
INDICE

- INTRODUCCION 2
- POLITICAS GENERALES 3
- PROCEDIMIENTOS Y ACCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN LAS FASES DE PREPARACION, OPERACION Y EVALUACION (ANTES, DURANTE Y DESPUES) 4
- NECESIDADES MATERIALES
- ANEXOS

1. Participar en los siguientes cursos:
 - A) Introducción a Cruz Roja Mexicana.
 - B) Inducción para casos de desastre.
 - C) Funciones de Trabajo Social en casos de desastre y conflictos armados. (Ver módulo 3019).
2. Seleccionar al personal que labore en esta área.
3. Se coordinará con los trabajadores sociales que por sus funciones laborales a nivel gubernamental, municipal y local estén identificados en la comunidad, con el objeto de realizar un censo de la población y de los servicios médicos asistenciales, así como de las organizaciones recreativas, culturales y religiosas.
4. Mantendrá estrecho contacto con los líderes de la comunidad o comunidades ya zonificadas. (Junta de Vecinos, jefes de manzana, sacerdotes, etc.)
5. Con base en el censo que se practique, determinará los siguientes conceptos:
 - Profesionistas existentes en el área de trabajo social, con el fin de que reciban capacitación para que puedan orientar sus acciones en forma voluntaria antes, durante y después del desastre.
 - Número de habitantes de la zona y ubicación de familias (domicilio completo, número de integrantes, puntos de referencia para su localización, edades, escolaridad).
 - Características de la población: costumbres, alimentación, educación y credos.
 - Necesidades de la población: carencia de servicios públicos, (agua, luz, drenaje, alumbrado, transporte, accesos, tipo de suelo y terreno), vivienda (elaboración de mapas de localización), para lo cual solicitará el apoyo de la oficina local de Localización y Búsqueda.
 - Servicios de sanidad, instituciones médicas, puestos de socorro, centros de salud, etc.
 - Instituciones hospitalarias, servicios médicos oficiales y privados, capacidad de atención y especialidades. (Se deberá hacer mención de su accesibilidad y vías de comunicación).
 - Escuelas, edificios, casas y lugares seguros para instalar refugios temporales, centros de acopio y otros servicios.
 - Servicios de comunicación telefónica o de radio.

6. Promover convenios con estas personas o entidades a través de los canales correspondientes (módulos 3101 y 3102).
7. Revisar periódicamente el censo de la población y actualizarlo cada seis meses, para lo cual deberá coordinarse con el área de Localización y Búsqueda.

INVENTARIO DE RECURSOS Y NECESIDADES

En estos inventarios deberán contemplarse los recursos humanos y materiales para el buen funcionamiento de las acciones a realizar en el área de trabajo social.

HUMANOS

- Personal capacitado necesario para establecer coordinación con los siguientes especialistas profesionales:
 - * Médicos, psicólogos y especialistas en terapia breve.
 - * Abogados, arquitectos e ingenieros.

Las personas que colaboren en esta área deberán someterse a exámenes médicos y psicológicos que permitan determinar su capacidad para participar en una eventualidad o dentro de ésta contrarrestar sus efectos.

MATERIALES

- Transporte
- Cámaras fotográficas
- Directorios actualizados de instituciones oficiales y privadas.
- Directorio azul por calles
- Guía Roji
- Máquinas de escribir
- Papelería

Dichos inventarios serán revisados y actualizados periódicamente cada seis meses.

PERSONAL IDENTIFICADO EN EL AREA DE TRABAJO SOCIAL

- Coordinador de Trabajo Social
- Asistente del área hospitalaria

- Asistente del área de Refugios Temporales
- Asistente del área de Localización y Búsqueda
- Asistente del área de Registro de Voluntarios
- Asistente del área de Rehabilitación Económica y Reconstrucción.

PERFILES

COORDINADOR

Miembro activo de la Institución, designado por el COE o la propia Institución. Tiene como función coordinar, supervisar y evaluar las actividades del Trabajo Social en las áreas operativas descritas en el funciograma, a través de sus asistentes y con los responsables de las mismas. (Ver funciones del Coordinador de Trabajo Social).

ASISTENTE

Voluntario interno o externo de la Institución, designado por el Coordinador del Trabajo Social. Tiene como función la organización de grupos de trabajo que habrán de realizar una tarea específica, para lo cual deberá establecer un enlace directo con los responsables de las áreas operativas, con el fin de obtener el apoyo necesario para sus actividades. (Ver funciones de los asistentes).

GRUPOS DE TRABAJO

Voluntarios internos y externos de la Institución, designados por los asistentes de Trabajo Social. Tienen como función ejecutar las tareas específicas que les sean asignadas por el responsable del área en la que desempeñen su actividad.

RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL

A) Coordinador

- Será el puente de comunicación entre el área de servicios de emergencia y el personal que se encuentre a su cargo, ya que recibirá información de las situaciones que se hayan presentado en el campo de acción, asimismo, deberá informar al COE acerca de tales actividades.
- Se coordinará con los responsables o encargados de las áreas operativas, con el fin de identificar el área de trabajo de su personal.
- Coordinará y supervisará tanto las acciones a

- realizar como aquellas que hayan sido ejecutadas.
- Establecerá mínimos y máximos del número de personas que trabajarán en las áreas de Refugios Temporales, Hospitalaria, Localización y Búsqueda, Registro de Voluntarios, Rehabilitación Económica y Reconstrucción, en coordinación con los encargados correspondientes.
- Organizará los turnos de trabajo del personal con el auxilio de los asistentes asignados.
- Solicitará al COE los recursos necesarios para el desempeño de sus actividades.
- Apoyará en todo momento a su personal.
- Solicitará al Registro de Voluntarios los gafetes de identificación para el personal.
- Deberá coordinarse con empresarios para establecer una Bolsa de Trabajo en favor de los damnificados.
- Se coordinará con los encargados de Localización y Búsqueda para proporcionar información.
- Se coordinará con los programas de atención de córneas, prótesis y rehabilitación, con el fin de que las personas que requieran de estos servicios reciban atención específica; asimismo, realizará el seguimiento de tales acciones con el apoyo del personal de voluntarios a su cargo.
- Levantará estadísticas de la población atendida.
- Informará acerca de las acciones llevadas a cabo.

B) ASISTENTES DE LAS AREAS HOSPITALARIAS, REFUGIOS TEMPORALES, LOCALIZACION Y BUSQUEDA, REGISTRO DE VOLUNTARIOS Y REHABILITACION ECONOMICA Y RECONSTRUCCION.

- Serán nombrados por el coordinador del área.
- Cuando el coordinador deba ausentarse designará a un sustituto.
- Supervisará al personal voluntario que se encuentre a su cargo (Grupos de Trabajo) e informará al coordinador acerca de su desempeño.
- Auxiliará a los responsables de cada área.

C) GRUPOS DE TRABAJO

- Serán designados por los asistentes de trabajo social.
- Llevarán a cabo las actividades que les hayan sido asignadas e informarán acerca del desempeño de las mismas.

FUNCION DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN AREA

HOSPITALARIA

Del equipo de trabajo dentro del hospital, en servicio de urgencia. (Trabajadora social, médico, enfermera y personal voluntario).

- Recepción del paciente mediante el llenado de la libreta foliada de registro que contiene los siguientes rubros: fecha, hora de ingreso, sexo, nombre, edad, diagnóstico, canalizado por domicilio.
- Manejo de fichas de localización de Locatel y del Programa de Localización y Búsqueda de Cruz Roja Mexicana
- Diagnóstico social. (Información sobre diagnóstico médico social y familiar).

Plan social.

- Investigación para verificar domicilio afectado (visita domiciliaria).
- Orientación sobre uso de los Refugios Temporales cercanos.
- En caso de que haya menores involucrados, localización de los mismos y ubicación con familiares en casas-cuna y Refugios Temporales.
- Seguimiento del caso tanto si el damnificado permanece en hospitalización como si no.
- Establecer coordinación con otras instituciones (directorío actualizado) para cubrir las necesidades del lesionado.
- Si el lesionado es derechohabiente del ISSSTE, IMSS u otras instituciones similares, orientarlo para que haga uso del servicio al que tiene derecho.
- Orientar a los familiares del lesionado para que reporten al centro de trabajo de éste la situación en la que se encuentra.
- Orientar a los familiares del lesionado a fin de que éste reciba los servicios de rehabilitación que requiera.
- Manejo de los formatos establecidos para el caso de defunción del lesionado.
- En caso de fallecimiento del lesionado, orientar a los familiares acerca de los servicios funerarios con cuenta la comunidad. (Servicios funerarios, que ubicación de panteones y servicios que éstos pres-
tas).

D) FUNCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN EL AREA DE REFUGIOS TEMPORALES.

- Se encargará de la recepción de la población damnificada, para lo cual utilizará las cédulas de registro F3 y abrirá los expedientes familiares o por per-

sona.

- Desde el momento de la recepción se asignarán a los damnificados las tareas que deberán cumplir en el refugio temporal, para lo cual se establecerán turnos, horarios, fechas y se les otorgaran gafetes de distintos colores para su identificación. Las tareas serán alternadas con el objeto de mantener la disciplina y el orden, así como para evitar la obstaculización de otras funciones, la fatiga y el aburrimiento.
- Una vez concluida esta acción, se hará entrega a los damnificados del Reglamento Interno del Albergue.
- Deberá coordinar las actividades con el encargado del albergue y los responsables de cada área.
- Se coordinará con el encargado del refugio temporal para distribuir provisiones alimenticias entre los familiares (de los damnificados) que se hayan quedado en su domicilio.
- Identificar adecuadamente el transporte (oficial y/o privado) con el emblema correspondiente.
- Organizar visitas a los albergues, domicilios, centros hospitalarios, puestos de socorro, centros de información panteones, etc, según las necesidades de la población alojada.
- Coordinarse con lavanderías, peluquerías y baños públicos cercanos al albergue para que los damnificados hagan uso de estos servicios dentro de horarios programados, si es que el refugio no cuenta con tales facilidades.
- Coordinarse con las autoridades de los centros escolares y de capacitación de la localidad (jardines de niños, primarias, secundarias, escuelas técnicas, etc.), con el fin de promover la aceptación temporal de la población alojada que requiera asistencia educativa.
- Coordinar y organizar actividades recreativas, culturales e informativas dentro y fuera del albergue.
- Coordinar acciones de atención a los damnificados con el médico, psicólogos y personal técnico y profesional voluntario, con el objeto de que éstos proporcionen servicios específicos dentro del albergue.
- Coordinarse con los empresarios de la localidad para establecer una Bolsa de Trabajo en favor de los damnificados.
- Durante el desarrollo de las acciones, mantener informado al responsable del albergue en relación con las estadísticas de la población que vaya siendo amparada.
- Motivar a los damnificados a encontrar una solución al problema de vivienda definitiva.

- Proporcionar orientación a los damnificados acerca de los programas de vivienda auspiciados por el Gobierno o por particulares, con el fin de que puedan solucionar su problema habitacional.
- Coordinar con el encargado del albergue la información que deberá proporcionarse a los damnificados en relación con el cierre del refugio.

FUNCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN EL AREA DE LOCALIZACION Y BUSQUEDA

- Organizar y coordinar las acciones del personal voluntario a su cargo.
- Con base en las necesidades del área, proveer los recursos humanos requeridos.
- Proporcionar los informes requeridos por la oficina de Localización y Búsqueda.
- Designar a la trabajadora social que deba trabajar permanentemente en el área de Localización y Búsqueda.
- Informar al coordinador acerca de las actividades realizadas en cada turno.
- Una vez que hayan concluido las operaciones de atención de un desastre, elaborar un reporte final de las actividades llevadas a cabo.

FUNCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN EL AREA DE REGISTRO DE VOLUNTARIOS

- Organizar el grupo de trabajo que deberá apoyar las actividades del registro de voluntarios.
- Enlazar las áreas de Registro de Voluntarios y Trabajo Social, con el objeto de definir las áreas y las tareas específicas que corresponderán a las trabajadoras sociales.
- Apoyar, a través de su grupo de trabajo, el registro de voluntarios y el llenado de los formularios correspondientes.
- Apoyar, a través de su grupo de trabajo, las actividades administrativas del registro de voluntarios. (Archivo, elaboración de listados y reportes, llamadas telefónicas, elaboración de gafetes, etc.)
- Rendir reportes periódicos al coordinador de Trabajo Social.

FUNCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL EN EL AREA DE REHABILITACION ECONOMICA Y RECONSTRUCCION

- Establecer enlace entre las áreas de Trabajo Social y Rehabilitación Económica y Reconstrucción, con el objeto de definir las tareas específicas a desa-

rollar.

- Organizar el grupo de trabajo que deberá apoyar las actividades del área de Rehabilitación Económica y Reconstrucción, con base en las necesidades detectadas.
- Llevar a cabo las actividades que el coordinador del área correspondiente le haya asignado.
- Rendir reportes periódicos al coordinador de Trabajo Social.

FUNCIONES DE LA TRABAJADORA SOCIAL (FASE DE EVALUACION)

- Llevar a cabo el seguimiento y cierre de los casos atendidos en las áreas operativas de su competencia.
- En beneficio de las personas que no hubieran logrado obtener una vivienda segura y definitiva, la trabajadora social deberá coordinar sus acciones con las instituciones y programas gubernamentales y/o privados, con el fin de proponer a los damnificados que así lo requieran, hasta que se logre el objetivo planteado.
- De los casos que hayan requerido canalización a otros servicios médicos asistenciales, deberá hacerse un seguimiento (tratamientos fisiáticos, psicológicos, adaptación protésica, ortésica, etc.), para lo cual la trabajadora social coordinará sus acciones con las instituciones y/o programas gubernamentales o privados en que los pacientes se encuentren atendidos, hasta lograr la total reincorporación de éstos a la vida normal en sociedad.
- Organizar expedientes familiares o por persona para su entrega al COE.
- Levantar estadísticas de la población atendida.
- Elaborar un informe general de las acciones realizadas, en el que debe incluirse una relación del personal voluntario que haya laborado en esta área.
- Promover los cambios y/o modificaciones pertinentes tanto a los programas de trabajo, como a este mismo manual.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA TRABAJADORA SOCIAL VOLUNTARIA EN CASOS DE DESASTRE (AREA HOSPITALARIA, REFUGIOS TEMPORALES Y LOCALIZACION Y BUSQUEDA)

La trabajadora social que no haya participado en el curso de capacitación para casos de desastre y que desee colaborar en las diferentes áreas operativas deberá seguir los siguientes pasos:

Dirigirse al Registro de Voluntarios de Cruz Roja más cercano y presentar documentación que la acredite como profesionista en esa área.

Identificarse con la trabajadora social coordinadora o responsable del reclutamiento y acciones dirigidas. (Esta colaboradora portará el gafete correspondiente).

Dirigirse al lugar donde haya sido canalizada.

En una zona hospitalaria o puesto de socorro sus funciones serán las siguientes:

- Recibir al lesionado y registrarlo en la libreta reservada para tal fin.
- Llevar a cabo el seguimiento del caso tanto si permanece en hospitalización, como si no.
- Establecer coordinación con otras instituciones (directorio actualizado) para cubrir las necesidades del lesionado.
- Mantener estrecho contacto con la Oficina de Localización y Búsqueda para tratar de encontrar a los familiares, en caso necesario.
- Si el lesionado es derechohabiente del IMSS, ISSSTE u otras instituciones similares, orientarlo para que haga uso del servicio al que tiene derecho.
- Orientar a los familiares del lesionado para que reporten al centro de trabajo de éste la situación en la que se encuentra.
- Orientar a los familiares del lesionado a fin de que éste reciba los servicios de rehabilitación (física, psicológica, etc.) que requiera.
- Manejo de los formatos establecidos para el caso de defunción del lesionado.
- En caso de fallecimiento del lesionado, orientar a los familiares acerca de los servicios funerarios con que cuenta la comunidad. (Servicios funerarios, ubicación de panteones y servicios que éstos prestan).

AREA DE ALBERGUES

- Recepción de la población damnificada mediante la utilización de la cédula de registro.
- Elaborar los expedientes familiares o por persona.
- Desde el momento de la recepción se asignarán a los damnificados las tareas que deberán cumplir en el albergue, para lo cual se establecerán turnos, horarios y fechas y se les otorgarán gafetes de identificación de distintos colores.
- Se hará entrega a los damnificados del Reglamento

Interno del Albergue.

- En coordinación con las áreas competentes realizará las siguientes visitas de inspección:
- A los domicilios de los damnificados, para constatar los daños que hayan resentido los inmuebles.
- A centros hospitalarios, panteones y centros de información, para la canalización, localización y búsqueda de familiares.
- Establecer coordinación con lavanderías, peluquerías y baños públicos de la localidad, con el objeto de que los damnificados puedan hacer uso de tales servicios, dentro de horarios establecidos, en caso de que el refugio no cuente con dichas facilidades.
- Coordinarse con los centros escolares y de capacitación de la localidad (jardines de niños, primarias, secundarias y escuelas técnicas, etc.), con el fin de promover la aceptación temporal de la población alojada que requiera asistencia educativa.
- Colaborar en acciones de atención a los damnificados con el médico, psicólogo y personal técnico y profesional voluntario, con el fin de que éstos proporcionen servicios específicos dentro del refugio.
- Captación, localización y canalización de menores, adultos y ancianos, para cuyo registro se deberá utilizar la forma correspondiente.
- Se entrevistará con los damnificados para detectar sus necesidades de reubicación laboral.
- Mantener estrecho contacto con la coordinadora.
- Levantar estadísticas de la población atendida.
- Motivar a los damnificados a encontrar una solución a su problema de vivienda definitiva.
- Proporcionar orientación a los albergados acerca de los programas de vivienda auspiciados por el Gobierno o por particulares, con el fin de que puedan solucionar su problema habitacional.
- Colaborar con el encargado del albergue en relación con la información que deberá proporcionarse a los damnificados en lo referente al cierre del refugio.

NECESIDADES

- Hojas de registros (F1, F2, F3, y F4)
- Hojas membretada
- Sobres membretados
- Folders tamaños carta y oficio
- Etiquetas engomadas
- Máquinas de escribir
- Lápices
- Bolígrafos

- Plumones punto fino
- Estuche de plumones ecuacolor
- Marcadores
- Cartulinas
- Libreta foliada para registros
- Hojas blancas tamaño carta
- Papel carbón
- Diurex
- Clips No. 2
- Clips mariposa
- Engrapadora
- Grapas standard

- Maskin tape
- Borradores para lápiz y blígrafo
- Tarjetas blancas Bristol 10 x 15 cm (Azul, rosa, amarillo y blanco)
- Pritt
- Corrector líquido
- Transporte
- Guía roji
- Teléfono
- Directorios telefónicos, instituciones

ANEXOS

ANEXO 1



CRUZ ROJA MEXICANA

FICHA DE IDENTIFICACION DE DAMIFICADOS EN REFUGIOS TEMPORALES

FOLIO No. _____

FECHA _____

EDAD _____ SEXO _____ EDO. CIVIL _____

NOMBRE _____

DOMICILIO AFECTADO _____

CALLE No. COL. C.P. DELEG.

TEL. _____ ENTRE CALLES _____

GRADO DE ESTUDIOS _____ OCUPACION Y HORARIO _____

DOMICILIO DEL TRABAJO _____

CALLE No. COL. DELEG. TEL.

