

Ciudad de Los Ángeles

Guía de preparación ante emergencias



ReadyLA.gov | RYLAN@lacity.org
(213) 484-4800 | @ReadyLA

Como dueño de un negocio, tienes pasión por lo que haces. Es parte de lo que eres. Y es probable que sea una fuente de ingresos principal después de años de trabajo duro. Pero si ocurriera una emergencia, se podría perder todo este trabajo en minutos.

Los Ángeles tiene sus riesgos obvios de emergencias naturales, como los terremotos. Pero también son posibles los fenómenos meteorológicos como incendios e inundaciones y la destrucción provocada por humanos como ataques terroristas o brotes de enfermedades.

Te has dedicado a desarrollar tu negocio. Ahora es momento de protegerlo.

Este libro de trabajo está diseñado para dueños ocupados como tú. Es un plan para emergencias fácil de seguir y un recurso para la recuperación. Y es una herramienta útil para organizar los principales contactos, activos y documentos financieros del negocio; profundizar en tus pólizas de seguro del negocio y de emergencias; prepararse (y practicar) la seguridad y la supervivencia en el sitio; y crear tu plan para contingencias para esquematizar el camino hacia la recuperación.

A medida que leas este libro de trabajo, registra la información de tu negocio en las hojas de ejercicios complementarias. El archivo de las hojas de ejercicio está disponible en formato de Excel, Google Doc y PDF para que la personalices según lo necesites.

Las hojas de ejercicio están disponibles en [ReadyLA.gov](https://www.readyla.gov)



Una vez que la hayas completado, asegúrate de guardar una copia en una miniatura, en un sistema de software en la nube o envíatela por correo electrónico a ti mismo y a otra persona. También imprime y conserva copias físicas en dos lugares distintos.

¿Con poco tiempo? ¡Intenta leer/completar solo una sección por semana!



2 CONSIDERA TUS RIESGOS DE EMERGENCIA

Algunas emergencias vienen con advertencias, pero muchas, no.

Visita la Oficina de Servicios de Emergencia del gobernador de California para ver cuáles son los riesgos específicos para tu zona, incluyendo si tu negocio está en una zona de evacuación por tsunamis: myhazards.caloes.ca.gov

Mientras armas tus propias estrategias de preparación y recuperación para emergencias, anticipa el peor de los casos. Imagina que no tendrás electricidad, internet, servicio telefónico, agua corriente o baños que funcionen.

Si estás preparado para un terremoto grande, por ejemplo, estarás listo para atravesar la mayoría de las demás emergencias.



Las emergencias incluyen desastres naturales, como incendios, los provocados por los humanos, como el terrorismo o los ataques cibernéticos y los relacionados con la salud, como la pandemia del COVID.



3 PREPÁRATE PARA LA SEGURIDAD

En la hoja de ejercicios "Prepárate para la seguridad", verás los pasos para crear un entorno laboral más seguro. También tendrás las herramientas para capacitar a los empleados sobre cómo responder ante los peligros inmediatos (y las consecuencias) de varias situaciones hipotéticas de emergencia.

El primer paso es inscribirse en **NotifyLA**, el sistema de notificaciones de emergencia de Los Ángeles. Es indispensable porque les ayudará a ti y a tus empleados a mantenerse informados sobre las situaciones de emergencia.

La preparación puede ayudar a reducir las lesiones y el daño a la propiedad y a salvar vidas. En esta sección, examinarás los siguientes temas para:

- **Tomar** medidas para asegurar las instalaciones de tu negocio.
- **Planificar** lugares de refugio en el sitio, rutas de evacuación y otros protocolos de emergencia.
- **Integrar**, capacitar y formar un equipo de emergencia con tus empleados.
- **Colaborar** con tu comunidad inmediata para desarrollar un plan para el vecindario.
- **Armar** kits de emergencia.

Inscríbete para recibir alertas geográficas por llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico en **NotifyLA.com**



3 PREPÁRATE PARA LA SEGURIDAD

3a Prepárate para la seguridad

La preparación puede ayudar a reducir las lesiones y el daño a la propiedad y a salvar vidas. Cuando utilices la **hoja de ejercicios "Prepárate para la seguridad"**, examinarás los siguientes temas para:

- **Tomar** medidas para asegurar las instalaciones de tu negocio.
- **Planificar** lugares de refugio en el sitio, rutas de evacuación y otros protocolos de emergencia.
- **Integrar**, capacitar y formar un equipo de emergencia con tus empleados.
- **Colaborar** con tu comunidad inmediata para desarrollar un plan para el vecindario.
- **Armar** kits de emergencia.



