



Seminario Internacional " Manejo de Riesgos en la Industria CENAPRED "

PROTECCIÓN CIVIL: ¿Cómo Planificar la Respuesta en Emergencias ...

OBJETO DE LA PONENCIA

Dar a conocer la experiencia que Renfe Cercanías, como operador de transporte metropolitano ferroviario, ha adquirido ante la respuesta de emergencias, en el manejo de masas.

INTRODUCCIÓN

Desde el año 2001 se ha venido identificando en el personal responsable de Protección Civil de RENFE Cercanías la importancia del riesgo derivado de las aglomeraciones de viajeros, no sólo en circunstancias de explotación 'normal' sino, especialmente, en situaciones que pudieran ser calificadas como de emergencia.

Posterior estudios realizados en colaboración con consultores externos, como pudieran ser el Mapa de Riesgos (ITSEMAP 2003) y Proyecto Zona Cero (DUPONT 2004) pusieron de manifiesto la importancia cualitativa y cuantitativa de esta problemática y la necesidad de abordarla desde todos los enfoques de la actividad del Negocio.

En paralelo, actos terroristas a nivel mundial y específicamente en la propia actividad de RENFE Cercanías, cuyas causas y prevención quedan lejos de su alcance, han supuesto, no sólo un impacto general en la sociedad española e internacional, sino también, sobre los clientes y empleados, poniendo de manifiesto que el sólo acogimiento de elevado número de ciudadanos supone un riesgo en sí mismo.

Esto hace que sea necesario, cada vez más, contar con profesionales que sepan actuar correctamente ante este tipo de situaciones y consigan paliar las consecuencias del suceso.

Conscientes de esta necesidad, RENFE Cercanías aborda esta nueva situación, a través del desarrollo de Planes anuales de Acción en materia de Protección Civil, siempre con una visión estratégica que permita planificar actuaciones, enmarcadas dentro del Plan Estratégico 2001-2008, que renfe Cercanías tiene como referente, para lo cual dentro de las acciones desarrolladas, vamos a destacar tres, la primera basada en la formación y encaminada a dar una respuesta eficaz en la "Gestión del Manejo de Masas", teniendo en cuenta tanto habilidades de gestión, protocolos de actuación, aplicación de los planes de emergencia, dirigido a todo el personal de Línea, Mandos Intermedios y Personal de Dirección con el fin de que aprendan herramientas eficaces para la gestión de aglomeración de personas, la segunda en la inversión en medios y recursos en la aplicación de nuevos sistemas de protección contra incendios, esencialmente desarrollados en estaciones subterráneas, como manejo técnico de instalaciones de protección contra incendios y la tercera consistente en llevar a la práctica todas estas herramientas a través de simulación (simulacros) y siempre con una visión **preventiva y reactiva**.

Esta ponencia por lo tanto se va a centrar en intentar transmitir la importancia de utilizar la Planificación Estratégica como herramienta básica que posibilite posteriormente dar respuesta a situaciones de emergencia y eliminar el "tabú", de que las emergencias no pueden preverse, para lo cual la exposición constará de tres partes claramente definidas, la primera en la que intentaré definir los aspectos claves de en qué ha consistido el desarrollo y ejecución del diseño e implementación de la acción formativa "Respuesta ante Emergencias: Manejo de Masas", la segunda en intentar explicar cómo se actúa ante una situación de emergencia que desemboque en una evacuación de una estación subterránea, mediante la simulación ante distintos escenarios y la tercera la consistencia, preparación y posterior implantación de Planes de Emergencia en una estación subterránea con participación de Ayudas Externas.

CONTENIDOS:

1.- EL CASO renfe, Cercanías HOY

Renfe como todos sabemos, es una empresa de transporte dedicada a prestar servicio ferroviario tanto para Mercancías como para Personas.

Renfe a lo largo de su historia, más de 150 años, ha pasado por numerosas vicisitudes, pero los cambios más trascendentales y significativos los ha empezado a sufrir a partir de los años 80. Estos cambios básicamente son: organizativos y de política de empresa, los cuales de una u otra forma van a ser los catalizadores de lo que hoy es Renfe.

