

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Departamento de Estudios Sociopolíticos y Jurídicos

Gestión de las políticas públicas y del derecho

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

El Refugio Casa del Migrante



**ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara**

5E03-Fortalecimiento de OSCS para el Empoderamiento Social

Implementación herramienta 5S en Casa del Migrante

PRESENTAN

Ingeniería Industrial. Paola Osorio Borrego, Leslie Landa & Diego Zúñiga de la Torre

Relaciones Internacionales. Verónica de la Paz Canel

Relaciones Industriales. Yukari Gabriela Casanova Tenorio & Samantha Sofía Rodríguez Gastelum

MBA en Estrategias Financieras. Noemie Roussel

Profesor PAP: Ricardo Germán Ruiz González

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo 2020

ÍNDICE

Contenido

REPORTE PAP	5
Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional	5
Resumen	6
1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional	6
1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto	7
1.2 Caracterización de la organización	12
1.3 Identificación de las problemáticas	13
1.4. Planeación de alternativa(s)	14
1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora	17
1.6. Valoración de productos, resultados e impactos	20
1.7. Bibliografía y otros recursos	21
1.8. Productos	22
2. ANEXOS GENERALES	24
ANEXO 1- Diagrama de Gantt “Plan de trabajo”	24
ANEXO 2 PROTOCOLO 5S EN LA RECEPCIÓN DE DONACIONES	26
1.0 Propósito	26
2.0 Definiciones	26
3.0 Instrucciones	28
ANEXO 3- Manual protocolo Casos de emergencias “El Refugio Casa Del Migrante”	32
Índice	33
Introducción	34
Directorio	34
Visión y Objetivos	35
¿Qué es una emergencia?	36

Plan de Acción ante Emergencias	37
Sismo:	38
Fuga de gas	39
Incendio	41
Fuga de Agua	44
Huracán	46
ANEXO 4 Manual de Protección Civil	52
Introducción	53
1. Objetivo	53
2. Objetivos específicos	53
3. Clasificación de Señales	54
3.1 Informativas	54
3.2 Informativas de emergencia	55
3.3 Informativas para emergencia o desastre	55
3.4 Precaución	56
3.6 Prohibitivas o restrictivas	56
3.6 Obligación	57
4.0 Especificaciones	57
Señalización requerida	61
Anexos (fotografías de referencia)	70
Referencias:	81
ANEXO 5- Ficha Técnica	83
4.0 Referencias	83
3. Reflexión crítica y ética de la experiencia	84
3.1 Sensibilización ante las realidades	85
Diego Zúñiga de la Torre	85
Paola Osorio Borrego	85
Verónica de la Paz Canel	86
Yukari Gabriela Casanova Tenorio	87
Leslie Landa Hernández	87
Samantha Sofía Rodríguez Gastelum	88
Noemie Roussel	89
3.2 Aprendizajes logrados	89
Diego Zúñiga de la Torre	89
Paola Osorio Borrego	90

Verónica de la Paz Canel	91
Yukari Gabriela Casanova Tenorio	92
Leslie Landa Hernández	92
Samantha Sofía Rodríguez Gastelum	93
Noémie Roussel	94

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional (PAP) son experiencias socio-profesionales de los alumnos que desde el currículo de su formación universitaria- enfrentan retos, resuelven problemas o innovan una necesidad socio técnica del entorno, en vinculación (colaboración) (co-participación) con grupos, instituciones, organizaciones o comunidades, en escenarios reales donde comparten saberes.

El PAP, como espacio curricular de formación vinculada, ha logrado integrar el Servicio Social (acorde con las Orientaciones Fundamentales del ITESO), los requisitos de dar cuenta de los saberes y del saber aplicar los mismos al culminar la formación profesional (Opción Terminal), mediante la realización de proyectos profesionales de cara a las necesidades y retos del entorno (Aplicación Profesional).

El PAP es un proceso acotado en el tiempo en que los estudiantes, los beneficiarios externos y los profesores se asocian colaborativamente y en red, en un proyecto, e incursionan en un mundo social, como actores que enfrentan verdaderos problemas y desafíos traducibles en demandas pertinentes y socialmente relevantes. Frente a éstas transfieren experiencia de sus saberes profesionales y demuestran que saben hacer, innovar, co-crear o transformar en distintos campos sociales.

El PAP trata de sembrar en los estudiantes una disposición permanente de encargarse de la realidad con una actitud comprometida y ética frente a las disimetrías sociales. En otras palabras, se trata del reto de “saber y aprender a transformar”.

El Reporte PAP consta de tres componentes:

El primer componente refiere al ciclo participativo del PAP, en donde se documentan las diferentes fases del proyecto y las actividades que tuvieron lugar durante el desarrollo de este y la valoración de las incidencias en el entorno.

El segundo componente presenta los productos elaborados de acuerdo con su tipología.

El tercer componente es la reflexión crítica y ética de la experiencia, el reconocimiento de las competencias y los aprendizajes profesionales que el estudiante desarrolló en el transcurso de su labor.

Resumen

Este proyecto será enfocado en el seguimiento de la metodología de 5s en la administración de la Casa del migrante, en especial la recepción de donaciones, además de concientización y capacitación de los voluntarios para mejorar el proceso de recepción de donaciones; lo anterior es con el objetivo de evitar una acumulación a futuro de objetos y ropa inservibles y basura. Así mismo, el proyecto trabajará en la implementación de los requisitos necesarios para cumplir con las observaciones de Protección Civil en las instalaciones ubicadas en Constitución 332, Col. Cerro del Cuatro.

Durante el trascurso del proyecto se pretendía hacer limpieza de la ropería y vender la ropa, así mismo, se tenía la intención de capacitar al personal sobre el protocolo 5s, y en el tema de protección civil con el dinero recaudado de las ventas de ropa se buscaba comprar los productos necesarios que la Norma Oficial Mexicana (NOM-003) indicaba que son necesarios e instalarlos en el albergue y finalmente capacitar al personal sobre el manual en caso de emergencia, sin embargo, por la pandemia del Covid-19 se declaró cuarentena lo que no nos permitió asistir al albergue y cumplir con lo mencionado anteriormente, como resultado de todo esto nuestros objetivos de resultados tuvieron que ser modificados y los resultados que se obtuvieron fue la adecuación del protocolo 5s a las necesidades del albergue (Documento 1), así mismo, en el tema de Protección Civil se obtuvo un documento (Documento 2) con la cotización de los productos necesarios que la NOM-003 indica para el tipo de establecimiento, dicho documento cuenta con un análisis de cuáles letreros se deben comprar y un mapa señalando dónde y qué tipo de letrero se debe colocar, finalmente, también se ha implementado un manual de protocolo en caso de emergencia (Documento 3) el cual el personal deberá darle seguimiento para la seguridad del lugar.

1. Ciclo participativo del Proyecto de Aplicación Profesional

El PAP es una experiencia de aprendizaje y de contribución social integrada por estudiantes, profesores, actores sociales y responsables de las organizaciones, que de manera colaborativa construyen sus conocimientos para dar respuestas a problemáticas de un contexto específico y en un tiempo delimitado. Por tanto, la experiencia PAP supone un proceso en lógica de proyecto, así como de un estilo de trabajo participativo y recíproco entre los involucrados.

El objetivo general de este PAP es la adaptación y seguimiento de la metodología “5S” en Casa el Migrante El Refugio para crear condiciones de trabajo que permitan la ejecución de labores de forma organizada,

ordenada y limpia. Brindar a la casa del migrante las señalizaciones debidas y medidas de prevención en caso de contingencia de acuerdo con los lineamientos de protección civil, así como capacitación para continuar con la implementación.

La Casa del Migrante es una Organización Civil que brinda techo y atención a migrantes de distintos países de América Latina, además da refugio a familias que se encuentran en proceso de naturalización. La implementación de este proyecto ayudará a que la casa del migrante cuente con más espacios en donde los refugiados puedan quedarse y se les pueda brindar un mejor servicio (Facebook, 2019).

Existe como problemática el almacenaje excesivo de donaciones, no existe un protocolo de recepción y de inventario y falta de información a donantes sobre qué donar ocasionando que se ocupe un espacio que podría usarse para albergar migrantes y se genere problemas de sanidad, seguridad e inocuidad que pueden ocasionar cierre sanitario.

Pretendemos hacer una limpieza y re-donación de los espacios ocupados por bolsas e implementar la metodología de las 5s, de la misma manera la implementación de señalización y otros aspectos en la norma ayudarán a esta metodología para la limpia y organización de las instalaciones.

1.1 Entendimiento del ámbito y del contexto

El Refugio “La Casa del Migrante” inició operaciones en el año 2012 y se encuentra ubicado en Constitución 332, Col. Cerro del Cuatro. Actualmente está dirigido por el Padre Alberto Ruiz quien es el encargado de la parroquia y de la casa del migrante (Suárez, 2019).

Debido a los siguientes datos migratorios que nos dicen por qué los migrantes de Centroamérica pasan a través de México para ir hacia Estados Unidos, el padre al ver esta necesidad por darles refugio temporal decidió iniciar este refugio para ayudar a los migrantes en su camino y hacer su estancia más placentera en un lugar donde puedan tener techo (Suárez, 2019).

Desde la segunda mitad del 2018 y lo que va de este año, México ha recibido cada vez más caravanas de migrantes centroamericanos que buscan cruzar el país y llegar a Estados Unidos. Según reporta la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, actualmente México es identificado por ser un país de tránsito, destino y cada vez más de retorno de migrantes. En la actualidad, la situación de extrema vulnerabilidad en la que viven y son víctimas los migrantes en México representa una de las principales tragedias humanitarias y de violaciones a los derechos humanos más grande en la región. (CIDH, 2013).

En el primer cuatrimestre del 2019 se registraron 51,607 extranjeros ante la autoridad migratoria mexicana mientras que en el mismo lapso del año previo la cifra fue de 44,062 migrantes, lo cual refleja un crecimiento de 17%, de acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Migración (INM). ¿Cuál es la razón por la cual cada vez más centroamericanos salen de sus países? (García, 2019).

Precarización laboral

De acuerdo con cifras de la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), en Guatemala el 3.5% de la población se encuentra desempleada, en El Salvador el 6.8% y en Honduras el 8.2% siendo la más alta registrada en la región de Latinoamérica. Otro de los casos presentes entre los migrantes era que, “aunque contaban con un empleo en su país de origen, éstos eran precarios, con un salario bajo, jornadas de trabajo excesivo y falta de protección social.” En Guatemala 66% de los trabajadores eran informales en el 2014; para el 2018 se disparó hasta 71% en el 2018, de acuerdo con cifras del INE (Instituto Nacional de Estadística de Guatemala) (García, 2019).

“Las brechas salariales y la desigualdad regional son factores cruciales en el fenómeno migratorio. Los migrantes salen de sus hogares persiguiendo el ideal de mejores ingresos laborales.” En Estados Unidos el ingreso promedio de un trabajador es de 3,330 dólares mensuales mientras que en Guatemala, Honduras y El Salvador la media que ganan los ocupados apenas asciende a 354, 111 y 319 dólares por mes respectivamente. Aun con la diferencia en el costo de la vida con Estados Unidos, el mercado laboral ofrece mejores condiciones y presenta un mayor nivel de equidad (García, 2019).

Pobreza extrema

Además de la situación laboral que enfrentan estos países centroamericanos, esta región concentra niveles altos de población en condiciones de pobreza y pobreza extrema.

Honduras se encuentra entre los primeros 3 en términos de pobreza extrema, el 51% de su población cuenta con ingresos inferiores a los necesarios para satisfacer las necesidades básicas. Guatemala y El Salvador tienen al 46% y 13% de sus habitantes en esta situación respectivamente, de acuerdo con cifras de la CEPAL (García, 2019).

Violencia e inseguridad

Los migrantes provenientes de El Salvador llaman la atención, ya que la segunda razón principal por la cual deciden dejar su país origen es la inseguridad y la violencia, sólo por debajo de la falta de empleo y crisis

económica. El 34% de los migrantes de este país mencionaron que esa fue su razón para emigrar, según cifras de la Encuesta sobre Migración en la Frontera Sur de México del COLEF (Colegio de la Frontera) (García, 2019).

La migración no siempre es voluntaria

Las problemáticas socioeconómicas que enfrentan estos tres países, de donde provienen la mayor parte de los flujos migratorios que llegan a México, coinciden con las declaraciones de los migrantes que son devueltos a sus países de origen por las autoridades mexicanas (García, 2019).

De los provenientes de El Salvador al menos el 73% afirma que su motivo principal de migración fue la falta de empleo o crisis económica, de los guatemaltecos y hondureños deportados el 55% y el 49% salieron de sus países con esta razón. Ni siquiera el 1% de los migrantes deportados declaró haber salido de su lugar de origen por gusto o voluntad (García, 2019).

Estos datos nos mencionan por qué los migrantes pasan por México, específicamente en Guadalajara y aquí en nuestra ciudad existen pocas organizaciones que ayudan a los migrantes, estas son sin fines de lucro lo único que buscan es ayudar a los migrantes en su paso por México y se les brinda techo, alimentos, baños, regaderas y acopio de donaciones para que puedan utilizar y tomar cualquier cosa que les sirva principalmente ropa.

Aquí es donde entramos nosotros como equipo de trabajo que estamos realizando nuestro PAP en la Casa del Migrante, buscamos ayudar a los migrantes por medio de ayudar a la Casa del Migrante a mejorar sus instalaciones, la recepción de donaciones, organización y limpieza de espacios para brindar un servicio de mayor calidad y una estancia más adecuada a los migrantes.

Actualmente, cada año aproximadamente 400 mil centroamericanos – según la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) – pasan por tierras mexicanas tomando a México como destino de paso. Una de las vías de tránsito más importantes es la del Pacífico, siendo Guadalajara una ciudad intermedia, la cual ha sido denominada por la revista VICE, en 2015, la “Guadalajara de los Migrantes”, ya que se ha convertido en un punto de encuentro para los transmigrantes, que desgraciadamente son víctimas de criminalización por las autoridades locales y del rechazo y discriminación de la población civil. (Velazco, 2015).

De acuerdo con la información estadística del documento “Procesos migratorios en México nuevos rostros, mismas dinámicas” de la REDODEM, en los albergues que están dentro de la ruta migratoria durante el periodo del 2018, se registraron 36,190 migrantes, de ellos 8.1% eran mujeres, el 0.1% transexuales, travestis y transgénero y el 91.7% hombres, donde la mayoría viven de Centroamérica (REDODEM, 2018).

En lo que lleva el año 2019, el Instituto Nacional de Migración contabilizó que en los primeros seis meses del año se han registrado el ingreso de alrededor de 460,000 migrantes, superando a los 138,612 inmigrantes indocumentados que cruzaron por territorio mexicano en 2018, representando un incremento del 232% de lo registrado en todo el año del 2018. De los 460,000 migrantes registrados en el 2019, un total de 71,110 han sido retornados a su país de origen, lo que significa que al menos 360,000 migrantes siguen dentro de territorio mexicano o estadounidense (Univisión, 2019).

Es un hecho que los migrantes centroamericanos son vulnerables y discriminados por las condiciones en las que migran. Sin embargo, no importa cuales son las razones por las que se ven obligados a dejar su país, no son condiciones ni motivos para ignorar su calidad de personas sujeto de derechos.

El objetivo de este proyecto resuelve una problemática muy importante; estandarizar el sistema implementado anteriormente para la recepción y acomodo de las donaciones, entre ellas ropa, comida y objetos. Dentro de este sistema se implementa la limpieza que es de gran importancia para la salud y seguridad de las personas. Por el lado de la seguridad, uno de los objetivos es implementar las normas que protección civil en Jalisco obliga a todas las asociaciones a tener. La metodología de las 5S fue creada en los años 60 en Toyota, y consiste en una serie de actividades que se desarrollan con el objetivo de crear condiciones de trabajo que posibiliten la buena ejecución de labores de una forma organizada, ordenada y limpia. Estas condiciones se consiguen a través de reforzamiento de los buenos hábitos de comportamiento y la interacción social, creando así un ambiente de trabajo eficiente y productivo (López, 2016).

Protección Civil

Debido a la distribución, actividades y organización de la Casa del Migrante “El Refugio”, existen varios riesgos de salud para los huéspedes y trabajadores. Mensualmente, ingresan aproximadamente 200 refugiados con una estancia no mayor a tres días en la casa, por lo que el control y difusión de la información de medidas de protección se vuelve bastante complicado. El espacio para albergar a los migrantes es reducido respecto a su capacidad. La señalización de las salidas de emergencia no está ubicada en los puntos más óptimos y las condiciones de los letreros es mala. Es importante destacar la ubicación de las salidas de

emergencia para asegurar una mejor respuesta de desalojo en caso de una emergencia. La casa cuenta con sólo dos extintores, que ya no funcionan por su caducidad.