3b Capacita a tus empleados



Inmediatamente después de una emergencia, es fundamental que tu equipo trabaje en conjunto para mitigar los peligros.

Utiliza la **hoja de ejercicios "Capacita a los empleados"**, **dueño/gerente** para:

- **Planificar** tus pasos a seguir en la capacitación para emergencias y los intervalos de capacitación.
- **Desarrollar** los temas de la capacitación.
- **Capacitar** a todos los empleados con regularidad (al menos, una vez al año).

Como parte de esta capacitación, distribúeles la **hoja de ejercicios para el empleado** en formato impreso a tus empleados. Podrán seguir tu plan paso por paso, tomar notas y tratar los temas desde su punto de vista.

4 ORGANÍZATE PARA LA RECUPERACIÓN

De modo alarmante, la Agencia Federal para la Gestión de Emergencias (Federal Emergency Management Agency, FEMA) estima que muchos negocios estadounidenses podrían cerrar permanentemente después de una emergencia generalizada. Crear un plan aumentará tus posibilidades de recuperar las pérdidas y retomar las actividades lo antes posible.

Una vez que hayas completado esta sección de la hoja de ejercicios, habrás recopilado los consejos, la información y los recursos que necesitas para:



- **Contactarte** con tus empleados, proveedores, vendedores, contactos de los seguros, etc.
- **Revisar, renegociar y confirmar** tus contratos de los seguros.
- **Confirmar** los requisitos de las aseguradoras para presentar reclamos.
 - **Hacer un seguimiento** de los daños de tu negocio.
- **Presentar** reclamos de seguros.
 - **Recuperar** tus activos.
 - **Recaudar** los ingresos perdidos.
- **Reconstruir tu negocio**

4a Lista de contactos

Utiliza esta hoja de ejercicios para recopilar una lista exhaustiva de contactos. No hay un momento más crucial para contactar a tus empleados, comunidad, contactos comerciales, servicios gubernamentales y clientes.

No subestimes la importancia de este ejercicio. Si tus teléfonos y computadoras están dañados, estarás complacido de tener tu lista actualizada impresa de respaldo.



- **Actualízala** con frecuencia y conserva copias digitales e impresas de fácil acceso.
- **Proporcióname** a cada empleado una lista de los contactos que necesitarán después de una emergencia.

4 ORGANÍZATE PARA LA RECUPERACIÓN

4b Cobertura de los seguros

Los seguros son fundamentales, ocurra una emergencia o no. ¿Pero tu negocio está completamente cubierto?

Es momento de volver a familiarizarte con las pólizas estándar de los seguros de tu negocio y tu cobertura para emergencias específicamente. Es una práctica conveniente tomarte el tiempo de revisar tu cobertura total al menos una vez por año.

Si necesitas un "curso de actualización" sobre las pólizas estándar para un negocio, puedes aprender más sobre los 6 tipos básicos de la mano de organizaciones como la Administración para las Pequeñas Empresas ([Small Business Administration, SBA](#)).

Luego, utiliza la **hoja de ejercicios "Cobertura de los seguros"** para revisar y evaluar tu cobertura actual para emergencias. Ten en cuenta que hay dos tipos de seguros contra desastres:

- El seguro contra desastres que cubre los activos de tu negocio.
- Las pólizas de seguro contra la pérdida de ingresos durante la interrupción de actividades debido a una emergencia.

A medida que actualices tus pólizas de seguro, comunícate con tus vendedores para asegurarte de que tengan un seguro de emergencias que proteja los intereses de tu negocio.

Este puede ser el ejercicio más importante para establecer la resiliencia de tu negocio en caso de emergencia. Y, cuando termines, serás un experto en tu cobertura total.

Ahora que tienes las pólizas de seguro para negocios que necesitas, el próximo paso es asegurarte de tener registros de todos los artículos para los que quieras presentar un reclamo.

El propósito de la hoja de ejercicios "**Activos e inventario**" es recopilar información sobre todos los activos de tu negocio, para que puedas registrar y hacer un seguimiento del daño después de la emergencia y los costos de recuperación.

4c Activos e inventario

4 ORGANÍZATE PARA LA RECUPERACIÓN



4d Registros del negocio

Una emergencia que afecta tu negocio también amenaza tu sustento. Puedes protegerte optando por tener cobertura para una interrupción en las actividades. Tu póliza puede exigirte que presentes un reclamo para dos tipos de pérdida:

- Propiedad dañada o destruida.
- Pérdida de ingresos.

