

## LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA Y SU IMPACTO EN RESILIENCIA EMPRESARIAL, EXPERIENCIA DE LAS BRIGADAS DEL GRUPO INS

**Fernando Monge Sánchez**

*Coordinador general de brigadas, Grupo INS*

### Resumen

Las Brigadas del Grupo INS, buscan en primer lugar disminuir la vulnerabilidad de la empresa ante un posible evento de emergencia o desastre, y si el riesgo se llega a materializar poder estar preparadas para preservar en primer lugar la vida humana y en segundo lugar el patrimonio de la institución. Mediante un programa de concientización a la población institucional se hace cultura de prevención, aumentando la resiliencia de la empresa.

**Palabras claves:** Brigada de emergencia, Resiliencia, Gestión de Riesgos.

### Abstrac

The brigades of the INS Group, seek first to reduce the vulnerability of the company to a possible emergency or disaster event, and if the risk is materialized to be prepared to preserve human life first and secondly the heritage of the institution. Through a program of awareness to the institutional population, a culture of prevention made, increasing the resilience of the company.

**Keywords:** Emergency brigades, Resilience, Risk management

# Introducción

Costa Rica al igual que muchos países del mundo, ha experimentado en los últimos cincuenta años un cambio en el modelo económico de desarrollo, pasando de una economía de producción agrícola y pecuaria, a una de venta de bienes y servicios, concentrando gran cantidad de la fuerza laboral en fábricas, oficinas, industria y otros.

Este nuevo modelo trae cambios, no solo en como las personas se concentran, sino también en su estilo de vida, ya que pasan la mayor parte del tiempo en sus lugares de trabajo y sus casas de habitación se convierte casi en un lugar de paso y descanso, las comunidades se van convirtiendo poco a poco en lo que denominados “ciudades hotel”. El modelo de Gestión de Riesgo de nuestro país ha centrado su atención en el modelo comunitario, fortaleciendo la Gestión a este nivel, el cual ha sido muy importante y de gran alcance con los comités municipales y los comités locales de emergencia, sin embargo, no se ha actualizado, al menos está en sus inicios, el modelo social que vive nuestro país, con grandes poblaciones laborales, reunidas en sus centros de trabajo.

La realidad actual, y la experiencia, nos ha enseñado que los centros de trabajo, son prácticamente comunidades, donde ahora se vive lo que antaño se hacía en los vecindarios, las relaciones interpersonales se dan en todos los niveles de una comunidad, por lo que esto nos lleva a poner en perspectiva ¿cómo se debe desarrollar la Gestión de Riesgo a nivel de estas nuevas “comunidades”? Desde la óptica empresarial, se ha desarrollado la continuidad del negocio, que en términos muy generales abarca algunos conceptos de la Gestión de Riesgo, sin embargo, está enfocada más en la producción y la estabilidad de una empresa o negocio ante un eventual incidente, que no necesariamente tiene que estar relacionado con emergencias o desastres desde la óptica de nuestro tema.

¿Qué elementos deberíamos tomar en cuenta para poder hacer Gestión de Riesgos a nivel de centros de trabajo y por qué es necesario hacerlo? Si partimos de las concentraciones de personas

en centros de trabajo, veremos que son muy diversos, sin embargo, podemos tener centros de trabajo que albergan hasta unas 2.000 personas, y si sumamos que estos centros de trabajo tienen la tendencia de estar concentrados, podemos tener concentraciones muy altas de personas, en las grandes ciudades, en zonas industriales y comerciales, por ejemplo. Estas personas están expuestas a riesgos de origen natural, antrópico y tecnológico, por lo general todos convergen y hacen necesaria la Gestión de Riesgos. Haciendo respuesta a la primera pregunta, cada centro de trabajo debe contar con al menos:

- Identificación de sus riesgos y vulnerabilidades.
- Plan de emergencia bien elaborado, aplicado y difundido entre sus colaboradores.
- Brigadas de emergencia preparadas y equipadas.
- La lista podría ser más extensa, pero al menos estos tres elementos son requisitos mínimos, para poder iniciar la Gestión de Riesgo.
- Brigadas de emergencia.
- 

