTUALICE EL PLAN.

PRINCIPIO RECTOR
EN UNA EMERGENCIA VOLCÁNICA, NINGÚN PROCEDIMIENTO, BIEN MATERIAL, EQUIPO O INSTALACIÓN TIENE PRIORIDAD SOBRE LA VIDA Y LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS. PREPARARSE ANTES, ACTUAR DE MANERA ORGANIZADA DURANTE LA EMERGENCIA Y RECUPERARSE CON SEGURIDAD DESPUÉS DE ELLA, SON PARTES DE UN MISMO PROCESO DE GESTIÓN DEL RIESGO.

ANEXO 16 · 3 de 4

SÍNTESIS OPERATIVA FINAL



2 DURANTE

- CONFIRME LA INFORMACIÓN OFICIAL.
- ACTIVE EL PLAN.
- MANTENGA UNA CONDUCCIÓN CLARA.
- PROTEJA A LAS PERSONAS.
- MANTENGA ORGANIZADOS LOS GRUPOS.
- EVACÚE CUANDO SEA ORDENADO.
- RESGUÁRDESE CUANDO ESA SEA LA MEDIDA INDICADA.
- REDUZCA LA EXPOSICIÓN A CENIZA.
- RESPETE LAS ZONAS DE EXCLUSIÓN.
- NO EXPONGA PERSONAS PARA PROTEGER BIENES.
- MANTENGA COMUNICACIÓN CON LAS AUTORIDADES.

3.4. INFORMAR INMEDIATAMENTE SOBRE PERSONAS NO LOCALIZADAS

Si una persona no puede ser localizada, debe comunicarse inmediatamente a los servicios de emergencia.

Debe aportarse toda la información disponible:

- Nombre;
- descripción;
- última ubicación conocida;
- sector donde se encontraba;
- posible ruta utilizada;
- necesidades médicas o de movilidad relevantes para el rescate.



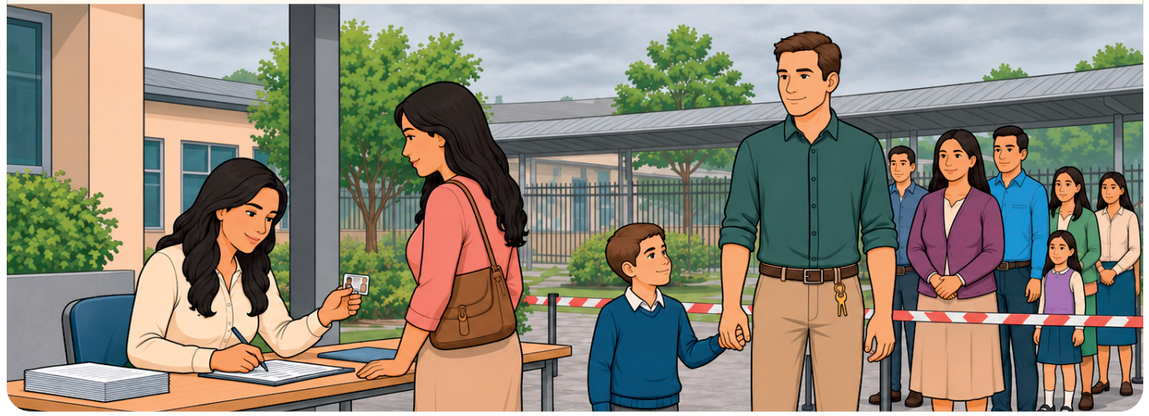
Ningún miembro de la institución debe regresar por iniciativa propia a una zona peligrosa para buscarla.

3.5. ORGANIZAR LA REUNIFICACIÓN DE MENORES

Los niños y adolescentes deben permanecer bajo supervisión hasta ser entregados conforme al procedimiento institucional. La reunificación debe realizarse de manera organizada.

Cuando corresponda, debe registrarse:

- Identidad del menor;
- identidad de la persona autorizada que lo retira;
- hora de entrega;
- responsable institucional que efectuó la entrega.



Los menores de edad solo podrán retirarse acompañados por personas autorizadas cuyo registro y verificación se hayan realizado conforme al procedimiento establecido; bajo ninguna circunstancia se permitirá su salida a solas ni con acompañantes no verificados.

3.6. ATENDER A PERSONAS HERIDAS O ENFERMAS

Las personas capacitadas podrán prestar primeros auxilios dentro de los límites de su formación. Debe solicitarse asistencia profesional cuando resulte necesaria.

Debe prestarse especial atención a:

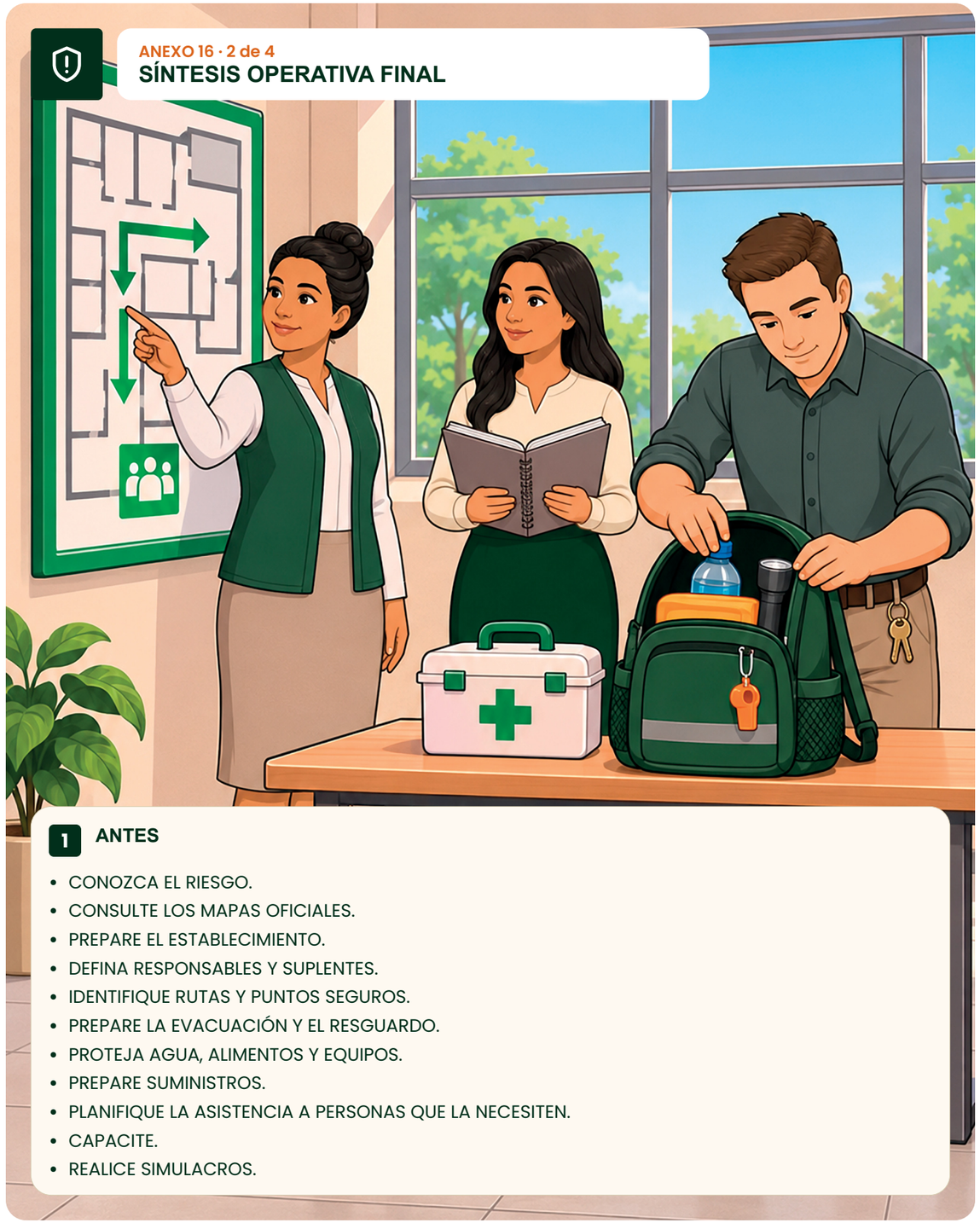
- dificultades respiratorias,
- lesiones oculares,
- traumatismos,
- quemaduras,
- signos de intoxicación o exposición a gases,
- deshidratación,
- agravamiento de enfermedades preexistentes,
- síntomas que aparezcan después de la exposición.



Las personas gravemente lesionadas no deben movilizarse innecesariamente, salvo que implique un peligro mayor permanecer en el lugar.