Protección Civil establece la NOM-003 y la guía técnica para la elaboración e instrumentación del programa interno de protección civil para encontrar la señalética necesaria en este caso, implementación de brigadas de seguridad, entre otras cosas (Jalisco Gobierno del Estado, 2019).

El objetivo del Sistema Nacional de Protección Civil es el de proteger a la persona y a la sociedad ante la eventualidad de una emergencia o un desastre, provocado por agentes perturbadores de origen natural o humano, a través de acciones que reduzcan o eliminen la pérdida de vidas humanas, la afectación de la planta productiva, la destrucción de bienes materiales, el daño a la naturaleza y la interrupción de las funciones esenciales de la sociedad.

Una de estas acciones es la implementación de señales y avisos sobre protección civil, que permitan a la población identificar y advertir áreas o condiciones que representen riesgo para su salud e integridad física, así como ubicar equipos para la respuesta a emergencias, e instalaciones o servicios de atención a la población en caso de desastre.

Para lograr lo anterior, es necesario normalizar las características de las señales y avisos que se aplican en el ámbito de la protección civil, con el fin de que cumplan correctamente con la función para la cual fueron creadas y de que la población las identifique y comprenda.

La presente norma complementa a la Norma Oficial Mexicana NOM-026-STPS-2008, Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías, emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en lo referente a las señales sobre protección civil no previstas en esta. (NORMA Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011, Señales y avisos para protección civil. - Colores, formas y símbolos a utilizar., 2011)

La propuesta de aplicación de señalética y medidas de prevención se realizó de acuerdo a las indicaciones y parámetros establecidos en la NOM-003.

1.2 Caracterización de la organización

En la “La Casa del Migrante” se realizan principalmente las siguientes funciones que son:

1. Brindar un servicio profesional al migrante y refugiado centroamericano en su paso por la ciudad de Guadalajara.
2. Defender y promover los derechos humanos para el fortalecimiento del tejido social
3. Apoyo en Procesos de Refugio para migrantes que estén en trámite de este.
4. Brindarles alimento, techo, cobijo y se les otorga ropa durante su estancia por el refugio.
5. Acceso a internet, realización de 1 llamada por día.
6. Mediante acopio de donaciones y apoyo de personas se realiza el cumplimiento.

Las áreas del albergue son cinco: comunicación y vinculación, logística y mantenimiento, asesoría legal, atención médica y psicosocial e investigación. El equipo del albergue cada vez es más amplio y preparado. el objetivo general del albergue es defender y promover los derechos de los migrantes, refugiados y personas en situaciones de vulnerabilidad a través del acompañamiento humano, psicológico y jurídico para mejorar su calidad e inserción social.

El Refugio “La Casa del Migrante” inició operaciones en el año 2012 y se encuentra ubicado en Constitución 332, Col. Cerro del Cuatro. Actualmente está dirigido por el Padre Alberto Ruiz quien es el encargado de la parroquia y de la casa del migrante

Debido a los siguientes datos migratorios que nos dicen por qué los migrantes de Centroamérica pasan a través de México para ir hacia Estados Unidos, el padre al ver esta necesidad por darles refugio temporal decidió iniciar este refugio para ayudar a los migrantes en su camino y hacer su estancia más placentera en un lugar donde puedan tener techo.

El refugio casa del migrante realiza principalmente el acompañamiento integral a personas migrantes en tránsito, refugiadas y personas vulnerables en el Área Metropolitana de Guadalajara, con la intención de mejorar su calidad de vida y estancia en México.

Las Personas que participan activamente en el refugio son las siguientes, además de los muchos voluntarios que asisten diariamente a realizar diferentes actividades en beneficio del Albergue.

- Padre Alberto Ruiz: Encargado de la parroquia y de la casa del migrante, toma las decisiones finales con apoyo de su comité.
- Joel: Es el encargado de surtir la despensa en el refugio, además de estar al pendiente todos los días
- Comité integrado: Es integrado por varios miembros que se encargan de tomar decisiones de carácter legal o cualquier situación que sea de gran importancia para el albergue, se realizan de forma democrática la toma de decisiones.

1.3 Identificación de las problemáticas

La problemática es la falta de organización en el área de recepción de donaciones, de esta manera nos dimos cuenta de que la falta de personal en el lugar dificulta la implementación del semestre anterior, por lo que vamos a redirigir a los que actualmente se están a cargo para que se pueda implementar al 100% la metodología y que se pueda repetir cada que reciben donaciones. Esto es continuación del semestre anterior en este PAP ya que ellos ya habían logrado la implementación, pero no se llevó a cabo de acuerdo con lo que había asignado, por lo tanto, se tiene un desacomodo en almacén que retrasó todo el proceso que ya se había llevado nuevamente.

Otra problemática que se identificó fue la falta de implementación de las normas obligatorias por parte de protección civil. Debido al giro de asociación, Protección Civil permite que se implementen poco a poco las normas de seguridad. Se debe de tener en cuenta la señalética, protección contra incendios y brigadas de seguridad. De la misma manera, se debe de capacitar al personal de la asociación sobre las implementaciones que se deben de hacer o qué hacer en caso de algún accidente.

La Unidad Estatal de Protección Civil y Bomberos, es una Dependencia del Gobierno del Estado, cuyo objetivo es ejecutar acciones de prevención, auxilio y recuperación o restablecimiento de las condiciones normales de la sociedad, ante la presencia de un desastre ocasionado por los diferentes fenómenos perturbadores (Jalisco Gobierno del Estado, 2019).

De la misma manera, la falta de higiene que se presenta en este establecimiento es de alta importancia, el programa de sanidad requiere que los lugares se encuentren limpios y libres de plagas ya que es un lugar donde se alberga a personas de bajos recursos que podrían contraer enfermedades, si no se cumple con la limpieza constante de los salones de almacenaje de donaciones así como con las reglas de

protección civil los migrantes, como se mencionó anteriormente, corren muchos riesgos de salud y el albergue podría sufrir multas por parte de protección civil o hasta la clausura del albergue.

1.4. Planeación de alternativa(s)

Por un lado, la primera alternativa que se acordó con la asociación fue sacar la ropa en mal estado para entregar a una recicladora de telas, esto nos permitirá hacer espacio dentro de la casa del migrante para ser utilizada eficientemente, ya sea para uso habitacional, recreativo, almacén etc.... Por otro lado, se debe de llevar la ropa en mejor estado a un “tianguis” donde se pueda vender a un precio menor u obtener una ganancia económica.

Para poder implementar nuevamente las 5s se debe de limpiar el almacén como se llevó a cabo en el PAP anterior, se validó la necesidad de continuar este proceso, debido a que los filtros para la recepción de donaciones no han sido implementados en su totalidad y nuevamente se enfrentan al problema de acumulación masiva. Esto logrará una manera eficiente de recibir la ropa y a la vez, puede fondear los materiales necesarios para el acondicionamiento de la casa del migrante en cuanto a las normas de protección civil.

Esto se debe a que después de la retroalimentación con la dirección de la casa del migrante, se expresó la necesidad y deseo de acondicionar la casa del migrante, así como identificar y evaluar los riesgos internos y externos a los que los migrantes pueden estar expuestos. al mismo tiempo, es importante el ubicar y registrar los recursos humanos, así como los materiales de los cuales se dispone para hacer frente a una situación de emergencia o posibles contingencias. Es de suma importancia el promover los medios de colaboración y coordinación en caso de una situación de riesgo, así como contar con los señalamientos y extintores en puntos estratégicos de acuerdo con los lineamientos de la norma para que, en caso de un fenómeno, sean de la mayor utilidad posible.

Durante contingencia Covid-19

Debido a la contingencia del Covid-19 se llevó a cabo una junta con todos los integrantes del equipo y el profesor para reorganizar el trabajo y los entregables de la Casa del Migrante. En cuanto a la sección de Protección Civil, se decidió mantener el manual en caso de una emergencia y se va a llevar a cabo otro manual para la implementación de los requisitos que pide Protección Civil en el establecimiento. Dentro de este manual se dan a conocer reglas que se deben de llevar a cabo y se explica específicamente qué letreros se deben de poner en cada lugar, el material de estos, tamaño, color, etc. así como otras cosas a implementar

como extintores y detectores de humo. Los lugares para colocar cada uno de ellos se muestra visualmente en un mapa del establecimiento con números y colores según las fichas técnicas de cada letrero.

El manual de 5s se sigue implementando de la misma manera que previamente, mientras tanto lo planeado para sacar la ropa de donaciones no necesarias cambió totalmente, debido a que no podemos tener contacto con ningún proveedor ni asistir a la casa del migrante, se tomó la decisión de que se seguirá trabajando en la búsqueda de personas o negocios que reciban esa ropa o textiles, de esta manera tendremos todos los contactos con especificaciones listas para que el siguiente equipo de PAP se pueda comunicar fácilmente con ellos y se reúnan para llevar a cabo la donación o venta de las bolsas de ropa.

Responsabilidades individuales

Se asignaron responsabilidades específicas para cada uno de los integrantes con su aprobación, sin dejar en cuenta que somos un equipo y todos nos ayudaremos o asesoraremos con los mismos integrantes, se pueden llevar a cabo modificaciones durante el transcurso del proyecto.

Metodología 5s			Protección Civil		
Seguimiento y modificación			Implementación de la norma		
Integrantes	Tarea	Aprobación	Integrantes	Tarea	Aprobación
Diego Zúñiga	Conseguir transporte para la ropa y buscar lugar de recepción	✓	Paola Osorio	Cotización de productos a comprar para la implementación de la norma, análisis de NOM-003	✓
Verónica Paz	Investigar venta de ropa en buenas condiciones	✓	Yukari Casanova	Redacción de manual para el personal del albergue	✓
Noemi Roussel	Acomodo de ropa y desalojo de la misma	✓	Leslie Landa	Investigación de la NOM-003, recaudación de dinero, tesorería, ir a comprar los productos	✓
Samantha Rodríguez	Serparación de ropa en buenas y malas condiciones, desalojo de bolsas de ropa	✓			

Imagen 1: Responsabilidades de cada integrante (Parte 1)

Se modificaron las responsabilidades individuales de la siguiente manera:

Metodología 5s		
Integantes	Tarea	Aprobación
Verónica Paz	Protocolo de 5s (entregable)	✓
Noemi Rousell	Apoyo en Protocolo 5s, recaudar información	✓
Samantha Rodríguez	Fichas técnicas de contactos	✓

Protección Civil		
Integantes	Tarea	Aprobación
Diego Zúniga	Recaudar fotografías e información, recotización	✓
Yukari Casanova	Manual de Protección Civil, Manual en caso de emergencia	✓
Paola Osorio	Manual de Protección Civil y mapa	✓
Leslie Landa	Manual de Protección Civil y Power Point	✓

Imagen 2: Responsabilidades de cada integrante (Parte 2)

Plan de trabajo

Debido a la contingencia por el Covid-19 el plan de trabajo se cambió muy poco debido a que las actividades presentadas se pueden hacer desde casa.

Las primeras semanas se debe de cumplir el primer objetivo específico el cual es el acopio de información e identificar las necesidades y problemas de La Casa del Migrante, en esta parte se debe de asistir físicamente a las instalaciones, conocer cómo funciona y escuchar las necesidades que tienen para nosotros poder resolver sus problemas. Posterior a esta visita se debe de cumplir el objetivo específico número 2 en las semanas 3 a 9, en este caso ya se tiene identificado el problema y se hace una lluvia de ideas de cómo se podría resolver de acuerdo a la capacidad y espacio del refugio, en este lapso de tiempo se tiene una segunda visita a las instalaciones para recabar información, tomar fotografías y medidas del lugar, los problemas y soluciones son específicos y se plantean al personal del refugio para confirmar que cubren sus necesidades con nuestras soluciones.

El objetivo específico 3, se lleva a cabo durante las semanas 8 y 12 (traslapados con el objetivo anterior), debido a que el equipo tiene suficientes integrantes, algunas actividades se pueden dividir para no perder tiempo, se tiene como objetivo la señalización de rutas de evacuación y manuales de emergencia. Se creó un manual en caso de emergencia y se llevó a cabo un borrador de las rutas de emergencia en el refugio y se presenta al personal y profesores. Debido a la contingencia del Covid-19, el objetivo número 4 se modificó para no exponernos en el exterior, por lo tanto, esas semanas se lleva a cabo una recopilación de información que se recopiló anteriormente en las visitas y se incluye una investigación nueva, una vez que

se tenga la aprobación, se lleva a cabo a modificación del protocolo de recepción 5s al funcionamiento y demandas del Refugio, al mismo tiempo se crea el manual de implementación de Protección Civil donde se incluye un mapa de las instalaciones y especificaciones de cada señalética, también se entrega un listado de posibles receptores de donaciones con fichas técnicas para el contacto cuando termine la contingencia. Para finalizar, se entregan los 4 anexos (Manual de 5s, Manual de Protección Civil, Manual en caso de emergencia y fichas técnicas), también se entrega este documento (RPAP) donde se documenta el proyecto que se realizó.

1.5. Desarrollo de la propuesta de mejora

Las actividades que se han realizado durante el semestre principalmente es la visita al albergue donde se mostraron las instalaciones y dio a conocer la problemática actual, entre ellas la falta de implementación de las 5s por parte del personal posteriormente al PAP otoño 2015 y la visita de protección civil indicando la falta de la implementación de la NOM-003. Primero se ha llevado un análisis sobre cómo recaudar el dinero para pagar la señalética y equipo de seguridad que se requiere, así como una revisión a la norma para seguir paso a paso el procedimiento. Dentro de este análisis se tomaron en cuenta varias propuestas y se optó por vender una pequeña parte de las donaciones (que se llevará a cabo el próximo mes) para que el dinero que se recaude sirva para la compra de todo lo que se necesita, las donaciones sobrantes o innecesarias se llevarán a un depósito de reciclaje.

Se llevó a cabo la cotización de lo que se requiere principalmente, se espera implementar lo principal para la seguridad de los que están en las instalaciones y posteriormente continuar con los puntos secundarios.

La cotización la presentamos en la siguiente tabla con los productos a comprar, el precio y se irá llenando la cantidad que se necesita dependiendo de las instalaciones, este análisis de conteo de productos se llevará a cabo la 7a semana y se tomará en cuenta el total de lo que se va a gastar.

	Especificaciones	Precio	Cantidad	Total	Donde comprar
Extintor de polvo químico seco ABC	4.5	\$ 872.00		\$0.00	Safety Depot
Cartel de extintor	Vertical	\$ 59.00		\$0.00	Safety Depot
Cartel prohibida la entrada		\$ 59.00		\$0.00	Safety Depot
Cartel prohibido fumar		\$ 59.00		\$0.00	Safety Depot
Cartel botiquín		\$ 59.00		\$0.00	Safety Depot
Cartel punto de reunión		\$ 59.00		\$0.00	Safety Depot
Cartel ruta de evacuación	Izquierda	\$ 59.00		\$0.00	Safety Depot
Cartel ruta de evacuación	Derecha	\$ 59.00		\$0.00	Safety Depot
Cartel salida de emergencia		\$ 59.00		\$0.00	Safety Depot
Botiquín de primeros auxilios	Chico	\$ 481.00		\$0.00	Safety Depot
Letrero qué hacer en sismo		\$ 51.00		\$0.00	Home Depot
Detector de humo	Batería	\$ 297.00		\$0.00	Safety Depot

Imagen 3: Presupuesto de productos para implementación de Protección Civil (SAFETY DEPOT, 2020)

La colocación de las señales se debe hacer de acuerdo a un estudio previo, tomando en cuenta las condiciones existentes en el lugar y considerando lo siguiente:

- Las señales informativas se colocan en el lugar donde se necesite su uso, permitiendo que las personas tengan tiempo suficiente para captar el mensaje.
- Las señales preventivas se colocan en donde las personas tengan tiempo suficiente para captar el mensaje sin correr riesgo.
- Las señales prohibitivas o restrictivas se colocan en el punto mismo donde exista la restricción, lo anterior para evitar una determinada acción.
- Las señales de obligación se ubican en el lugar donde haya de llevarse a cabo la actividad señalada.

La dimensión de las señales objeto de esta norma debe ser tal, que el área superficial (S) y la distancia máxima de observación (L) cumplan con la siguiente relación:

$$S \geq \frac{L^2}{2000}$$

dónde: S es la superficie de la señal en metros cuadrados; L es la distancia máxima de observación en metros; \geq es el símbolo de mayor o igual que.

En este link viene especificado la señalización que se necesita después de un estudio que se hace en un lugar, dependiendo de las rutas de evacuación que existan, puntos de reunión, etc.