La **hoja de ejercicios "Registros del negocio"** es una herramienta para ayudarte a preparar el tipo de documentos e información que necesitarás para enviar un reclamo por la pérdida de ingresos.

Si decides no comprar el seguro contra la pérdida de ingresos, esta hoja de ejercicios sigue siendo importante. También sirve como un ejercicio de mantenimiento diligente de registros y copias de seguridad. Los registros actualizados y accesibles te permitirán volver al trabajo lo antes posible después de una emergencia.

Hay 7 áreas empresariales básicas que ahora puedes tratar específica y proactivamente para planificar una hoja de ruta hacia una recuperación rápida. Utiliza la **hoja de trabajo "Plan de recuperación" (Prepárate para reconstruir)** para recopilar la información que ayudará a fortalecer tu resiliencia después de que ocurra una emergencia. En ella, pensarás en los pasos para:

- Comenzar la **recuperación financiera**
- Comenzar el proceso para **presentar un reclamo.**
- Reincorporar a los **empleados** al trabajo
- Tratar las opciones de **ubicación para el negocio**
- Evaluar la capacidad de tu **proveedor** para retomar las actividades
- Tratar las tareas **operativas** generales.
- Gestionar las **relaciones con los clientes.**

4e Plan de recuperación

5 DURANTE UNA EMERGENCIA:

CONSEJOS DE SUPERVIVENCIA

Has sido diligente en tu preparación para una emergencia (en las secciones anteriores). Ahora es momento de desarrollar técnicas de supervivencia para los primeros minutos y horas de una emergencia. En esta sección, revisarás varias de las situaciones hipotéticas de emergencia más probables y los pasos básicos para sobrevivir. Distribúyeles esta sección como un documento de capacitación a todos tus empleados para que la lean.

Aunque diferentes emergencias, como terremotos, inundaciones y ataques terroristas, pueden requerir diferentes protocolos de emergencia, la regla de oro es ir a un lugar seguro, darles asistencia a quienes la necesitan y planear los siguientes pasos para salir del peligro lo antes que puedas.



Mantente informado

Asegúrate de que entiendes las notificaciones de emergencia que puedas recibir durante una emergencia:

Advertencia de evacuación o evacuación voluntaria	Orden de evacuación o evacuación obligatoria	Refugio dentro
Prepárate para salir de la zona con tus kits de casa, animales y emergencia.	Una directiva del Departamento de Policía o Bomberos para salir de tu casa o negocio inmediatamente y no regresar hasta que se levante la orden. No evacuar puede poner en peligro la vida.	Ve adentro con tus animales inmediatamente o permanece en tu vehículo.

Si hay una emergencia que amenace tu seguridad inmediatamente, la municipalidad activará sistemas de alerta y compartirá información crucial en:



1. **Notify LA:** El sistema de notificaciones masivas de emergencia de la ciudad de LA. Inscríbete para recibir alertas geográficas por llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico en NotifyLA.com.

2. **Radio comercial local:**

- KPCC 89.3FM
- KFI 640 AM
- KCBS 89.1 FM
- KABC 790 AM
- KIIS 102.7 FM
- KNX 1070 AM

3. **Radio oficial:** Acceda al servicio de comunicación auxiliar del Departamento de Bomberos de Los Ángeles (Los Angeles Fire Department, LAFD) en **FREQ. 147.3 + 110.9 (LAFD ACS CH.1)**. (Más información en www.LAFDACS.org)

4. **Redes sociales:** @ReadyLA - el Departamento de Gestión de Emergencias de la ciudad de LA en Facebook, Instagram y Twitter.

5. **Canales de televisión locales**

5 DURANTE UNA EMERGENCIA



¡Protégete durante los terremotos!

Si es posible:



¡AGÁCHATE!



¡CÚBRETE!



¡SUJÉTATE!

Si utilizas una silla de ruedas:



¡TRABA TUS
RUEDAS!



¡CÚBRETE!



¡SUJÉTATE!

Mantente adentro hasta que se detenga el temblor y espera las réplicas (terremotos pequeños y medianos que pueden ocurrir después).

Y si estás:



AFUERA:

Evacue a una zona segura lejos de edificios, líneas eléctricas, letreros, árboles y vehículos. Mantente alejado de edificios viejos o dañados y de cualquier otra cosa que pueda caerse encima de ti en un terremoto.