ANEXO 16 · 2 de 4

SÍNTESIS OPERATIVA FINAL



1 ANTES

- CONOZCA EL RIESGO.
- CONSULTE LOS MAPAS OFICIALES.
- PREPARE EL ESTABLECIMIENTO.
- DEFINA RESPONSABLES Y SUPLENTES.
- IDENTIFIQUE RUTAS Y PUNTOS SEGUROS.
- PREPARE LA EVACUACIÓN Y EL RESGUARDO.
- PROTEJA AGUA, ALIMENTOS Y EQUIPOS.
- PREPARE SUMINISTROS.
- PLANIFIQUE LA ASISTENCIA A PERSONAS QUE LA NECESITEN.
- CAPACITE.
- REALICE SIMULACROS.

ANEXO 16 · 1 de 4

REGLAS ESENCIALES QUE NUNCA DEBEN OLVIDARSE

QUÉ HACER: Memorice estas reglas y repáselas con todo el personal.

1. **NO** espere a que la erupción sea visible para activar el plan si existe una alerta oficial.
2. **NO** ignore una orden de evacuación.
3. **NO** improvise rutas a través de cauces, quebradas, valles o zonas restringidas.
4. **NO** utilice el edificio como refugio cuando las autoridades han ordenado abandonar la zona.
5. **NO** exponga personas para salvar objetos o instalaciones.
6. **NO** permita que nadie regrese a buscar pertenencias.
7. **NO** deje a bebés, niños o personas que necesiten asistencia sin supervisión.
8. **NO** difunda rumores ni información sin verificar.
9. **NO** suba a techos inseguros para retirar ceniza.
10. **NO** arroje ceniza a desagües salvo indicación expresa de la autoridad competente.
11. **NO** consuma agua potencialmente contaminada hasta conocer las indicaciones sanitarias.
12. **NO** intente cruzar un lahar.
13. **NO** ingrese en una zona con posible presencia peligrosa de gases para realizar un rescate improvisado.
14. **NO** confunda el cese de la actividad visible con el fin de la emergencia.
15. **NO** regrese a una zona evacuada sin autorización.
16. **NO** reabra el establecimiento sin verificar que existen condiciones seguras.
17. **NO** deje sin corregir las fallas detectadas en una emergencia o simulacro.

3.7. EVALUAR EL ESTABLECIMIENTO ANTES DEL REINGRESO

La autorización general para regresar a una zona no significa necesariamente que cada edificio sea seguro. Antes de reanudar la ocupación deben evaluarse las condiciones del establecimiento.

Debe prestarse atención a:

- daños estructurales,
- deformaciones,
- grietas nuevas o significativas,
- techos afectados por acumulación de ceniza,
- cielorrasos (techos falsos o plafón) dañados,
- vidrios rotos,
- elementos con riesgo de caída,
- instalaciones eléctricas,
- pérdidas o fugas de gas,
- sistemas de agua,
- desagües,
- ventilación,
- accesos,
- escaleras,
- salidas de emergencia.



Cuando exista sospecha de daño estructural, el sector debe permanecer cerrado hasta ser evaluado por personal competente.

3.8. PRESTAR ESPECIAL ATENCIÓN A LOS TECHOS

La ceniza acumulada puede representar una carga considerable, especialmente cuando se encuentra húmeda.

1 INSPECCIÓN PREVIA

Antes de ingresar a sectores situados debajo de cubiertas con acumulación importante, debe observarse, desde un lugar seguro, si existen:

- deformaciones,
- hundimientos,
- grietas,
- ruidos anormales,
- desplazamientos,
- elementos desprendidos,
- otros signos de posible inestabilidad.



Ante cualquier indicio de daño, debe impedirse el ingreso y solicitarse evaluación especializada.

2 NO IMPROVISAR LA LIMPIEZA DE TECHOS

La necesidad de retirar ceniza de una cubierta no convierte automáticamente la tarea en segura. No deben enviarse voluntarios ni personal sin preparación a techos potencialmente inestables.

La limpieza en altura debe realizarse únicamente cuando:

- El acceso esté autorizado;
- la estructura haya sido considerada apta por personal competente cuando existan dudas sobre su estabilidad;
- las condiciones meteorológicas sean adecuadas;
- se disponga de medios de acceso seguros;
- se utilicen las medidas necesarias para prevenir caídas;
- quienes realicen la tarea conozcan el procedimiento.



La prevención de un posible daño estructural no debe generar accidentes por caída desde altura.

ANEXO 15 · 2 de 2

HOJA DE CONTROL DURANTE UNA EMERGENCIA REAL

QUÉ HACER: Una vez evacuado y en un lugar seguro, complete esta hoja con los datos de la emergencia real.

10. PERSONAS NO LOCALIZADAS:			
11. PERSONAS HERIDAS O QUE REQUIEREN ATENCIÓN:			
12. SERVICIOS DE EMERGENCIA CONTACTADOS:		**13. HORA DEL CONTACTO:**	
14. INSTRUCCIONES RECIBIDAS:			
15. HORA DE AUTORIZACIÓN PARA REGRESAR, CUANDO CORRESPONDA:		**16. AUTORIDAD QUE AUTORIZÓ:**	
17. OBSERVACIONES:			

ANEXO 15 · 1 de 2

HOJA DE CONTROL DURANTE UNA EMERGENCIA REAL

QUÉ HACER: Una vez evacuado y en un lugar seguro, complete esta hoja con los datos de la emergencia real.

FECHA:		**HORA DE INICIO:**	
1. TIPO DE EMERGENCIA / ALERTA:			
2. FUENTE OFICIAL DE LA INFORMACIÓN:			
3. HORA DE RECEPCIÓN DE LA ALERTA:		**4. RESPONSABLE QUE ACTIVÓ EL PLAN:**	

5. MEDIDA ADOPTADA:

☐ Preparación preventiva. ☐ Evacuación. ☐ Resguardo.	☐ Evacuación parcial. ☐ Suspensión de actividades. ☐ Otra: _____

6. CANTIDAD APROXIMADA DE PERSONAS PRESENTES:

Adultos:		**Niños y adolescentes:**	
Personas que requieren asistencia:			
7. HORA DE INICIO DE LA EVACUACIÓN O RESGUARDO:		**8. DESTINO / PUNTO DE REUNIÓN:**	

9. CONTROL DE PERSONAS:

☐ Completo. ☐ Existen personas no localizadas.	☐ Existen personas trasladadas a centros sanitarios. ☐ Existen personas ubicadas en otro punto seguro.

3.9. RECOMENDACIONES ANTE LA CAÍDA DE CENIZA

1 ORGANIZAR CORRECTAMENTE LA LIMPIEZA DE CENIZA

La limpieza debe planificarse para evitar levantar grandes cantidades de partículas. Deben seguirse las normas locales para recolectar y desechar la ceniza.

Durante las tareas:

- Utilice la protección respiratoria recomendada;
- proteja los ojos;
- utilice ropa apropiada;
- reduzca la formación de nubes de polvo;
- trabaje por sectores;
- mantenga alejadas a las personas que no participen;
- evite que niños intervengan en tareas intensivas;
- proteja a personas con afecciones respiratorias;
- utilice herramientas adecuadas;
- deposite la ceniza donde indiquen las autoridades.



No debe utilizarse aire comprimido ni otros procedimientos que dispersen innecesariamente la ceniza.

2 NO ARROJAR CENIZA A DESAGÜES

La ceniza puede obstruir:

- alcantarillas,
- desagües pluviales,
- canaletas o canales del techo,
- cañerías o tuberías,
- sistemas de drenaje.

No debe arrojarse ceniza a estos sistemas, salvo indicación expresa de las autoridades responsables.

La disposición debe realizarse conforme a las instrucciones municipales o locales.

3 UTILIZAR EL AGUA CON PRUDENCIA DURANTE LA LIMPIEZA



- Mojar grandes cantidades de ceniza puede incrementar su peso y generar problemas adicionales.
- El agua debe utilizarse de acuerdo con las recomendaciones locales y evitando consumos innecesarios, especialmente cuando el abastecimiento se encuentre comprometido.

No debe saturarse con agua la ceniza acumulada sobre techos o estructuras.

3.10. PROTEGER A QUIENES REALIZAN LA LIMPIEZA

Las tareas de limpieza pueden volver a suspender partículas finas.

Las personas que participen deben contar con protección adecuada para:







vías respiratorias,	ojos,	piel,	manos,	pies.

- Deben realizarse pausas cuando corresponda y evitar esfuerzos excesivos, especialmente en condiciones de calor o al utilizar protección respiratoria.
- Las personas con afecciones respiratorias o cardiovasculares no deben ser asignadas a tareas con elevada exposición sin la correspondiente evaluación o recomendación sanitaria.




ANEXO 14

REGISTRO DE SIMULACROS

QUÉ HACER: Complete este registro después de cada simulacro.