De los puntos anteriores, las brigadas de emergencia juegan un papel importante en la gestión de riesgo y en la resiliencia que una empresa o negocio pueda tener ante un evento o un riesgo consumado. En el país, no está bien definido qué se debe hacer, o cómo debe conformarse una brigada para centros de trabajo, pocos documentos oficiales sobre gestión de riesgos hablan específicamente de las brigadas de emergencias. La norma de “Planes de prevención y atención de emergencias para centros laborales o de ocupación pública”, apenas la menciona en dos artículos en forma indirecta, no hay una definición de brigadas de emergencia en su capítulo de “términos y definiciones”. En el apartado 12 “Plan de acción” describe una lista donde se menciona que se deben considerar las acciones para preparativos y respuesta, valorando si el centro de trabajo cuenta con botiquines, extintores, camillas, etcétera, pero no hace mención a los grupos organizados para usar estos equipos. En el apartado 12.1.7 indica:



*“Acorde a las necesidades, capacidades y naturaleza de las actividades de la organización, ésta debe poseer un equipo de primera respuesta que facilite el trabajo del Comité. Para la definición del equipo de respuesta se debe tomar en cuenta la evaluación del riesgo. El equipo de primera respuesta puede estar conformado, pero no se limita a: botiquines, extintores, camillas, férulas, cuerdas de rescate y otros equipos para atender emergencias.*

*Los equipos deben ubicarse en lugares estratégicos y las personas que van a hacer uso de éstos, deben recibir capacitación para su correcta utilización.” CNE (2016)*

Se infiere que debe haber personas que van a utilizar los equipos descritos, pero no se habla de brigadas o al menos de un equipo organizado no solo para que tenga conocimientos sobre el uso de los equipos, sino que además este entrenado y preparado para otras acciones de la fase de respuesta.

Por otra parte, el Reglamento 34768 de la ley 8228 del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, en el artículo 64 indica lo siguiente:

*“Una Brigada se conforma cuando en una comunidad, empresa, institución pública, centro de trabajo u otros de similar naturaleza, exista una organización de voluntarios o asalariados con características y objetivos similares a una Estación de Bomberos.*

*La creación y funcionamiento de las brigadas se regirán con base en la normativa que defina para tal fin el Cuerpo de Bomberos, el cual será el ente que certificará las brigadas; para tal efecto, el Consejo Directivo emitirá el reglamento respectivo.”*

El reglamento respectivo no se ha publicado y el cuerpo de Bomberos no cuenta al día de hoy con un sistema de certificación de brigadas, sin embargo, si se imparte un curso en la Academia Nacional de Bomberos sobre la norma NFPA-600 que da las pautas para la conformación general de una brigada de combate de incendios.

Esto nos deja un vacío, ya que no existe en la legislación vigente en el país una definición de que se debe entender por una brigada de emergencias, incluso no queda con claridad si debe ser o no obligatorio contar con brigadas de emergencia en los centros de trabajo, por una lógica de la redacción de las normas antes citadas, se infiere que se debe contar con estos equipos de personas, pero esto se puede prestar para confusión y contradicción.

## Brigadas de emergencia en el Grupo INS

La coyuntura que existe entre el Instituto Nacional de Seguros (Grupo INS) y el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, hizo que desde hace aproximadamente 30 años se creara la brigada de emergencias en el Edificio Central del Grupo INS, en esos treinta años ha habido cambios, de acuerdo a las circunstancias de evolución de la misma institución, hace algunos años con la descentralización del Cuerpo de Bomberos, el Grupo INS se hizo cargo completamente de las brigadas de emergencia, por lo que inició un nuevo ciclo, en el cual se amplió la brigada a todos los centros de trabajo y a todas las empresas que conforman el Grupo INS, pasando a ser una brigada con alcance corporativo, para lo cual la Gerencia designo a una persona a tiempo completo para atender esta actividad, suscrita a la unidad de Seguridad Institucional, conforme al código de seguridad de entidades financieras del país. Actualmente y desde hace tres años se cuenta con dos personas a tiempo completo que atienden las brigadas del Grupo, entre sus funciones se realiza toda una gestión de riesgos de la mano de otras dependencias.