<http://www.proteccioncivil.gob.mx/work/models/sismos/Resource/37/1/images/gteipipc.pdf>

señalización: página 20
equipo de seguridad: página 8
formación de brigadas: 16
sistema de alarmas: 25
Botiquín de primeros auxilios: 27

Debido a las inconveniencias que se atravesaron por el COVID-19 se desarrolló el manual de protección civil el cual tiene como objetivo: Especificar y homologar las señales y avisos que, en materia de protección civil, permitan a las personas identificar y comprender los mensajes de información, precaución, prohibición y obligación.

Un manual de señalética es un instrumento guía de normas básicas para la correcta y adecuada señalización de los diferentes ambientes o áreas de las dependencias de en este caso, “La casa del migrante y Refugiado”, con el fin de identificar y guiar a los usuarios y refugiados a llegar hacia su destino final de manera segura.

En la casa del migrante específicamente es necesario cumplir con este tipo de medidas de seguridad para que las personas que ingresan se sientan seguras y además cuando haya inspecciones de protección civil ellos estén preparados para mostrar que todo se encuentra en regla.

Para las fichas técnicas de los posibles “partnership” para la venta o donación de nuestra ropa, primero se buscó establecer contacto con compradores de textiles mayoristas a lo que hubo poca respuesta debido a la situación que se está viviendo, anteriormente mencionada, por lo que decidimos realizar fichas de contacto con la información necesaria para que se pueda vender la ropa en un futuro (Ver anexos).

Por último, en el manual de protocolo para la metodología 5s se logró completar al 100% y se puede adecuar a las necesidades del refugio, el cual es un paso fundamental para completar la metodología, llevarla a cabo de acuerdo a sus necesidades y sus adecuaciones para que ellos lo puedan aplicar ya que en semestres pasados debido a la falta de personal y conocimientos no se pudo implementar por completo, de igual manera en este nuevo documento se explica todo a detalle de cómo se debe de seguir, esto decidimos hacerlo con todos los manuales y es una técnica necesaria en la ingeniería para cualquier manual o sistema de procedimientos, de esta manera se puede seguir al pie de la letra por cualquier persona que lo tenga y lo

vaya a implementar, esta herramienta es indispensable en estos casos de cuarentena debido a que no podemos asistir al refugio.



Imagen 4: Diagrama de flujo “Recepción de donaciones”

1.6. Valoración de productos, resultados e impactos

Esta experiencia PAP nos hizo razonar cómo podemos relacionar un servicio social (en este caso con los migrantes) y nuestra carrera profesional, a pesar de que los integrantes del equipo son de distintas carreras logramos relacionar cada una de ellas a este proyecto. La problemática de este lugar, como fue mencionado anteriormente, se dio debido a la falta de implementación de la metodología 5s que se brindó en semestres pasados, este semestre se buscó reforzar y mejorar esta metodología aplicada a La Casa del Migrante, implementada en el área de recepción de donaciones, encontrar la manera que en base a las capacidades del lugar se pueda cumplir la solución que les estamos dando, tuvimos que buscar la causa raíz del problema que se tenía como resultado de la falta de implementación y mejoramos el proceso. Por otro lado, un segundo problema que se tenía es la falta de implementación de medidas de seguridad en las instalaciones, esto se debe a la falta de personal en el refugio y conocimientos sobre seguridad, actualmente se tienen algunas medidas de seguridad implementadas, pero no son suficientes para completar los requisitos que Protección Civil solicita. Los resultados que obtuvimos fueron soluciones apegadas a las necesidades del lugar, como manuales realizados específicamente para la implementación en La Casa del Migrante, estos manuales se llevaron a cabo por parte de todos los integrantes del proyecto con conocimientos en distintas

áreas de estudio. Todos los manuales están realizados de tal manera que visualmente se puedan seguir al pie de la letra de la manera correcta para la implementación, también se decidió que el material que se debe de utilizar para esta implementación puede ser de bajo precio, esto debido a que el refugio es una asociación civil y sus ingresos son principalmente por donaciones, por lo tanto, los materiales son accesibles para su uso.

Se recomienda que en proyectos posteriores se tenga en cuenta cualquier problema que se pueda presentar en el proceso del proyecto, en nuestro caso, presentamos por primera vez lo que es una contingencia mundial, por lo cual, tuvimos que cambiar nuestro plan de trabajo para poder continuar y terminar el proyecto, cumpliendo con las expectativas de los interesados. En otoño 2020, para este proyecto se puede llevar a cabo un seguimiento de la implementación de todos nuestros manuales, en el caso de 5s y Protección Civil, se debe de documentar que sí se está implementando, ya que son los principales objetivos, por otro lado, se debe de tener contacto con los posibles receptores de donaciones de ropa (no necesaria para los migrantes) y crear lazos para que puedan recibir estas donaciones cada cierto tiempo. Una opción es el “partnership” con el Padre Cuellar, ya que ellos reciben cualquier tipo de donaciones y tienen la posibilidad de recoger las mismas con su propio medio de transporte.

1.7. Bibliografía y otros recursos

Jalisco Gobierno del Estado. (2019). *¿Qué hacemos?* Obtenido de Protección Civil Jalisco:
<https://proteccioncivil.jalisco.gob.mx/acerca/que-hacemos>

CIDH. (2013). *Derechos humanos de los migrantes y otras personas en el contexto de la movilidad humana en México*. Obtenido de OAS: <http://www.oas.org/es/cidh/migrantes/docs/pdf/informe-migrantes-mexico-2013.pdf>

Facebook. (2019). *El Refugio Casa del Migrante*. Obtenido de Facebook:
https://www.facebook.com/pg/elrefugiogdl/about/?ref=page_internal

García, A. K. (2019). *¿De qué huyen los migrantes centroamericanos?* Obtenido de El Economista:
<https://www.economista.com.mx/politica/De-que-huyen-los-migrantes-centroamericanos-20190526-0005.html>

López, B. S. (2016). *Metodología de las 5s*. Obtenido de Ingeniería Industrial Online: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/>

REDODEM. (2018). *Procesos migratorios en México: nuevos rostros, mismas dinámicas*. Obtenido de FM4 Paso Libre: https://fm4pasolibre.org/wp-content/uploads/2019/09/REDODEM-Informe-2018_compressed.pdf

Suárez, J. (2019). Casa del Migrante El Refugio. (V. de la Paz Canel, Entrevistador)

Univisión. (2019). *Flujo migratorio de 2019 en México rompe récord y supera en más de 200% la cifra registrada en 2018*. Obtenido de Univisión Noticias: <https://www.univision.com/noticias/inmigracion/flujo-migratorio-de-2019-en-mexico-rompe-record-y-supera-en-mas-de-200-la-cifra-registrada-en-2018>

Velazco, A. (2015). *La Guadalajara de los Migrantes*. Obtenido de VICE: http://www.vice.com/es_mx/read/la-guadalajara-de-los-migrantes-0000565-v8n3

SAFETY DEPOT. (2020, febrero). Retrieved from <https://safetydepot.com.mx/>

1.8. Productos

Los productos finales que se entregarán para este proyecto se presentan en las siguientes fichas descriptivas (estos documentos también se encuentran anexos al reporte PAP):

Nombre del producto	Descripción
Protocolo 5s en la recepción de donaciones	El propósito de este documento es establecer los parámetros frente a la recepción de especies de la Casa del Migrante el Refugio y respaldar de manera transparente toda transacción efectuada e implementar y mantener el orden y limpieza en el Refugio Casa del Migrante con ayuda de la herramienta de las 5S's.

Nombre del producto	Descripción
Manual de protocolo en caso de emergencias	Manual clave para la gestión de la comunicación con técnicas que contiene las indicaciones necesarias y procedimientos recomendados a seguir a la hora de enfrentarse a situaciones problemáticas, llamadas ‘de crisis’.
Manual para programa de Protección Civil	Un manual de señalética es un instrumento guía de normas básicas para la correcta y adecuada señalización de los diferentes ambientes o áreas de las dependencias de en este caso, “La casa del migrante y Refugiado”, con el fin de identificar y guiar a los usuarios y refugiados a llegar hacia su destino final de manera segura. Se define un conjunto de señales (gráficas y/o tipográficas) y las pautas de su uso.
Ficha técnica	En este documento se plasma la información de posibles receptores de donaciones para futuro contacto.

2. ANEXOS GENERALES

ANEXO 1- Diagrama de Gantt “Plan de trabajo”

Actividades	Semanas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Planteamiento del Problema															
Objetivo específico 1: Acopio de información, identificar necesidades y problemas															
1.1 Conocer contexto del escenario y problemas															
1.2 Primer entrevista con el personal: Identificar sus necesidades y problemas															
1.3 Primera visita a escenario															
Objetivo específico 2: Identificación problemas y alternativas de solución															
2.1 Segunda entrevista con el personal y migrantes: Identificar problemas concretos															
2.2 Segunda visita a escenario															
2.3 Planteamiento de posibles soluciones al personal															
2.4 Inicio de elaboración de R-PAP															
Objetivo específico 3: Señalización de rutas de emergencia y evacuación.															
3.1 Investigación sobre espacio y salidas de en el Refugio															
3.2 Borrador sobre rutas de emergencia y evacuación															

Actividades	Semanas														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
3.3 Presentación de borrador de rutas de emergencia y evacuación a las autoridades de la institución (3ª visita)															
Objetivo específico 4: Modificación del protocolo de recepción 5s al funcionamiento y demandas del Refugio															
4.1 Investigación sobre las donaciones que reciben frecuentemente															
4.2 Modificación del protocolo de recepción 5s															
4.3 Presentación de las modificaciones del protocolo de recepción a las autoridades de la institución.															
Objetivo específico 5: Capacitación e implementación del protocolo 5 y entrega final de señalización de rutas de emergencia y evacuación.															
5.1 Entrega del manual de Protección Civil															
5.2 Presentación del producto final															
5.3 Entrega de producto final															

ANEXO 2 PROTOCOLO 5S EN LA RECEPCIÓN DE DONACIONES



1.0 Propósito

El propósito de este documento es establecer los parámetros frente a la recepción de especies de la Casa del Migrante el Refugio y respaldar de manera transparente toda transacción efectuada e implementar y mantener el orden y limpieza en el Refugio Casa del Migrante con ayuda de la herramienta de las 5S's.

2.0 Definiciones

Donación: es la acción en la cual una persona (donante) otorga una cosa de su patrimonio de manera voluntaria y gratuita sin esperar algo a cambio (Enciclopedia Jurídica, 2020).

Donación en especie: donaciones no monetarias que realiza una persona o negocio a una organización no gubernamental (ONG) o una caridad. Algunos ejemplos de donación en especie son la ropa, los alimentos, medicamentos, etc. (Comisión Federal de Comercio, 2015).

Metodología 5S: agrupa una serie de actividades que se desarrollan con el objetivo de crear condiciones de trabajo que permitan la ejecución de labores de forma organizada, ordenada y limpia. La metodología de las 5S es de origen japonés, y se denomina de tal manera ya que la primera letra del nombre de cada una de sus etapas es la letra ese (s).

1. Clasificación u Organización: Seiri

- a. Identificar la naturaleza de cada elemento: Separe lo que realmente sirve de lo que no; identifique lo necesario de lo innecesario, sean herramientas, equipos, útiles o información.
2. Orden: Seiton
 - a. Disponer de un sitio adecuado para cada elemento que se ha considerado como necesario.
 - b. Utilizar la identificación visual, de tal manera que les permita a las personas ajenas al área realizar una correcta disposición.
 - c. Identificar el grado de utilidad de cada elemento, para realizar una disposición que disminuya los movimientos innecesarios.
 - d. Determine la cantidad exacta que debe haber de cada artículo.
 - e. Crear los medios convenientes para que cada artículo retorne a su lugar de disposición una vez sea utilizado.
 3. Limpieza: Seiso
 - a. Integrar la limpieza como parte del trabajo.
 - b. Asumir la limpieza como una actividad de mantenimiento autónomo y rutinario.
 - c. Eliminar las fuentes de contaminación, no solo la suciedad.
 4. Estandarización: Seiketsu
 - a. Mantener el grado de organización, orden y limpieza alcanzado con las tres primeras fases; a través de señalización, manuales, procedimientos y normas de apoyo.
 - b. Instruir a los colaboradores en el diseño de normas de apoyo.
 - c. Utilizar evidencia visual acerca de cómo se deben mantener las áreas, los equipos y las herramientas.
 5. Disciplina: Shitsuke
 - a. Establecer una cultura de respeto por los estándares establecidos, y por los logros alcanzados en materia de organización, orden y limpieza.

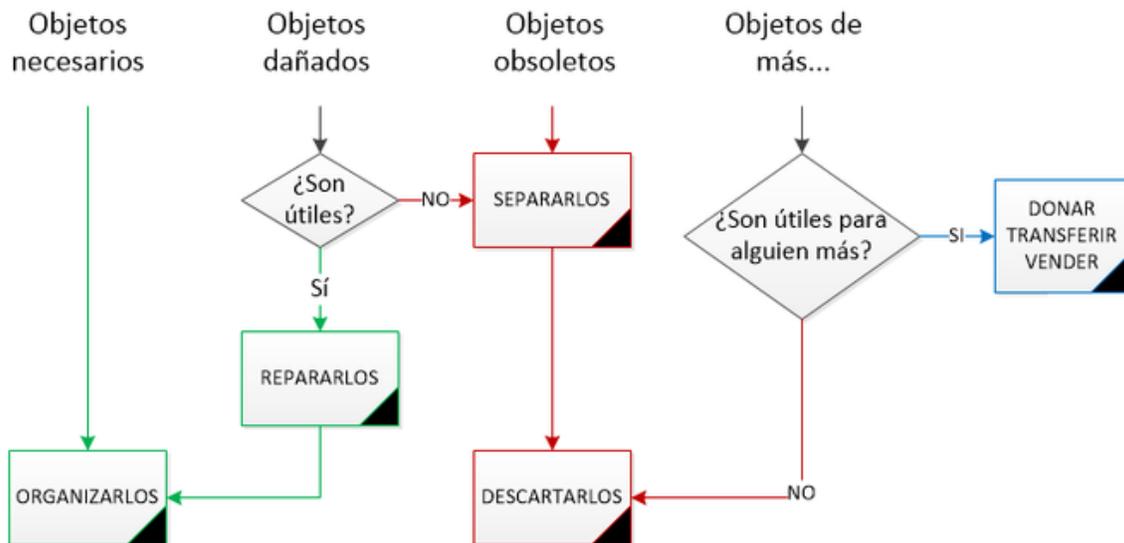
- b. Promover el hábito del autocontrol acerca de los principios restantes de la metodología.
- c. Promover la filosofía de que todo puede hacerse mejor.
- d. Aprender haciendo.
- e. Enseñar con el ejemplo.
- f. Haga visibles los resultados de la metodología 5S (Salazar, 2019).

3.0 Instrucciones

1.- Clasificación u Organización: Seiri

Al recibir las donaciones, es importante seleccionar con cautela las prendas y artículos que serán aceptados para permanecer en el refugio. Los objetos deberán ser funcionales, en buen estado y estar limpios.

Si se tienen objetos que funcionan y se encuentran en buenas condiciones, pero no están limpios, se deberá valorar si vale la pena aceptarlos y acondicionarlos en el Refugio o re-donarlos. Para poder seleccionar los artículos que se quedarán en el albergue es necesario seguir el siguiente diagrama.



2.- Orden: Seiton

Después de seleccionar los objetos que se aceptarán, es importante comenzar a separar, la selección y separación se realizará una vez a la semana y se separara en categorías.

Ropa:

- Pantalones cortos y largos, camisetas, jersey y sudaderas, chaquetas de abrigo, gorros lana y gorras, bufandas, calcetines, leggings y ropa interior, y de preferencia zapatos para caminar o correr. EVITAR ROPA BLANCA, CLARA Y BRILLANTE.

Material deportivo:

- Balones de fútbol y baloncesto, infladores, pelotas de tenis, raquetas pádel o tenis, red, etc. En general material para hacer actividades deportivas.

Material higiénico:

- Pasta dientes, cepillos dentales, compresas, shampoo, jabón, etc.

Enfocándonos en la donación de ropa se deberán identificar las prendas de forma que sea visible y legible. Los contenedores de preferencia deberán ser transparentes para incrementar la durabilidad y hermeticidad de la ropa y accesorios y lograr una rápida detección del contenido, sin embargo, si no es posible pueden ser bolsas mientras estas se encuentren en buen estado, sin hoyos, humedad y bien cerradas para evitar que se dañe la ropa.