FECHA:		**HORA:**	

TIPO DE SIMULACRO:

- ☐ Evacuación.
- ☐ Resguardo por caída de ceniza.
- ☐ Alerta de lahar.
- ☐ Interrupción eléctrica.
- ☐ Falla de comunicaciones.
- ☐ Salida bloqueada.
- ☐ Máxima ocupación.
- ☐ Asistencia a personas con discapacidad.
- ☐ Evacuación de niños.
- ☐ Otro: _____

CANTIDAD APROXIMADA DE PARTICIPANTES:		**TIEMPO DE ACTIVACIÓN DEL PLAN:**	

INCIDENTES O DIFICULTADES:

ASPECTOS QUE FUNCIONARON CORRECTAMENTE:

FALLAS DETECTADAS:

CORRECCIONES NECESARIAS:

RESPONSABLE DE LAS CORRECCIONES:		**FECHA LÍMITE:**	
FECHA DE VERIFICACIÓN:			

ANEXO 13

CONTENIDO MÍNIMO DEL KIT INSTITUCIONAL PARA EMERGENCIAS VOLCÁNICAS

La composición del kit debe adaptarse al número de personas, características del establecimiento, duración potencial del aislamiento y disposiciones locales. Como referencia, puede contemplar:

QUÉ HACER: Marque ☐ lo que el kit contiene y complete los datos de control.

1 COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

- ☐ Radio independiente de la red eléctrica.
- ☐ Baterías de repuesto.
- ☐ Linternas.
- ☐ Medios alternativos de carga eléctrica.
- ☐ Listado impreso de contactos de emergencia.
- ☐ Copia impresa del plan institucional.
- ☐ Mapas y rutas de evacuación aplicables.

2 PRIMEROS AUXILIOS

- ☐ Botiquines adecuados al tamaño de la institución.
- ☐ Elementos básicos para atención inicial.
- ☐ Registro de elementos con fecha de vencimiento.
- ☐ Información necesaria sobre necesidades previamente identificadas de las personas bajo cuidado habitual de la institución.

3 PROTECCIÓN FRENTE A CENIZA

- ☐ Protección respiratoria apropiada.
- ☐ Protección ocular.
- ☐ Guantes adecuados para tareas de limpieza.
- ☐ Materiales para reducir temporalmente el ingreso de ceniza.
- ☐ Bolsas o recipientes resistentes según las necesidades previstas.

4 AGUA, HIGIENE Y BIENESTAR

- ☐ Agua potable protegida.
- ☐ Elementos básicos de higiene.
- ☐ Papel higiénico.
- ☐ Elementos para higiene de manos.
- ☐ Mantas o elementos de abrigo cuando corresponda.
- ☐ Suministros para bebés cuando corresponda.
- ☐ Elementos específicos previamente identificados para personas que requieran asistencia.

5 CONTROL DEL KIT

RESPONSABLE:		**UBICACIÓN:**	
FECHA DE ÚLTIMA INSPECCIÓN:		**PRÓXIMA INSPECCIÓN:**	
ELEMENTOS A REPONER:			

3.11. REVISAR LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL AGUA

Después de una emergencia volcánica, el agua debe considerarse afectada cuando exista advertencia oficial, daño en sistemas de abastecimiento o ingreso de ceniza a depósitos. Antes de utilizarla para beber o preparar alimentos, deben seguirse las indicaciones de la autoridad sanitaria.

Debe revisarse el estado de:

- tanques,
- cisternas,
- tapas,
- tuberías,
- filtros,
- sistemas de captación.





No debe asumirse que el agua es segura únicamente por su apariencia, olor o sabor.

3.12. REVISAR LOS ALIMENTOS

Los alimentos expuestos deben evaluarse antes de su utilización.

Deben descartarse aquellos que:

- hayan quedado directamente contaminados y no puedan limpiarse adecuadamente;
- se encuentren en envases dañados;
- requieran refrigeración y hayan permanecido a temperaturas inseguras por interrupciones prolongadas;
- presenten signos de deterioro;
- hayan sido declarados no aptos por las autoridades sanitarias.



Las superficies y utensilios empleados para manipular alimentos deben limpiarse antes de volver a usarse.

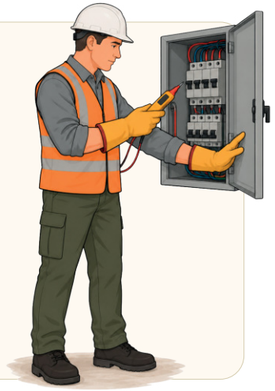
3.13. VERIFICAR ELECTRICIDAD, GAS Y OTROS SERVICIOS

No deben restablecerse instalaciones dañadas sin una evaluación adecuada.

Debe prestarse atención a:

- cables expuestos,
- tableros o paneles eléctricos afectados por ceniza o humedad,
- equipos eléctricos dañados,
- olor a gas,
- tuberías rotas,
- motores obstruidos,
- generadores afectados,
- sistemas de ventilación contaminados.

Las reparaciones deben ser efectuadas por personas autorizadas y capacitadas.



Si existe olor a gas o sospecha de fuga, deben seguirse los procedimientos de emergencia correspondientes y evitar cualquier fuente de ignición.

3.14. REVISAR LOS SISTEMAS DE VENTILACIÓN Y CLIMATIZACIÓN

Antes de volver a utilizarlos, los sistemas que hayan estado expuestos a ceniza deben inspeccionarse y limpiarse según corresponda. La puesta en marcha prematura puede volver a introducir o distribuir partículas dentro del edificio.

Deben revisarse especialmente:

- tomas de aire exterior,
- filtros,
- conductos accesibles,
- equipos de climatización,
- extractores,
- sistemas mecánicos sensibles a partículas.









Cuando el sistema sea complejo, la revisión debe realizarla personal competente.

ANEXO 12

CONTINUIDAD INSTITUCIONAL DESPUÉS DE LA EMERGENCIA

Una emergencia volcánica puede impedir que una institución reanude inmediatamente sus actividades normales.
Debe establecerse un orden de prioridades.

QUÉ HACER: Siga el orden de prioridades para decidir cuándo y cómo reanudar las actividades.

PRIORIDAD 1: SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

Antes de cualquier otra consideración debe determinarse si existen condiciones para recibir nuevamente personas.

PRIORIDAD 2: SEGURIDAD DEL ESTABLECIMIENTO

Deben evaluarse:

- estructura,
- techos,
- accesos,
- electricidad,
- gas,
- agua,
- ventilación,
- salidas,
- sanitarios,
- condiciones ambientales.

PRIORIDAD 3: SERVICIOS ESENCIALES

Debe determinarse qué actividades son indispensables y cuáles pueden permanecer suspendidas.

PRIORIDAD 4: RECUPERACIÓN DE RECURSOS

Los equipos, archivos, materiales y bienes deben recuperarse únicamente cuando pueda hacerse de manera segura.

PRIORIDAD 5: REAPERTURA

La reapertura debe realizarse cuando las condiciones permitan desarrollar las actividades sin exponer innecesariamente a las personas.

ANEXO 11

PROCEDIMIENTO ANTE GASES VOLCÁNICOS

QUÉ HACER: Ante una advertencia oficial, siga estas indicaciones y no actúe por su cuenta.

1 PRINCIPIO DE SEGURIDAD

Los gases volcánicos pueden representar un peligro grave aun cuando no sean claramente visibles.

La institución no debe intentar identificar por sus propios medios qué gas está presente ni determinar si una concentración es segura.

2 ANTE UNA ADVERTENCIA OFICIAL

- Respete las zonas de exclusión.
- Siga las instrucciones de evacuación.
- Aléjese de las áreas señaladas.
- Evite zonas bajas cuando las autoridades adviertan sobre acumulación de gases.
- No ingrese a espacios potencialmente contaminados.
- Mantenga alejadas a las personas del área afectada.

3 ANTE UNA PERSONA AFECTADA

Solicite inmediatamente asistencia de emergencia.

No ingrese en una atmósfera potencialmente peligrosa para realizar un rescate sin capacitación y equipos especializados.

Un rescatista sin protección puede convertirse en una segunda víctima.



3.15. PROTEGER EQUIPOS ELECTRÓNICOS Y MAQUINARIA

- La ceniza puede permanecer dentro de equipos y producir desgaste, obstrucciones o fallas.
- No deben encenderse automáticamente máquinas o equipos que hayan recibido cantidades importantes de ceniza.
- Cuando corresponda, deben ser inspeccionados y limpiados antes de volver a operar.



3.16. CONTROLAR LA RESUSPENSIÓN DE CENIZA

La ceniza depositada puede volver al aire por acción del viento, tránsito de personas, vehículos o tareas de limpieza. Por esta razón, incluso después de finalizada la caída, pueden persistir problemas de calidad del aire.

La institución debe:

- Mantener cerrados los sectores que todavía presenten elevada concentración de partículas;
- limitar el tránsito innecesario;
- continuar utilizando protección cuando sea necesaria;
- mantener especial cuidado con personas vulnerables;
- seguir las recomendaciones sanitarias sobre calidad del aire.