No. DEPENDIENTES ECONOMICOS _____

No. DEPENDIENTES ECONOMICAMENTE ACTIVOS _____

FAMILIARES EN: CASAS EN RUINAS _____ ALBERGUE _____ C. HOSP. _____

ACTITUDES : ADICION AL ALCOHOL _____ DROGAS _____ CON QUE FRECUENCIA? _____

TAREA QUE SE LE ASIGNA _____

APTITUDES: CONDICION FISICA: LESIONADO _____

IMPOSIBILITADO _____

TIEMPO ESTIMADO DE RECUPERACION _____

PROBLEMATICA SOCIAL

**PLAN A SEGUIR: IDENTIFICACION DE VIVIENDA
LOCALIZACION DE FAMILIARES
DIRECCION Y SEGUIMIENTO D EFAMILIARES AFECTADOS
ESTABLECIMIENTO DE NECESIDADES PROPRIARIAS**

ME COMPROMETO A ACATAR LAS NORMAS INTERNAS _____

EN CASO DE INFRINGIRLAS SERE DADO DE BAJA AUTOMATICAMENTE _____

FIRMA DE CONFORMIDAD

OBSERVACIONES

SERVICIOS RECIBIDOS: TIPO _____ FECHA _____ LUGAR _____

DEPENDENCIA: QUIEN LA DESIGNA? _____

NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL REGISTRO T.S. _____



**ANEXO 2
CRUZ ROJA MEXICANA**

**FORMATO DE IDENTIFICACION DE LESIONADOS PARA INTEGRAR
EXPEDIENTES EN AREA HOSPITALARIA**

FOLIO No. _____

CENTRO DE RECEPCION _____

FECHA _____

NOMBRE _____

SEXO _____ EDAD _____ EDO. CIVIL _____ OCUPACION _____

DOMICILIO _____ AFECTADO SI _____ NO _____

ENTRE LAS CALLE _____ TELEFONO _____

DOMICILIO LABORAL _____

NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO _____ TELEFONO _____

CASO CANALIZADO POR _____ LUGAR DEL RESCATE _____

DX. MEDICO SOCIAL _____

DERIVADO A: HOSPITALIZACION _____

CAMA No.

PISO

A DOMICILIO _____

OTROS SERVICIOS _____

OBSERVACIONES GENERALES _____

RESPONSABLE DEL LLENADO DE LA CEDULA _____

ANEXO 3



**IDENTIFICACION DE MENORES Y ANCIANOS
CAPTADOS EN REFUGIOS TEMPORALES (FICHA DE DIFUSION)**

FECHA _____ HORA _____ NOMBRE DE LA PERSONA QUE REMITE _____

CONTRADO _____ DOMICILIO DEL LUGAR EN DONDE FUE EN-

PARENTESCO _____

CALLE _____

COLONIA _____ ENTRE LAS CALLES _____

DIA Y HORA EN QUE FUE ENCONTRADO _____

DOMICILIO DE LA PERSONA QUE REMITE _____

DATOS DE LA PERSONA REMITIDA:

NOMBRE _____ SEXO _____ EDAD APROX. _____

SEÑAS PARTICULARES _____

MENOR (1 A 10 AÑOS) _____

ADOLESCENTE (11 A 17 AÑOS) _____

ADULTO (18 A 69 AÑOS) _____

ANCIANO _____

EDO. DE SALUD: BUENO _____ REGULAR _____ MALO _____

INCAPACIDAD FISICA _____

ESTATURA: REGULAR _____ BAJA _____ ALTA _____

COMPLEXION: REGULAR _____ DELGADA _____ COLOR DE OJOS _____

COLOR DEL CABELLO _____ BIGOTE _____ BARBA _____

CALVICIE _____ COLOR DE ROPA Y PRENDAS _____ VALORES _____

CANALIZADO A: _____ PERSONAL QUE RECIBE _____

FECHA DE EGRESO _____

PERSONA RESPONSABLE DE CANALIZA _____