Imagen 2

Clasificación de donaciones	
Género	Hombre Mujer
Edad	Adulto Menor

Tipo	Ropa	Ropa de abrigo Camisas/Playeras Pantalones/Shorts Ropa Interior Zapatos
	Accesorios	Gorras Mochilas Bufandas/Guantes/Gorros Otros

La ropa al ser empaquetada debe seguir la clasificación de donaciones mostrada en la Imagen 2. Se deberá separar la ropa por género, edad y tipo de ropa y empaquetarla en su respectivo contenedor o bolsa, así mismo, una vez empaquetada la ropa deberá rotularse con el género, edad y tipo de ropa que se encuentra en el contenedor o bolsa.

Ejemplo: Ropa de hombre/Adulto/Camisas

3.- Limpieza: Seiso

Se deberá limpiar el salón donde permanecen las donaciones de ser posible una vez cada dos semanas o sino una vez al mes. Esto para evitar acumulación de polvo e insectos. Se deberá prestar especial atención a los contenedores donde se encuentre la ropa. En caso de notar suciedad o alguna irregularidad dentro de los mismos, se deberá notificar al encargado para realizar una limpieza especial.

4.- Estandarización: Seiketsu

El procedimiento de recepción deberá cumplirse sin excepción cada que exista una donación. Se deberán seguir los mismos pasos siempre.

5.- Disciplina: Shitsuke

Es indispensable que los objetos se encuentren limpios, funcionales y en buenas condiciones para poder ser recibidos. El constante seguimiento de este proceso es elemental para mantener el orden y limpieza en la Casa del Migrante.

IMPORTANTE - Todo el material donado se clasificará en la Casa del Migrante el Refugio y se repartirá de acuerdo con las necesidades que se vean allí, de forma organizada y coordinada con los responsables

ANEXO 3- Manual protocolo Casos de emergencias “El Refugio Casa Del Migrante”



Versión 1. Año 2020

Índice

Introducción 3

Directorio 4

Visión y objetivos 5

¿Qué es una emergencia? 6

Plan de acción ante emergencias 7

- Sismo 8
 - Fuga de Gas 10
 - Incendio 11
 - Fuga de Agua 14
 - Huracán 16
 - Accidentes/ Lesiones Graves 18
-

Introducción

En México los desastres son una constante y han ocasionado severos daños a su economía, así como afectar la salud de la población en general, tanto en empresas, hogares y organizaciones los accidentes no sólo son naturales, pueden ser causados por fallas o condiciones inadecuadas, así como factores externos. Gracias a esto en épocas recientes se ha tenido que sobrellevar distintos tipos de accidentes o fenómenos dentro del día a día.

Si bien nos hemos sobrepuesto a todos estos eventos, es importante reconocer que han dejado una profunda huella, en gran parte debido al gran número de víctimas, que hubiera podido reducirse o, en algunos casos, evitarse, si hubiésemos tenido el conocimiento mínimo de qué hacer en tales casos.

Este conocimiento, sustentado en experiencias previas, está hoy disponible para todos aquellos que, por propio interés, destinen un poco de su tiempo para saber qué hacer antes, durante y después de una emergencia, contingencia o desastre.

En el siguiente documento podemos apreciar un manual clave para la gestión de la comunicación con técnicas que contiene las indicaciones necesarias y procedimientos recomendados a seguir a la hora de enfrentarse a situaciones problemáticas, llamadas 'de crisis'.

Directorio

Alumbrado Público	38183600 ext. 3202
Ambulancia Aérea y Terrestre	3616-9616
Antirrábico Municipal de Guadalajara	3643-1917/ 3644-6206
Bomberos	3619-5241/ 3619-0794
Cruz Roja Mexicana	3613-1550/ 3614-5600
Cruz Verde	3614-5252/ 3613-1572

Fugas de Gas	38125770
Fugas de Agua	36682482
Policía Municipal de Guadalajara	3668-0800

Visión y Objetivos

Visión

Sistematizar una actividad que desarrolle y aplique con excelencia el diseño, acciones preventivas de atenuación y atención oportuna ante la ocurrencia de una emergencia, contingencia o desastre en el ámbito laboral.

Objetivo general

Lograr que el personal que labora en las instalaciones de la Casa del refugio participe solidariamente ante una contingencia, así como saber responder técnicamente y con responsabilidad, para reducir riesgos, así como salvaguardar los bienes de la organización.

Objetivos Específicos

1. Consolidar una cultura de prevención y reducción de riesgos, a través de la capacitación a trabajadores para que actúen en beneficio de la organización en caso de crisis.
2. Definir los mecanismos de preparación y actuación ante situaciones de emergencia, contingencia o desastres, con apego estricto a los procedimientos correctos para el manejo de estos.
3. Promover la participación de las diferentes áreas en la realización de los programas preventivos.
4. Detectar factores de riesgo que puedan desencadenar una contingencia y dar las bases necesarias para su eliminación o control.

¿Qué es una emergencia?

Una emergencia es una situación que se deriva de un suceso extraordinario cuya ocurrencia es de forma repentina e inesperada y que puede producir daños muy graves a personas e instalaciones, por lo que es necesario actuar de forma inmediata y organizada.

Los factores que causan una emergencia son de diversos tipos:

- Fallas humanas.
- Fallas técnicas.
- Defectos en el diseño de las instalaciones o vicios ocultos.
- Catástrofes naturales.
- Origen externo (atentados, etc.).

Situaciones de emergencia:

- Incendio.
- Fuga de gas – explosión
- Fuga de Agua
- Terremotos.
- Huracanes.
- Operaciones peligrosas enfermedad repentina.
- Accidente con lesiones graves

Las etapas de un desastre son:

- ✓ Antes (Etapa de prevención).
- ✓ Durante (Etapa de aplicación del plan previsto).
- ✓ Después (Etapa de recuperación).

Plan de Acción ante Emergencias

La creación de un plan de emergencia es siempre exigible técnicamente cuando se trate de instalaciones en que se dé una grave situación de riesgo o en las instalaciones en que, aun no siendo elevado el nivel de riesgo, si podrán serlo las consecuencias humanas con materiales que se producirían.

El plan de emergencia se aplica de distinta manera en función a la magnitud del incidente y del lugar donde se origina: cuando el peligro es interior y no es controlable en las instalaciones, se hace referencia a la evacuación del edificio (plan de evacuación).

Beneficios.

- Mejora la capacidad de respuesta y reacción del personal y los refugiados en la prestación de primeros auxilios.
- Disminuye la vulnerabilidad ante la emergencia por contar con personal entrenado.
- Facilita la comprensión de los conocimientos técnicos por la utilización del material práctico basado en el aprendizaje.
- Promociona y motiva el personal para la participación en las actividades para prevención de desastres.
- En el ambiente es más tranquilo y confiable.
- Evita pérdidas humanas y económicas.
- Minimiza las consecuencias y severidad de los posibles eventos catastróficos evitando así pérdidas humanas y económicas.

Sismo:

¿Cómo enfrentar un temblor o sismo?

Son movimientos vibratorios u oscilatorios de la superficie terrestre, causados por fricción, choque o superposición de las placas tectónicas. Excepcionalmente puede ser una explosión o magma producido por un volcán. Sin embargo, la mayoría de los sismos se producen porque las rocas se mueven a lo largo de una

falla geológica. Un terremoto es un sismo de gran magnitud.

Antes.

- En caso de sismo, solamente se puede desalojar antes y después del sismo.
- Conozca las instalaciones y su entorno inmediato, sus características estructurales, y los elementos que puedan dañarse con un movimiento sísmico, ya sean armarios, equipos electrónicos, muebles y especialmente aquellos elementos combustibles que aumentan el riesgo de incendio.
- Mantenga siempre los pasillos libres de objetos que impiden un tránsito expedito.

Durante

- Lo fundamental y más importante es mantener la calma, el orden individual y de grupo. Aunque se debe actuar rápido, hay que evitar el pánico (No Grito, No corro, No empujo).
- Estar atentos y preocupados de las personas más expuestas al riesgo.
- No utilice como zona de seguridad muros pegados a las ventanas, aléjese, ya que los vidrios podrían estallar a raíz de la torsión de las paredes.
- No exponga su vida al tratar de salvar objetos materiales.
- No utilice los elevadores.
- Aléjese de los objetos que puedan caer, deslizarse o quebrarse.

•No se apresure a salir, el sismo dura sólo unos segundos y es posible que termine antes de que usted lo haya logrado.

Después

●Verifica el estado de tu lugar de trabajo antes de reingresar. Si observas grietas, muros inclinados o escuchas crujidos o ruidos de rompimiento no ingrese hasta que tú vivienda haya sido revisada por personal experto.

●Interrompe tan pronto sea posible los servicios de gas, agua y electricidad.

●Reúne a tus compañeros de trabajo en un lugar seguro.

●Si te encuentras atrapado, avisa mediante gritos, ruidos, o si te es posible a través de tu teléfono celular.

●Verifica si están funcionando los teléfonos o celulares, y sólo úsalos por periodos cortos.

●Limpie los líquidos derramados o escombros que ofrezcan peligro.

●Esté preparado para futuros sismos, llamados réplicas. Generalmente son más débiles. Pero pueden ocasionar daños adicionales.

●Aléjese de edificios dañados y evite circular por donde existan deterioros considerables.

●No consuma alimentos ni bebidas que hayan podido estar en contacto con vidrios rotos o algún contaminante.

●En caso de quedar atrapado, conserve la calma y trate de comunicarse al exterior golpeando con algún objeto.

Fuga de gas

¿Cómo enfrentar una fuga de gas?

Las fugas de gas o monóxido de carbono son difíciles de detectar, este gas es altamente tóxico e inflamable, y puede causar graves explosiones e incendios, problemas de salud e incluso fallecimientos. Entre las principales causas de los incidentes originados por fuga de gas en los hogares se encuentran los descuidos (como dejar abierta alguna toma de la estufa), la antigüedad y la falta de mantenimiento de los electrodomésticos de gas (como calderas o estufas) y el mal estado de las instalaciones en los edificios antiguos (como las tuberías defectuosas o el mal funcionamiento de los sistemas de ventilación).

Antes

- Asegúrate de que tu instalación de gas cuente con un regulador de presión y válvula de paso que permita su cierre rápido en caso de fuga.
- Revisar que los tanques estén colocados a una distancia mínima de 3 metros o más de:
 - Interruptores eléctricos, flamas o chispas.
 - Ventanas y sótanos
- Revisar que las llaves de las estufas siempre estén cerradas y sus pilotos encendidos.

Durante

- Si huele a gas, es probable que exista una fuga de gas. Deje circular el aire, abra puertas y ventanas.
- No conecte ni desconecte la energía eléctrica. Puede provocar un flamazo o una explosión.
- Cierre las llaves de paso de gas cercana a la fuga o a la llave general de alimentación, normalmente ubicada junto al recipiente de almacenamiento.
- Avise inmediatamente a quien su jefe lo indique, atiendan la emergencia.

Después

- Una vez reparada la fuga, retome las medidas preventivas mencionadas anteriormente.

Incendio

¿Cómo enfrentar un incendio?

El humo generado por el incendio incita al pánico, irrita los ojos y reduce la visibilidad o la anula por completo, logrando desorientar en la mayoría de los casos a los ocupantes del inmueble, impidiendo localizar los corredores o puertas de salida. Durante un incendio, los gases matan, el humo inmoviliza y el calor existente causa fatiga, los incendios son básicamente iguales desde el punto de vista químico, pero su evolución varía de un evento a otro, por lo que hay que tener en cuenta que:

- Los incendios ocurren con mucha mayor frecuencia de lo que uno cree.
- Probabilísticamente todos estamos expuestos a vernos involucrados en un incendio
- Cuando un incendio crece, es difícil de controlar

Antes:

- Esté alerta. La mejor manera de evitar los incendios es la prevención
- Cumpla con las medidas de seguridad establecidas.
- Solicite que periódicamente se revise la instalación eléctrica.
- No sobrecargue los enchufes con demasiados aparatos; distribuyan o solicite la instalación de circuitos adicionales.
- Por ningún motivo moje las instalaciones eléctricas. Recuerde que el agua es un buen conductor de electricidad.
- No fume en zonas restringidas
- Evite las acumulaciones de basura.
- No obstaculice las salidas de emergencia ni los lugares donde se encuentra el equipo contra incendio.

Durante:

- Guarde la calma
- Evalúe la situación, trate de ver que se quema, en qué cantidad, el sitio donde está el fuego y si éste puede propagarse.
- Da la voz de alarma, primero a los bomberos y posteriormente a las personas más cercanas
- Si no puede bajar, intente subir hasta la azotea; deje abierta la puerta de acceso a la misma para que el humo no se acumule en el cubo de las escaleras
- No se encierre en baños o closets, ni se meta debajo de mesas, escritorio, cama etc., ya que el humo y el calor invadirán toda el área
- Si está totalmente oscuro sigue una pared y no se separe de ella.
- Si queda atrapado en un cuarto haz lo siguiente:
 1. Cierre la puerta
 2. Tape cualquier entrada de humo utilizando toallas, cortinas o pedazos de alfombra de preferencia húmedos o mojados
 3. Comuníquese de ser posible por teléfono y señale tu posición
 4. Comuníquese de ser posible al cuerpo de bomberos o con cualquier servicio de emergencia y comparta su posición

En caso de estar atrapado.

- Debes si le es posible, recostarse o permanecer lo más cerca al piso como sea posible para así evitar la inhalación de gases tóxicos, evitar el calor y aprovechar la mejor visibilidad.
- Taparse con un trapo o pañuelo de preferencia húmedo la nariz y la boca arrastrándose por el piso.
- Localice la ruta de evacuación o trata de entrar a una oficina o cuarto que tenga ventanas que den a la calle.

- Si se encuentra lesionado, guarde la calma, de ser posible y si sabe cómo hacerlo, aplique los primeros auxilios, grite pidiendo ayuda, arrástrese tratando de alcanzar la ruta de evacuación y no se aleje de la misma, esto facilitará su localización ya que, durante un incendio, los bomberos siguen esa misma ruta, pero en sentido contrario por lo que existen mayores posibilidades de encontrarle.

Cómo auxiliar a una víctima de las llamas.

- Evite que la víctima corra, si hace esto, se avivarán las llamas
- Asegúrese de que las manos de la víctima cubran su cara
- Antes de tocar a la víctima es importante verificar si está en contacto con algún tipo de energía eléctrica

- Ponga a la víctima en el piso y cúbrala con una manta, cortina, toalla o chamarra para sofocar las llamas
- Si no tiene con qué envolver a la víctima debe hacerla rodar sobre el piso hasta que el fuego se apague.

Personas intoxicadas o lesionadas.

- Guarde la calma ya que con tu actitud ayudará a la víctima
- No haga comentarios sobre la situación real de las lesiones de la víctima o respecto al incendio
- Pida ayuda e indique su situación
- No abandone a la persona lesionada

- Durante un incendio, cuando ocurre una lesión grave, un método para mover a la víctima hacia un lugar seguro es limitando sus movimientos, arrastrándole por medio de sus ropas o utilizando sábanas, cobijas, cortinas o pedazos de alfombra.

Después:

- Retírese del área incendiada pues el fuego puede avivarse.
- No entre al establecimiento hasta que sea confirmada como un área segura, pues tras un incendio las estructuras pueden dañarse.
- No interfiera con las actividades de los bomberos y rescatistas.
- Muchos incendios reaparecen hasta horas después de creerse propagados.

Fuga de Agua

¿Cómo enfrentar una fuga de agua?

Las fugas de agua en instalaciones de tuberías del hogar, piscinas, zonas comunitarias de edificios y mancomunidades de propietarios son muy frecuentes y en ocasiones, son el origen de otros importantes problemas y pérdidas económicas.

En algunas ocasiones, se puede detectar una fuga de agua muy fácilmente, una simple inspección ocular de los grifos, válvulas, tuberías de entrada del agua a la casa, piscina, será suficiente, no obstante, no siempre resulta tan fácil detectar una fuga de agua, ya que estas fugas y los daños que puede provocar, no siempre son visibles.

Antes:

- Evita que haya bloqueos en las tuberías. Muchas veces sin ser conscientes de ello, se vierten en las cañerías diversos elementos como pelo, espuma de jabón y otros sólidos que pueden obstaculizar el paso del agua y provocar perforaciones en las tubería y fugas.

- Evita verter grasa y productos químicos como disolventes de pintura. Cuando tengas que limpiar sartenes con grasa acumulada, sácala antes de lavarla en la pica de fregar los platos con un poco de papel de cocina. Y procura no echar por el desagüe aguarrás o químicos que no estén preparados específicamente para la limpieza del hogar.

- Limpia con regularidad los desagües de la casa. Establecer la rutina de lavar una vez por semana todos los drenajes de tu domicilio y el tapón de estos es una muy buena práctica. Vierte agua hirviendo de vez en cuando para deshacer toda la grasa que se pueda haber acumulado en las tuberías.

Durante:

- Si el origen es en la casa, cierra la llave de paso que corresponda. Baños, cocinas y lavadoras acostumbran a tener su propio grifo de paso. En caso de que no detectes el punto de fuga o no encuentres la llave de paso, cierra la llave

general para cortar todo suministro de agua. Con esto, se detendrá el primer golpe.

- Recoge el agua en cuanto puedas: toallas, trapeador, ayúdate de todo lo que tengas a mano y que sea absorbente para deshacerse del agua cuanto antes y que los muebles no sufran demasiado.

- No utilices la instalación ni abras el grifo o la llave de paso general hasta que esté reparada la avería y el escape.

Después:

- Hasta su reparación, procura no usar la instalación que ha originado la fuga.

- Si observas que los daños provienen de otro inmueble, comunícalo al interesado o autoridades inmediatamente para interrumpir la fuga.

Huracán

¿Cómo enfrentar un huracán?

Se define como un fenómeno meteorológico de la atmósfera baja, que puede describirse como un gigantesco remolino en forma de embudo. Puede alcanzar un diámetro de cerca de 1000 km y una altura de 10 km. Produce vientos con velocidades superiores a los 200 km/hora y con ráfagas de hasta 400 km/hora, trayendo consigo fuertes lluvias.

Antes

En caso de recibir una alerta de huracán es necesario tomar las medidas preventivas tan rápido como sea posible para evitar el mayor daño posible a las instalaciones tanto como a las personas, en el momento en que este llegue a la zona en la que se encuentra. Se recomienda:

- Prestar atención a los informes oficiales de radio, televisión y prensa.
- Seleccionar cuidadosamente las zonas de mayor seguridad.
- Asegurar las puertas y ventanas con soportes adicionales de hierro, que resisten el golpe de fuertes vientos.
- Asegurar los vidrios de las ventanas con cinta o papel adhesivo especial para evitar que alguien resulte herido.
- Analizar las probabilidades de tener que evacuar el hogar.
- Cortar las ramas de los árboles que podría desprenderse y causar daño.
- Almacenar alimentos enlatados (atún, frijoles, sardinas, leche) que no necesiten refrigeración y agua purificada o hervida en envases con tapa.
- Tener a mano una radio y linterna de pilas con repuestos necesarios.
- Mantener un botiquín de primeros auxilios.

Durante

- Mantener desconectados el gas, la luz y el agua hasta asegurarse de que no haya fugas ni peligro de un corto circuito.
- Trasladarse a los sitios de seguridad elegidos como, edificaciones sólidamente construidas, sótanos o túneles.
- Evitar estar cerca de puertas y ventanas, donde haya vidrios o espacios descubiertos.
- Tener a mano la reserva de agua potable.
- Tener a mano el botiquín de primeros auxilios.
- Desconectar los interruptores de electricidad y gas.
- Tener a mano una radio encendida para recibir información e instrucciones de fuentes oficiales y una linterna.
- Tener a mano ropa abrigadora e impermeable.
- Vigilar constantemente el nivel del agua cercano a la casa.
- No encender velas; usar lámparas de baterías.
- Si el viento abre una puerta o ventana, no avanzar hacia ella en forma frontal.
- No salir hasta que las autoridades indiquen que terminó el peligro.

Después

- Conservar la calma.
- Seguir las instrucciones transmitidas por las autoridades a través de los medios de comunicación.
- Si hay heridos es necesario reportarlo inmediatamente AL 9-1-1.
- Cuidar que los alimentos estén limpios. No comer nada crudo ni de dudosa procedencia.
- Consumir el agua potable que ha sido almacenada o hierva la que va a tomar.
- Revisar cuidadosamente la casa y verificar que no haya peligro.

- Si la casa no sufrió daños permanecer allí.
- Hay que asegurar que los aparatos eléctricos estén secos antes de conectarlos.
- Usar el teléfono sólo para reportar emergencias.
- Si nuestra vivienda está en la zona afectada, no deben regresar a ella hasta que las autoridades lo indiquen.
- Eliminar el agua estancada para evitar plagas de mosquitos.

Accidente o lesión grave

¿Cómo enfrentar una lesión grave?

Ante una emergencia, actuar con conocimiento y rapidez puede hacer la diferencia entre la vida y la muerte, entre ayudar o empeorar la condición de la persona que sufre. Los primeros auxilios son los cuidados inmediatos que se aplican a las víctimas de accidentes o enfermedades repentinas, como un ataque cardíaco, asfixia por sofocación, inmersión, electrocución, obstrucción de las vías aéreas, heridas y traumatismos. El propósito es conservar la vida, evitar complicaciones, ayudar a la recuperación y asegurar el traslado a un centro de salud. La secuencia "PAS" es necesaria para reducir que el daño empeore.

-SECUENCIA DEL SISTEMA "PAS" PROTEGER

Después de cada accidente puede persistir el peligro que lo originó. Necesitamos hacer seguro el lugar, tanto para el accidentado como para nosotros. Si hubiera algún peligro, distanciarse del accidentado. De no ser posible aleje al accidentado del peligro.

-SECUENCIA DEL SISTEMA "PAS" AVISAR

Avisar a los sistemas de emergencia

- Identificándose (nombre y teléfono)

- Informar dirección exacta.
- Dar referencias para localizar el lugar.
- Número de personas accidentadas.
- Tipo de víctimas y lesiones.
- Peligros que pueden empeorar la situación.
- No colgar el teléfono sin estar seguros de que el mensaje se ha recibido.
- Hacer que la persona que ha recibido el mensaje, lo repita.

SECUENCIA DEL SISTEMA "PAS" SOCORRER

- Mantener la calma y tranquilizar a la víctima.
 - No mover al accidentado
 - Exploración primaria de los signos vitales.
 - Exploración secundaria de los síntomas.
-

Evaluación secundaria (Para localizar lesiones)

- Cabeza:

buscar heridas: cara y cuero cabelludo, fracturas, lesiones oculares.

- Cuello:

buscar deformaciones y bultos.

- Tórax:

valorar si existe dificultad respiratoria, heridas, hemorragias

- Abdomen:

si la pared está o no depresible, suponer hemorragias internas, heridas

- Extremidades:

buscar posibles fracturas, esguinces, luxaciones, etc.-

En caso de Asfixia

Se presenta en las situaciones en las que el oxígeno no llega, o llega mal a las células del organismo. Las causas más frecuentes son: Obstrucción de las vías respiratorias, ambiente tóxico y/o falta de oxígeno, función pulmonar deficiente, traumatismos torácicos o lesiones cerebrales. Se debe:

- a) Si existe un obstáculo externo, suprimir este.
- b) Colocar al accidentado en un ambiente puro.
- c)Asegurar la libertad de las vías respiratorias.

Para ello:

- Aflojar la ropa alrededor del cuello y cintura.
- Si está inconsciente (aunque respire), colocar dos dedos en la barbilla y una mano en la frente basculando la cabeza hacia atrás suavemente; con esta maniobra se libera la garganta obstruida por la caída de la lengua hacia atrás.
- Abrir la boca y liberar de aquello que la obstruya (vómito, secreciones, dentadura postiza móvil, etc.).
- Colocar en posición lateral de seguridad a fin de permitir la salida de sangre o vómito.

Posición Lateral de Seguridad (P.L.S)

Técnica:

- Con el accidentado boca arriba, extender el brazo más cercano a nosotros y colocarlo flexionado en 90°.
 - •Flexionar la pierna más alejada.
 - •Girar al accidentado suavemente empujándole del hombro y la rodilla más alejados a nosotros
 - •Recoger el brazo que gira externamente para darle dos puntos de soporte (rodilla y brazo).
-
- En caso de que el paciente respire y tenga pulso, pero está inconsciente
 - Arrodillarse a un lado de la víctima y colocar en 90° el brazo más cercano al socorrista.
 - Flexionar la pierna más alejada al socorrista colocando la planta apoyada en el suelo
 - Girar al accidentado con cuidado empujándolo del hombro y de la rodilla de la pierna que hemos flexionado
 - Colocar el dorso de la mano del brazo que hemos girado debajo de la cara del accidentado para mantener la apertura de vías respiratorias
 - Apoyar la rodilla de la pierna flexionada en el suelo para estabilizarle en esta postura.

Manual para programa de Protección Civil
Casa del Migrante y Refugiados



Introducción

Un manual de señalética es un instrumento guía de normas básicas para la correcta y adecuada señalización de los diferentes ambientes o áreas de las dependencias de en este caso, “La casa del migrante y Refugiado”, con el fin de identificar y guiar a los usuarios y refugiados a llegar hacia su destino final de manera segura.

En este instrumento se define un conjunto de señales (gráficas y/o tipográficas) y las pautas de su uso. La información que aporta la señalética a través de códigos de señales, facilitan con rapidez y de una manera instantánea, el conocimiento claro del mensaje que se intenta transmitir. Tanto los símbolos gráficos como las combinaciones tipográficas que son utilizadas en este manual son de rápida percepción. El uso de las normas de señalética contempladas en este manual requiere un manejo apropiado en cada una de las situaciones que se presenten.

En el siguiente documento se aprecia un manual clave para la gestión de la comunicación con técnicas que contiene las indicaciones necesarias y procedimientos recomendados a seguir en el momento de enfrentarse a situaciones problemáticas o de crisis.

1. Objetivo

La implementación de las señales surge de la necesidad de proteger a la persona y a la sociedad ante la ocurrencia de una emergencia o desastre, provocado por agentes perturbadores de origen natural o humano. La correcta aplicación del código de señales contribuye a mejorar las condiciones de seguridad en instalaciones y sitios donde debe implementarse un sistema de señalización sobre protección civil, en beneficio de la población que concurre o labora en ellos

2. Objetivos específicos

Especificar y homologar las señales y avisos que, en materia de protección civil, permitan a las personas identificar y comprender los mensajes de información, precaución, prohibición y obligación.

3. Clasificación de Señales

Una Señal es un conjunto de elementos en los que se combina la forma geométrica, color de seguridad, símbolo, color de contraste y texto (opcional). Las señales deben de ser de fácil comprensión para el observador, evitando su uso excesivo. Deben cumplir con las especificaciones propuestos en la norma.

De acuerdo al tipo de mensaje que se proporciona mediante las señales, estas se clasifican:

- Informativas
- Informativas de emergencia
- Informativas para emergencia o desastre
- Precaución
- Prohibitivas o restrictivas
- Obligación

3.1 Informativas

Tienen como propósito orientar y guiar a los usuarios, entregándoles la información necesaria para que puedan llegar a sus destinos de la forma más segura, simple y directa posible



Imagen 1 señalización informativa

3.2 Informativas de emergencia

Son las que señalizaciones que indican a la población la localización de equipos e instalaciones para su uso en una emergencia. Son esenciales en la prevención de riesgos laborales y en la seguridad de cualquier edificio.



Imagen 2: " Señalización de emergencia" (NOM-003-SEGOB, 2011)

3.3 Informativas para emergencia o desastre

Son aquellas cuya implementación está a cargo de las autoridades competentes en el momento de una emergencia o desastre, que permiten a la población localizar instalaciones y servicios dispuestos para su apoyo.



Imagen 3 señalización informativa emergencia" (NOM-003-SEGOB, 2011)

3.4 Precaución

Son las que advierten a la población sobre la existencia y naturaleza de un riesgo potencial o práctica insegura, con objeto de que se cumplan las normas de comportamiento que, en cada caso, sean procedentes.



Imagen 4: "señalización precaución" (NOM-003-SEGOB, 2011)

3.6 Prohibitivas o restrictivas

estas tienen por objeto indicar a los usuarios las limitaciones o restricciones que gobiernan el uso y cuyo incumplimiento constituye una violación a un reglamento en particular.



Imagen 5 señalización prohibitiva" (NOM-003-SEGOB, 2011)

3.6 Obligación

Son las que imponen al observador, la ejecución de una acción determinada, a partir del lugar en donde se encuentra la señal y en el momento de visualizarla. Obliga a un comportamiento determinado que no puede ser claramente especificada por ninguna de las otras señales



Imagen 6: "señalización Obligación" (NOM-003-SEGOB, 2011)

4.0 Especificaciones

Las señales deben de ser de fácil comprensión para el observador, evitando su uso excesivo. Deben cumplir con las especificaciones propuestos en la norma NOM-003 y de acuerdo a la disposición de colores.

- Colores de Seguridad (color de uso especial y restringido, cuya finalidad es indicar una condición): Aplicados conforme a la siguiente tabla.

<i>COLOR DE SEGURIDAD</i>	<i>SIGNIFICADO</i>
ROJO	Alto Prohibición Identifica equipo contra incendio
AMARILLO	Precaución Riesgo
VERDE	Condición Segura Primeros Auxilios
AZUL	Obligación

Tabla 1: colores de seguridad (NOM-003-SEGOB, 2011)

- Colores de Contraste (aquel que se utiliza para resaltar el color de seguridad): Su aplicación en las señales será conforme a la siguiente tabla

<i>COLOR DE SEGURIDAD</i>	<i>COLOR DE CONTRASTE</i>
ROJO	Blanco
AMARILLO	Negro
	Magenta
VERDE	Blanco
AZUL	Blanco

Tabla 2: Colores de contraste (NOM-003-SEGOB, 2011)

- Formas Geométricas: Su aplicación en las señales debe ser conforme a la siguiente tabla.

SEÑAL	SE COLOCARAN EN:
Informativa	Donde se necesite y debe dar al observador el tiempo suficiente para comprender el mensaje.
Precaución	Donde exista un riesgo, para advertir su presencia.
Prohibitivas	Donde exista la limitante, con el fin de evitar un acto inseguro.
Obligación	Un lugar donde sea exigible realizar la acción que la señal indica.
<p>Nota 1: La proporción del rectángulo podrá ser desde un cuadrado (base = altura), y hasta que la base no exceda el doble de la altura.</p> <p>Nota 2: La diagonal que se utiliza en el círculo de las señales prohibitivas debe ser de cuarenta y cinco grados con relación a la horizontal, dispuesta de la parte superior izquierda a la inferior derecha.</p>	

Tabla 3: colocación de señales (NOM-003-SEGOB, 2011)

- Ubicación: Las señales se colocarán de acuerdo a un análisis de las condiciones y características del sitio o instalación a señalizar, considerando lo siguiente

SEÑAL	SE COLOCARAN EN:
Informativa	Donde se necesite y debe dar al observador el tiempo suficiente para comprender el mensaje.
Precaución	Donde exista un riesgo, para advertir su presencia.
Prohibitivas	Donde exista la limitante, con el fin de evitar un acto inseguro.
Obligación	Un lugar donde sea exigible realizar la acción que la señal indica.

Tabla 4: Ubicación de señales (NOM-003-SEGOB, 2011)

- Materiales: La naturaleza y calidad para fabricar señales deben:
 - Ser inofensivas para la salud y la integridad física de las personas

- Garantizar la correcta apreciación de la señal para el cumplimiento de su finalidad
 - Permitir su consistencia rígida, excepto para la banda de zona de riesgo
 - Garantizar su mantenimiento preventivo y correctivo de color, forma y acabado incluso en condiciones a la intemperie
- Iluminación: las señales informativas de ruta de evacuación, zona de resguardo, salida de emergencia y escalera de emergencia; así como las señales informativas de emergencia ubicadas en interiores, deben ser siempre observables bajo cualquier condición.
- Dimensión de las señales:

DISTANCIA DE VISUALIZACION (L) (metros)	SUPERFICIE MINIMA [S ≥ L ² / 2000] (cm ²)	DIMENSION MINIMA SEGUN FORMA GEOMETRICA DE LA SEÑAL				
		CUADRADO (por lado) (cm)	CIRCULO (diámetro) (cm)	TRIANGULO (por lado) (cm)	RECTANGULO (base 2 : altura 1) (cm)	
					BASE	ALTURA
5	125,0	11,2	12,6	17,0	18,2	9,1
10	500,0	22,4	25,2	34,0	36,6	18,3
15	1 125,0	33,5	37,8	51,0	54,8	27,4
20	2 000,0	44,7	50,5	68,0	73,0	36,5
25	3 125,0	55,9	63,1	85,0	91,2	45,6
30	4 500,0	67,1	75,7	101,9	109,6	54,8
35	6 125,0	78,3	88,3	118,9	127,8	63,9
40	8 000,0	89,4	100,9	135,9	146,0	73,0
45	10 125,0	100,6	113,5	152,9	164,4	82,2
50	12 500,0	111,8	126,2	169,9	182,6	91,3

Tabla 5: Dimensión geométrica de las señales (NOM-003-SEGOB, 2011)

Señalización requerida

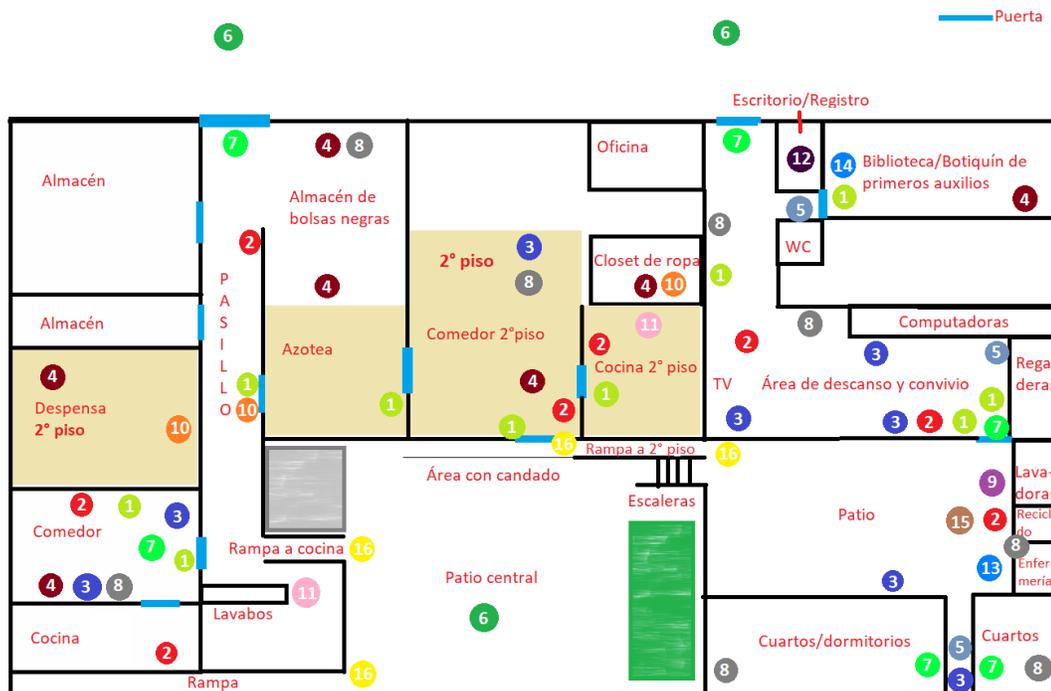


Imagen 7: Croquis de la casa del migrante (Osorio, 2020)

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Indicativas de circulación INDICATIVO DE RUTA ADOSADO A LA PARED

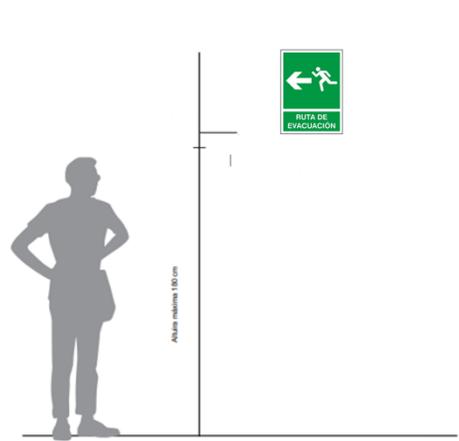
Propósito:
Dirección de una ruta de evacuación
en el sentido requerido.

Numeración: 1

Descripción: Letrero de evacuación. Adosado.

Especificaciones: Rectángulo, flecha indicando el sentido requerido de la ruta de evacuación en color verde con señalética y tipografía en blanco.

Medidas: 31.6 x15.8cm.



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señal Informativa de emergencias INDICATIVO DE EXTINTOR ADOSADO A LA PARED

Propósito:
Ubicación de un extintor

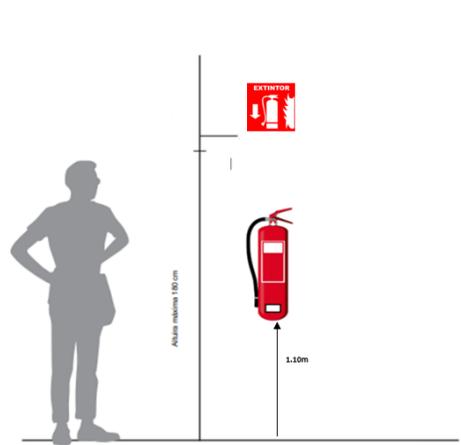
Numeración: 2

Descripción: Letrero ubicación de extintor. Adosado.

Especificaciones: Cuadrado o rectángulo, siluetas de un extintor y una flama contigua con una flecha direccional indicando la ubicación del equipo. Rojo con señalización y tipografía en color blanco.

Medidas: 18.2X9.1cm

Extintor: Se coloca hasta 1.10m de altura cuando el peso no supere los 18kg. Nunca a menos de 20cm del suelo a la base del extintor.



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Informativas de emergencia INFORMACIÓN DE EMERGENCIA ADOSADO A LA PARED

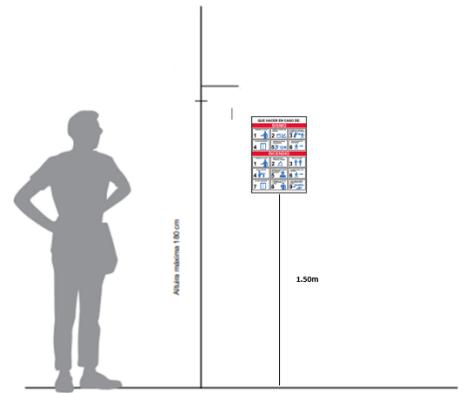
Propósito:
Afiches en pared que contienen información sobre un sismo o incendio.

Numeración: 3

Descripción: Documento que define la secuencia de actuaciones a desarrollar de las emergencias que puedan producirse. Adosado.

Especificaciones: Indica claramente los pasos a seguir en caso de ocurrir un sismo o un incendio. Cuenta con tipografía legible y colores llamativos, con instrucciones explícitas y fáciles de entender.

Medidas: 21.6 X 30.5CM



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de detectores de humo



Detectores de humo para incendios DETECTOR DE HUMO ADOSADO AL TECHO

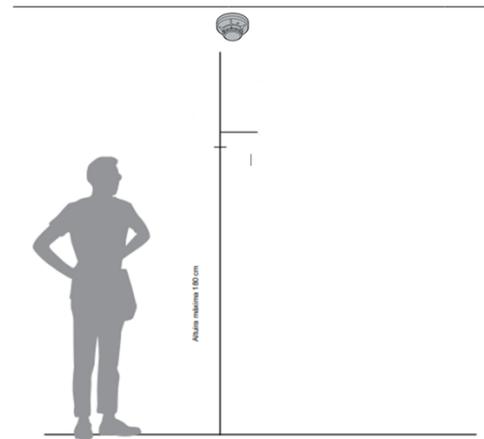
Propósito:
Sensores que reconocen el humo y activan tanto las alarmas como una luz que avisará.

Numeración: 4

Descripción: Un detector de humo es una forma de seguro de vida de bajo coste, ya que reacciona al humo peligroso y envía una señal de alarma.

Especificaciones: Cada detector de humo debe cubrir un área de detección máxima de 60 m².

Ubicación: Los detectores de humo deben colocarse en el lugar más alto de la habitación, y preferentemente, en el medio, no deben colocarse cerca de aberturas para ventilación y a una distancia mínima de 50 cm de otros objetos



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Informativa de Baños INFORMATIVO DE BAÑOS ADOSADO A LA PARED

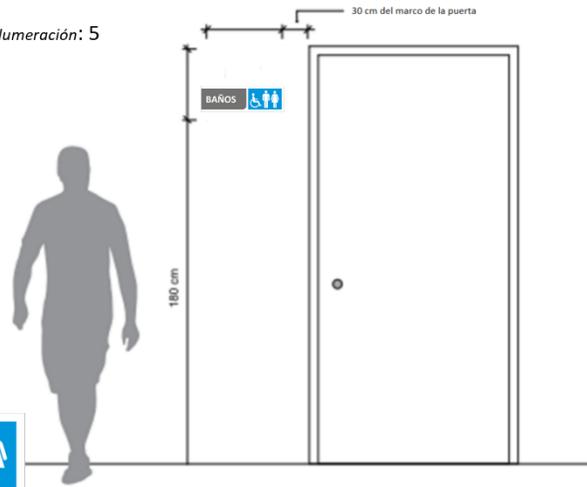
Propósito:
Indica dónde se encuentran los baños

Numeración: 5

Descripción: Identificativo de baño principal. Adosado.

Especificaciones: En la pared adyacente a la puerta del baño, izquierda o derecha según disponibilidad.
Rectángulo con color azul e iconos en color blanco.
Opcional.

Medidas: 23 x 7.5 cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Indicativas de Circulación INDICATIVO DE REUNIÓN ADOSADO A LA PARED

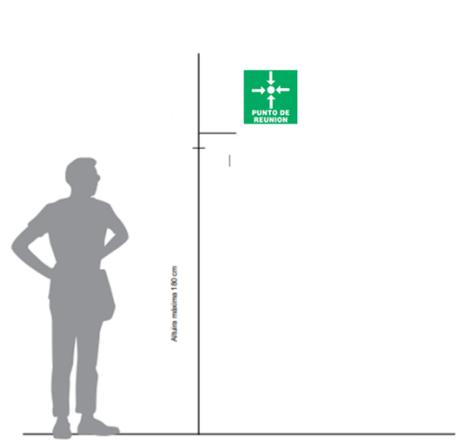
Propósito:
Indicativo del punto de reunión en emergencia.

Numeración: 6

Descripción: Señal de punto de reunión. Adosado.

Especificaciones: Cuadrado o rectángulo, fondo verde y contraste blanco. Cuatro flechas dirigidas hacia un punto. Puede contener tipografía

Medidas: 36.6X36.6cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Indicativas de circulación
INDICATIVO DE SALIDA ADOSADO A LA PARED

Propósito:
Ubicación de una Salida de emergencia

Numeración: 7

Descripción: Señal de salida de emergencia.
Adosado.

Especificaciones: Fondo color verde con contraste blanco y tipografía blanca. Silueta humana avanzando hacia una salida indicada por una flecha direccional.

Medidas: 36.6X18.3cm



Altura máxima 180 cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Indicativas de Prohibición de Fumar
INDICATIVO DE PROHIBICIÓN ADOSADO A LA PARED

Propósito:
Prohibición de fumar.

Numeración: 8

Descripción: Prohibido fumar señalización.
Adosado.

Especificaciones: Círculo Rojo con contraste de fondo blanco e íconos en color negro. Silueta de un cigarro encendido. Puede contener tipografía.

Medidas: Diámetro de 25.2cm



Altura máxima 180 cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Indicativas de Información INDICATIVO DE INFORMACIÓN ADOSADO A LA PARED

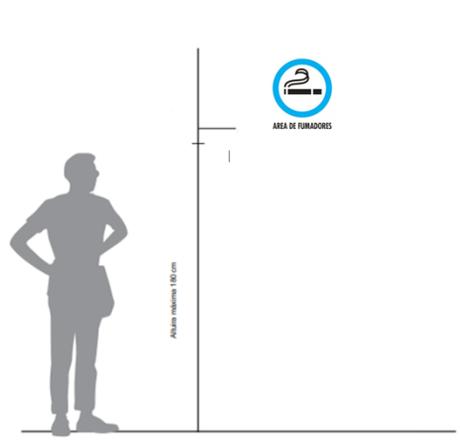
Propósito:
Permite la acción de fumar en el área

Numeración: 9

Descripción: área designada para fumadores.
Adosado.

Especificaciones: Círculo azul o rojo sin franja diagonal con un ícono en negro de un cigarro encendido. Puede contener tipografía.

Medidas: Diámetro de 25.2 cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Indicativas de Prohibición INDICATIVO DE RESTRICCIÓN ADOSADO A LA PARED

Propósito:
Restringe la entrada a una ubicación

Numeración: 10

Descripción: Prohibida la entrada a personas no autorizadas. Adosado.

Especificaciones: Puede ser rectangular o circular mientras muestre una silueta humana avanzando en color negro con un círculo rojo y una franja diagonal. Fondo blanco con tipografía opcional.

Medidas: 36.6X18.3cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



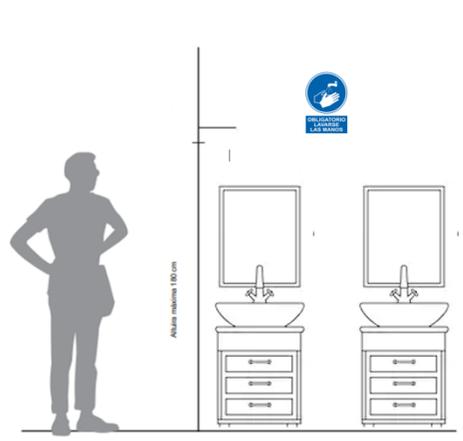
Señales Indicativas de Obligación
INDICATIVO DE OBLIGACIÓN ADOSADO A LA PARED

Propósito: *Numeración: 11*
Indica la obligación de lavarse las manos

Descripción: Señal de obligación de lavado de manos. Adosado.

Especificaciones: Círculo con fondo azul sin franja diagonal con un ícono de manos lavándose. Puede contener tipografía.

Medidas: Diámetro de 25.2 cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



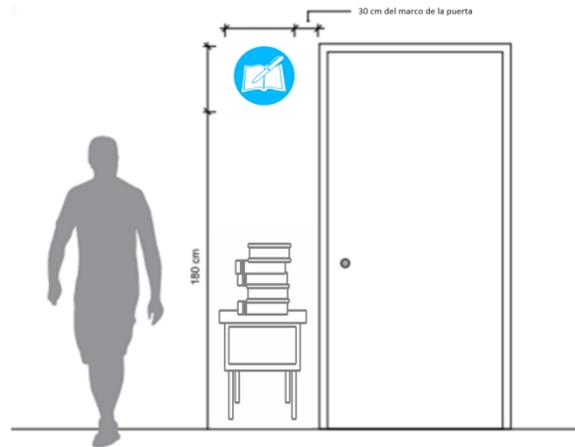
Señales Indicativas de Obligación
INDICATIVO DE OBLIGACIÓN ADOSADO A LA PARED

Propósito: *Numeración: 12*
Indica la obligación de un registro antes de ingresar para acceso

Descripción: Señal de obligación de registrarse. Adosado.

Especificaciones: Círculo con fondo azul sin franja diagonal con un ícono de un cuaderno y una pluma. Puede contener tipografía.

Medidas: Diámetro de 25.2 cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Informativas de salud INDICATIVO DE CONSULTORIO MÉDICO ADOSADO A LA PARED

Propósito:
Indica en el ambiente,
dónde se Brinda servicio medico.

Numeración: 13

Descripción: Señal de consultorio médico. Adosado.

Especificaciones: Rectángulo de fondo verde con contraste blanco, tipografía opcional con silueta de un prestador de servicio médico y una cruz vertical.

Medidas: 36.6X18.3cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Informativas de botiquín INDICATIVO DE BOTIQUÍN ADOSADO A LA PARED

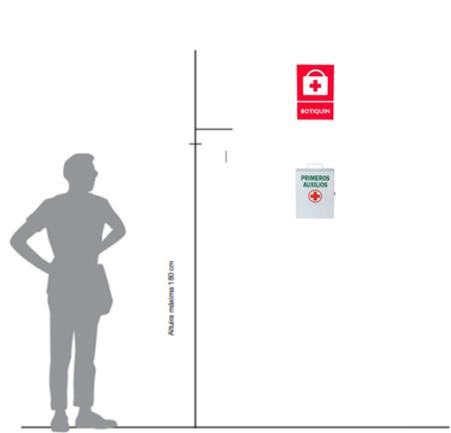
Propósito:
Indicar el área en el que se encuentra
un botiquín de auxilios para emergencias.

Numeración: 14

Descripción: Señal de botiquín para emergencias.
Adosado.

Especificaciones: Rectángulo de fondo rojo con el ícono en contraste blanco de un botiquín con una cruz roja vertical. La tipografía es opcional.

Medidas: 36.6X18.3cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Indicativas de Información INDICATIVO DE RECICLADO ADOSADO A LA PARED

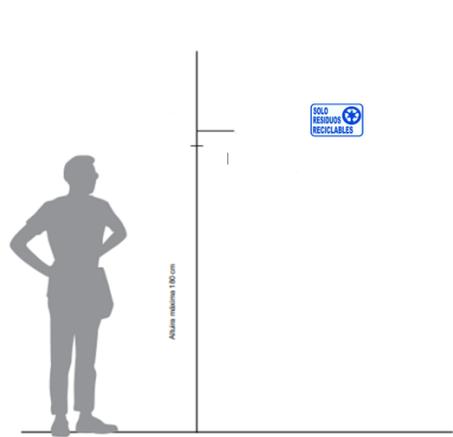
Propósito:
Identificar el área designada para
residuos dedicados al reciclaje.

Numeración: 15

Descripción: Señalización de área de Reciclado.
Adosado.

Especificaciones: Rectángulo o círculo de color azul
con el símbolo de reciclaje en contraste blanco, la
tipografía es opcional.

Medidas: 36.6X18.3cm



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Especificaciones Técnicas de las Señales



Señales Indicativas de Precaución INDICATIVO DE RAMPA ADOSADO A LA PARED

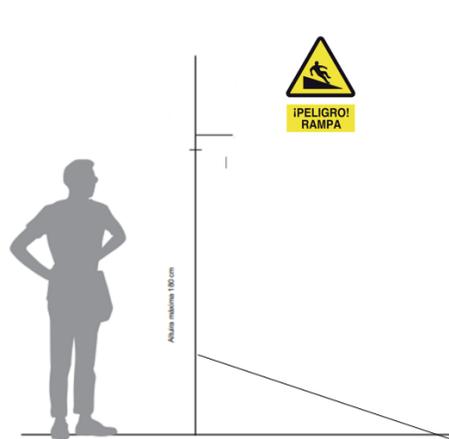
Propósito:
Anunciar el posible riesgo de caída por una rampa

Numeración: 16

Descripción: Señalización de precaución debido a
rampa. Adosado.

Especificaciones: Fondo amarillo con triángulo en
color negro con un silueta humana resbalando por
una rampa en color negro, tipografía es opcional.

Medidas: Cada lado de aproximadamente 17 cm.



Creación propia de: Yukari Gabriela Casanova Tenorio, 2020

Anexos (fotografías de referencia)



Imagen 8: Puerta de la casa del migrante (Zúñiga, 2020)



Imagen 9: Comedor comunitario (Zúñiga, 2020)



Imagen 10: Entrada a cocina para migrantes (Zúñiga, 2020)



Imagen 11: Cocina del comedor (Zúñiga, 2020)

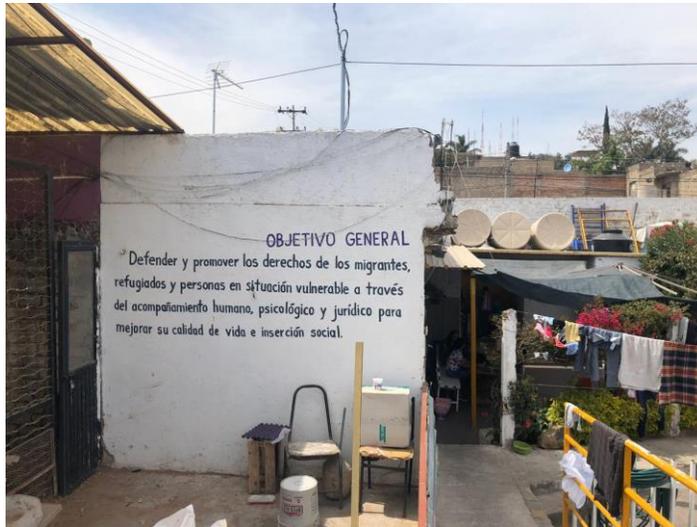


Imagen 12: Patio de lavado (Zúñiga, 2020)



Imagen 13: Tendedero (Zúñiga, 2020)



Imagen 14: Área de fumar (Zúñiga, 2020)



Imagen 15: Armario de escobas (Zúñiga, 2020)



Imagen 16: Pasillo habitaciones (Zúñiga, 2020)



Imagen 17: Área de reciclaje (Zúñiga, 2020)



Imagen 18: Lavadoras (Zúñiga, 2020)

Área común/televisión

Puerta

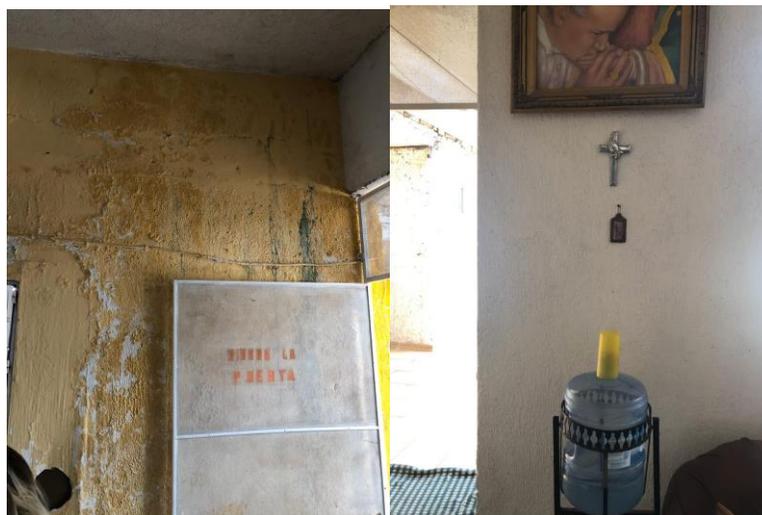


Imagen 19: Puerta para área común (Zúñiga, 2020)



Imagen 20: Ropería closet (Zúñiga, 2020)



Imagen 21: Entrada biblioteca y botiquín (Zúñiga, 2020)



Imagen 22: Entrada principal a la casa del migrante (Zúñiga, 2020)



Imagen 23: Registro obligatorio entrada principal (Zúñiga, 2020)



Imagen 24: Salida principal (Zúñiga, 2020)



Imagen 25: Rampa en patio principal (Zúñiga, 2020)



Imagen 26: Rampa hacia comedor planta baja (Zúñiga, 2020)



Imagen 27: lavamanos comedor planta baja (Zúñiga, 2020)



Imagen 28: Entrada a comedor planta baja (Zúñiga, 2020)



Imagen 29: Techo comedor planta baja (Zúñiga, 2020)



Imagen 30: Pasillo almacén de donaciones (Zúñiga, 2020)



Imagen 31: Escaleras almacén de donaciones (Zúñiga, 2020)

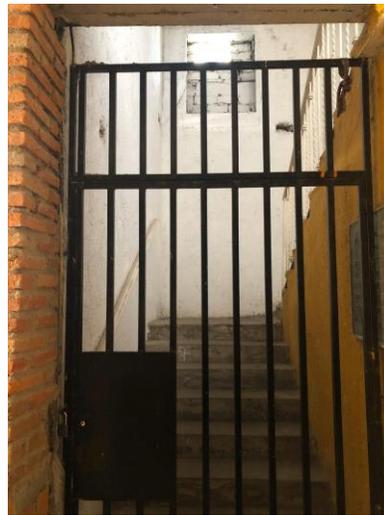


Imagen 32: Escaleras y entrada a almacén de alimentos (Zúñiga, 2020)

Referencias:

1. ISO 3864, "Safety colours and Safety signs", 1984.
2. ISO 6309, "Fire protection - Safety Signs", 1987.

3. ISO/7010, "Graphical symbols- Safety colours and safety signs Safety signs used in workplaces and public areas", 2003.
4. Secretaría de Gobernación, NOM-003-SEGOB/2011, Señales y avisos para protección civil.- Colores, formas y símbolos a utilizar, México 2011.

ANEXO 5- Ficha Técnica

Comprador	Contacto	Medio de contacto
El tianguis de Polanco Gdl	Admn. grupo de Facebook “El tianguis de Polanco GDL”	Facebook Grupo: “El tianguis de Polanco GDL”
Textiles of the future	Tienda	Teléfono tienda 33 3826 2990
Tianguis El Baratillo	Claudia Batia	Telefono 3319176095

4.0 Referencias

Salazar, B. (2019). *Metodología de las 5s*. Recuperado de Ingeniería Industrial: <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/gestion-y-control-de-calidad/metodologia-de-las-5s/>

La Comisión Federal de Comercio. (2015). *Preguntas frecuentes sobre las donaciones de caridad en especie*. Recuperado de La Comisión Federal de Comercio: <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0528-preguntas-frecuentes-sobre-las-donaciones-de-caridad-en-especie>

Enciclopedia Jurídica. (2020). *Donación*. Recuperado de Enciclopedia Jurídica: <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/donaci%C3%B3n/donaci%C3%B3n.htm>

3. Reflexión crítica y ética de la experiencia

El R-PAP tiene también como propósito documentar la reflexión sobre los aprendizajes en sus múltiples dimensiones, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto para compartir una comprensión crítica y amplia de las problemáticas en las que se intervino.

El equipo trabajó mucho en esta experiencia de proyecto profesional, tuvimos la oportunidad de resolver una problemática en nuestra sociedad a pesar de otra problemática que se presentó sin saberlo: pandemia mundial Covid-19. A pesar de este problema que se presentó a la mitad del semestre logramos tener la experiencia de asistir a La Casa del Migrante, escuchar y conocer sus necesidades, de esta manera trabajamos para poder entregarles un producto final que cubra las necesidades.

Se logró hacer la continuación de la implementación del protocolo 5s en el área de recepción de donaciones, esta parte es indispensable para la administración y limpieza de las instalaciones. Como se menciona en el reporte anteriormente, la limpieza es indispensable para la salud de las personas, debido a que se encuentran en bajas condiciones de salubridad, este lugar que va a ser su hogar por unos días debe de estar limpio para que no se propaguen enfermedades o plagas entre todas las personas que ingresan a la casa. Dentro de este manual se muestra la manera correcta de recepción, se llevó a cabo una plática con otros refugios que aceptar donaciones para conocer su proceso pero nos dimos cuenta que estos procesos no cumplen con las necesidades de los migrantes.

En otra mano, nos encontramos con la problemática de falta de señalética y protección en caso de emergencia, esta parte del proyecto decidimos comenzar ya que el personal de la casa nos solicitó como un favor que les ayudáramos con esta parte ya que Protección Civil estaba haciendo revisiones continuas al lugar, el ITESO nos ha dado las herramientas necesarias para resolver este problema y no tuvimos problema en aceptar el reto.

3.1 Sensibilización ante las realidades

Diego Zúñiga de la Torre

La realización de este proyecto fue un reto en la parte profesional, tuvimos que continuar con la implementación de las 5s y además el realizar un manual de protección civil para cumplir con las medidas establecidas por las autoridades. A lo largo del semestre tuvimos que hacer uso de herramientas vistas durante la carrera para identificar la raíz del problema y poder plantear soluciones viables.

Al participar en este proyecto he logrado comprender que es el ser un empresario con espíritu social y enfocado hacia el servicio. Creo que el poder generar espacios en los que se puede intervenir son necesarios para la construcción de sociedades más justas.

También pude identificar que es necesario contemplar todas las amenazas posibles que pueden existir en cualquier negocio y proyecto a realizar, en este caso fue el COVID-19 el factor principal que modificó drásticamente nuestra forma de trabajar y tuvimos que adaptarnos a ello buscando medidas para actuar rápidamente, logramos realizar el manual de protección civil con ayuda de los conocimientos vistos en clase y fue algo complicado ya que no pudimos acudir a la casa del migrante, lo realizamos solo con la información que habíamos recopilado hasta antes de entrar en fases de precaución respecto a la pandemia.

Paola Osorio Borrego

En un principio, personalmente creí que este proyecto tenía contacto directo con los migrantes, la primera vez que asistimos a la introducción de este PAP me di cuenta que el proyecto ayudaba indirectamente a los migrantes, pero era de gran importancia para la administración y apoyo de los encargados de La Casa del migrante. El equipo de este proyecto se involucró al 100% para resolver la problemática que se tenía: administración de donaciones e implementación de protocolo en caso de emergencia. Al momento de encontrar la nueva problemática (Protección Civil), se despertó la posibilidad en mí de aplicar mis conocimientos que he adquirido en la carrera para ayudar a un lugar a que tenga las mejores condiciones y las personas que asistan se sientan seguros estando ahí, ya que la mayoría de los migrantes han sufrido algún tipo de abuso antes de su llegada y nosotros podemos hacerlos sentir cómodos. Posterior a la primera visita, sentí que podíamos hacer algo por los migrantes y las personas que los están ayudando, debido a que no siempre cuentan con suficiente personal de apoyo para poder atender a la gran cantidad de migrantes que reciben diariamente, mi experiencia ayudando a la comunidad me hizo razonar sobre la posibilidad de

apoyar a esta asociación, aparte de lo planteado para el reporte PAP, en mi familia reunimos ropa que en realidad les puede servir y pensamos en distintas maneras para reusar las donaciones que ellos reciben pero que no tienen la funcionalidad que ellos necesitan. Creo que el ITESO siempre nos ha inculcado la ayuda a la comunidad y este proyecto pone en práctica sus creencias, sin darnos cuenta estamos ayudando a personas de nuestra comunidad y fuera de ella, en este caso a migrantes de Sudamérica.

A lo largo de nuestra vida estudiantil, hemos visto una realidad de los migrantes un poco lejana a pesar de que nuestra ciudad (Guadalajara) es un punto estratégico para los migrantes, ya que no existe tanta inseguridad y se puede denominar como la mitad del recorrido por todo México, el Iteso nos acerca a esta realidad para poder aplicar nuestra labor profesional a la comunidad. Durante las visitas que llevamos a cabo la casa, se podía notar que todas las personas estaban agradecidas con cualquier tipo de ayuda, también es sorprendente cómo la comunidad del Cerro del 4 ayuda con comida, vendimia, ropa, etc. a esta asociación, también se brinda apoyo legal al que lo desee, este acercamiento me hizo pensar que no solamente dando dinero, como lo vemos cualquier día, podemos ayudar, si no, con distintas acciones y labores que hemos aprendido y con ayuda de nuestros compañeros podemos tener grandes resultados. Los últimos días, debido a la contingencia del Covid-19, no tuvimos la oportunidad de asistir en más ocasiones a la Casa del Migrante, pero creo que esta experiencia nos deja con las ganas de ir a ayudar en un futuro no muy lejano, las instalaciones siempre tienen sus puertas abiertas a cualquiera que desee ayudar en nuestra sociedad.

Verónica de la Paz Canel

A través de este proyecto puede fundamentar lo que es ser un profesionista con espíritu de servicio. Considero que el poder abordar este proyecto desde la sencillez y la esencia del ser humano me permitió fundamentar el enfoque ético que quiero tomar de mi vida como profesionista. Considero que en este proyecto pude abordar la importancia que son las ONG's en nuestro país y su función ética para la resolución de problemáticas y conflictos en la comunidad. El poder establecer una labor en la que el mayor beneficiario fuera el albergue y por consiguiente los migrantes, me ayudó a comprender la importancia de establecer a las personas principalmente antes que cualquier beneficio económico. Este PAP me ayudó crecer como persona en el ámbito profesional y personal, a salir de mi área de confort y poner en práctica todos mis conocimientos y experiencia, y esto me brindó una confianza en mí misma como profesionista. Así mismo, me dio un mayor conocimiento sobre el funcionamiento del albergue y esto abonó a lo que ya

sabía antes, por lo que ahora cuento con más información y experiencia sobre la migración y los albergues. Finalmente, este PAP reforzó mi deseo de especializarme y dedicarme al fenómeno de la migración y refugiado. Creo que mi misión en esta vida es poner mis habilidades y conocimientos al servicio de los demás y como relacionista internacional brindar mis servicios y conocimientos para el bien de los demás. “El que no vive para servir, no sirve para vivir”,

Yukari Gabriela Casanova Tenorio

Gracias a este proyecto pude desarrollar habilidades que considero esenciales en mi vida profesional, que es buscar el bien común dentro de una organización, si bien no fue brindar mejores condiciones laborales, se pudo brindar la oportunidad de mejorar el espacio en términos de seguridad e higiene bajo los que conviven todo el personal de la casa del migrante, así como sus refugiados. El equipo con el que trabajé fue muy involucrado en todo el proceso de investigación y la realización del proyecto, asimismo, para adaptarse a los cambios requeridos debido al COVID 19, logramos hacer un proyecto que, si bien no pudo ayudar mucho a vaciar el almacén de donaciones, se aspiró para poder realizar filtros más eficientes y establecer medidas de seguridad en la casa. Todo esto me ayuda a crecer profesionalmente bajo la premisa de que siempre se debe de buscar ser socialmente responsable y que reforzar lo que el ITESO me ha enseñado a lo largo de estos cuatro años de carrera, el ser profesionistas que el mundo necesita. Es necesario laborar y así como se pretende brindar utilidades a una empresa también, es importante el ver por sus integrantes y mejorar los ambientes bajo los que yo como profesionista de recursos humanos tengo impacto para cambiar y mejorar pues es mi responsabilidad bajo el privilegio que me fue otorgado de estudiar en una universidad que abre tantas puertas.

Leslie Landa Hernández

Ser parte de este proyecto fue muy gratificante para mí, ya que el principal objetivo de la organización es el bienestar e integridad de la sociedad. Saber que el trabajo y dedicación del equipo es destinado a una causa positiva, me motiva a involucrarme más y a dar lo mejor de mí.