3.17. MANTENER PRECAUCIONES FRENTE A LAHARES POSTERIORES

El peligro de lahares puede continuar después de finalizada la fase eruptiva principal. La lluvia puede movilizar grandes cantidades de ceniza y material volcánico depositado.

Por ello:

- Continúe respetando las zonas de exclusión;
- manténgase alejado de cauces y quebradas cuando exista advertencia;
- siga los avisos meteorológicos y de protección civil;
- no atraviese caminos cerrados;
- no ingrese en zonas afectadas para observar daños;
- mantenga disponibles los procedimientos de evacuación.



La finalización de una erupción no implica necesariamente que haya cesado el riesgo de lahares.

ANEXO 10

PROCEDIMIENTO ANTE LAHARES

QUÉ HACER: Active el procedimiento ante una alerta y respete lo que nunca debe hacerse.

1 RECONOCER EL PELIGRO

Los lahares pueden recorrer cauces, quebradas y valles y afectar sectores alejados del cráter.

Pueden producirse durante una erupción o posteriormente cuando lluvias, deshielo u otras condiciones movilizan material volcánico depositado.

2 ANTE UNA ALERTA

- Active inmediatamente el procedimiento previsto.
- Siga las instrucciones oficiales.
- Abandone las zonas de peligro cuando se ordene.
- Utilice las rutas establecidas.
- Mantenga los grupos organizados.
- Diríjase a las zonas seguras indicadas.

3 NUNCA...

- Permanezca en un cauce para observar el fenómeno;
- intente atravesar un lahar;
- utilice un camino cerrado;
- regrese a una zona evacuada;
- permanezca sobre un puente o en sus inmediaciones para observar el flujo;
- suponga que un cauce seco es necesariamente seguro.

4 DESPUÉS

El peligro puede repetirse.

No regrese a cauces, quebradas o zonas bajas hasta que las autoridades indiquen que es seguro hacerlo.

ANEXO 9

PROCEDIMIENTO ANTE CAÍDA DE CENIZA VOLCÁNICA

QUÉ HACER: Siga cada etapa en su momento: antes, durante y después de la caída de ceniza.

1 ANTES DE LA CAÍDA

- Prepare los espacios interiores previstos.
- Verifique puertas y ventanas.
- Proteja agua y alimentos.
- Proteja equipos sensibles.
- Controle los sistemas de ventilación.
- Disponga los elementos de protección.
- Mantenga despejadas las salidas.
- Siga la información oficial.

2 DURANTE LA CAÍDA

- Permanezca bajo resguardo cuando esa sea la indicación oficial.
- Mantenga cerradas puertas y ventanas.
- Reduzca las entradas y salidas.
- Limite el ingreso de aire exterior según el procedimiento establecido.
- Mantenga protegidos agua y alimentos.
- Evite actividades físicas innecesarias al aire libre.
- Proteja especialmente a personas con afecciones respiratorias.
- Mantenga preparada a la institución ante una eventual orden de evacuación.

3 SI ES INDISPENSABLE SALIR...

- Reduzca al mínimo el tiempo de exposición.
- Utilice la protección respiratoria recomendada.
- Proteja los ojos.
- Cubra la piel expuesta cuando corresponda.
- Desplácese con precaución.
- Regrese al interior tan pronto como la tarea indispensable haya finalizado.

4 DESPUÉS DE LA CAÍDA

- No inicie tareas intensivas de limpieza hasta que las condiciones sean seguras.
- Evite levantar polvo.
- Proteja a quienes realicen la limpieza.
- Mantenga alejadas a las personas vulnerables.
- Controle techos y estructuras.
- Siga las instrucciones para disponer la ceniza.
- Mantenga vigilancia sobre posibles nuevas emisiones.

3.18. CONTROLAR MASCOTAS Y ANIMALES DE ASISTENCIA

Los animales de asistencia deben permanecer con sus usuarios siempre que sea posible y seguro. Las mascotas deben mantenerse controladas para evitar que ingresen en zonas peligrosas o consuman agua y alimentos contaminados.

Debe proporcionarles:



agua segura,



alimento protegido,



un lugar alejado de acumulaciones importantes de ceniza.



Ante signos de enfermedad o exposición significativa, debe consultarse a un profesional veterinario.

3.19. COMUNICAR LA SITUACIÓN DE MANERA RESPONSABLE

La institución debe mantener una comunicación clara con:

- personal,
- colaboradores,
- usuarios,
- familiares,
- autoridades,
- comunidad relacionada con la organización.



Los comunicados deben distinguir claramente entre:

- información confirmada,
- medidas institucionales adoptadas,
- instrucciones oficiales,
- aspectos que todavía están siendo evaluados.

No deben difundirse rumores ni afirmarse que el establecimiento es seguro antes de completar las verificaciones necesarias.

3.20. REGISTRAR LOS DAÑOS SIN EXPONER PERSONAS

Cuando las condiciones sean seguras, puede documentarse el estado del establecimiento mediante fotografías, videos e informes.

El registro puede resultar útil para:

- evaluaciones técnicas,
- seguros,
- autoridades,
- reparaciones,
- análisis posterior de la emergencia.



La documentación nunca debe justificar el ingreso a un sector peligroso.

ANEXO 8

PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y OTRAS NECESIDADES DE APOYO

QUÉ HACER: Planifique estas medidas antes de la emergencia y aplíquelas según la necesidad de cada persona.

N.º	PERSONA O NECESIDAD	QUÉ HACER
1	**PRINCIPIO GENERAL**	La asistencia debe planificarse antes de la emergencia y realizarse respetando, siempre que sea posible, la autonomía y las preferencias de cada persona. No debe suponerse automáticamente qué ayuda necesita una persona.
2	**PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA**	• Utilice las rutas accesibles previstas. • Mantenga junto a la persona sus ayudas técnicas. • No levante ni traslade físicamente a una persona sin necesidad y sin conocer una técnica segura. • No abandone sillas de ruedas, bastones, andadores u otros dispositivos salvo que resulte imprescindible para preservar la vida. • Cuando una ruta accesible no pueda utilizarse, informe inmediatamente al coordinador y solicite la asistencia necesaria.
3	**PERSONAS CIEGAS O CON BAJA VISIÓN**	• Identifíquese antes de ayudar. • Explique brevemente qué está ocurriendo. • Describa obstáculos, cambios de nivel y dirección cuando sea necesario. • Permita que la persona utilice su bastón u otras ayudas. • No tome ni arrastre a la persona inesperadamente.
4	**PERSONAS SORDAS O CON DIFICULTADES AUDITIVAS**	• Utilice instrucciones escritas o visuales cuando sean necesarias. • Colóquese donde la persona pueda verlo. • Utilice gestos claros. • Asegúrese de que haya comprendido la instrucción de evacuación o resguardo. • No dependa exclusivamente de alarmas sonoras.
5	**PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL, COGNITIVA O PERSONAS NEURODIVERGENTES**	• Utilice instrucciones concretas. • Evite proporcionar simultáneamente demasiadas indicaciones. • Mantenga rutinas y acompañantes conocidos cuando resulte posible. • Reduzca estímulos innecesarios cuando las condiciones lo permitan. • Anticipe verbalmente los movimientos o cambios de lugar. • Evite separar innecesariamente a la persona de quien habitualmente le brinda apoyo.
6	**ANIMALES DE ASISTENCIA**	El animal de asistencia debe permanecer con su usuario siempre que resulte posible y seguro. No debe distraerse, alimentarse, sujetarse ni separarse al animal de su usuario sin necesidad.

ANEXO 7 · 2 de 2

PROCEDIMIENTO PARA BEBÉS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

QUÉ HACER: Aplique este procedimiento a cada grupo de menores, desde que se activa el plan hasta su entrega al responsable.

3 REUNIFICACIÓN

La presencia de familiares en las inmediaciones no debe provocar una entrega desorganizada.

La institución debe establecer un punto de reunificación.

Cuando corresponda, debe verificarse la autorización de la persona que retira al menor y registrarse la entrega.

Debe evitarse que familiares ingresen nuevamente en una zona evacuada para buscar niños.

4 CONTENCIÓN Y COMUNICACIÓN

Los niños deben recibir información verdadera, sencilla y adecuada a su edad.

Deben evitarse expresiones alarmistas y promesas que no puedan garantizarse.

Es preferible explicar claramente lo que deben hacer:

- Permanecer con el grupo,
- seguir al responsable,
- caminar y no correr,
- no regresar por objetos,
- avisar si se sienten mal,
- esperar instrucciones.



3.21. COORDINAR LA RECUPERACIÓN CON LAS AUTORIDADES

Cuando las autoridades o servicios especializados intervengan, la institución debe mantener un responsable de enlace.

Debe poder proporcionar información sobre:

- Daños observados;
- cantidad de personas afectadas;
- lesiones;
- necesidades urgentes;
- condiciones de acceso;
- acumulación de ceniza;
- problemas con agua o servicios;
- riesgos adicionales detectados.