CONDUCIENDO:

Estacionate un lugar libre y detente. Evita los puentes, pasos elevados y líneas eléctricas. Mantente en el auto hasta que se detenga el temblor.



EN LA PLAYA:

Dirígete a un terreno más alto inmediatamente y sigue las señales de evacuación por tsunami.

Inmediatamente después de un terremoto, utiliza una copia física de la hoja de ejercicios "Plan de acción después de un terremoto" para que les ayude a ti y a tus empleados a seguir un plan de acción.

**Para más información, visita Earthquakecountry.org
También considera participar anualmente en el simulacro del terremoto más grande del mundo, 'Great ShakeOut' at shakeout.org**

5 DURANTE UNA EMERGENCIA



TIRADOR ACTIVO

Un tirador activo es una persona que está tratando de matar y herir a otras personas. En la mayoría de los casos, no hay un patrón o método en su selección de víctimas. Este es un resumen de los principios de supervivencia Corre, Ocúltate, Pelea:



Corre/escapa

- Si es posible, ayuda a otros a escapar
- No intentes mover a personas heridas
- Impide que otros entren en una zona donde pueda estar el tirador activo
- Cuando estés a salvo, llama al 9-1-1



Ocúltate

- Cierra la puerta o bloquea la puerta de tu escondite con mesas, sillas o cualquier otra cosa que sirva
- Silencia tu teléfono celular



Pelea

- Pelea como último recurso y sólo cuando tu vida corra inminente peligro
- Intenta incapacitar al tirador



Cómo deberías reaccionar cuando lleguen los policías

- Permanece tranquilo y sigue las instrucciones
- Suelta cualquier objeto que tengas en las manos
- Mantén las manos visibles
- Evita los movimientos bruscos hacia los policías, tal como señalar con el dedo/gritar

Para más información, visita runhidefightla.org y revisa los consejos contra el terrorismo de la Cruz Roja.

5

DURANTE UNA EMERGENCIA

INCENDIO FORESTAL

Los incendios forestales son incendios no controlados generalmente en zonas con vegetación combustible. Los Ángeles se enfrenta cada vez más a la amenaza de incendios forestales por los fuertes vientos y las sequías que, a su vez, crean un paisaje mucho más seco.

Desafortunadamente, los incendios forestales pueden extenderse rápidamente y, según en donde estés, puedes tener mucho tiempo para evacuar o no. Así que es mejor estar preparado para dejar tus instalaciones rápidamente.

SIN ADVERTENCIA PREVIA

- **Mantente calmado**, si es posible; el pensamiento claro ayudará en tu toma de decisiones y tus posibilidades de escapar
- **Prepárate**, con antelación si puedes, para una situación de incendio forestal en la que debas evacuar rápidamente para que puedas llevarte un kit "agarra y sale"
 - a. Los documentos, contactos de emergencia e información del negocio.
 - b. El disco duro de tu computadora personal.
 - c. La cartera.
 - d. Mascarillas u otros protectores de tela (con agua para mantener mojada la tela).
- **Solo llévate el kit "agarra y sale" si es seguro hacerlo**
- **Sigue** las instrucciones de los servicios de emergencia y evacúa cuando te lo digan
- **Ayuda** a otras personas a evacuar
- **Asegúrate** de que todos los empleados, vendedores y clientes hayan evacuado las instalaciones
- **Mantente** cerca del suelo cuando atraveses las zonas llenas de humo
- **Utiliza** tus protocolos internos para emergencias e informa de tu situación

ADVERTENCIA PREVIA

- **Escucha** la radio local, la radio de la Administración Oceánica y Atmosférica Nacional (National Oceanic and Atmospheric Administration, NOAA) o los canales de televisión para obtener la información y las actualizaciones más recientes.
- **Prepara** tu kit "agarra y sale"
- **Planifica** tu ruta de evacuación para salir de la zona de peligro de incendio
- **Carga** tu teléfono celular y envíales un mensaje de texto a tus seres queridos
- **Reúne** a todo el personal y a los clientes

5 DURANTE UNA EMERGENCIA



TSUNAMI

Un tsunami es una o varias olas oceánicas intensas, generalmente provocadas por un terremoto. Todas las zonas costeras bajas, incluidas las playas del puerto de Los Ángeles, Venice y West Los Angeles, están en peligro.

Puede que un tsunami no deje el tiempo suficiente para emitir una advertencia mediante el sistema de alertas de emergencia.