Las visitas a la Casa del Migrante El Refugio fueron muy enriquecedoras, ya que pude comprender mejor la situación actual de la organización. La apertura, honestidad y apoyo que recibimos de la Casa no sólo fue bastante útil para detectar áreas de oportunidad, sino también me permitió descubrir y comprender la

situación de la migración Centroamericana en México como país de tránsito hacia los Estado Unidos de América.

Personalmente, he trabajado en distintos proyectos sociales como voluntaria, pero en otras ocasiones me he enfocado más al trato directo con las personas que reciben el apoyo de las organizaciones, fue muy interesante y enriquecedor trabajar desde el ámbito administrativo y organizacional de una sociedad civil. Comprender que es tan importante la convivencia con los migrantes y su atención médica cómo la administración de donaciones y cumplimiento de normativas.

Este proyecto me permitió complementar mis conocimientos universitarios con un enfoque ético y social, recalcando la importancia del compromiso con la sociedad y la responsabilidad que tengo como profesionista de colaborar en proyectos que aporten a la humanidad y que en muchas ocasiones no tienen los recursos para solicitar ayuda y consultoría de otros individuos.

Samantha Sofía Rodríguez Gastelum

La situación de los migrantes suele ser una situación a la que muchos se sensibilizan, pero no empatizan realmente por no entender o haber vivido la situación en carne propia. A pesar de no haber vivido nada remotamente parecido a lo que viven los migrantes he logrado empatizar con ellos por el hecho de convivir y haber escuchado sus historias. Cuando proponemos algo de manera teórica entre el equipo de proyecto no podemos pensar de manera utópica esperando que se va a hacer como debería de ser, el plantearlo en la situación de la casa del migrante es pensar en diversos factores como por ejemplo: No tienen personal administrativo fijo, las personas al momento de donar no donan lo que se necesita en la casa; donan lo que el “donador” ya no necesita, la documentación en cualquier aspecto es casi nula al igual que el dinero con el que cuentan, entre otras cosas.

Todos estos factores son cosas que no suelen considerarse en una herramienta estratégica idealmente y como equipo debemos tomar en cuanto para ver qué posibilidades hay de que algo suceda o no. Por otro lado, también tenemos que ver el otro lado de la moneda, la parte de administración, organización y clasificación de objetos no es la prioridad #1 ya que la realidad de las personas que se están hospedando en la casa del migrante tienen como prioridad seguridad

Noemie Roussel

Para mí fue muy intenso formar parte de este equipo y descubrir la Casa del Migrante. Me conmovió ver que había gente de todas las edades, y fue muy doloroso ver a gente que era relativamente vieja o parecía débil. No sabía que México es un país de tránsito para la gente que busca el Sueño Americano y enfrentar esta realidad era muy fuerte. Me conmovió ver que muchas personas huyen de sus países porque no tienen otra opción y están en peligro en su propio país, lo cual es muy triste. A pesar de que no tienen muchas distracciones, todos tratan de vivir en armonía, los niños juegan juntos. Fue muy interesante para mí saber que los estaba ayudando. Esta experiencia despertó en mí el hecho de que a veces podemos estar insatisfechos con ciertas cosas de la vida, porque nunca hemos enfrentado la realidad que viven algunas personas que es mucho peor que la nuestra. Toda persona tiene derecho a la felicidad, la comodidad y la seguridad, pero no todo el mundo tiene la suerte de tener acceso a ella, esto es lo que descubrí cuando entré en contacto con estas personas. Tuve mucha compasión por ellos y espero que pasen a días mejores. Desarrollar la implementación de las 5s y elaborar el manual de protección civil para ayudar a mejorar sus condiciones ha estado muy interesante.

Para mí, estoy en el "lado bueno" del azar, porque no decidimos dónde nacemos, la estabilidad de nuestro país, las crisis que pueden surgir... Ahora sé que tengo la oportunidad de ayudar a los que no tuvieron tanta suerte por casualidad.

3.2 Aprendizajes logrados

Diego Zúñiga de la Torre

Debido al COVID-19 fue muy duro trabajar en la realización de este proyecto ya que en su mayor parte requería que tuviéramos presencia en el albergue casa del migrante y realizarlo de manera online sin poder acudir al albergue fue algo retador que no esperábamos, pero que creo que desempeñamos de muy buena manera y nos hizo desviar nuestra ruta de trabajo, pero se cumplió.

En la parte social la cual considero que fue la que hizo que eligiera este PAP como mi primera opción primero que nada por ayudar a la sociedad y por ayudar a los migrantes que son personas bastante vulnerables y con riesgos altísimos durante todo su trayecto de migración, están expuestos a un sinnúmero de situaciones que ponen en riesgo su integridad y su vida por lo que realizar un proyecto que ayude a personas

que están tan expuestas al peligro es algo que me llamó mucho la atención y agradezco el haber tenido la oportunidad de realizarlo.

Fue bastante enriquecedor este proyecto en la parte de ayudar a este sector de la población que es muy vulnerable y que la sociedad tiene olvidados e incluso le temen a este sector. Conviviendo tan cerca de los migrantes y viendo por lo que han pasado y que su único sueño y objetivo es llegar a EUA para poder generar dinero y mejorar su calidad de vida es algo que me sensibilizó bastante y me hizo valorar cada aspecto de mi vida ya que considero que somos afortunados de estar donde estamos.

Paola Osorio Borrego

En el ámbito social, tuve la oportunidad de desarrollar distintas habilidades como el trabajo en equipo y comunicación. La comunicación en este proyecto fue indispensable ya que debido a los distintos horarios que tenemos cada quien, para llevar a cabo las tareas, tuvimos que hacer varias reuniones por medio de video llamada y de esta manera ir avanzando con el proyecto. Otro aprendizaje principal fue el saber relacionar mi carrera profesional con el trabajo social a la comunidad, en otros proyectos a lo largo de mi carrera pude desarrollar algo similar pero personalmente siento que este proyecto desarrolla el trabajo social al 100%, varias soluciones a los problemas de la asociación civil se dieron gracias a metodologías que se llevan a cabo en grandes industrias, como las 5s. En el ámbito profesional, logramos aplicar seguridad “industrial” en las instalaciones de La Casa del Migrante, esto es muy similar a lo que se requiere por ley para que cualquier industria o empresa pueda funcionar, en este caso se requiere una implementación algo más simple pero esencial para la seguridad de los migrantes y las personas encargadas del lugar. Por otro lado, creo que tuvimos una problemática mundial que nos afectó a todos el cual fue la contingencia del Covid-19, esta pandemia transformó completamente la manera de trabajar de todos; profesores, estudiantes y administradores de la casa. Tuvimos que aprender a trabajar a distancia y encontrar una nueva solución a nuestros problemas sin tener contacto físico con los migrantes, después de varias reuniones virtuales en equipo logramos desarrollar una nueva habilidad de trabajo y apoyo por medio de manuales visuales para la implementación de nuestras soluciones: recepción de donaciones y señalética.

Verónica de la Paz Canel

Durante el proceso del presente PAP se tuvo que hacer uso de herramientas vistas durante la carrera para identificar la raíz del problema y poder plantear soluciones viables, por lo que tuve que hacer uso de las habilidades desarrolladas durante la carrera para poder ver un problema desde varios ángulos, priorizar los problemas e identificar cual es el de mayor urgencia. Pude aprender que un problema se debe resolver desde la raíz y es necesario hacer un análisis sobre el problema para identificar dónde empezar, también aprendí a adecuar los entregables a las necesidades del albergue como fue con el protocolo 5s que se modificó y moldeó hacia las necesidades de la Casa del Migrante y finalmente a adecuar y enfrentarme a los obstáculos que se nos presentan como fue la contingencia del Covid-19 el cual cambió todos nuestros planes y objetivos, pero como equipo encontramos la manera de seguir trabajando y entregar algo que beneficie al albergue. Así mismo haber trabajado en este proyecto me ayudó a poner en práctica todo el conocimiento y experiencia con el que cuento por haber pertenecido a FM4, esto me ayudó a brindar un mayor apoyo a la Casa del Migrante sobre el funcionamiento de un albergue, específicamente en el área de donaciones. Creo que al participar en este proyecto con la casa del migrante pude aportar con la forma en la que se toman decisiones para el mejor aprovechamiento de las donaciones. El poder establecer un control en las donaciones podrá generar un impacto en la forma que son beneficiados los migrantes al pasar por la ciudad. Creo que una forma de poder generar cambios en la sociedad es actuando de manera proactiva en ella. Desde este proyecto contribuí con la constante necesidad que deberíamos de tener todos los ciudadanos de involucrarse en proyectos y estrategias del sector público y privado. El poder participar en proyectos que puedan beneficiar a las comunidades más vulnerables y fungir como capacitadores de estos proyectos es vital para la construcción de comunidades en más justas. Así mismo, durante el transcurso de este PAP pude adentrarme en una comunidad con la que ya había frecuentado durante mi tiempo de voluntaria en FM4, sin embargo, esta vez mi papel no fue como voluntaria y al servicio de los migrantes, sino como profesionalista al servicio de la organización. Este proyecto me dio el espacio de ejercer como profesionalista y aplicar todos mis conocimientos adquiridos. A partir del trabajo en equipo con diferentes carreras me dio la posibilidad de entender, analizar y encontrar la solución a un problema no solo desde el aspecto de Relaciones Internacionales sino de diferentes ángulos. Este proyecto benefició al albergue y en consecuencia a los migrantes, ya que la limpieza del espacio va a brindar la posibilidad de un mayor aprovechamiento de espacios, para así poder acondicionarlos para tener una mayor recepción de migrantes. Así mismo en el aspecto del protocolo y los manuales de protección civil, estos ayudan al albergue a tener un mayor orden sobre las donaciones, una mayor limpieza y en cuanto a protección civil una mayor

seguridad de que tienen todo lo necesario para seguir funcionando como albergue y brindar ayuda a quienes lo necesitan.

Yukari Gabriela Casanova Tenorio

Gracias a este PAP logré aprender a adaptarme a cambios repentinos y a hacer uso de herramientas colaborativas para facilitar la comunicación del equipo. Se utilizaron metodologías de gran utilidad para identificar raíces y soluciones viables conforme a las posibilidades que se presentaban. Específicamente en este proyecto logré aplicar muchas herramientas de mi carrera fuera de un ámbito de recursos humanos, es decir, el poder participar en estos proyectos, logra que se amplíe la visión de que no solo es creares planes de compensación y documentar perfiles de puesto, sino que el trabajo colaborativo de distintas áreas profesionales nos ayuda a generar cambios con un impacto en la sociedad.

También se puede apreciar la importancia de no solo llevar a cabo la documentación, si no ponerla en práctica, como se pudo apreciar en este proyecto, el no aplicar desde el principio la instrucción brindada por el equipo del semestre pasado sobre la recepción de donaciones, nos muestra cómo esto brinda un re-trabajo para futuros proyectos, lo cual representa esfuerzo, dinero, tiempo y recursos en tareas que pudieron haber sido evitadas desde la primera implementación del protocolo de 5S. me queda claro que también este tipo de proyectos requieren del esfuerzo de ambas partes, el negocio y nosotros. Lo encuentro muy enriquecedor y me dio un espacio para practicar mis habilidades suaves como las técnicas.

Leslie Landa Hernández

En este proyecto desarrollé y puse en práctica distintas competencias disciplinares, sociales y universitarias. Fue muy enriquecedor colaborar con compañeros de distintos ámbitos porque aprendí nuevas metodologías y capacidades con ellos, también de nuestro profesor Ricardo Ruiz y de los colaboradores en la Casa del Migrante El Refugio.

Uno de los principales descubrimientos fue la realización de cómo existen algunas herramientas que pueden ser bastante útiles para resolver alguna situación, pero no sólo es importante la metodología o el *know-how*, sino también la capacitación del personal a cargo de ellas y la adaptación a las necesidades y recursos del usuario final. Esto fue muy claro en la aplicación de la metodología de las 5S en la bodega de las donaciones.

Esta metodología se enfoca en la organización de un inventario para optimizar operaciones y asegurar un orden. Un semestre anterior al que trabajo en este proyecto, unos compañeros implementaron dicha metodología en la Casa El Refugio. Este semestre comprobamos que el gran trabajo y dedicación que se había destinado a esta solución había sido prácticamente en vano, ya que no se habían seguido las indicaciones de la metodología y, al parecer, volvería a pasar lo mismo si nosotros la volvíamos a implementar. Es importante detectar no únicamente los problemas sino también proponer soluciones adecuadas e identificar cuál es la causal realmente a este problema, en este caso, es la falta de recursos para atender la situación. El número de colaboradores es muy reducido en comparación con todo el trabajo que se debe realizar, por lo que muchas actividades que no parecen de urgente atención son descuidadas, lo que puede llevar a problemas mayores de salubridad y pone en riesgo la salud de los visitantes y colaboradores.

La contingencia causada por el COVID-19 también fue una gran lección, ya que confirma que hay circunstancias que no están del todo bajo nuestro control y poder y que la habilidad de adaptación se vuelve fundamental para cumplir los objetivos. A pesar de que ya se había realizado trabajo previo a la contingencia y la planeación de las actividades y objetivos no podían ser seguidas como se había establecido, debimos rediseñar nuestro plan de trabajo y adaptarnos a las circunstancias actuales.

Estos dos problemas fueron muy enriquecedores para mí ya que desarrollé habilidades de resolución de problemas y adaptación a las circunstancias. Me di cuenta que la implementación de un plan es más complicada en situaciones *reales*, a comparación de los conceptos que he aprendido en la universidad en los que se ignoran factores que no podemos controlar.

Samantha Sofía Rodríguez Gastelum

Este proyecto me ha ayudado a “aterrizar” muchísimos conceptos, estrategias, herramientas que se me han enseñado a lo largo de la carrera desde un enfoque diferente al que se nos plantea la utilización de estas. Muchas veces en la teoría que se nos enseña es enfocado a ganar dinero, mejorar el ambiente laboral, buscar nuevos retos con lucro, etc., con este proyecto te das cuenta que no es necesario una empresa con fines de lucro para poder implementarlas y el único objetivo no es el lucro. Con este proyecto también se puede apreciar el nivel de organización y administración para cualquier tipo de organización civil es indispensable, por más buena que sea la idea no es 100% seguro que va a tener éxito si no se realiza una buena administración detrás de ella.

La casa del migrante es una muy buena organización civil, pero tiene muchas áreas de mejora, entre ellas la organización y administración de recursos que tienen. El semestre pasado que se trabajó con la casa del migrante se buscaron formas para poder hacer ese proceso más eficiente y este semestre se buscó la implementación de este, indicando que la teoría no es lo único que se necesita para que algo funcione si no la práctica, la capacitación de algo y su implementación es igual o más importante que la parte teórica.

De manera personal esta experiencia fue todo un reto por la situación imprevista del Covid-19. La comunicación como equipo requirió más trabajo de lo normal, tuvimos que cambiar y adaptar una estrategia nueva al proyecto bajo reloj, también se requirió de mucha investigación para buscar alternativas y de un trabajo colaborativo que requirió muchísimo más esfuerzo de lo normal. Con esta contingencia me ayudó a desarrollar habilidades en situaciones “difíciles” como la resolución de problemas, flexibilidad y adaptabilidad a situaciones de cambio bajo un ambiente de estrés y adversidad.

Noémie Roussel

Esta experiencia me hizo comprender que es esencial integrar una dimensión ética en el trabajo de uno. Tanta gente está sufriendo, necesita apoyo, necesita ayuda, que tenemos las claves para hacer esto a nuestro nivel.

Durante este PAP, sé que dependía mucho de mi compañero Diego porque tuvo la amabilidad de integrarme en este proyecto, de explicarme más concretamente ciertas informaciones que podía pasar por alto porque el español no es mi lengua materna y en algunas conversaciones de grupo me podía perder, aprecié mucho la ayuda mutua de mi compañero y de todos los miembros del grupo, que me integraron todos con amabilidad, aunque nunca antes había hecho un PAP. También lamento que este tipo de tema no exista en las universidades de Francia porque es muy profesionalizado estar en un ambiente profesional para hacer acciones concretas con un objetivo social. Estando en la escuela de negocios, me hace sentir bien tener más sujetos sociales y encontré el proyecto muy interesante. Me distancié un poco del proyecto de grupo que puedo dirigir en Francia porque era un mundo nuevo para mí, pero traté de contribuir en la medida de lo posible al proyecto, siempre acompañado por Diego. Me he adaptado a un ambiente nuevo. Al ir físicamente a la Casa de Migrante, al intercambiar con los miembros del grupo sobre lo que teníamos que hacer, al proponer mis ideas sobre el lugar estratégico para colocar los extintores... Esta experiencia fue interrumpida por el Covid-19 y no pudimos tener la presencia deseada, pero aun así trabajamos para poder

avanzar en este hermoso proyecto. Hemos debido adaptar y planificar nuevas maneras de trabajar y eso era un reto.