**Nombre de la entidad**

**911**

**Punto de Respuesta de Seguridad Pública/**

**Centro de Comunicaciones de Emergencia**

**Pandemia de COVID-19**

**Plan de respuesta para la continuidad de las operaciones en caso de**

**resurgimiento de la pandemia**

**[Esquema]**

**Cómo utilizar este documento**

El presente documento es tan solo un esquema en el que se presentan, en términos generales, los lineamientos para ayudar a los organismos de servicios de emergencia (911) y a los administradores de puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia en la preparación de un plan de respuesta para la continuidad de operaciones ante la pandemia de COVID-19. Se invita a los organismos de servicios de emergencia (911) y a los administradores de puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia a que utilicen este esquema para elaborar un plan de respuesta para la continuidad de operaciones más detallado y específico que satisfaga las necesidades y circunstancias de sus propios organismos y jurisdicciones.

Este esquema fue elaborado de conformidad con las metodologías utilizadas en la elaboración de planes de respuesta para la continuidad de operaciones de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (conocida en inglés como FEMA), la National Fire Protection Association (NFPA®) y la National Emergency Number Association (NENA). Las medidas de respuesta descritas en este esquema se elaboraron sobre la base de las directrices relativas a la COVID-19 proporcionadas por los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (mejor conocidos en inglés como CDC), la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo (conocida en inglés como EEOC) y la Oficina de Seguridad y Salud Ocupacional (conocida en inglés como OSHA).

Entre los que contribuyeron a la elaboración de este esquema se encuentran representantes de la Association for Public Safety Communications Officials International (APCO), el APCO Institute, International Academies of Emergency Dispatch (IAED), National Association of State 911 Administrators (NASNA), NENA y PowerPhone Inc., así como sus miembros y clientes.

Se han incluido como notas a pie de página los enlaces a la información pertinente disponible en línea.

FEMA: Federal Continuity Directive 1 *Federal Executive Branch National Continuity Program and Requirements*, 17 de enero de 2017

[Federal Continuity Directive 1 (FCD 1) January 2017](https://www.fema.gov/media-library-data/1486472423990-f640b42b9073d78693795bb7da4a7af2/January2017FCD1.pdf)

FEMA: Federal Continuity Directive 2 *Federal Executive Branch Mission Essential Functions and Candidate Primary Mission Essential Functions Identification and Submission Process*, 13 de junio de 2017

[Federal Continuity Directive 2 (FCD 2) June 13, 2017](https://www.fema.gov/media-library-data/1499702987348-c8eb5e5746bfc5a7a3cb954039df7fc2/FCD-2June132017.pdf)

NFPA 1600: *Standard on Continuity, Emergency, and Crisis Management*

<https://www.nfpa.org/assets/files/AboutTheCodes/1600/1600-13-PDF.pdf>

NENA: *NENA Communications Center/PSAP Disaster and Contingency Plans Model Recommendation (NENA-INF-017.3.2018)*

<https://www.nena.org/resource/resmgr/standards/nena-inf-017.3-2018_disaster.pdf>

# Introducción

Los Estados Unidos participan en una respuesta mundial sin precedentes ante una emergencia de salud pública generada por la aparición de un nuevo patógeno viral. La enfermedad provocada por el nuevo coronavirus (COVID-19) se propaga fácilmente de persona a persona debido a que nuestra población no es inmune a ella. Los efectos de una pandemia afectarán el funcionamiento de **[NOMBRE DE LA ENTIDAD]**.

El Departamento de Seguridad Nacional (conocido en inglés como DHS) ha designado los servicios de emergencia y las organizaciones de seguridad pública de los Estados Unidos como parte de la *infraestructura crítica*[[1]](#footnote-2).Aquellas personas que trabajan en el sector de telecomunicaciones de seguridad pública, como los “empleados de centros 911”, están clasificados como “*trabajadores esenciales de infraestructuras críticas*” por la Oficina de Infraestructura Crítica y Ciberseguridad del Departamento de Seguridad Nacional2. Las personas que trabajan como agentes del orden público, bomberos/rescatistas, servicios médicos de emergencia y gestión de emergencias también están incluidos en esta categoría*[[2]](#footnote-3).* El trabajo de todas estas personas es crítico para la salud y la seguridad de la comunidad y no puede ser interrumpido por la pandemia de COVID-19 o cualquier otra pandemia.

# Propósito

El **[NOMBRE DE LA ENTIDAD]** utilizará este plan para mantener las funciones esenciales en caso de que surja una pandemia. En este plan se presentan procedimientos y medidas que tienen por objeto mitigar los efectos de la COVID-19 en la capacidad operativa de la entidad y, en particular, las actividades preparatorias que pudieran considerar los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia. Los procedimientos y acciones presentados en este plan fueron diseñados sobre la base de las recomendaciones de los CDC.

Los gestores de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia deben coordinar las decisiones y acciones de carácter operativo con las entidades de primera intervención a las que prestan servicio, así como con las entidades sanitarias y médicas con las que trabajan. Los gestores de puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia deben formar parte de la estructura del sistema de comando de incidentes locales.

# Situación

Los virus, incluido el que provoca la COVID-19, se transmiten entre personas por tres medios principales:

* Mediante la inhalación de partículas cargadas de virus que han sido expulsadas por una persona al respirar, hablar, toser y estornudar[[3]](#footnote-4).
* Por contacto físico directo con personas infectadas (por ejemplo, al estrechar la mano o abrazarse), con lo que se transfiere directamente el virus a la piel y la ropa de la otra persona.
* A través del contacto físico con una superficie cargada de virus (por ejemplo, las perillas de las puertas, escritorios, teclados) y luego tocarse los ojos, la nariz o la boca.

Los síntomas de COVID-19 pueden aparecer entre 2 y 14 días después de la exposición. Las personas pueden ser contagiosas antes de que aparezcan los síntomas. Estos pueden variar de leves a bastante severos e incluyen los siguientes:

* + Fiebre
  + Escalofríos
  + Sacudidas repetidas con escalofríos
  + Dolor muscular
  + Dolor de cabeza
  + Tos
  + Disnea/dificultad para respirar
  + Fatiga
  + Dolor de garganta
  + Pérdida reciente del gusto o del olfato
  + Dolor en el pecho

Puede darse el caso de que algunas personas estén infectadas, pero que no experimenten ningún síntoma de la enfermedad. Estos portadores asintomáticos pueden propagar el virus a otros, sin darse cuenta de ello.

Entre los objetivos estratégicos de **[NOMBRE DE LA ENTIDAD]** durante la actual pandemia de COVID-19 se incluyen los siguientes:

1. Mantener la capacidad para continuar las funciones críticas necesarias para apoyar a los equipos de primera intervención y a la comunidad.
2. Proteger al personal reduciendo la exposición al nuevo coronavirus.
3. Mantener las comunicaciones y coordinar las decisiones de carácter operativo con las entidades a las que sirven los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia. Comunicar cualquier interrupción en los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.
4. Mantener las comunicaciones y la información pública con la Oficina de Gestión de Emergencias local a fin de estar informados de los acontecimientos y la gestión de recursos.
5. Mantener las comunicaciones y coordinar la información pública con el Departamento de Salud Pública local a fin de obtener, con carácter prioritario, suministros médicos (por ejemplo, vacunas, tratamiento profiláctico) para los funcionarios de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.

# Supuestos de planificación en caso de una pandemia

Este plan fue desarrollado sobre la base de los siguientes supuestos:

* Una pandemia es una emergencia de salud pública mundial y es un evento muy dinámico, cuyas condiciones cambian muy rápidamente.
* La transmisión de persona a persona del nuevo coronavirus ha causado una pandemia que se ha extendido por todo el mundo.
* **El nuevo coronavirus se ha propagado por todo el mundo y podría dar lugar a varias oleadas de la enfermedad COVID-19, que se prolongarían durante 6 a 18 meses.**
* Todavía no se cuentan con medicamentos antivirales para tratar a los enfermos ni se han desarrollado vacunas para prevenir la transmisión del virus.
* Los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia podrían experimentar una escasez de personal en caso de que éste se enfermara, que tuvieran que atender a sus familiares, que pidieran un cambio en sus funciones o incluso que pudieran abandonar sus puestos de trabajo.
* Los administradores de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia tendrían que evaluar continuamente las necesidades de personal en función de las condiciones de la comunidad y la disponibilidad de personal cualificado.
* Los directores de puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia tendrían que coordinarse con el control médico local/dirección médica local a fin de modificar los protocolos de respuesta a las llamadas y los envíos de asistencia médica de emergencia en función de las cambiantes condiciones.
* Es probable que los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia experimenten un aumento en el volumen de llamadas de emergencias médicas y preguntas relacionadas con órdenes de emergencia, tratamiento médico y pruebas clínicas.
* También es probable que se modifiquen los procedimientos de despacho de llamadas en función de las condiciones de la comunidad y de la demanda de servicios de seguridad pública.
* Los proveedores de servicios de urgencias médicas y los hospitales ya están, o pronto estarán, operando a su capacidad o por encima de ella debido a una oleada de pacientes con enfermedades respiratorias.
* Puede que sea necesario cambiar los procedimientos de despacho conforme evolucione la situación.
* Los funcionarios de los Gobiernos federal, estatal y local han emitido ya varias declaraciones de desastre y han recomendado diversas medidas voluntarias con la finalidad de controlar la propagación de la enfermedad.
* Los funcionarios de los gobiernos federal, estatal y local han promulgado también varias órdenes de emergencia encaminadas a cerrar los negocios no esenciales y escuelas, así como limitar los encuentros sociales.
* Los funcionarios de los Gobiernos federal, estatal y local han promulgado varias órdenes de emergencia con las que se exige que las personas utilicen mascarillas u otros tipos de protectores sobre su vestimenta cuando estén en público.
* El inventario de suministros médicos críticos, incluidos guantes y mascarillas, podría verse afectado.
* El público está compitiendo por un suministro limitado de artículos para el hogar, lo que incluye productos de papel, materiales de limpieza y desinfectantes.
* Algunas tiendas de comestibles están experimentando una escasez de alimentos básicos.
* Los funcionarios de salud pública han exigido a las personas que practiquen el distanciamiento social o la separación física (es decir, que mantengan una distancia de aproximadamente dos metros entre personas).
* Los sistemas escolares han cerrado, o podrían cerrarse pronto, lo que afecta a los empleados que son padres de niños en edad escolar.
* Es posible que los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia ubicados en áreas que experimentan emergencias estacionales (huracanes, por ejemplo) tengan que prepararse para dar una respuesta simultánea.

# Concepto de las operaciones

La pandemia de COVID-19 surgió precipitadamente en los Estados Unidos y no hubo tiempo para prepararse. Los CDC han desarrollado un marcode preparación y respuesta*[[4]](#footnote-5)* en el que se definen seis etapas o intervalos en los que puede evolucionar una pandemia. Las tareas de respuesta presentadas en este plan se ajustan a los intervalos presentados en el gráfico 1 y descritos en el cuadro 1.

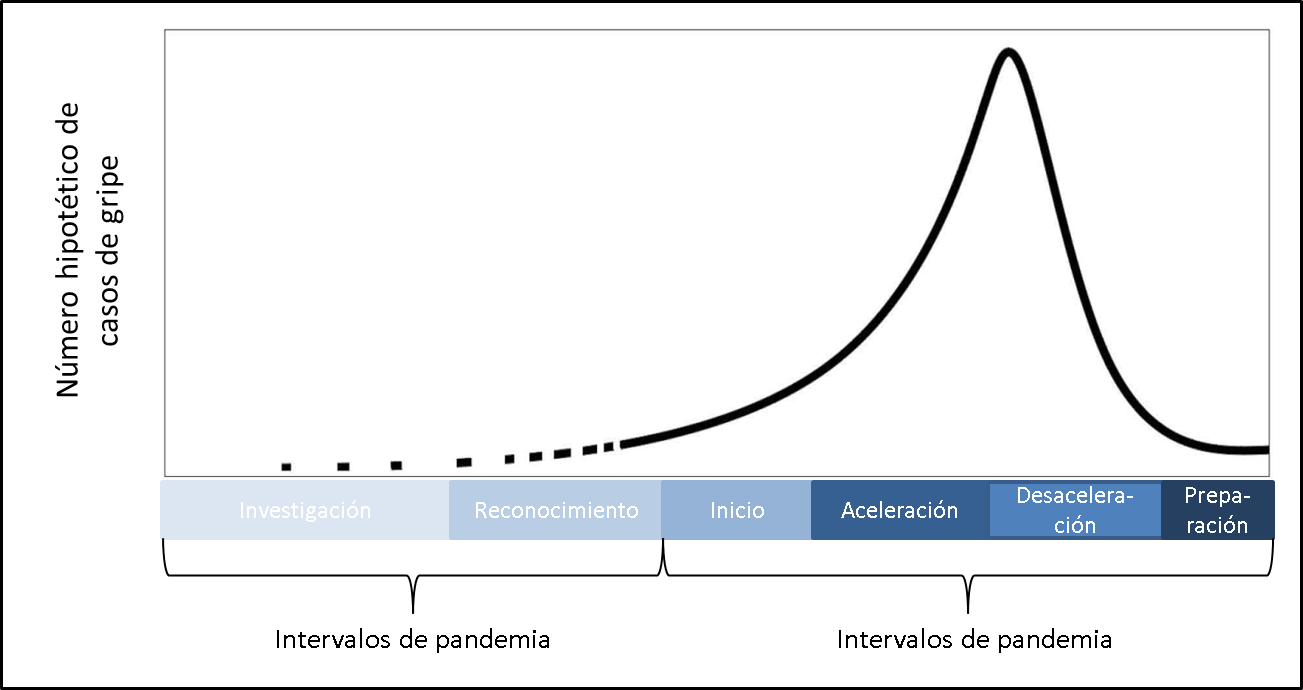


Gráfico 1: Intervalos de la pandemia (CDC)

Aunque se han publicado varios modelos sobre un segundo brote, no hay datos oficiales sobre un marco temporal. Los CDC han publicado el siguiente gráfico con base en los datos de la gripe de 1918 y el resurgimiento que se experimentó.

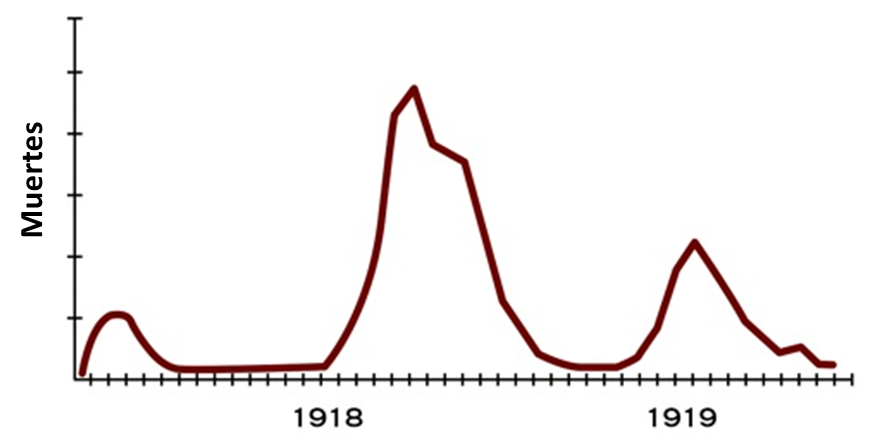


Gráfico 2: Segundo brote gripe pandémica en 1918[[5]](#footnote-6)

Cuadro 1: Cuadro de intervalos de pandemia (CDC)

| **Intervalos de pandemia (CDC)** | | |
| --- | --- | --- |
| **Intervalo** | **Definición** | **Acciones de respuesta de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia** |
| **Intervalos previos a la pandemia** | | |
| **INVESTIGACIÓN** | Investigación sobre nuevos coronavirus en humanos | * Conocimiento continuo de la situación * Seguir muy de cerca los informes diarios proporcionados por las autoridades sanitarias locales, estatales y federales * Examinar la continuidad de los procedimientos de las operaciones con el personal de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia * Fomentar la preparación en familia * Probar sistemas y aplicaciones de comunicaciones remotas y virtuales * Repasar los procedimientos de gestión de incidentes con el personal * Examinar los contratos y acuerdos, como los de ayuda mutua y los servicios de proveedores * Conservar existencias de suministros de limpieza |
| **RECONOCIMIENTO** | Reconocimiento de un mayor potencial de transmisión de un nuevo coronavirus |
| **Intervalos pandémicos: el nuevo coronavirus *logra una transmisión eficiente y sostenida de persona a persona*** | | |
| **INICIO** | Inicio de un resurgimiento de la pandemia, es decir, la transmisión sostenida de persona a persona | * Activación del plan de respuesta para la continuidad de operaciones * Aplicación de las medidas de protección personal recomendadas por las autoridades sanitarias * Vigilar al personal para detectar enfermos * Mantener el contacto con las entidades asociadas y contratistas * Conocimiento continuo de la situación * Desinfectar los espacios de trabajo con regularidad * Comunicarse con los proveedores * Compartir y repasar el plan de acción escrito con el personal * Coordinar los procesos de tamizaje del personal con el Departamento de Recursos Humanos |
| **ACELERACIÓN** | Aceleración del resurgimiento de una pandemia caracterizada por el aumento en el número de casos diagnosticados |
| **DESACELERACIÓN** | Desaceleración del resurgimiento de una pandemia caracterizada por la reducción de casos |
| **Fase de transición** | | |
| **PREPARACIÓN** | Preparación para futuros resurgimientos de pandemias | * Llevar a cabo la planificación para la continuidad de operaciones * Brindar capacitación al personal * Mejorar la relación con las autoridades locales de salud pública * Planes de pruebas y ejercicios * Conocimiento continuo de la situación y mantenerse al tanto de las amenazas en evolución * Evaluar la respuesta y realizar un examen posterior a la acción * Actualizar los planes según sea necesario * Reponer los suministros * Cubrir puestos vacantes según sea necesario * Planificar y llevar a cabo una sesión informativa |

# Medidas de protección para los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia

El **[NOMBRE DE LA ENTIDAD]** está implementando políticas y procedimientos de protección para asegurar la continuidad de las operaciones. Las medidas que se están aplicando tienen por objeto reducir la propagación del coronavirus entre el personal y mantener un entorno de trabajo seguro y funcional.

El entorno de trabajo de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia tiene por objeto fomentar una comunicación eficiente entre las personas que trabajan en el sector de telecomunicaciones de seguridad pública. Las estaciones de despacho están situadas una junto a la otra y el personal está sentado a pocos metros de distancia uno de otro. Las siguientes medidas **[pueden ser/serán/han sido]** implementadas con la finalidad de limitar la propagación del virus que provoca la COVID-19 entre el personal.

1. **Tamizaje del personal**

El tamizaje de empleados en el lugar de trabajo debe ser cuidadosamente evaluado y coordinado con el director ejecutivo de la entidad, el Departamento de Recursos Humanos, el Departamento de Gestión de Riesgos y el asesor legal.

La EEOC ha publicado una guía titulada “Pandemic Preparedness in the Workplan and the Americans With Disabilities Act”, que trata sobre el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley para Personas con Discapacidades[[6]](#footnote-7) (conocida en inglés como ADA)por parte de los empleadores en caso de una pandemia[[7]](#footnote-8). Se insta a los administradores de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia a que examinen las orientaciones y consulten con los funcionarios de recursos humanos en relación con las políticas locales derivadas de la ley antes mencionada.

El tamizaje del personal en el lugar de trabajo implica: a) entrevistar al empleado cuando llegue al trabajo con respecto a su estado de salud; b) observar al empleado para detectar signos y síntomas de COVID-19, y c) utilizar un termómetro para determinar si tiene una temperatura elevada.

El tamizaje parece sencillo, pero de hecho implica muchas cuestiones complejas, entre ellas:

1. selección, capacitación y disponibilidad de personal para realizar el tamizaje;
2. suministro de la mascarilla tipo N95 aprobada por el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacionales (conocido en inglés como NIOSH) a quienes realizan el tamizaje, y la capacitación de los usuarios conforme a la norma 29 CRR1910.134[[8]](#footnote-9);
3. la posible creación de documentos y registros que pueden ser clasificados como información médica confidencial que está sujeta a las disposiciones de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (conocida en inglés como HIPAA)[[9]](#footnote-10); y
4. selección y disponibilidad de termómetros y de materiales para desinfección/esterilización.

Automatizado

* Los empleados deben monitorearse a sí mismos y estar pendientes de la aparición de signos y síntomas asociados con la COVID-19 (por ejemplo, fiebre, tos, dolores de pecho, disnea).
* Los empleados que presenten síntomas o que crean estar enfermos deben notificar a su supervisor y no presentarse al trabajo.
* Los empleados que se enfermen o presenten síntomas mientras están en el trabajo deben dejar el lugar y mantenerse aislados de los demás empleados:
* Quienes estén en buen estado podrán conducir sus propios automóviles para dirigirse a sus respectivas casas.
* Quienes no estén en buen estado deberán ser atendidos por el personal de urgencias médicas o solicitar que alguna persona venga a recogerlos a su lugar de trabajo.
* Los empleados que se enfermen deben solicitar inmediatamente instrucciones para recibir atención médica.
* Los empleados que convivan con una persona o que tengan un contacto cercano que haya sido diagnosticado o que presente síntomas deben notificar a su supervisor y no deben presentarse a trabajar.
* Los empleados no deben volver al trabajo sino hasta que se hayan recuperado completamente y estén libres de síntomas o que tengan el visto bueno de un profesional médico o del Departamento de Salud local. Los administradores deben consultar con los funcionarios del Departamento de Recursos Humanos o su asesor jurídico sobre los requisitos para otorgar una autorización para volver al trabajo.
* Recordar a los empleados que recurran a un profesional médico si ellos o cualquier miembro de la familia experimenta algún síntoma similar a la gripe.
* Si es necesario realizar pruebas de COVID-19, los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia deben seguir las directrices de los CDC [relativas las pruebas de COVID-19](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/symptoms-testing/testing.html), así como cualquier otras directrices proporcionadas por las autoridades con respecto a las pruebas prioritarias para las personas que trabajan en el sector de telecomunicaciones de seguridad pública dado que son consideradas como personal esencial.

1. **Higiene personal**

Todos los empleados siempre deben ser cuidadosos con su higiene personal. En las presentes circunstancias, es especialmente importante adoptar las siguientes costumbres:

* + Lavarse las manos con frecuencia con agua y jabón durante al menos 20 segundos.
* Utilizar un desinfectante para manos a base de alcohol cuando no tengan a la mano agua y jabón.
* Evitar tocarse la cara, los ojos, la nariz, la boca y otras membranas mucosas.
* Tener precaución al toser y estornudar, cubriéndose la boca y la nariz.
* Poner en el cubo de basura los pañuelos desechables tan pronto hayan sido utilizados.

1. **Distanciamiento social**

Los CDC recomiendan que los empleados y otras personas que entren a las instalaciones de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia mantengan una distancia de por lo menos dos metros entre sí. Quizás esto sea difícil mientras se trabaja en los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.

* Si es posible, las personas que trabajan en el sector de telecomunicaciones de seguridad pública deben ser asignadas a estaciones de trabajo separadas una de otra.
* Limitar el acceso a los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia solo a los empleados esenciales. (Esto podría variar de una jurisdicción a otra.)
* Limitar el acceso a las salas de capacitación y de conferencias solo al personal esencial.
* Evitar congregarse a la hora de hacer visitas o realizar sesiones informativas por turnos. En lugar de ello, es conveniente utilizar otros medios como las aplicaciones de chat en computadora o teléfono inteligente (por ejemplo, la mensajería instantánea).
* Estas reglas y restricciones se aplican a cualquier persona que entre en las instalaciones de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.
* Cancelar los grupos de visitantes externos o las visitas a edificios.

Otras opciones a tener en mente:

* Considerar la posibilidad de dividir al personal entre las instalaciones principal y de reserva.
* Considerar el uso de un vehículo de comando móvil o un lugar alternativo, en caso de contaminación de las instalaciones de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.
* Establecer acuerdos o políticas de ayuda mutua con los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia vecinos para complementar el personal, según sea necesario.
* Revisar las políticas de enrutamiento alternativo para transferir las llamadas que no sean de emergencia, las llamadas de emergencia y el tráfico de radio a otras jurisdicciones o a lugares secundarios, si es que están disponibles.
* Revisar los planes de evacuación y reubicación con el personal.

1. **Limpieza frecuente de los espacios de trabajo**

El virus causante de la COVID-19 puede sobrevivir en diversas superficies durante varios días. Es importante desinfectar todas las superficies en el lugar de trabajo de forma regular. Las superficies de los espacios de trabajo compartidos (como estaciones de trabajo, escritorios, áreas de descanso y baños) deben ser limpiados antes y después de cada uso.

* Establecer procedimientos de limpieza y desinfección diarios para las estaciones de trabajo individuales.
* Limpiar las superficies del espacio de trabajo al principio y al final de cada turno, lo cual debe incluir escritorios, teclados, asientos y descansabrazos, superficies de escritorio y cualesquiera otras superficies que toquen los empleados.
* Contactar a proveedores/fabricantes de equipos para que den recomendaciones sobre la limpieza y la selección de agentes de limpieza adecuados.
* Adquirir teclados, ratones y audífonos de repuesto para reemplazarlos en caso de que se contaminen o resulten dañados por los agentes de limpieza.
* Mantener un suministro adecuado de materiales comerciales de limpieza y otros suministros necesarios como toallas de papel, papel higiénico, productos de higiene personal, material de oficina y jabón para manos.
* Localizar fuentes alternativas para obtener productos desinfectantes para eliminar el virus.
* Evitar el compartir artículos comunes, como productos de papel, bolígrafos, lápices, etc.
* Fomentar la limpieza frecuente con desinfectantes de calidad comercial de las zonas comunes, tales como:
  + interruptores de luz, mostradores de cocina, mesas de sala de descanso, baños, archiveros, casilleros y máquinas expendedoras.
  + perillas de puertas, manijas y jaladeras empotradas.
* Asegurarse de que los sistemas de ventilación sean parte del proceso de limpieza regular.
* Seguir todas las instrucciones sobre los agentes de limpieza a fin de evitar la producción innecesaria de sustancias químicas nocivas en espacios cerrados.

1. **Equipo de protección personal**

Puede que no sea práctico que los empleados utilicen equipo de protección personal mientras trabajan en los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia. La comunicación oral podría no ser clara con una mascarilla y también podría ser difícil utilizar un audífono. Los guantes de látex podrían desgarrarse si se usan por períodos prolongados y es preciso reemplazarlos con frecuencia. Hay escasez de mascarillas y guantes. El personal de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia no suele estar entrenado en la selección y el uso adecuado de equipo de protección personal.

En las directrices federales se recomienda el uso de mascarillas en lugares públicos, incluso en el lugar de trabajo. Algunas jurisdicciones han ordenado que las personas utilicen mascarillas o que de alguna manera se cubran la boca y la nariz con una tela cuando estén en lugares públicos. La OSHA administra las normas y reglamentos relativos al uso de equipo de protección personal en el lugar de trabajo. Muchos estados también regulan el uso de equipo de protección personal en el lugar de trabajo. Los administradores de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia deberían consultar con sus homólogos locales de recursos humanos y de salud y seguridad ocupacional cuando consideren la posibilidad de aplicar las políticas relativas al uso de equipos de protección personal y proporcionar capacitación a sus empleados. Las directrices sobre cómo ponerse y quitarse el equipo de protección personal pueden encontrarse en la página web de los CDC: [Using Personal Protective Equipment (PPE](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/using-ppe.html)). Se puede obtener información adicional en los siguientes sitios web:

|  |  |
| --- | --- |
| CDC  [Uso de mascarillas](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/diy-cloth-face-coverings.html) | OSHA  [Directrices para la protección del sistema respiratorio](https://www.osha.gov/SLTC/respiratoryprotection/index.html) |

# Medidas de respuesta ante una pandemia

**1. Las medidas que se indican a continuación deben ser consideradas durante el intervalo de aceleración de la pandemia:**

* Activación del plan de respuesta para la continuidad de operaciones:
  + Considerar la posibilidad de cancelar las sesiones de capacitación y viajes no esenciales
  + Informar al personal sobre los procedimientos contenidos en el plan de respuesta para la continuidad de operaciones
  + Informar al personal sobre los procedimientos de respuesta ante una pandemia
  + Implementar, poner a prueba y ajustar los planes conforme cambia la situación
  + Revisar las órdenes de sucesión y delegación de autoridad semanalmente cuando haya cambios de personal por enfermedad
  + Informar al personal sobre las políticas de seguridad cibernética
  + Asegurarse de que todos los empleados tengan las contraseñas correctas para acceder a programas tales como los sistemas integrados de alerta y advertencia pública, servicios de información sobre justicia penal, centros nacionales de información sobre delitos, sistemas de registro y programas de informes de despacho asistido por computadora
* Instar a las familias de los empleados a que estén preparadas:
  + Recomendar que cada miembro del personal elabore un plan familiar usando como base las directrices contenidas en el [Ready Responder Toolkit](https://www.ready.gov/sites/default/files/documents/files/RRToolkit.pdf) publicado por FEMA.
* Mantenerse continuamente informado sobre la pandemia de COVID-19:
  + Mantener contacto regular con los proveedores locales de servicios médicos de emergencia, los oficiales de información pública de la entidad y los funcionarios de salud pública
    - La uniformidad en la comunicación será esencial a la hora de realizar el tamizado de llamadas y el despacho de servicios médicos de emergencia a medida que evolucione la situación.
  + Monitorear los medios de comunicación locales mediante fuentes en línea y medios de difusión.
  + Monitorear las reuniones informativas locales, estatales y federales.
  + Monitorear el sitio web de los CDC a fin de ubicar los informes actualizados diarios de la situación [(CDC COVID-19 Updates](https://www.coronavirus.gov/)).
  + Monitorear y comunicarse con los ciudadanos a través de los medios de comunicación social.
  + Registrarse con las entidades correspondientes para recibir alertas de actualizaciones jurisdiccionales relacionadas con el incidente.
  + Estar al tanto de los recursos disponibles, como el National 911 Program, National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA), National Association of State 911 Administrators (NASNA), National Emergency Number Association (NENA), Association of Public Safety Communications Officials International (APCO) e International Academies of Emergency Dispatch (IAED).
* Mantenerse en contacto con los gerentes de los puntos de respuesta de seguridad pública y centros de comunicaciones de emergencia cercanos.
* Recopilar datos de las llamadas, en la medida de lo posible, e informar de los cambios significativos a las entidades/organismos pertinentes que puedan indicar una aceleración/desaceleración de la pandemia u otros tipos de llamadas imprevistas que puedan requerir una acción (por ejemplo, el aumento de la violencia doméstica o las llamadas de suicidas).
* Mantener el contacto con el centro local de operaciones de emergencia y proporcionar informes de situación, según se solicite o de forma programada.
* Coordinar los mensajes al público con los oficiales de información pública de la entidad.
* Aplicar medidas de protección de las instalaciones.
  + Permitir solo el personal esencial en los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.
  + Cancelar las actividades de observación previas al empleo.
  + Evitar congregarse a la hora de hacer visitas; utilizar otros medios como las aplicaciones de chat en computadora o teléfono inteligente (por ejemplo, la mensajería instantánea).
  + Implementar/usar barreras entre consolas.
* Implementar el uso de mascarillas o cubiertas faciales de tela según lo recomendado por los CDC, y aprobado para su uso por la entidad.
  + Seguir las recomendaciones de los CDC y las regulaciones de la OSHA en cuanto a la selección y uso de mascarillas en los puntos de respuesta de seguridad pública.
  + Determinar si una mascarilla impide las comunicaciones de voz.
  + Determinar si una mascarilla puede ser usada correctamente junto con un audífono.
  + Coordinar la compra de mascarillas con los proveedores locales de servicios médicos.
* Aplicar medidas de distanciamiento social en el interior de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia, en la medida de lo posible.
  + Establecer lugares de trabajo alternativos dentro de las instalaciones principales a fin de separar al personal.
  + Asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad cibernética y de los servicios de información sobre justicia penal al momento de implementar el acceso remoto a la red.
* Vigilar al personal de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia y demás personal esencial a fin de detectar signos y síntomas de la enfermedad.
  + Tomar y registrar las temperaturas al principio y al final de cada turno.
  + Entrevistar al personal al momento de entrar a fin de asegurarse de que han observado las recomendaciones de los CDC en cuanto a mantenerse resguardados y el distanciamiento social.
  + Registrar cualquier informe de síntomas o enfermedades entre los miembros de la familia.
  + Revisar los requisitos de protección personal con los técnicos de radio, los equipos de servicio de limpieza de edificios y de cualquier técnico que requiera ser llevado a los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.
* Asegurar que se implementen las políticas de capacitación o comunicación pertinentes a fin de que quienes trabajan en el sector de las telecomunicaciones de seguridad pública sepan dónde buscar ayuda para cualquier situación de estrés mental o emocional adicional que pudieran experimentar en el trabajo o en casa debido a la situación.
* Ajustarse a los impactos en la plantilla.
  + Modificar los turnos/horarios para adaptarse a la escasez de personal.
  + Planificar las pérdidas de personal debido a la exposición/enfermedad.
    - Considerar la posibilidad de que los planes de dotación de personal incluyan a personal jubilado que pueda volver para ayudar a suplir las bajas.
* Coordinar el seguimiento del tiempo y los gastos del personal con el oficial de finanzas de la jurisdicción para un posible reembolso a través de fondos de asistencia pública para desastres.
* Llevar un registro y documentación de los gastos que estén relacionados con la respuesta a la pandemia, lo cual incluye:
  + tiempo extraordinario
  + suministros de limpieza
  + alimentos y bebidas
  + equipo adicional como refrigeradores, catres, mantas, etc.
  + servicios de limpieza contratados
  + otros gastos relacionados con el desastre
* Probar generadores, determinar cargas de baterías y asegurar que se cuentan con múltiples fuentes de suministro de combustible y que se contratan por adelantado, incluso varios proveedores.
* Probar los sistemas y aplicaciones de comunicaciones remotas. Probar las conexiones con los centros de respaldo 911 y centros vecinos 911.
* Establecer/revisar acuerdos o políticas de ayuda mutua con los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia vecinos para complementar el personal, según sea necesario.
* En concierto con los funcionarios electos de salud pública, elaborar y distribuir materiales informativos para la comunidad y reducir de manera proactiva las llamadas que no sean de emergencia.
* Preparar anuncios de servicio público sobre cuándo llamar/cuándo no llamar al 911 a fin de identificar las solicitudes de información que pueden ser canalizadas al 211/311/411, al departamento de salud local o al médico de cabecera de la persona que llama.
* Preparar cambios en las preguntas de tamizaje de llamadas con base en las directrices de fuentes oficiales locales (es decir, el departamento de salud local, los CDC) y en concierto con el control/director médico local y con su aprobación.
* Explorar opciones administrativas/técnicas/operativas para desviar las llamadas médicas no urgentes a entidades no tradicionales (por ejemplo, líneas de llamadas de enfermería, tamizaje para telemedicina)[[10]](#footnote-11).
* Preparar mensajes para notificar a las personas que llaman sobre cualquier retraso en la respuesta a medida que evoluciona la situación y cambian los recursos de los servicios de emergencia.
* Comprender los requisitos de la tecnología de la información a fin de ajustar el despacho asistido por computadora a los cambios en el software.
* Asegurar que la información del personal y los datos de contacto estén actualizados.
* Asegurar que los contratistas y proveedores esenciales hayan adoptado y probado planes de continuidad de sus actividades:
  + telefonía
  + equipo de local del cliente/equipo de manejo de llamadas
  + despacho asistido por computadora
  + radio
  + tecnología de la información de la entidad/jurisdicción
  + suministro de energía ininterrumpido
  + generador
  + proveedor(es) de combustible para generador
  + mantenimiento de edificios
* Establecer procedimientos diarios de limpieza y desinfección para los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.
  + Adquirir agentes de limpieza o materiales desinfectantes que cumplan las recomendaciones de los CDC con respecto a la COVID-19[[11]](#footnote-12).
  + Adquirir y distribuir desinfectante para manos y paquetes personales de pañuelos desechables a cada empleado y colocar otros en las instalaciones de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.
  + Hacer que los empleados limpien los espacios de trabajo compartidos al principio y al final de cada turno.
  + Tratar todo el material de los cubos de basura como residuos potencialmente infecciosos.
  + Almacenar alimentos en el lugar para reducir la dependencia de proveedores externos (por ejemplo, restaurantes). No compartir comida. Desinfectar adecuadamente los alimentos traídos del exterior. Reconsiderar la posibilidad de aceptar alimentos de fuentes externas.
  + Reabastecimiento semanal
* Proporcionar al personal tarjetas de identificación de la entidad para tener acceso al edificio y para asegurar el cumplimiento de las restricciones de viaje impuestas al personal no esencial y como medida de verificación, según sea necesario.
* Retrasar las modificaciones rutinarias de las actualizaciones y mejoras del equipo de cómputo y software, con excepción de las mejoras de la seguridad cibernética y la protección contra virus, realizando instalaciones remotas tanto como sea posible.
* Suspender las tareas auxiliares en los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia a fin de relevar al personal de funciones no esenciales.
* Identificar al personal que puede ser reasignado a tareas esenciales (es decir, coordinadores de capacitación, supervisores de turno, garantía de calidad).
* Revisar las políticas de recursos humanos y los contratos de los empleados y realizar los ajustes necesarios con respecto a:
  + uso de licencia por enfermedad
  + vacaciones/tiempo personal
  + retorno al puesto de trabajo o acuartelamiento
  + designación de empleados esenciales
  + consideración de contratos para el personal temporal
  + disposiciones especiales en los contratos de los empleados para casos de situaciones o declaraciones de emergencia
  + acuerdos relacionados con empleos secundarios
  + posibles repercusiones en caso de que se prohíba al personal tener empleos secundarios

**2. Las medidas que se indican a continuación deberían considerarse durante la fase de desaceleración antes del otoño de 2020.**

* Mantenerse continuamente informado sobre brotes o resurgimientos de la COVID-19.
* Continuar monitoreando al personal a fin de detectar signos de estrés resultantes de la fase de respuesta prolongada.
* Anticipar la necesidad de apoyo al personal debido a la exposición prolongada a factores estresantes relacionados con la pandemia e identificar recursos para el mantenimiento de la salud mental y el bienestar.
* Modificar los procedimientos de contratación a fin de cubrir lo antes posible los puestos vacantes. Las entidades deberán cerciorarse de evitar cualquier demanda legal por negligencia en los procesos de contratación.
  + Considerar la posibilidad de realizar entrevistas virtuales a fin de garantizar la seguridad y reducir los riesgos de exposición.
* Modificar los procedimientos de capacitación a fin de dar celeridad a los programas correspondientes, asegurando al mismo tiempo que se cubran todas las áreas temáticas críticas y las certificaciones necesarias para los empleados recién contratados. Las entidades deberán cerciorarse de evitar cualquier demanda legal por negligencia en los procesos de capacitación.
  + Modificar la capacitación en las aulas procurando el distanciamiento social, reduciendo así los riesgos de exposición.
* Colaborar con las entidades de acreditación, licencia o certificación (estatales o locales) que hayan modificado temporalmente sus normas de certificación para el personal nuevo o para la reactivación del personal jubilado.
* Revisar y actualizar el plan de respuesta para la continuidad de operaciones a fin de incorporar cambios en la metodología de respuesta y nuevos datos y procedimientos derivados de la investigación.
* Es posible que los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia ubicados en áreas que experimentan emergencias estacionales (huracanes, por ejemplo) tengan que prepararse para dar una respuesta simultánea.
* Trabajar conjuntamente con el departamento de salud pública local o estatal en las zonas en que se ha establecido la distribución de intervenciones farmacéuticas a través de un punto cerrado de distribución para el personal de seguridad pública, a fin de garantizar la inclusión del personal de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.
  + Asegurarse de que el personal y sus dependientes tengan la medicación que necesitan para mantener una salud óptima (por ejemplo, medicación de mantenimiento) sin tener que preocuparse de que las farmacias estén cerradas o tengan horarios reducidos.
* Establecer acuerdos con otras entidades, como proveedores de servicios médicos o de atención de la salud, para la compra en común de mascarillas especiales para el personal médico y el correspondiente equipo de protección personal, según sea el caso.
* Elaborar un inventario adecuado de suministros esenciales como jabones antibacterianos, desinfectante de manos, limpiadores desinfectantes, productos de papel y otros suministros de limpieza.
* Brindar capacitación al personal en la selección y uso adecuado de equipos de protección personal conforme a las normas de la OSHA y las directrices de los CDC.
* Considerar la posibilidad de redirigir las llamadas (por ejemplo, líneas de información, triaje, telemedicina o unidades de respuesta telefónica), dado que se dispone de la tecnología y se pueden establecer relaciones con otras entidades. Consúltese el documento del Grupo de Trabajo para la Resiliencia de los Equipos de Emergencias Médicas/Atención Prehospitalaria titulado, *Redirecting 911 Calls for Information & Low Acuity Medical Complaints[[12]](#footnote-13)* en donde puede encontrar ideas y ejemplos*.*
* Considerar la posibilidad de procesar llamadas al 911 a distancia, dado que ya se dispone de la tecnología, se han establecido relaciones con las entidades pertinentes y la dotación de personal permite utilizar los recursos disponibles. (Al final del presente documento figura una lista de los recursos disponibles.)
* Considerar el análisis de los datos de llamadas, datos del personal y otros datos que podrían utilizarse para anticipar las necesidades de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia, o compartirse con otras entidades de seguridad pública a fin de manejar los cambios en la evolución de la pandemia o las consecuencias imprevistas de las estrategias de control (es decir, violencia doméstica o suicidio).
* Planes de pruebas y ejercicios.

# Órdenes de sucesión y delegación de autoridad

Ciertos puestos son esenciales para el funcionamiento continuo de **[NOMBRE DE LA ENTIDAD]** y deben ser cubiertos independientemente de las circunstancias de emergencia. Las siguientes directrices prevén la sucesión de autoridad en caso de que la persona que ocupa ese puesto no esté disponible o esté incapacitada para desempeñar sus funciones.

Cada puesto clave en **[NOMBRE DE LA ENTIDAD]** es ocupado por una persona a tiempo completo. Es posible que algunos funcionarios no estén disponibles durante la pandemia. Se deben identificar los puestos alternativos que asumirán las funciones de cada puesto clave. Se da por sentado que las potestades conferidas a cada puesto clave se transferirán a las personas asignadas como alternos. Sin embargo, ciertas potestades pueden ser reasignadas a personal alterno.

La definición de las órdenes de sucesión y la delegación de autoridad son fundamentales para asegurar un liderazgo efectivo durante una emergencia. En caso de que un funcionario titular sea incapaz o no esté disponible para cumplir sus obligaciones esenciales, se han identificado sucesores para asegurar que no haya un lapso en la toma de decisiones por falta de liderazgo. Además del titular, deberían identificarse dos puestos/individuos alternativos a fin de garantizar una dotación de personal suficiente en cada puesto directivo en los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia.

***Instrucciones:*** *Utilice los cuadros que figuran a continuación para introducir información sobre los puestos que apoyan las operaciones de los puntos de respuesta de seguridad pública/centros de comunicaciones de emergencia. Proporcione una lista de las principales tareas que realiza cada puesto y las potestades que se les conferirán al ser asignados de manera temporal a un puesto de liderazgo. (Nota: Deben indicarse los títulos de los puestos y no los nombres de los individuos que los ocupan.)*

|  |
| --- |
| **[Título del puesto]** |
| Alterno 1: |
| Alterno 2: |
| Tareas esenciales a realizar:  1.  2.  3. |
| Potestades que se le delegará:  1.  2.  3. |

|  |
| --- |
| **[Título del puesto]** |
| Alterno 1: |
| Alterno 2: |
| Tareas esenciales a realizar:  1.  2.  3. |
| Potestades que se le delegará:  1.  2.  3. |

|  |
| --- |
| **[Título del puesto]** |
| Alterno 1: |
| Alterno 2: |
| Tareas esenciales a realizar:  1.  2.  3. |
| Potestades que se le delegará:  1.  2.  3. |

|  |
| --- |
| **[Título del puesto]** |
| Alterno 1: |
| Alterno 2: |
| Tareas esenciales a realizar:  1.  2.  3. |
| Potestades que se le delegará:  1.  2.  3. |

|  |
| --- |
| **[Título del puesto]** |
| Alterno 1: |
| Alterno 2: |
| Tareas esenciales a realizar:  1.  2.  3. |
| Potestades que se le delegará:  1.  2.  3. |

|  |
| --- |
| **[Título del puesto]** |
| Alterno 1: |
| Alterno 2: |
| Tareas esenciales a realizar:  1.  2.  3. |
| Potestades que se le delegará:  1.  2.  3. |

# Entidades asociadas

Conforme evoluciona la pandemia de COVID-19, es esencial la interacción constante entre los servicios 911, los servicios de emergencias médicas, las entidades de salud pública y las entidades de manejo de emergencias, así como los centros de operaciones de emergencia en funcionamiento. Se debe tener una lista de contactos estatales y locales, que incluya nombres, cargos, direcciones de correo electrónico y números de teléfono de oficina y celular. Durante una pandemia, una relación de trabajo con el 911 es esencial por dos razones:

1. La necesidad de hacer preguntas específicas a las personas que llaman al 911 seguirá evolucionando.
2. Es probable que la respuesta de los servicios de emergencia a las llamadas al 911 evolucione y pueda incluir instrucciones de cuidados alternativos, por ejemplo, médicos privados, departamentos de salud, etc.

Con la finalidad de asegurar que los protocolos de tamizaje y despacho estén actualizados, y para garantizar que se satisfagan las necesidades que vayan surgiendo, se **recomienda en gran medida** que todas las entidades que participan en la respuesta a un evento pandémico establezcan mecanismos coherentes de interacción lo antes posible. A fin de posibilitar este proceso, debe considerarse la posibilidad de identificar los puntos de contacto. Estos sitios web pueden resultar útiles:

* Entidades estatales de 911: <http://www.nasna911.org/state-911-contacts>
* Entidades estatales de servicios de emergencias médicas: <https://nasemso.org/about/state-agencies/>
* Organismos estatales de salud pública: <https://www.cdc.gov/publichealthgateway/healthdirectories/healthdepartments.html>
* Organismos estatales de gestión de emergencias: <https://www.fema.gov/emergency-management-agencies>

XII. Recursos en línea

A continuación se presenta una lista de recursos (todos en inglés):

* [Directrices de los CDC](https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/guidance-for-ems.html)
* [Cómo prepararse para una pandemia](https://www.ems.gov/pdf/preparedness/Resources/Pandemic_Influenza_Recommendations_For_911_And_PSAPS.pdf)
* Recursos COVID-19 del Programa Nacional 911
* [Recursos NENA](https://www.nena.org/page/covid19)
* [Recursos APCO](https://www.apcointl.org/resources/911-info/information-on-covid-19-for-emergency-communications-centers/)
* [Recursos NASNA](http://www.nasna911.org/current-issues)
* [EEOC](https://www.eeoc.gov/coronavirus)
* [OSHA](https://www.osha.gov/SLTC/covid-19/standards.html)
* [Recursos IAED](https://shared.outlook.inky.com/link?domain=gcc01.safelinks.protection.outlook.com&t=eyJ0eXAiOiJKV1QiLCJhbGciOiJFUzI1NiJ9.eJxFkmuL4jAUhv9LQT85NU1S2woy49gK66pdZp0ZK4LEJL1o2pQ2rZdl__umM8JCEjicS568b_4YipM8Y8bYyGnpWZYxMLJC8aogwhjHRNR8YHCdFaSpMm7GgqS8UrcXJpWZyFaXd73_o6bSfUaqVFmP98P9MKEUWGZNYi6y4lybZSUVpyqThSkbJaQ8m1Tm--Gzbpx8tfXQtAfnel0uF5PnvEp4QW8sq0uiaGrKKtG5Wfjxw3-yvKeZzPOmyCjpRtZ9RhSZANhzZsDSx_Kbev6g7mHwINU5BCzsWZx6lBwxhBgQ1wUucziDHmIu0iUUUwaxfcQ4Bhh5NrEIQS52GbTd2HGP3TWPPUIORO4IoZEHwMj2HLdff8EsWufcFtDW0B-vfmArpKS_DdryPM-q5a_f3Wvg4k2F8ueIi1UP-f2K17xqOZsALWj4boyLRoiBodKKE3UQvOVaY0sb1Ul__Fxfwk1wXcJURNs3udsuVARZust35fH8qiI0tVeboImgp5b3xSm6BzqeWqE_va78KV7579fVaZGFfnBd5_N0t4nA7pRclvdA1yS39YmCtZ80esak81ejHXhOMnEgjGnSurNbc2mBc5qQOM6Kl--v1Blr_P0HSkbEEQ.MEUCIG-zqnaM6-HjGQQqZBas2j-F84RTJ8l4Srs6TGeeZUCfAiEA_k5DqIq_fDZ6iZwPk-Jyf4nkV_IYp4afcSqIXf53C0Y)

CGSC11060S04

1. Homeland Security Presidential Directive 7: Critical Infrastructure Identification, Prioritization, and Protection [↑](#footnote-ref-2)
2. Memorandum on Identification of Essential Critical Infrastructure Workers during COVID-19 Response. (CISA) 19 de marzo de 2020 [↑](#footnote-ref-3)
3. Principles and Practices of Clinical Virology. [↑](#footnote-ref-4)
4. “Updated Preparedness and Response Framework for Influenza Pandemics.” Centers for Disease Control and Prevention. **26 de septiembre de 2014 / 63(RR06);1-9.** <https://www.cdc.gov/mmwr/preview/mmwrhtml/rr6306a1.htm> [↑](#footnote-ref-5)
5. 1918 Pandemic Influenza: Three Waves. “Second Wave Fall 1918”. <https://www.cdc.gov/flu/pandemic-resources/1918-commemoration/three-waves.htm>. Fecha de la última consulta: 4 de mayo de 2020. [↑](#footnote-ref-6)
6. Americans with Disabilities Act. [↑](#footnote-ref-7)
7. <https://www.eeoc.gov/facts/pandemic_flu.html> [↑](#footnote-ref-8)
8. <https://www.osha.gov/pls/oshaweb/owadisp.show_document?p_id=12716&p_table=STANDARDS> [↑](#footnote-ref-9)
9. <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/privacy/laws-regulations/index.html> [↑](#footnote-ref-10)
10. <https://cdn.ymaws.com/www.nena.org/resource/resmgr/covid/91103_Inovative_call_handlin.pdf> [↑](#footnote-ref-11)
11. <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prepare/cleaning-disinfection.html?CDC_AA_refVal=https%3A%2F%2Fwww.cdc.gov%2Fcoronavirus%2F2019-ncov%2Fcommunity%2Fhome%2Fcleaning-disinfection.html> [↑](#footnote-ref-12)
12. The Federal Healthcare Resilience Task Force EMS/Prehospital Team, *911 and EMS Algorithms.* <https://www.ems.gov/pdf/Federal_Guidance_and_Resources/Operations/911_and_EMS_Algorithms.pdf>. *Fecha de la última consulta: 4 de mayo de 2020.*  [↑](#footnote-ref-13)