Con la entrada de España en un mercado único, el Europeo, en el que determinadas directivas, empiezan a determinar claramente el futuro del ferrocarril, se hace patente que dichos cambios van a estar precedidos de diferentes normativas, estatutos, directivas, etc...

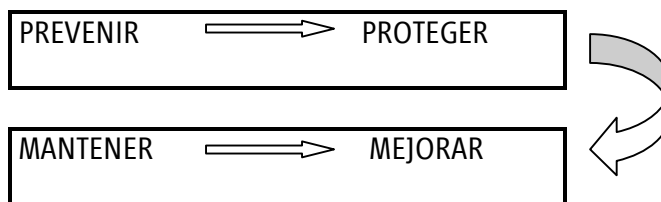
Con la entrada en vigor de la nueva Ley del Sector Ferroviario a partir del 1 de enero de 2005, Renfe, como la habíamos entendido hasta ahora desaparece, para reorganizarse de la siguiente forma, se crea el ente ADIF (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias) asumiendo al ente GIF (Gestor de Infraestructuras Ferroviarias) y por otro lado se crea Renfe Operadora, siendo la primera institución la que se va a encargar de gestionar e invertir en infraestructuras, siendo la segunda, la encargada de gestionar la explotación ferroviaria.

Renfe Cercanías se ubica en once núcleos urbanos de España (Madrid, Barcelona, Valencia, Murcia, Bilbao, S. Sebastián-Irún, Santander, Sevilla, Málaga, Cádiz, Asturias), con capacidad para transportar a más de 1.500.000 de clientes/día, lo que supone unos 3.500 trenes/día, a lo largo de los 1.922 km de vía, con 133 km de túnel, para lo cual cuenta con un total de 553 unidades de transporte y unos 3.800 profesionales, en su gestión se contempla 488 estaciones, de las cuales 42 son subterráneas (donde se concentran el 56 % clientes/día), y por supuesto resaltar que del total de estaciones antes mencionada existen 44 estaciones intermodales con otros tipos de transportes.

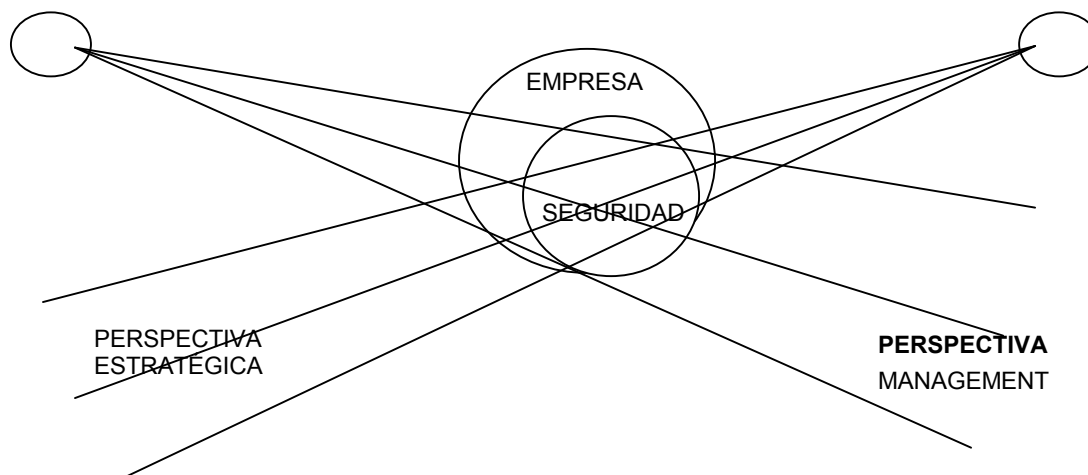
2.- ENFOQUE ESTRATÉGICO

El calificativo estratégico, hoy día, es obligado cuando deseamos que incluso las empresas mejor gestionadas, grandes y con una enorme tradición, están sufriendo problemas por no haber salido de sí mismas y no haber contemplado como estaban evolucionando los acontecimientos en el entorno exterior y en una consideración más dinámica, es por esto que la Protección Civil en renfe Cercanías, siempre haya contado con la planificación con una valor constante, basada en un enfoque estratégico, y con una presencia activa en todas las acciones que se están desarrollando en la actualidad.