Las restricciones impuestas por las autoridades deben mantenerse hasta que sean oficialmente levantadas.

3.22. NO REABRIR AUTOMÁTICAMENTE EL ESTABLECIMIENTO

La finalización de la emergencia inmediata no implica que la institución pueda retomar sus actividades.

Antes de reabrir debe verificarse:

- Que el acceso esté permitido;
- que el edificio sea seguro;
- que los techos no presenten riesgo;
- que las salidas estén operativas;
- que las instalaciones eléctricas sean seguras;
- que no existan fugas de gas;
- que exista agua apta para los usos necesarios;
- que los sanitarios funcionen;
- que los sistemas de ventilación puedan utilizarse;
- que se hayan retirado o controlado las acumulaciones peligrosas de ceniza;
- que existan condiciones adecuadas para recibir nuevamente personas.



Cuando corresponda, deberán obtenerse las inspecciones o autorizaciones exigidas por la jurisdicción.

ANEXO 7 · 1 de 2

PROCEDIMIENTO PARA BEBÉS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

QUÉ HACER: Aplique este procedimiento a cada grupo de menores, desde que se activa el plan hasta su entrega al responsable.

1 RESPONSABILIDAD PERMANENTE

Desde el momento en que se activa el plan hasta que el menor es entregado a su responsable autorizado, debe permanecer bajo supervisión institucional.

Cada grupo debe tener:

- Un responsable principal,
- un suplente cuando sea posible,
- un registro de los menores presentes,
- un procedimiento de conteo,
- un lugar determinado dentro del punto de reunión o refugio.

2 DURANTE UNA EVACUACIÓN

Los responsables deben:

- Mantener unido al grupo;
- realizar un conteo antes de salir cuando las circunstancias lo permitan sin retrasar una evacuación urgente;
- efectuar un nuevo conteo al llegar al punto seguro;
- asistir directamente a bebés y niños pequeños;
- impedir que un menor regrese al edificio;
- evitar que abandone el grupo para buscar familiares;
- comunicar inmediatamente cualquier ausencia.



ANEXO 6 · 3 de 3

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DURANTE UNA EMERGENCIA VOLCÁNICA

QUÉ HACER: Use estos mensajes con el personal que comunica; mantenga la misma versión para todos.

6 MENSAJE EN EL PUNTO DE REUNIÓN

"PERMANEZCAN JUNTO A SU GRUPO".
"NO ABANDONEN EL PUNTO DE REUNIÓN SIN INFORMAR AL RESPONSABLE".
"SE ESTÁ REALIZANDO EL CONTROL DE PERSONAS".
"NO REGRESEN AL ESTABLECIMIENTO".
"EL REGRESO SOLO SE REALIZARÁ CUANDO LAS CONDICIONES SEAN SEGURAS Y EXISTA AUTORIZACIÓN".

7 COMUNICACIÓN CON FAMILIARES

Cuando la institución tenga personas bajo su cuidado, especialmente menores, debe establecer un canal para informar a familiares o responsables.

La comunicación debe indicar únicamente información confirmada.

Cuando sea posible, deberá informar:

- Situación general,
- ubicación de las personas evacuadas,
- instrucciones para la reunificación,
- restricciones de acceso,
- medios habilitados para solicitar información.

Debe evitarse que numerosos responsables institucionales proporcionen versiones diferentes de la situación.

8 PROTECCIÓN DE DATOS E IMÁGENES

Durante una emergencia no deben difundirse sin que se requiera:

- Nombres de personas heridas,
- datos médicos,
- imágenes de víctimas,
- información personal de menores,
- listas públicas de evacuados,
- fotografías que vulneren la privacidad de las personas,
- información no confirmada sobre personas desaparecidas o fallecidas.

La necesidad de informar no elimina la obligación de proteger la privacidad y dignidad de las personas.

3.23. CONSIDERAR UNA REAPERTURA GRADUAL

Si la institución puede funcionar parcialmente, pero algunos sectores continúan afectados, puede ser necesario establecer una reapertura progresiva.

En ese caso, deben definirse claramente los siguientes aspectos:

- sectores habilitados,
- sectores restringidos,
- capacidad máxima temporal,
- recorridos autorizados,
- servicios disponibles,
- actividades suspendidas,
- medidas adicionales de protección.



Las áreas restringidas deben señalizarse e impedir físicamente el acceso a ellas cuando resulte necesario.

3.24. REPONER LOS SUMINISTROS UTILIZADOS

Después de la emergencia deben revisarse todos los recursos empleados.

Deben reponerse:

- elementos de primeros auxilios,
- agua,
- alimentos de emergencia,
- baterías,
- protección respiratoria,
- protección ocular,
- materiales de higiene,
- elementos utilizados para controlar el ingreso de ceniza,
- otros suministros consumidos o deteriorados.






La institución no debe quedar sin capacidad de respuesta ante una nueva emergencia.

3.25. REVISAR EL PLAN INSTITUCIONAL DESPUÉS DEL EVENTO

Las emergencias reales permiten identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que no siempre pueden detectarse durante ejercicios o simulacros.

Una vez controlada la situación, la institución debe realizar una EVALUACIÓN FORMAL analizando los siguientes aspectos:

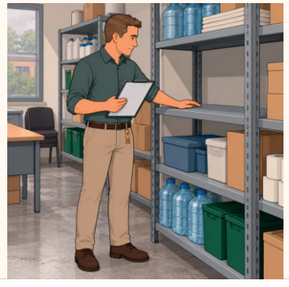
- Qué funcionó correctamente;
- qué decisiones fueron difíciles;
- qué información faltó;
- si la cadena de mando funcionó;
- si existieron órdenes contradictorias;
- si las comunicaciones fueron suficientes;
- si las rutas de evacuación fueron adecuadas;
- si el punto de reunión funcionó;
- si el control de personas fue efectivo;
- si los menores permanecieron organizados;
- si las personas con discapacidad recibieron asistencia adecuada;
- si los suministros fueron suficientes;
- si aparecieron riesgos no contemplados;
- si el edificio presentó vulnerabilidades inesperadas;
- si existieron dificultades para coordinar con las autoridades.

3.26. REGISTRAR LAS LECCIONES APRENDIDAS

Las conclusiones no deben quedar únicamente en conversaciones informales.

Debe elaborarse un registro de:

- Problemas detectados;
- medidas que funcionaron;
- recursos faltantes;
- cambios necesarios;
- responsables de implementar las mejoras;
- plazos para realizar las correcciones.



Cuando una falla pueda comprometer la seguridad en una nueva emergencia, su corrección debe considerarse prioritaria.

ANEXO 6 · 2 de 3

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DURANTE UNA EMERGENCIA VOLCÁNICA

QUÉ HACER: Use estos mensajes con el personal que comunica; mantenga la misma versión para todos.

3 MENSAJE DE PREPARACIÓN PARA UNA POSIBLE EVACUACIÓN

"ATENCIÓN. SE HA ACTIVADO EL PLAN INSTITUCIONAL DE EMERGENCIA".
"PERMANEZCAN EN SUS SECTORES Y SIGAN LAS INDICACIONES DEL PERSONAL RESPONSABLE".
"PREPÁRENSE PARA UNA POSIBLE EVACUACIÓN".
"NO ABANDONEN EL ESTABLECIMIENTO POR CUENTA PROPIA".
"MANTENGAN DESPEJADAS LAS RUTAS DE CIRCULACIÓN".
"SE INFORMARÁ CUALQUIER NUEVA INSTRUCCIÓN".

4 MENSAJE DE EVACUACIÓN

"ATENCIÓN. SE HA DISPUESTO LA EVACUACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO".
"DIRÍJANSE A LAS SALIDAS INDICADAS POR EL PERSONAL".
"CAMINEN. NO CORRAN NI EMPUJEN".
"MANTENGAN UNIDOS A SUS GRUPOS".
"NO REGRESEN A BUSCAR OBJETOS PERSONALES".
"DIRÍJANSE AL PUNTO SEGURO INDICADO Y PERMANEZCAN ALLÍ HASTA RECIBIR NUEVAS INSTRUCCIONES".

5 MENSAJE DE RESGUARDO ANTE CAÍDA DE CENIZA

"ATENCIÓN. PERMANEZCAN DENTRO DEL ESTABLECIMIENTO".
"MANTENGAN CERRADAS PUERTAS Y VENTANAS".
"EVITEN SALIR AL EXTERIOR".
"DIRÍJANSE A LOS ESPACIOS INDICADOS POR EL PERSONAL RESPONSABLE".
"LAS PERSONAS CON AFECCIONES RESPIRATORIAS DEBEN INFORMARLO AL RESPONSABLE DEL SECTOR SI NECESITAN ASISTENCIA".
"MANTÉNGANSE ATENTOS A NUEVAS INSTRUCCIONES".