Pensar en cómo una brigada de emergencias puede tener impacto en la resiliencia de una empresa, se ha visto desde la experiencia de la brigada del Grupo INS.

Si se mira la oportunidad de la brigada, se puede trabajar en las diferentes etapas del ciclo de los desastres, iniciando por la prevención y mitigación, ya que una de las prioridades de la brigada del Grupo INS, es educar a toda la población institucional sobre las rutas de evacuación y velar por que éstas estén siempre libres de obstáculos y en buen estado de tránsito, así como todos los dispositivos de emergencia como extintores y botiquines, lo que puede significar una diferencia entre la vida y la muerte en caso de que ocurra un evento de desastre o emergencia.

Esta práctica ha hecho consciencia en toda la población laboral creando una cultura de prevención, además la capacitación no se queda en los miembros de la brigada, ya que estos deben transmitir sus conocimientos a sus compañeros y se les enseña a todas y todos los funcionarios el uso correcto de los extintores, también las técnicas de resucitación cardiopulmonar y las maniobras de Heimlich para la obstrucción de la vía aérea, por medio del programa “todos somos brigadistas”. Otra de las actividades importantes de la Brigada es dar charlas continuas de cómo actuar en caso de incendio o sismo, además de efectuar simulacros y simulaciones una vez al año, como mínimo, en todos los centros de trabajo del Grupo INS.

Actualmente la brigada se encuentra implementando a nivel institucional el sistema de comando de incidentes, que involucra una campaña de certificación y de capacitación para mandos medios y gerenciales, en concordancia con lo dispuesto por la norma de Planes y preparativos de respuesta de la CNE.

Para la fase de respuesta, se ha entrenado y capacitado a una brigada multifuncional donde participan aproximadamente 350 funcionarios en forma voluntaria, además se cuenta con una brigada de primeros auxilios emocionales, para atender los casos de crisis emocionales, producto de un evento o de circunstancias personales, esta brigada es pionera en centros laborales y algunas empresas están iniciando una réplica de esta brigada.

Es importante destacar que la brigada también tiene protocolos para las fases de rehabilitación y recuperación, con la participación activa en algunos equipos de recuperación establecidos por la Unidad de Continuidad del Negocio, como por ejemplo

asistir a la sala de crisis con la brigada de primeros auxilios emocionales, para dar apoyo a quienes toman decisiones y se podrían ver abrumados por el estrés del momento.

Esta experiencia ha servido de modelo para otras instituciones, la brigada hace énfasis en la prevención y mitigación, sobre todo en los mandos gerenciales, donde debe nacer esta consciencia, el apoyo de estos niveles ha sido clave para el éxito del trabajo de la brigada a nivel institucional.

## Conclusiones

Es importante que la legislación y normas definan a nivel nacional cual es la definición de una brigada, sus diferentes modalidades y sus funciones básicas, para que las empresas puedan verse respaldadas y guiadas en el proceso de conformación y mantenimiento de estos grupos, agregar en la norma CNE-NA-INTE-DN-01, un apartado específico y además que el Cuerpo de Bomberos cumpla con lo establecido en el artículo 64 del reglamento a la Ley de Bomberos.

Fomentar en las empresas la conformación, equipamiento, capacitación de las brigadas de emergencia, dándoles el apoyo necesario, viéndolo como una inversión y no un gasto, ya que estos grupos inciden directamente en la resiliencia de la empresa ante una emergencia o desastre, algunos ejemplos de la actuación de brigadas que han sido la diferencia entre la pérdida parcial o completa de una empresa pueden ayudar a crear esta consciencia.

Fortalecer estos grupos también hará que la resiliencia país sea aumentada, ya que serán los primeros respondientes en casos de emergencia o desastre en los centros de trabajo, debemos pensar que los centros de trabajo se han convertido en comunidades y en caso de un desastre las entidades de respuesta no podrán abarcar grandes poblaciones laborales, por lo que tener brigadas bien preparadas ayudará a disminuir el impacto de las personas heridas.



# Referencias bibliográficas

Comisión Nacional de Emergencias. (2016).  
*Norma de planes de prevención y atención  
de emergencias para centros laborales o de  
ocupación pública*. San José, C.R : CNE.