Nuestro punto de vista, tendrá un ojo puesto en la gestión; en el *Management* como tal, pero el otro estará centrado en la visión estratégica más cercana a los negocios (Seguridad de los Clientes), partiendo de las siguientes premisas:



Planificación Estratégica



En Cercanías y más propiamente desde el Departamento de Protección Civil se ha tenido un aspecto muy en cuenta, el de considerar a la empresa como un **sistema**, (RENFE), dentro del cual hay un subsistema (Cercanías), y donde la "Seguridad", es uno de los valores más apreciados y más tenidos en cuenta, el acierto en la **toma de decisiones** y la necesidad de **planificar** desde unos objetivos, constituyen las tres notas más destacadas del *Management* de Protección Civil Cercanías.

Ubicado en estas referencias capitales, el *Management* de Protección Civil Cercanías utiliza las tres coordenadas que resultan relevantes en la dirección empresarial y que constituyen los tres subsistemas críticos del sistema de gestión.

INFORMACIÓN TRANSPARENTE
PLANIFICACIÓN
RESPONSABILIDAD

De éstos, el de la Planificación es el más destacado y es el que Cercanías ha utilizado a la hora de dar respuesta a la sucesión de situaciones que pueden ir produciéndose en el tiempo.

Problema Estratégico:

En las empresas, cuando hablamos de seguridad y de cómo ésta puede incidir de forma directa en la imagen de una compañía metropolitana ferroviaria como Cercanías, decimos que dependemos en gran medida de riesgos del entorno, los cuales como vemos inciden de una forma acuciante, sorprendente y, en donde lo que predomina es lo **contingente**.

Cuando analizamos los Riesgos que una empresa como Cercanías tiene, no nos podemos olvidar de tener en cuenta el entorno que lo circunscribe y la Organización de la Compañía y por supuesto siempre

teniendo en cuenta al Cliente, bajo el paradigma de la Responsabilidad que cualquier transporte público, tiene para éstos.

Hemos de tener en cuenta, que cuando una persona viaja, ésta lo puede hacer bien en transporte privado o público, cuando lo realiza en transporte privado la Responsabilidad de su seguridad recae en él y así es asumida, pero cuando lo realiza por transporte público dicha Responsabilidad es cedida "delegada", a la compañía encargada de dicho transporte, por lo que ante cualquier situación anómala, éste (Cliente) valorará dicha cesión como algo a tener en cuenta por encima de cualquier cosa y, si añadimos además que el concepto Seguridad es uno de los más valorados por los Clientes, aunque muchas veces nosotros como prestadores de ese servicio lo demos como obvio, sin pararnos a analizar si esa obviedad, está en la misma línea que el Cliente espera ante algo tan importante para él, como el haber Delegado esa Responsabilidad a la compañía.

Es por lo que nosotros como empresa dedicada al transporte público debemos saber, los Riesgos que nuestros ámbitos de gestión presentan y hacer frente a los mismos, sabiendo que el Riesgo siempre está ahí y cuya gestión depende de nosotros.

En este enfoque es en el que se ha basado Protección Civil Cercanías, partiendo de dos pilares básicos para llevar a cabo las actuaciones:

- * Reflexión Estratégica
- * Dirección Estratégica

A) Reflexión Estratégica

Con esta reflexión lo que pretendemos es, **no adivinar el futuro, sino prever el efecto que tendrían en un futuro las medidas tomadas hoy**, dando respuesta a tres elementales preguntas:

- ¿Dónde estamos?

Identificar el entorno interno en el que nos desenvolvemos y externo en el que Protección Civil Cercanías se empieza a desenvolver.

- ¿Dónde queremos ir?

Articular los objetivos específicos y que éstos sean medibles.

- ¿Cómo lograrlo?

Decidir si la estrategia elegida es la correcta o debemos de cambiarla o en su caso direccionarla.

Lo que en todo momento hemos pretendido en Protección Civil Cercanías, es utilizar una metodología basada en el "Proceso", en donde lo verdaderamente importante es el ejercicio del *Management* Estratégico, no el producto final, no los Planes; o dicho de otra forma, Planificar Estratégicamente, no es más que una forma de articular los fines con los Medios, los Objetivos con las Estrategias.

Así una vez realizado un análisis en profundidad del entorno interno y externo, podremos llevar a cabo una Planificación Estratégica derivada de ese análisis.

Cuando empezamos a desarrollar la Planificación Estratégica en Protección Civil Cercanías, nos planteamos una pregunta, que aunque obvia, no es menos escabrosa ¿Cómo planificar?, y llegamos a una conclusión.

Planificar consiste en:

| NO | SI |
|-----------------------|-------------------------|
| Empezar con contenido | Empezar con proceso |
| Empezar con objetivos | Empezar con estrategias |
| Empezar con producto | Empezar con ámbitos |
| Hacerlo de una vez | Hacerlo con tiempo |

Este planteamiento nos ha permitido generar una "**Organización**", entendiendo ésta como la independencia de acoplamiento entre las necesidades de la empresa y el riesgo que determinados ámbitos de la misma presentan, la cual ha de estar siempre como apoyo de la "**Estrategia**", y a partir de ahí implementar el Plan Estratégico 2001-2008, claramente decidido a potenciar la Protección Civil en Cercanías, en el cual los hitos más representativos han sido:

- Definir Estrategias
- Diseñar una Organización
- Elaborar criterios unificados y consensuados (Vademécum EPCEC, Plan de Emergencias,..)
- Marcar líneas de actuación:
 - Dotación medios e instalaciones de Protección Civil en ámbitos de gestión de Cercanías Renfe.
 - Definición del Mapa de Riesgos.
 - Incorporación de nuevas tecnologías en la Gestión de Protección Civil.
 - Planes de Emergencia.

B) Dirección Estratégica

Elemento que ha permitido vincular la "Planificación" con la "Toma de decisiones", tanto funcionales como operativas, mediante un sistema de valores que Cercanías tiene asumidos y entre los que se encuentra (...la Seguridad,), compartido por todos los elementos y niveles de la compañía, que aseguren una ventaja competitiva.

3.- PAUTAS DE ACTUACIÓN "MANEJO DE MASAS"

1. CONCEPTO DE MASA

Por masa se entiende un gran número de personas en condiciones de alta densidad con un objetivo o una motivación común.

En este sentido pueden tenerse masas en espectáculos, manifestaciones, fiestas populares, centros comerciales, etc. y, en el caso que nos atañe, la actividad de RENFE Cercanías, tanto en las estaciones, como en los trenes a lo largo de sus trayectos.

2. TIPOS DE AGLOMERACIONES EN RENFE CERCANÍAS

En RENFE Cercanías pueden encontrarse los siguientes tipos de aglomeraciones:

2.1 COTIDIANAS (HORA PUNTA)

Este tipo de masas va ligado a grandes núcleos de población, y suele ser de aparición diaria en horas punta (mañana y tarde) y está formado principalmente por trabajadores y estudiantes, siendo clientes habituales y conocedores de las estaciones en que embarcan, transbordan y desembarcan.

2.2 INCIDENCIAS EN EL SERVICIO

La aparición de incidencias en el servicio que supongan retrasos o disminución de la frecuencia de trenes supone un aumento de la carga de ocupación y de los tiempos de permanencia. Si bien el perfil del cliente es el mismo que en situaciones normales, los factores son diferenciales en el comportamiento.

2.3 EVENTOS SINGULARES

La celebración periódica o puntual de eventos de la más diversa naturaleza (eventos deportivos, espectáculos, manifestaciones, etc.) supone la aparición de cargas puntuales de masas en su más estricta definición.

3. RIESGOS DE LAS MASAS

3.1 RIESGOS DERIVADOS DE LA AGLOMERACIÓN

La aglomeración en sí misma ya supone un factor de riesgo al verse alteradas los comportamientos individuales y, en consecuencia, los colectivos ya que pueden aparecer episodios de inquietud que deriven en ansiedad por el efecto de ver 'invadido' el espacio vital, que puede establecerse, como valor orientativo, en algo más de 1 m².

3.2 RIESGOS DERIVADOS DE LAS CONDICIONES FÍSICAS

Con respecto a las condiciones físicas pueden establecerse dos grupos de situaciones de riesgo:

Situaciones de 'cuello de botella'

Son aquellas en las que la capacidad de un elemento de paso es inferior a la de los elementos que lo preceden.

Situaciones de riesgo físico

- La situación de riesgo, aunque leve, se produce incluso en condiciones de baja ocupación, produciéndose un notable agravamiento del riesgo o la aparición de nuevos riesgos en situaciones de aglomeración.

3.3 RIESGOS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MASA

- En situaciones de **incidencia en el servicio** se produce la aparición de situaciones de inquietud y enojo que suponen modificaciones en el comportamiento individual y colectivo.
- En **determinadas tipologías de eventos** pueden aparecer colectivos con las capacidades psicológicas alteradas que deriven en situaciones de comportamiento antisocial.

3.4 RIESGOS DERIVADOS DE LAS CONDICIONES DE EMERGENCIA

- Accidentes personales con lesiones como consecuencia del desplazamiento en condiciones de apremio, pudiendo conllevar situaciones que reduzcan la capacidad de paso del resto de clientes (efecto 'tapón').
- Bajo condiciones de alta aglomeración, y en determinadas condiciones pueden derivarse situaciones de pánico, comportamiento colectivo irracional, que impidan la aplicación de las medidas previstas en el Plan de Emergencia y produzcan daños adicionales.

4 PRINCIPIOS DEL MANEJO DE MASAS

- Anticipación:**
- Comunicación:**
- Coordinación:**

5 COMUNICACIÓN CON LAS MASAS

5.1 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

En relación con la existencia de aglomeraciones y ante la presencia de una amenaza o en la necesidad de que los clientes respondan de forma coordinada se puede afirmar:

- La **falta de información o de instrucciones** de actuación produce, según en qué circunstancias, situaciones de enojo, inquietud o ansiedad.
- Si no se comunica con los clientes, no puede esperarse que actúen de acuerdo con los objetivos pretendidos.
- Si no se comunica con los clientes, información o instrucciones, otros lo harán, probablemente de forma errónea.
- Una comunicación clara y coherente suministrada por profesionales de Renfe Cercanías permitirá controlar la respuesta de los clientes.

Por tanto resulta fundamental la comunicación con las masas, ya sea información relativa a incidentes o emergencias, ya sean pautas de respuesta ante una determinada situación.

- ❑ **Objetivos de la comunicación:**
 - **Informar, transmitir y Fomentar**
- ❑ **Características del mensaje**
 - **Precisos, Directos, Congruentes, Frecuentes.**

5.2 MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES EN RENFE CERCANÍAS

Dependiendo de las características físicas del espacio de que se trate, de los medios de los que disponga, la ocupación normal de personas, la situación, etc., se podrá contar medios de comunicación.

Es importante conocer, no sólo de qué medios disponemos y su correcto funcionamiento, sino también la cobertura efectiva de los mismos en condiciones de alta ocupación.

5.3 ESTRUCTURA DEL MENSAJE

En caso de megafonía el mensaje se repetiría o actualizaría en un intervalo máximo de 3 a 5 min.

La frecuencia del mensaje será mayor cuanto mayor sea la frecuencia de trenes, mayor la aglomeración de gente y mayor el riesgo de la situación. Recordar hablar **alto, claro y despacio**.

6 PAUTAS PARA LA ACTUACIÓN PREVENTIVA

La actuación preventiva va a encaminada a evitar la formación de aglomeraciones y a que, en caso de que se produzcan, se prevengan situaciones de riesgo que ocasionen daño.

La prevención de riesgos en relación con las aglomeraciones de masas conlleva la aplicación de criterios a lo largo de la vida de las estaciones, instalaciones y material.

6.1 CONDICIONES FÍSICAS DE LOS ESPACIOS

La prevención comienza en el **diseño y construcción** y debe acompañarse a lo largo de la vida de la misma con un correcto mantenimiento de las condiciones.

6.2 EXPLOTACIÓN

El objetivo sería que en ningún ámbito útil de la estación se sobrepasase una densidad de ocupación media de 1 persona/m². El flujo debe planificarse de manera que las mayores aglomeraciones se produzcan en espacios amplios y libres de elementos con riesgo físico (escaleras, escaleras mecánicas, andenes, etc.).

7 PAUTAS PARA EL DESALOJO Y LA EVACUACIÓN

¿Qué se entiende por desalojo?

Por desalojo se entiende la salida de los clientes del espacio de que se trate bajo circunstancias en las que no existe una amenaza y, por lo tanto, no existe premura de tiempo.

¿Qué se entiende por evacuación?

La evacuación consistiría en la salida de los clientes de un recinto o zona en presencia de una amenaza cierta o inminente hasta un lugar seguro en el que, en caso de ser necesario, pueda recibirse ayuda externa. El factor tiempo en la evacuación ya sí resulta relevante.

7.1 FASES DE ACTUACIÓN ANTE DESALOJO Y EVACUACIÓN

Análisis y planificación

Aunque el esquema global de actuación está definido en el Plan de Emergencia, los condicionantes puntuales de cada caso deben ser tenidos en cuenta a la hora de implementar las actuaciones.

Sobre esta base se planificarán las actuaciones específicas (qué, quién, dónde, cuándo y cómo).

Preparación

Principalmente por la potencial dificultad de acceso en condiciones de aglomeración se hace necesaria la preparación previa de ciertas condiciones para que las acciones sean efectivas y con el riesgo controlado.

Comunicación de la acción

Aunque previamente se habrá indicado la existencia de una situación anómala, será, cuando se hayan preparado los medios imprescindibles cuando se comunique a los clientes que efectúen la acción pretendida. Dicha comunicación se realizará por el máximo número de medios disponibles.

Ayuda de clientes

Para el caso de que la capacidad de respuesta de los profesionales presentes se considere insuficiente para la magnitud de la acción pretendida (canalización de clientes, ayuda a personas con movilidad reducida, dinamización de movimiento de clientes, etc.), se requerirá públicamente la colaboración de clientes, o personalmente en los que se observe.

Supervisión

Es importante verificar a lo largo del desarrollo de la incidencia los puntos críticos, utilizando los medios técnicos disponibles o personalmente, permitiendo así reaccionar ante desviaciones respecto de lo pretendido o esperado.

7.2 DESALOJO Y EVACUACIÓN DE ESTACIONES

En el desalojo y evacuación de estaciones, ya desde la fase de análisis y planificación se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Evacuación –desalojo por zonas**
- Retención de las masas**
- Escaleras mecánicas**
- Pasos de torniquetes**
- Los andenes como destino de evacuación**
- Incendio en espacios subterráneos**

7.3 EVACUACIÓN/DESALOJO DE TRENES EN TRAYECTO

En cualquier caso en el caso de parada de trenes en trayecto debe tenerse en cuenta que el mayor riesgo es el de bajada 'autónoma' de clientes por el riesgo de arrollamiento, aunque también deben evitarse innecesarios riesgos de daños por 'salto' a la vía, por la altura o por las condiciones del trazado.

- Desalojo del tren
- Evacuación del tren
- Avance por la vía
- Previsión de ayuda en punto de encuentro
- Incendio en interior de tren
- Incendio de tren en túnel

8. ASPECTOS PSICOLÓGICOS DEL MOVIMIENTO DE PERSONAS EN MASA. COMPORTAMIENTOS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

Ante situaciones de emergencias, debidas tanto a factores ambientales como a factores sociales, se desencadenan una serie de conductas y emociones.

8.1 CONMOCIÓN

El comportamiento más frecuente ante una emergencia es la reacción de **Conmoción - Inhibición - Estupor**, en el curso de la cual se ve a las personas afectadas emerger de los escombros, alteradas por el choque emocional, sin iniciativas y cuya única movilidad es un lento éxodo centrífugo que los aleja de los lugares de la catástrofe o emergencia para ganar espacios amplios hacia la periferia o lugares alejados de la catástrofe.

8.2 MIEDO

El sentir intensamente miedo es una reacción frecuente en situaciones de catástrofe o de amenaza, pero no es una condición suficiente para que aparezcan conductas de pánico.

8.3 PÁNICO

El pánico es una reacción colectiva muy temida, a pesar de no ser la más frecuente, que **se puede definir como el miedo colectivo intenso, sentido por todos los individuos inmersos en una situación de emergencia** y que se traduce por las reacciones primitivas de "fuga loca", de fuga sin objetivo-desordenada, de violencia o de suicidio colectivo.

En un primer momento, después de un gran desastre, la gente herida y confusa intenta escapar del área de peligro, entonces el mayor problema es establecer de antemano un número alternativo de rutas de escape que serian posibles, tener en cuenta las diversas maneras que hay de abandonar esa situación y planificar adecuadamente los modos de actuación, transmitiendo tranquilidad y seguridad.

8.4 HUIDA COLECTIVA Y ÉXODOS

Los éxodos constituyen la variante menos extrema de las conductas colectivas. Las condiciones de precariedad o amenaza asociadas al éxodo suponen, frecuentemente, nuevos peligros para la vida.

8.5 CONDUCTAS DE SAQUEO

Otro mito frecuente, además de los comportamientos de pánico, hace referencia a las conductas antisociales, entre ellas el saqueo, dado que se teme que los desastres favorezcan **conductas descontroladas de agresión y robos, lo que es muy poco usual**. Evidentemente esto depende del contexto social previo, así como de las personas que integran el colectivo de afectados.

FASES SOCIALES Y AFRONTAMIENTO COLECTIVO

Se pueden plantear los siguientes procesos sociales del afrontamiento:

- La negación previa de la emergencia.
- La inhibición.
- El compartir social.
- La asimilación del hecho.

8.6 FASE PREVIA Y DE ALERTA

Las investigaciones descriptivas han postulado la existencia de una fase previa y otra de alerta.

La fase previa. Se caracteriza por el **grado de preparación de las autoridades y de la población ante la emergencia**.

La fase de alerta. Está delimitada entre el anuncio del peligro y la aparición de la catástrofe.

Está jalonada de señales de alerta y da lugar a un estado de ansiedad útil, con vigilancia en cuanto al período de preparación y medidas de protección.

Sin embargo, si es gestionada sin instrucción y sin informaciones precisas, puede dar lugar a la propagación de rumores y de pánico.

Además de esta actitud de negación, frecuentemente se plantea que una parte de la colectividad tiene un comportamiento de aprensión o exageración de la amenaza.

8.7 FASE DE CHOQUE Y DE REACCIÓN

La fase de shock.

La fase de shock, breve y brutal, **corresponde a un estado de estrés colectivo**; una alteración afectiva, sensación de irrealidad, suspensión de la actividad y también desconcentración de la atención.

Respecto al plano comportamental, es la fase de la conmoción-inhibición-estupor.

La fase de reacción.

La fase de reacción, **inmediatamente posterior a la fase de shock**, se puede caracterizar por la continuidad de conmoción-inhibición-estupor en éxodo centrífugo, sin inhibición motriz, y por la agitación psicomotora o el pánico. La fase de reacción es muy breve y no sobrepasa, generalmente, unas horas.

8.8 FASE DE RESOLUCIÓN CONTEMPORÁNEA

La fase de resolución, es decir, el retorno a la estructuración social, que **se asocia a la disminución de la agitación, del pánico y los éxodos, así como a la aparición de las conductas adaptadas de ayuda, de socorro y de salvamento.**

3.- TECNOLOGÍAS DE PCI EN ESTACIONES DE CERCANÍAS

3.1.- GÉNESIS. POR QUÉ DEL SISTEMA

Cuando Cercanías se la encomienda la gestión de las estaciones en los grandes núcleos urbanos, se llevan a cabo determinadas acciones encaminadas a facilitar una mejor respuesta ante emergencias, se determina la elaboración de un Plan Estratégico de Protección Civil en el que como acción determinante se destaca la ejecución de un Mapa de Riesgos, mediante el cual permite posicionarnos en un escenario real de tipo de riesgo inherente a cada una de las estaciones que dependen de esta unidad de negocio.

A partir de este momento se decide la incorporación y desarrollo de la aplicación de tecnologías de protección contra incendios en aquellas estaciones donde pudiéramos tener mayor riesgo, teniendo en cuenta que éste tenía dos parámetros de referencia, por un lado el riesgo individual que una persona podría tener en un entorno ferroviario dentro de la estación y otro el que se refería a riesgo propio de la estación.

Todo ello, unido a una de las variables más determinantes que las estaciones de Cercanías tienen y que no son, más que la génesis de la existencia de este transporte que es, el de facilitar la movilidad a personas, sin embargo a la vez suponen un riesgo que en determinadas situaciones si no se actúa de forma anticipada pueden generar situaciones no deseadas, dado que diariamente se mueven alrededor de un millón y medio de personas, y que una de las formas de evitar situaciones no deseadas es la de contemplar sistemas que permitan actuar de forma proactiva y segura, pudiendo ser gestionadas mediante sistemas de telecontrol.

Teniendo en cuenta que ya sabíamos como disminuir los riesgos en las estaciones, teníamos que determinar qué tipo de sistema de extinción ubicábamos, y nos decidimos por un sistema que debía de cumplir una serie de requisitos como:

- Fiabilidad
- Fácil y bajo coste de mantenimiento
- Eficacia
- Ecológico
- Compatible para diferentes riesgos

3.2. SIMULACIÓN

- 3.2.1. Secuencia nº 1: "Fuego en escalera mecánica, con pulsador de fuego activado"
- 3.2.2. Secuencia nº 2: "Fuego en taquilla/local comercial/oficinas con detector óptico"
- 3.2.3. Secuencia nº 3: "Fuego en cuarto eléctrico con detector precoz"
- 3.2.4. Secuencia nº 4: "Fuego en cuarto eléctrico con detector precoz y extinción DAU"

4.- IMPLANTACIÓN DE PLANES DE EMERGENCIA. Simulacro de Imagen.

Visionado y análisis de las fases necesarias tener en cuenta para poder llevar a cabo un simulacro de estas características, teniendo en cuenta:

- Escenario donde realizarlo.
- Medios disponibles internos.
- Medios externos (participación de las Ayudas Externas).
- Alcance del mismo.
- Fin que se quiere conseguir.
- Uso de la Planificación como herramienta exitosa para conseguir el fin deseado siguiendo estas pautas:
 - Incluir esta acción en líneas estratégicas, que permitan el apadrinamiento del Comité de Dirección de la empresa.
 - Incluir en Planes de Acción Anual, con el fin de asignación presupuestaria.
 - Definir protocolos, de cómo desarrollar los simulacros, dependiendo de que sean: técnicos, técnicos-restringidos y/o de imagen, en donde lo primeros suelen hacerse sólo internos y permiten la familiaridad de éstos con los integrantes de la empresa y donde los niveles de información deben ser cada vez menor; los técnicos-restringidos, en los cuales la participación de la Ayuda Externa es esencial, además de hacer participar a viajeros (no olvidemos que estamos hablando de transporte por ferrocarril) y por último los de imagen, los cuales, es importante tener en cuenta que pueden tener un fin pedagógico si es que se quiere recoger en imágenes todos los aspectos del simulacro.



**“La seguridad total es un tesoro inalcanzable
que nunca dejaremos de buscar”**