ANEXO 6 · 1 de 3

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DURANTE UNA EMERGENCIA VOLCÁNICA

QUÉ HACER: Use estos mensajes con el personal que comunica; mantenga la misma versión para todos.

1 OBJETIVO

La comunicación durante una emergencia debe contribuir a proteger a las personas, facilitar la coordinación y evitar confusión.

Toda institución debe establecer previamente quién está autorizado para emitir instrucciones y comunicaciones institucionales.

Los mensajes deben ser:

- Breves,
- claros,
- verificables,
- coherentes entre sí,
- comprensibles para las personas presentes,
- basados en información oficial cuando se refieran a la evolución de la emergencia.

2 COMUNICACIÓN INTERNA

La institución debe poder transmitir instrucciones aun cuando alguno de sus sistemas habituales deje de funcionar.

Según las características del establecimiento, podrán utilizarse:

- Megafonía,
- altavoces portátiles,
- radios,
- teléfonos,
- mensajería,
- alarmas,
- señalización visual,
- instrucciones verbales transmitidas por responsables de sectores.

Cuando existan personas con discapacidad sensorial, deben contemplarse formas alternativas de comunicación.

3.27. ACTUALIZAR Y FORTALECER LA PREPARACIÓN

Después de una emergencia, alerta importante o simulacro, deben actualizarse según corresponda:

- Procedimientos;
- responsables;
- teléfonos y contactos;
- rutas;
- puntos de reunión;
- inventarios;
- sistemas de comunicación;
- capacitación;
- señalización;
- medidas de accesibilidad;
- procedimientos para niños;
- mecanismos de asistencia;
- reservas institucionales.



Un plan de emergencia no es un documento definitivo. Debe evolucionar conforme cambien los riesgos, el establecimiento, la cantidad de personas y las disposiciones oficiales.

3.28. PRINCIPIO FUNDAMENTAL DESPUÉS DE UNA ERUPCIÓN VOLCÁNICA

EL PELIGRO NO TERMINA NECESARIAMENTE CUANDO DEJA DE VERSE LA ERUPCIÓN.

Después de una emergencia volcánica:

- ⚠ **ESPERE LA AUTORIZACIÓN OFICIAL ANTES DE REGRESAR.**
- ✓ **ORGANICE LA LIMPIEZA SIN EXPONER INNECESARIAMENTE A LAS PERSONAS.**
- ✓ **MANTENGA CONTROLADAS A LAS PERSONAS EVACUADAS.**
- ✓ **COMPRUEBE LA SEGURIDAD DEL AGUA, LOS ALIMENTOS Y LOS SERVICIOS.**
- ✓ **INFORME INMEDIATAMENTE SOBRE PERSONAS NO LOCALIZADAS.**
- ⚠ **MANTENGA LAS PRECAUCIONES FRENTE A LAHARES Y NUEVAS EMISIONES.**
- ✗ **NO PERMITA REGRESOS INDIVIDUALES A ZONAS PELIGROSAS.**
- ✗ **NO REABRA LA INSTITUCIÓN HASTA QUE EXISTAN CONDICIONES SEGURAS.**
- ✓ **VERIFIQUE LA SEGURIDAD DEL EDIFICIO ANTES DE REOCUPARLO.**
- ✓ **REGISTRE LAS FALLAS Y LECCIONES APRENDIDAS.**
- ⚠ **PRESTE ESPECIAL ATENCIÓN A TECHOS Y ESTRUCTURAS CON CENIZA ACUMULADA.**
- ✓ **ACTUALICE EL PLAN INMEDIATAMENTE.**



11 · REFERENCIAS TÉCNICAS Y CRITERIOS DE APLICACIÓN

La presente guía debe aplicarse conjuntamente con los mapas de amenaza, sistemas de alerta, planes de evacuación y disposiciones emitidas por las autoridades competentes de cada país y jurisdicción.

Para su elaboración y aplicación institucional deben considerarse especialmente las orientaciones técnicas de:

- Organismos nacionales y locales de protección civil, gestión del riesgo y atención de emergencias;
- organismos geológicos, vulcanológicos y observatorios responsables del monitoreo de volcanes;
- autoridades sanitarias nacionales y locales;
- Organización Panamericana de la Salud (OPS);
- Organización Mundial de la Salud (OMS);
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), cuando corresponda a programas y orientaciones vinculados con reducción del riesgo de desastres;
- U.S. Geological Survey (USGS), particularmente sus orientaciones sobre peligros volcánicos, caída de ceniza y lahares;
- demás organismos técnicos oficialmente competentes en cada territorio.

Los niveles de alerta, zonas de exclusión, rutas de evacuación, distancias de seguridad y procedimientos específicos no son universales. Deben establecerse para cada volcán y localidad conforme a la información de las autoridades responsables.

Ninguna recomendación general contenida en esta guía debe utilizarse para sustituir una orden oficial de evacuación, una restricción de acceso, una indicación sanitaria o cualquier otra disposición emitida por la autoridad competente.

CIERRE

UNA EMERGENCIA VOLCÁNICA PUEDE CAMBIAR RÁPIDAMENTE.

LA PREPARACIÓN INSTITUCIONAL PERMITE ACTUAR ANTES DE QUE EL TIEMPO, LA INFORMACIÓN O LAS OPCIONES SE REDUZCAN.

CONOCER EL RIESGO.

PLANIFICAR ANTES.

ASIGNAR RESPONSABILIDADES.

CAPACITAR Y PRACTICAR.

PROTEGER A QUIENES NECESITAN ASISTENCIA.

SEGUIR LAS INDICACIONES OFICIALES.

EVACUAR O RESGUARDARSE SEGÚN EL PELIGRO.

NO EXPONER PERSONAS PARA PROTEGER BIENES MATERIALES.

NO REGRESAR HASTA QUE SEA SEGURO.

APRENDER DE CADA EMERGENCIA Y MEJORAR EL PLAN.

LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS ES SIEMPRE LA PRIORIDAD.

ANEXO 5 · 3 de 4

EVALUACIÓN POSTERIOR A UNA EMERGENCIA O SIMULACRO

QUÉ HACER: Después de una emergencia o simulacro, marque ☐ lo que funcionó y complete los registros.

N.º	REGISTRO DE LA EVALUACIÓN
6	DEFICIENCIAS DETECTADAS
7	MEDIDAS CORRECTIVAS NECESARIAS
8	RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR LAS CORRECCIONES
9	PLAZO PREVISTO

10	VERIFICACIÓN DE LAS CORRECCIONES	
	FECHA	
	RESPONSABLE	
	RESULTADO	

RECUERDE:

UNA INSTITUCIÓN PREPARADA NO ES AQUELLA QUE INTENTA IMPROVISAR UNA RESPUESTA CUANDO COMIENZA LA EMERGENCIA. ES AQUELLA QUE:

CONOCE SUS RIESGOS,

HA DEFINIDO RESPONSABILIDADES,

HA PREPARADO SUS INSTALACIONES,

HA CAPACITADO A SU PERSONAL,

HA PRACTICADO CÓMO PROTEGER A LAS PERSONAS BAJO SU RESPONSABILIDAD.



ANTES:





1 Conozca el riesgo

2 Planifique

3 Organice





Practique 6

5 Prepare

4 Capacite

DURANTE:





7 Infórmese

8 Active el plan

ANEXO 5 · 2 de 4

EVALUACIÓN POSTERIOR A UNA EMERGENCIA O SIMULACRO

QUÉ HACER: Después de una emergencia o simulacro, marque ☐ lo que funcionó y complete los registros.

3 ASISTENCIA

- ☐ Los menores permanecieron supervisados.
- ☐ Funcionó el procedimiento de conteo.
- ☐ Las personas que necesitaban asistencia recibieron apoyo.
- ☐ Los dispositivos de movilidad y asistencia permanecieron con sus usuarios cuando fue posible.
- ☐ Los procedimientos de primeros auxilios funcionaron correctamente.

4 COMUNICACIONES

- ☐ Se recibió información oficial.
- ☐ Funcionaron los medios internos de comunicación.
- ☐ Existieron medios alternativos ante fallas.
- ☐ La comunicación con los servicios de emergencia fue adecuada.
- ☐ La información transmitida a familiares y terceros fue clara y confirmada.

5 RECURSOS

- ☐ Los botiquines fueron suficientes.
- ☐ Existió agua disponible.
- ☐ Los elementos de protección fueron suficientes.
- ☐ Las linternas y sistemas de energía de respaldo funcionaron.
- ☐ Los registros y contactos estuvieron disponibles.



ANEXO 5 · 1 de 4

EVALUACIÓN POSTERIOR A UNA EMERGENCIA O SIMULACRO

QUÉ HACER: **Después de una emergencia o simulacro, marque ☐ lo que funcionó y complete los registros.**

FECHA		**TIPO DE EVENTO O EJERCICIO**	
RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN			

1 ORGANIZACIÓN Y CONDUCCIÓN

- ☐ La activación del plan fue oportuna.
- ☐ La cadena de mando funcionó correctamente.
- ☐ Los responsables conocían sus funciones.
- ☐ Las instrucciones fueron claras.
- ☐ No se produjeron órdenes contradictorias.

2 EVACUACIÓN O RESGUARDO

- ☐ La decisión adoptada fue compatible con las instrucciones oficiales.
- ☐ Las rutas utilizadas fueron adecuadas.
- ☐ Las salidas permanecieron operativas.
- ☐ Los grupos se mantuvieron organizados.
- ☐ El punto de reunión funcionó correctamente.
- ☐ Se pudo realizar el control de personas.







DESPUÉS:

15 **Recupere con seguridad**

16 **Corrija las fallas**

17 **Prepárese nuevamente**

14 **Evalúe los riesgos**





13 **Controle a las personas**

12 **Espere autorización**





9 **Proteja**

10 **Organice**

11 **Evacúe o resguárdese según corresponda**

EN TODAS LAS ETAPAS, LA PROTECCIÓN DE LA VIDA Y LA INTEGRIDAD DE LAS PERSONAS DEBE PREVALECER SOBRE LA PROTECCIÓN DE EDIFICIOS, EQUIPOS Y BIENES MATERIALES.

ANEXOS

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO	PÁGINA
ANEXO 1 · LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA PREPARACIÓN INSTITUCIONAL	27–30
ANEXO 2 · FICHA DE ACTUACIÓN INMEDIATA	31–32
ANEXO 3 · CONTROL RÁPIDO ANTES DE REABRIR LA INSTITUCIÓN	33
ANEXO 4 · REGISTRO INSTITUCIONAL DE RESPONSABLES	34–35
ANEXO 5 · EVALUACIÓN POSTERIOR A UNA EMERGENCIA O SIMULACRO	36–39
ANEXO 6 · PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DURANTE UNA EMERGENCIA VOLCÁNICA	40–42
ANEXO 7 · PROCEDIMIENTO PARA BEBÉS, NIÑOS Y ADOLESCENTES	43–44
ANEXO 8 · PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y OTRAS NECESIDADES DE APOYO	45
ANEXO 9 · PROCEDIMIENTO ANTE CAÍDA DE CENIZA VOLCÁNICA	46
ANEXO 10 · PROCEDIMIENTO ANTE LAHARES	47
ANEXO 11 · PROCEDIMIENTO ANTE GASES VOLCÁNICOS	48
ANEXO 12 · CONTINUIDAD INSTITUCIONAL DESPUÉS DE LA EMERGENCIA	49
ANEXO 13 · CONTENIDO MÍNIMO DEL KIT INSTITUCIONAL PARA EMERGENCIAS VOLCÁNICAS	50
ANEXO 14 · REGISTRO DE SIMULACROS	51
ANEXO 15 · HOJA DE CONTROL DURANTE UNA EMERGENCIA REAL	52–53
ANEXO 16 · REGLAS ESENCIALES QUE NUNCA DEBEN OLVIDARSE	54–57

ANEXO 4 · 2 de 2

REGISTRO INSTITUCIONAL DE RESPONSABLES

QUÉ HACER: Complete todos los campos con los datos de su institución y revíselos periódicamente.

N.º	B. PUNTOS DE REUNIÓN, RUTAS Y CONTACTOS	DATO
1	PUNTO DE REUNIÓN PRINCIPAL	
2	PUNTO DE REUNIÓN ALTERNATIVO	
3	RUTA PRINCIPAL DE EVACUACIÓN	
4	RUTA ALTERNATIVA	
5	CENTRO DE EVACUACIÓN O REFUGIO OFICIAL DE REFERENCIA	
6	ORGANISMO OFICIAL DE PROTECCIÓN CIVIL / GESTIÓN DE RIESGOS	
7	ORGANISMO OFICIAL DE MONITOREO VOLCÁNICO	
8	TELÉFONO DE EMERGENCIAS	

N.º	C. REVISIONES Y SIMULACROS	FECHA
1	ÚLTIMA REVISIÓN DEL PLAN	
2	PRÓXIMA REVISIÓN PROGRAMADA	
3	ÚLTIMO SIMULACRO REALIZADO	
4	PRÓXIMO SIMULACRO PROGRAMADO	

ANEXO 4 · 1 de 2

REGISTRO INSTITUCIONAL DE RESPONSABLES

QUÉ HACER: Complete todos los campos con los datos de su institución y revíselos periódicamente.

A. RESPONSABLES Y SUPLENTES

N.º	FUNCIÓN	RESPONSABLE	SUPLENTE	TELÉFONO / MEDIO DE CONTACTO
1	COORDINACIÓN GENERAL			
2	EVACUACIÓN			
3	PRIMEROS AUXILIOS			
4	COMUNICACIONES			
5	CONTROL DE INSTALACIONES			
6	ASISTENCIA A PERSONAS QUE REQUIEREN APOYO			
7	RESPONSABLE DE NIÑOS Y ADOLESCENTES, CUANDO CORRESPONDA			

ANEXO 1 · 1 de 4

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA PREPARACIÓN INSTITUCIONAL

Esta lista permite comprobar periódicamente el nivel básico de preparación de la institución frente a una emergencia volcánica.
Debe revisarse especialmente cuando se produzcan cambios en las instalaciones, autoridades, responsables, actividades, cantidad habitual de personas o condiciones de riesgo de la zona.

QUÉ HACER: Marque ☐ cada punto que la institución cumple. Lo que quede sin marcar debe corregirse.

1 CONOCIMIENTO DEL RIESGO

- ☐ La institución conoce el volcán o los volcanes que pueden afectar a la localidad.
- ☐ Se han consultado los mapas oficiales de amenaza disponibles.
- ☐ Se conocen los fenómenos volcánicos que podrían afectar directamente al establecimiento.
- ☐ Se ha determinado si existe riesgo de caída de ceniza.
- ☐ Se han identificado posibles zonas expuestas a lahares.
- ☐ Se conocen las zonas de exclusión o evacuación establecidas por las autoridades.
- ☐ Se conocen los sistemas oficiales de alerta.
- ☐ Se encuentran identificados los organismos oficiales responsables de comunicar cambios en la actividad volcánica.

2 ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

- ☐ Existe un plan institucional para emergencias volcánicas.
- ☐ Existe una persona responsable de coordinar la respuesta.
- ☐ Existe al menos un suplente.
- ☐ Las funciones esenciales están distribuidas entre diferentes responsables.
- ☐ El personal y los colaboradores conocen sus funciones.
- ☐ El procedimiento puede funcionar aunque falten algunas de las autoridades habituales.
- ☐ Existe un procedimiento para activar rápidamente el plan.



ANEXO 1 · 2 de 4

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA PREPARACIÓN INSTITUCIONAL

QUÉ HACER: Marque ☐ cada punto que la institución cumple. Lo que quede sin marcar debe corregirse.

3 EVACUACIÓN

- ☐ Las salidas están identificadas y señalizadas.
- ☐ Las salidas permanecen despejadas.
- ☐ Las rutas internas de evacuación son conocidas.
- ☐ Se conocen las rutas externas indicadas por las autoridades.
- ☐ Se han identificado rutas alternativas cuando existen.
- ☐ Las rutas previstas evitan cauces, quebradas, fondos de valle u otras zonas de peligro identificadas oficialmente.
- ☐ Existe al menos un punto de reunión previamente determinado.
- ☐ El punto de reunión se encuentra fuera de las zonas de peligro correspondientes.
- ☐ Existe un procedimiento para controlar a las personas después de evacuar.
- ☐ Se ha previsto qué hacer si la salida principal queda inutilizable.

4 RESGUARDO FRENTE A CAÍDA DE CENIZA

- ☐ Se han identificado espacios interiores adecuados para el resguardo temporal.
- ☐ Las puertas y ventanas pueden cerrarse correctamente.
- ☐ Se dispone de materiales para reducir temporalmente el ingreso de ceniza cuando resulte necesario.
- ☐ Se conoce el funcionamiento de los sistemas de ventilación y climatización.
- ☐ Se sabe cómo reducir la entrada de aire exterior cuando las autoridades así lo recomienden.
- ☐ Las medidas previstas no bloquean las salidas de emergencia.
- ☐ Se dispone de protección respiratoria adecuada para las personas que puedan necesitarla.
- ☐ Se dispone de protección ocular cuando corresponda.



ANEXO 3

CONTROL RÁPIDO ANTES DE REABRIR LA INSTITUCIÓN

QUÉ HACER: Marque ☐ cada condición comprobada. Si falta alguna, no reabra.

1 NO REABRA HASTA COMPROBAR QUE...

- ☐ Las autoridades permiten el acceso a la zona.
- ☐ No existen restricciones oficiales que afecten al establecimiento.
- ☐ Los accesos son seguros.
- ☐ El edificio no presenta indicios de daño estructural.
- ☐ Los techos y cubiertas no presentan condiciones peligrosas.
- ☐ No existen acumulaciones de ceniza que comprometan la seguridad.
- ☐ Las salidas de emergencia se encuentran operativas.
- ☐ Las instalaciones eléctricas pueden utilizarse con seguridad.
- ☐ No existen indicios de fugas de gas.
- ☐ El agua disponible es apta para los usos previstos.
- ☐ Los sanitarios funcionan.
- ☐ Los sistemas de ventilación y climatización han sido revisados cuando corresponde.
- ☐ Los espacios interiores han sido limpiados suficientemente.
- ☐ La calidad del aire permite desarrollar las actividades previstas.
- ☐ Los equipos esenciales funcionan correctamente.
- ☐ Los suministros de emergencia han sido repuestos.
- ☐ Las áreas que todavía presentan riesgos permanecen cerradas y señalizadas.
- ☐ Existen condiciones adecuadas para recibir nuevamente personas.

SI ALGUNA CONDICIÓN ESENCIAL DE SEGURIDAD NO PUEDE CONFIRMARSE, LA ACTIVIDAD NO DEBE REANUDARSE EN EL SECTOR AFECTADO.



FICHA DE ACTUACIÓN INMEDIATA

QUÉ HACER: Lea la situación que corresponde y siga los pasos en el orden indicado.

4 ANTE UNA ALERTA DE LAHAR

1. Abandone las zonas de peligro indicadas por las autoridades.
2. Aléjese de cauces, quebradas, fondos de valle y zonas bajas identificadas como peligrosas.
3. Utilice las rutas oficiales.
4. Diríjase hacia terreno seguro cuando así lo indiquen las autoridades.
5. No intente cruzar un lahar.
6. No ingrese con vehículos en la zona afectada.
7. No se detenga a observar, fotografiar o filmar el fenómeno.

5 ANTE UNA ALERTA POR GASES VOLCÁNICOS

1. Respete las zonas de exclusión.
2. Siga inmediatamente las indicaciones de las autoridades.
3. Abandone el área si se ordena evacuar.
4. Evite las zonas bajas cuando las autoridades adviertan sobre posible acumulación de gases.
5. No realice rescates improvisados en atmósferas potencialmente peligrosas.
6. Solicite asistencia especializada.
7. Ante síntomas importantes, solicite atención médica.

6 ANTE UNA PERSONA NO LOCALIZADA

1. Verifique los registros.
2. Consulte a los responsables del grupo o sector.
3. Determine su última ubicación conocida.
4. Informe inmediatamente al coordinador.
5. Comunique la situación a los servicios de emergencia.
6. No envíe personas a una zona peligrosa para buscarla.



LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA PREPARACIÓN INSTITUCIONAL

QUÉ HACER: Marque ☐ cada punto que la institución cumple. Lo que quede sin marcar debe corregirse.

5 EDIFICIO E INSTALACIONES

- ☐ Los techos y cubiertas se encuentran en condiciones adecuadas.
- ☐ Se conocen las posibles limitaciones estructurales frente a acumulaciones importantes de ceniza.
- ☐ Las canaletas y desagües reciben mantenimiento periódico.
- ☐ Las instalaciones eléctricas se encuentran en condiciones seguras.
- ☐ Los tableros o paneles eléctricos están identificados y son accesibles para personal autorizado.
- ☐ Los depósitos y tanques de agua pueden protegerse frente a la contaminación.
- ☐ Los equipos esenciales pueden protegerse de la ceniza.
- ☐ Las salidas y escaleras reciben inspecciones periódicas.
- ☐ La iluminación de emergencia funciona correctamente, cuando existe.

6 BEBÉS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

- ☐ Existe un procedimiento específico para menores.
- ☐ Cada grupo tiene responsables identificados.
- ☐ Existe un sistema para realizar conteos.
- ☐ Se ha previsto cómo evacuar bebés y niños pequeños.
- ☐ Existen suministros básicos apropiados cuando las características de la institución lo requieren.
- ☐ Existe un procedimiento de reunificación con familiares o responsables autorizados.
- ☐ Se ha determinado cómo registrar la entrega de menores después de una evacuación.

7 PERSONAS QUE NECESITAN ASISTENCIA

- ☐ Se han considerado las necesidades de personas con movilidad reducida.
- ☐ Las rutas previstas contemplan condiciones de accesibilidad.
- ☐ Se han previsto mecanismos de asistencia para personas ciegas o con baja visión.
- ☐ Se han previsto mecanismos de comunicación para personas sordas o con dificultades auditivas.
- ☐ Se contemplan las necesidades de personas con discapacidad intelectual o cognitiva.
- ☐ Se contemplan las necesidades sensoriales y de comunicación de personas neurodivergentes.
- ☐ Se han considerado las necesidades de adultos mayores.
- ☐ Se han considerado las necesidades de embarazadas.
- ☐ Se han contemplado las necesidades de personas con afecciones respiratorias.
- ☐ Se procura mantener junto a cada persona sus dispositivos de movilidad, comunicación o asistencia.
- ☐ Existe un procedimiento para animales de asistencia.

ANEXO 1 · 4 de 4

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LA PREPARACIÓN INSTITUCIONAL

QUÉ HACER: Marque ☐ cada punto que la institución cumple. Lo que quede sin marcar debe corregirse.

8 SUMINISTROS DE EMERGENCIA

- ☐ Los botiquines están completos y accesibles.
- ☐ Se dispone de linternas.
- ☐ Se dispone de baterías de repuesto.
- ☐ Existe algún medio para recibir información si se interrumpe la electricidad o internet.
- ☐ Existe una reserva de agua potable acorde con las características de la institución.
- ☐ Existen elementos básicos de higiene.
- ☐ Se dispone de elementos de protección respiratoria adecuados.
- ☐ Se dispone de protección ocular cuando corresponde.
- ☐ Existen materiales para limitar temporalmente el ingreso de ceniza.
- ☐ Los suministros están protegidos de contaminación.
- ☐ Se controlan periódicamente los vencimientos y el estado de los elementos almacenados.

9 COMUNICACIONES

- ☐ Existe una lista actualizada de contactos de emergencia.
- ☐ Los contactos esenciales también están disponibles en formato impreso.
- ☐ Se conocen los canales oficiales de información.
- ☐ Existe un procedimiento para comunicar instrucciones dentro del establecimiento.
- ☐ Existen alternativas si falla la electricidad.
- ☐ Existen alternativas si falla la telefonía o internet.
- ☐ Se ha determinado quién puede emitir comunicaciones institucionales durante una emergencia.

10 CAPACITACIÓN Y SIMULACROS

- ☐ Los responsables conocen el plan.
- ☐ El personal ha recibido capacitación.
- ☐ Los nuevos integrantes reciben información sobre los procedimientos.
- ☐ Se realizan simulacros periódicos.
- ☐ Se practican diferentes escenarios.
- ☐ Los simulacros incluyen asistencia a personas que necesitan apoyo.
- ☐ Se evalúan los resultados de cada ejercicio.
- ☐ Las fallas detectadas generan medidas correctivas.

ANEXO 2 · 1 de 2

FICHA DE ACTUACIÓN INMEDIATA

QUÉ HACER: Lea la situación que corresponde y siga los pasos en el orden indicado.

1 ANTE UNA ALERTA VOLCÁNICA

1. Confirme la información por canales oficiales.
2. Active el plan institucional.
3. Informe a los responsables de cada sector.
4. Mantenga a las personas informadas con mensajes breves y claros.
5. Prepare los recursos esenciales.
6. Proteja prioritariamente a quienes necesiten asistencia.
7. Manténgase preparado para evacuar o permanecer bajo resguardo según las instrucciones oficiales.

2 SI SE ORDENA EVACUAR...

1. Inicie la evacuación sin demoras innecesarias.
2. Utilice las rutas establecidas.
3. Mantenga unidos a los grupos.
4. Asista a quienes necesiten ayuda.
5. No permita regresos para recuperar objetos.
6. No utilice atajos ni rutas improvisadas.
7. Diríjase al destino seguro indicado.
8. Realice el control de personas.
9. Informe inmediatamente sobre personas no localizadas.
10. No regrese hasta que las autoridades lo autoricen.

3 SI COMIENZA A CAER CENIZA Y NO EXISTE ORDEN DE EVACUACIÓN...

1. Mantenga a las personas en el interior.
2. Cierre puertas y ventanas.
3. Reduzca el ingreso de ceniza.
4. Controle los sistemas que introducen aire exterior según el procedimiento previsto.
5. Proteja el agua y los alimentos.
6. Reduzca las salidas al exterior al mínimo indispensable.
7. Proteja especialmente a personas con afecciones respiratorias.
8. Utilice protección respiratoria y ocular cuando sea necesario exponerse a ceniza.
9. Manténgase informado.
10. Permanezca preparado para evacuar si la situación cambia.