Cuando se emite una advertencia de tsunami o si sientes un terremoto fuerte en la costa o cerca de la costa:



- Evacúa inmediatamente si estás dentro de la zona de evacuación por tsunami.
- Agarra tu kit de emergencia.
- Muévete hacia el interior, lejos de las áreas costeras bajas siguiendo las rutas de evacuación
- No llames al 9-1-1.
- No regreses a casa hasta que las autoridades digan que es seguro hacerlo.



Para más información sobre los riesgos de tsunami, visita:
conservation.ca.gov/cgs/tsunami/maps.

SI LAS AUTORIDADES ORDENAN CERRAR EL PASO DEL AIRE EXTERIOR

- **Cierra** todas las puertas y las ventanas.
- **Sella** las ventanas con cinta plateada.
- **Apaga** los calentadores, aires acondicionados, ventiladores y reguladores de tiro de las chimeneas.
- **Cúbrete** la nariz y la boca con un trapo mojado.



5 DURANTE UNA EMERGENCIA

INUNDACIÓN

Los servicios meteorológicos de emergencias hacen un seguimiento de las condiciones y envían advertencias de inundaciones para que los ciudadanos tengan tiempo de prepararse y/o evacuar.

Justo antes de una inundación

- **Escucha** la radio local, la radio de la NOAA o los canales de televisión para obtener la información y las actualizaciones más recientes
- **Agarra** el kit de emergencia y los artículos fundamentales del negocio, si es posible
- **Dirígete** inmediatamente al lugar más seguro de la manera identificada y practicada en tu plan para emergencias (por ejemplo, el nivel más alto de edificio).
- **Evacúa** a los empleados y los visitantes, si esa es la decisión, a través de las salidas más seguras.
- **Ayuda** a otras personas a hacer lo mismo.
- **Da cuenta** de todos los empleados y otras personas que estén contigo (por ejemplo, clientes y proveedores).

Advertencia previa

Si se emite una advertencia previa y tienes el tiempo, aquí hay algunas tareas "de último momento" que puedes hacer para mitigar el daño a equipos, mercadería y/o muebles

- **Llena** botellas con agua potable
- **Llena** lavabos y bañeras con agua para tirar la cadena o lavar ropa (NO BEBAS esta agua)
- **Llena** los tanques de gasolina de tu auto
- **Mueve** los muebles de exterior al interior
- **Apaga** los tanques de propano
- **Desenchufa** todos los equipos
- **Mueve** los equipos valiosos e importantes a un nivel más alto

Durante una inundación

- **Evita** el contacto con la crecida, ya que podría estar contaminada
- **No camines, nades o manejes** a través de la crecida. Tan solo seis pulgadas de agua que corre rápido pueden derribarte y dos pies pueden hacer flotar un auto.

6 DESPUÉS DE UNA EMERGENCIA:

RECONSTRUIR TU NEGOCIO

Ahora es momento de evaluar el daño, comenzar el proceso de limpieza y retomar las actividades. Afortunadamente, te has preparado para este momento.

En esta sección, seguirás la **hoja de ejercicios "Reconstruir tu negocio"**. Abajo hay un resumen del trabajo duro que harás durante los próximos días y semanas.

- **Utiliza la hoja de ejercicios "Lista de contactos"** para planificar y comunicarte con tus contactos fundamentales del negocio.
- **Utiliza la hoja de ejercicios "Activos e inventario"** como un recurso para comenzar tu reclamo para el seguro de emergencias.
 - Haz un seguimiento de los daños y los costos para reparar o reemplazar el inventario, los equipos y los suministros, etc.
- **Recupera la hoja de ejercicios "Registros del negocio"** para iniciar tu reclamo para el seguro por la pérdida de ingresos.
 - Evalúa el daño del edificio y su impacto en tu capacidad para realizar las actividades comerciales en tu sitio.
 - Recopila tu documentos sobre la pérdida de ingresos para presentar tu reclamo.

Que tu duro trabajo de preparación te lleve a una rápida y fuerte recuperación.

COMUNÍCATE CON NOSOTROS DE TENER PREGUNTAS:

ReadyLA.gov

(213) 484-4800 | RYLAN@lacity.org | @ReadyLA



Este documento se preparó con una subvención del Directorio de Programas de Subvenciones de la FEMA, Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos. Los puntos de vista u opiniones expresados en este documento les pertenecen a los autores y no representan necesariamente la posición oficial o las políticas del Directorio de Programas de Subvenciones de la FEMA o el Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos.