

**(1994-
2024)**

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



Expte. FCA-FCV-1215376-24

ESPERANZA, 11 de noviembre de 2024

VISTO las presentes actuaciones por las cuales, la Sra. Coordinadora de Seguridad e Higiene de la Facultad de Ciencias Veterinarias, Dra. Andrea Laura RACCA y el Sr. Secretario de Coordinación Institucional de la FCA, Dr. Gustavo Gabriel RIVERO, elevan para su consideración el “Plan de autoprotección a nivel general FCA-FCV” y el “Protocolo de Emergencia Médica” (D. O. 1 a 3), que tienen por objetivo proteger la integridad física de las personas que se encuentren en las dependencias de la Facultad de Ciencias Agrarias y de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional del Litoral, en el momento de producirse una emergencia,

Que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Agrarias se ha expedido mediante resolución C.D. 399/24,

ATENTO a la sugerencia de la Comisión de Investigación, Extensión y Desarrollo Institucional, y

CONSIDERANDO lo dispuesto en sesión del día de la fecha,

EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS VETERINARIAS

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Adherir a la Res. C.D. n° 399/24 de la Facultad de Ciencias Agrarias, mediante la cual se aprueba el “Plan de autoprotección a nivel general FCA-FCV” y el “Protocolo de Emergencia Médica”, que como anexos I y II forman parte integrante de la presente.

ARTICULO 2º.- Inscribir, comunicar, notificar y archivar.

RESOLUCIÓN “C.D.” n° 900

aas

**(1994-
2024)**

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



ANEXO I - Resolución C.D. n° 900/24

“Plan de autoprotección a nivel general FCA- FCV”

Contenido documental

1. Consideraciones preliminares.
2. Organización de la Emergencia.
3. Protocolo de Emergencia de Incendio.
4. Protocolo de Emergencia por Amenaza de Bomba.
5. Protocolo de Emergencia por Fuga de Gas.
6. Protocolo de Emergencia Médica.
7. Protocolo General de Evacuación.

**(1994-
2024)**

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



Expte. FCA-FCV-1215376-24

1. Consideraciones preliminares.

1.1 Objetivos.

El presente Plan de Autoprotección a Nivel General (PANG), tiene por objetivo proteger la integridad física de las personas que se encuentren en las dependencias de la Facultad de Ciencias Agrarias y de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional del Litoral, en el momento de producirse una emergencia. Esto se logra mediante la correcta implementación de normas de seguridad dentro del trabajo cotidiano, previniendo cualquier accidente o incidente que pueda ocasionar una situación anormal o de emergencia.

El objetivo principal que se pretende alcanzar, es salvaguardar la integridad de las personas al momento de producirse una emergencia. Esto se logra mediante la existencia de instalaciones específicas de infraestructura, la capacitación del personal, el ejercicio del plan y su revisión periódica.

1.2 Alcance.

El presente Plan de Autoprotección a Nivel General (PANG), aplica a la totalidad de los establecimientos de la Facultad de Ciencias Agrarias y de la Facultad de Ciencias Veterinarias de la Universidad Nacional del Litoral, a toda persona que se encuentre dentro de los mismos.

1.3 Responsabilidades.

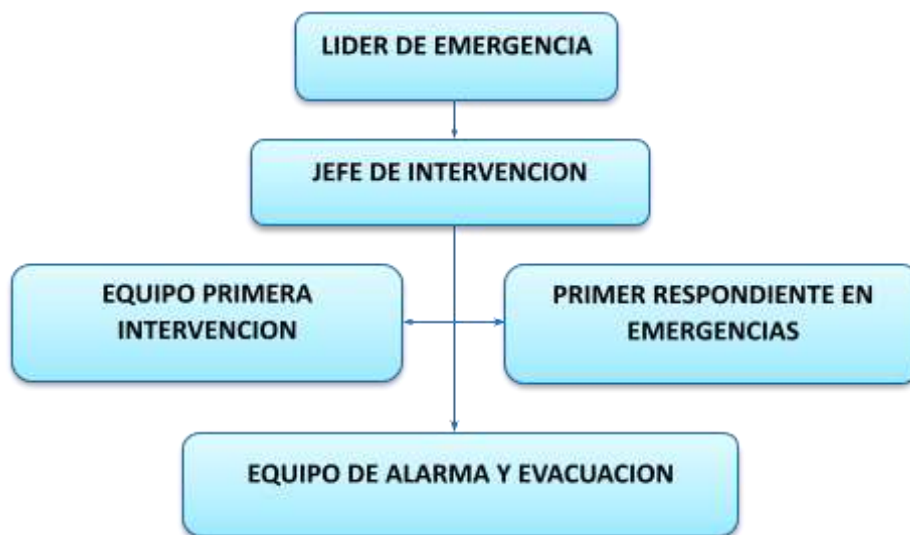
Es responsabilidad de las autoridades a cargo de cada establecimiento la provisión de los medios necesarios y de la implementación en cada dependencia del Plan de Autoprotección.

Son responsabilidades de todas las personas, que desempeñan sus tareas en el establecimiento, las siguientes acciones:

- Conocer el Plan de Autoprotección.
- Informar cualquier situación anormal que pueda derivar en una emergencia.
- Asistir a las reuniones de capacitación y entrenamiento.
- Efectuar las acciones que le competen según sea su Rol.

2. Organización de la Emergencia.

La organización de la emergencia requiere un organigrama que implica la jerarquía o cadena de mando entre los componentes de este: asigna responsabilidades y funciones y establece las comunicaciones internas.



2.1. Líder de Emergencia: DECANO O QUIEN SEA DESIGNADO POR EL DECANO.

Deberes y obligaciones: es la máxima autoridad del establecimiento o quienes éste designe en su lugar para reemplazarlo en caso de ausencia. Su deber es liderar las acciones emanadas de este Plan.

Funciones:

- Ante una situación de Emergencia, asume la dirección del operativo, y ordena las acciones a llevar a cabo por el Jefe de Intervención y los demás grupos operativos internos.
- Ordena, en caso de ser necesario, el aviso a los servicios de apoyo externos en el momento de la emergencia (bomberos, emergencia médica, etc.).
- Determina la Evacuación Total o Parcial del establecimiento según lo considere necesario.
- Determina la finalización del estado de emergencia o queda a disposición de los servicios externos.

2.2. Jefe de Intervención: INTENDENTE, SUBINTENDENTE, PERSONAL DE SERVICIO DE MAYOR JERARQUÍA.

Deberes y obligaciones: es el Jefe de los grupos operativos que actúan en la situación de Emergencia. Debe implementar las acciones técnicas que considere adecuadas a cada situación de emergencia y mantener informado en todo momento al Líder de Emergencia.

Funciones

- Verifica personalmente el lugar de origen, magnitud y tipo de emergencia.
- Ordena las acciones del Equipo de Primera Intervención y Primer Respondiente en Salud.
- Informa en forma inmediata al Líder de Emergencia el estado de la situación.
- A solicitud del Líder de Emergencia, da aviso a los servicios de apoyo externo que considere necesarios.
- Informa al Líder de Emergencia la necesidad o no de la Evacuación Total o Parcial del establecimiento.
- Dispone del corte de energía eléctrica, gas y otros servicios que considere necesario.
- Si se ha realizado la evacuación total del establecimiento, recibirá a los servicios de apoyo externos a fin de informar el estado de situación y coordinar acciones.

2.3. Equipo de primera intervención: PLANTA NO DOCENTE: INTERVIENE PERSONAL OUAP, ENCARGADO DE SERVICIOS ELÉCTRICOS, GAS, AGUA.

Deberes y obligaciones: este grupo de personas es el responsable de asistir al Jefe de Intervención en la concreción de las acciones que éste determine. Estará conformado por personal representativo y con conocimiento de todos los sectores del establecimiento.

Funciones:

- Ante una situación de emergencia debe comunicar inmediatamente la novedad al Jefe de Intervención o al Líder de Emergencia.
- Debe dirigirse a verificar el lugar de origen, magnitud y tipo de emergencia.
- Ponerse a disposición del Jefe de Intervención y ejecutar las acciones que este le indique.

(1994-
2024)

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



- Realizar una primera intervención, en el caso de que esto sea posible.
- En el caso de disponerse la Evacuación Total o Parcial del establecimiento, debe colaborar en ordenar y verificar la salida de todo el personal del o los sectores a su cargo, hacia el punto de reunión, en función del Procedimiento de Evacuación.

2.4. Primer respondiente en emergencias: CENTRO DE SALUD FAVE, CUALQUIER PERSONA CAPACITADA EN EMERGENCIA.

Deberes y obligaciones: este grupo de personas es el responsable de asistir al Jefe de Intervención en la concreción de las acciones que éste determine. Estará conformado por personal capacitado en el manejo de **emergencias de salud** derivadas de situaciones accidentales o resultado de las contingencias consideradas en el presente Plan.

Funciones:

- Ante una situación de emergencia debe comunicar inmediatamente la novedad al Jefe de Intervención o al Líder de Emergencia.
- Debe dirigirse a verificar el lugar de origen, magnitud y tipo de emergencia.
- Ponerse a disposición del Jefe de Intervención y ejecutar las acciones que este le indique.
- Realizar una primera intervención, en el caso de que esto sea posible.
- En el caso de disponerse la evacuación total o parcial del establecimiento, debe colaborar en ordenar y verificar la salida de todo el personal del o los sectores a su cargo, hacia el punto de reunión, en función del Procedimiento de Evacuación.

2.5. Teléfonos de Emergencia.



Otros Teléfonos útiles

Área Protegida BEM: 3496-421739

3. Protocolo de Emergencia de Incendio.

3.1 Objetivos.

- Establecer las acciones para evitar daños a todos los ocupantes del establecimiento.
- Determinar las acciones necesarias para el control de un incendio en su etapa inicial.
- Evitar su propagación y dar aviso a las fuerzas de la defensa civil.

3.2 Riesgo.

El riesgo de incendio representa amenaza para la vida de los ocupantes del edificio, además de daños a la propiedad.

3.3. Equipamiento necesario.

- a. Medios de extinción de incendio: extintores portátiles de acuerdo a la carga de fuego existente en cada establecimiento y red fija contra incendio donde sea exigible.
- b. Medios de escape adecuados: los edificios deben contar con medios de escape adecuados a la ocupación del mismo, los que deberán estar libres de mobiliario y/o elementos que reduzcan los anchos de salida, así como con la señalética correspondiente.
- c. Sistema de alarma de evacuación: el edificio debe contar con un sistema de aviso y alarma de evacuación, el que deberá ser controlado periódicamente para garantizar su funcionamiento.

3.4. Acciones ante situación de emergencia de incendio. RESPONSABLE DE CADA SECTOR: RESPONSABLE DE PABELLÓN, LABORATORIO Y/O CÁTEDRA

- a. Aviso inmediato al Líder de Emergencia o Jefe de Intervención.
- b. Primera intervención en el lugar para el control del principio de incendio. Jefe de Intervención, Equipo de Primera Intervención y Primer Respondiente en Emergencia.
- c. De ser necesario, aviso a bomberos y organismos de apoyo externo. Líder de Emergencia.
- d. Ordenar la evacuación total o parcial de la dependencia. Líder de Emergencia.
- e. Evacuación de los sectores asignados. Equipo de Alarma y Evacuación.
- f. Cortes de servicios. Equipo de Intervención.
- g. Acciones de primeros auxilios si fueran necesarias. Primer Respondiente en Emergencias.
- h. Coordinación de las acciones de los servicios de apoyo externos. Líder de Emergencia

(1994-
2024)

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



- Jefe de Intervención.

- i. Determinación de la finalización del estado de emergencia. Líder de Emergencia.

4. Protocolo de Emergencia por Amenaza de Bomba.

4.1. Objetivo.

Establecer las acciones para evitar daños a todos los ocupantes del establecimiento en el caso de amenaza de artefacto explosivo.

4.2. Riesgo.

La detonación de un artefacto explosivo representa amenaza para la vida de los ocupantes del edificio, además de daños a la propiedad.

4.3. Equipamiento necesario.

- a. Medios de extinción de incendio: extintores portátiles de acuerdo a la carga de fuego existente en cada establecimiento y red fija contra incendio donde sea exigible.
- b. Medios de escape adecuados: el edificio debe contar con medios de escape adecuados a la ocupación del mismo, los que deberán estar libres de mobiliario y/o elementos que reduzcan los anchos de salida.
- c. Sistema de alarma de evacuación: el edificio debe contar con un sistema de aviso y alarma de evacuación, el que deberá ser controlado periódicamente para garantizar su funcionamiento.

4.4. Acciones ante situación de emergencia de amenaza de bomba.

- a. Aviso inmediato al Líder de Emergencia o al Jefe de Intervención.
- b. Aviso inmediato al Comando Radioeléctrico Tel. 911 a través del Líder de Emergencia.
- c. Ordenar la evacuación total del establecimiento -según protocolo- a través del Líder de Emergencia.
- d. Evacuación del establecimiento a través del Equipo de Alarma y Evacuación.
- e. Determinación de la finalización del estado de emergencia cuando la autoridad pública especializada autorice la prosecución de actividades a través del Líder de Emergencia.

5. Protocolo de Emergencia por Fuga de Gas.

5.1. Objetivo.

Establecer las acciones para evitar daños a todos los ocupantes del establecimiento en el caso de amenaza de fuga de gas y su potencial explosión.

5.2. Riesgo.

La deflagración de la mezcla aire/gas representa amenaza para la vida de los ocupantes del edificio, además de daños a la propiedad. De igual forma la presencia de altas concentraciones de gas en el aire representan riesgo de intoxicación por inhalación.

5.3. Equipamiento necesario.

- a. Medios de extinción de incendio: extintores portátiles de acuerdo a la carga de fuego existente en cada establecimiento y red fija contra incendio donde sea exigible.
- b. Medios de escape adecuados: el edificio debe contar con medios de escape adecuados a la ocupación del mismo, los que deberán estar libres de mobiliario y/o elementos que reduzcan los anchos de salida.
- c. Sistema de alarma de evacuación: el edificio debe contar con un sistema de aviso y alarma de evacuación, el que deberá ser controlado periódicamente para garantizar su funcionamiento.

5.4. Acciones ante situación de emergencia de fuga de gas.

- a. Aviso al Líder de Emergencia o al Jefe de Intervención.
- b. Primera intervención para control de la fuga. Jefe de Emergencia /Equipo de Intervención.
- c. Corte del suministro de energía eléctrica y gas. Jefe de Emergencia /Equipo de Intervención.
- d. Aviso a bomberos y organismos de la defensa civil en el caso de ser necesario. Líder de Emergencia.
- e. Ordenar la evacuación total o parcial en caso de ser necesario. Líder de Emergencia.
- f. Evacuación del establecimiento. Equipo de Alarma y Evacuación.
- g. Acciones de primeros auxilios si fueran necesarias. Primer Respondiente en Emergencias.
- h. Determinación de la finalización del estado de emergencia. Líder de Emergencia.

(1994-
2024)

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



6. Protocolo General de Evacuación.

El procedimiento de evacuación total o parcial del establecimiento, será indicado por el sonido de las sirenas del sistema de alarma de evacuación y/o por otro medio efectivo.

La evacuación total o parcial la decide el Líder de Emergencia, con el apoyo operativo del Jefe de Intervención. El personal perteneciente al Equipo de Alarma y Evacuación dirigirá las acciones de evacuación de su sector.

Punto de encuentro.

El punto de encuentro de evacuación es un sitio fuera del establecimiento hacia donde se dirigen y reúnen en forma segura los ocupantes del establecimiento mientras dure la situación de emergencia.

Todo el personal que se encuentre en el establecimiento, **DEBE** evacuar el lugar en donde se encuentra y debe dirigirse hacia el Punto de Encuentro, en forma inmediata. La salida debe hacerse en forma ordenada siguiendo las indicaciones:

- a. Usted **DEBE** respetar las indicaciones del Equipo Alarma y Evacuación respecto a la salida a escoger.
- b. Usted **DEBE** hacerlo a paso firme, sin correr y en forma ordenada.
- c. Usted **NO DEBE** regresar a buscar objetos personales; no lleve consigo objetos voluminosos que podrían entorpecer la evacuación.
- d. Usted **DEBE** dirigirse en forma directa hacia las salidas
- e. Una vez afuera, diríjase al Punto de Encuentro prefijado. Reúnase y permanezca con su grupo.
- f. El Líder y el Jefe de Intervención verificarán de ser posible que todas las personas hayan salido; de lo contrario, le comunicará al responsable de Bomberos que hay personal atrapado indicando la posible cantidad y ubicación.
- g. Si en el momento de la evacuación usted se encuentra en otro sector del establecimiento, **NO DEBE** regresar al suyo, póngase a las órdenes del encargado del sector donde se encuentra y una vez en el Punto de Encuentro ubique su grupo e informe a su supervisor.

**(1994-
2024)**

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



Expte. FCA-FCV-1215376-24

Finalización del estado de emergencia.

La finalización del estado de emergencia la determinará el Líder de Emergencia ordenando las acciones correspondientes. En caso que se haya evacuado parcial o totalmente al personal, solamente él decidirá el retorno a los sectores involucrados.

En caso que hayan participado los servicios de apoyo externos, el responsable de Bomberos será el que determine la finalización del estado de emergencia indicando las acciones posteriores.

(1994-
2024)

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



ANEXO II - Resolución C.D. n° 900/24

Protocolo de Asistencia Médica

1.1. Objetivo.

Establecer las acciones para proveer atención médica a los miembros de la comunidad universitaria, en situaciones de accidentes o que impliquen atención médica de urgencia o de emergencia.

1.2. Alcances.

Toda persona que se encuentre en las dependencias de la institución o ejerciendo actividades en relación con la actividad académica.

1.3. Responsabilidades.

Es responsabilidad de las autoridades a cargo de cada establecimiento de la Universidad Nacional del Litoral, la provisión de los medios necesarios y de la implementación de un Plan estratégico ante emergencias médicas propio, procurando de contar con los recursos indispensables y necesarios para su ejecución. El mismo deberá responder en forma general a los lineamientos aquí detallados.

Son responsabilidades de todas las personas que desempeñan tareas en el establecimiento:

- Conocer quienes conforman el **Equipo de Primer respondiente** (quien pasa a cadena de responsable).
- Informar cualquier situación anormal que pueda derivar en una emergencia.
- Asistir a las reuniones de capacitación y entrenamiento.
- Efectuar las acciones que le competen según sea su Rol.

Elementos a contar para la atención de urgencias o emergencias: Botiquín de primeros auxilios (antiséptico, guantes, vendas y compresas, tijeras, cinta).

El **equipo de primer respondiente** es el encargado de mantener en condiciones y reponer los elementos faltantes, así como también chequear el correcto funcionamiento del DEA y sus baterías.

1.4. Definiciones.

Según la gravedad, los incidentes se clasifican en:

Emergencia - Situación de riesgo de vida real, que requiere asistencia médica en forma inminente. Ejemplo: paro cardiorrespiratorio.

Urgencias - Situación de riesgo de vida potencial, que requiere atención médica a la brevedad. Ejemplo: crisis convulsivas.

Consultas habituales - Situación que no presenta riesgo de vida en el momento ni evidencia necesidad de concurrir a un centro de salud de forma inmediata en donde la consulta médica puede diferirse. Ejemplo: síndrome febril. Dolor abdominal.

ANTE UNA SITUACION DE EMERGENCIA O URGENCIA:

Diríjase a la **Oficina Única de Atención al Público (OUAP)** donde reside o pueden comunicarse con su **Equipo de Primer Respondiente**. Ellos son quienes iniciaran las actuaciones, sin perjuicio de dar cuenta al Decano, director, o responsable del Centro, según corresponda.

El **equipo de primer respondiente (EPR)** serán los encargados de brindar los primeros auxilios y de llamar a los teléfonos del servicio de emergencias correspondientes a cada establecimiento. Mientras espera el servicio de urgencias no deben abandonar a la víctima y brindarle primeros auxilios. Estas actuaciones deben respaldarse con capacitaciones periódicas y ejercicios de simulación.

Para facilitar el acceso de la ambulancia al recinto universitario, la persona que haya iniciado las actuaciones anteriores deberá asegurar el rápido acceso del servicio de asistencia.

Pasos a seguir por el equipo de primer respondiente ante un accidente o emergencia:

- 1- EVALUAR LA GRAVEDAD DE LA SITUACIÓN
- 2- ACTIVAR EL SISTEMA DE EMERGENCIA
- 3- ACTIVAR EL CIRCUITO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.

**(1994-
2024)**

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



Reportar lo sucedido a la máxima autoridad designada en cada establecimiento. Este deberá reportar luego, en caso de ser necesario y considerando la relevancia del hecho, a las autoridades correspondientes continuado con el circuito jerárquico.

1. EVALUAR LA GRAVEDAD DE LA SITUACIÓN.

Asegurar la escena, identificando peligros para ellos mismos y para la víctima. Asistir a la persona afectada en el lugar donde se encuentra, evitando su movilización.

Evaluar a la víctima, determinando en primera instancia el estado de consciencia, si responde a la voz, o está inconsciente. Si está inconsciente debe llamar al Servicio de Emergencia Médica inmediatamente.

Si está consciente es importante antes de llamar al Servicio de Emergencia Médica, recabar datos como enfermedades de base y qué medicación toma regularmente. El equipo de primer respondiente debe estar preparado para suministrar al servicio de emergencias los siguientes datos: teléfono de dónde llama, dirección, nombre, apellido y edad del paciente, motivo del llamado.

2. ACTIVAR EL SISTEMA DE EMERGENCIA.



Área Protegida BEM 3496-421739

**(1994-
2024)**

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



Expte. FCA-FCV-1215376-24

INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTOS A SEGUIR ANTE ACCIDENTES PERSONALES DE ALUMNOS

1. DEBERÁ DARSE PRIORIDAD AL ACCIDENTADO.

Se podrá solicitar intervención del Servicio de Emergencias Médicas (107 ó BEM - Tel. 421739).

2. AVISO DEL ACCIDENTE:

- a- el docente responsable de la actividad durante la cual el alumno se accidentó, deberá dar aviso a la empresa aseguradora, completando la denuncia del accidente dentro de las 24 h. de ocurrido el mismo. Las direcciones de correo electrónico se detallan en el formulario de denuncia.
- b- se deberá presentar por Mesa de Entradas de la FCA (mesaentradas@fca.unl.edu.ar) o FCV (mesadeentrada@fcv.unl.edu.ar) nota dirigida al Decano, en donde se informe el accidente producido y copia del correo electrónico de denuncia presentado a la compañía aseguradora.

3. IMPORTANTE PARA EL ALUMNO O SUS FAMILIARES: a los fines de obtener el reintegro por parte de la compañía aseguradora deberá cumplimentar los siguientes requisitos:

§ Originales de facturas y recibos oficiales que estén emitidos a nombre del accidentado.

§ Fotocopia de la receta médica y troqueles de medicamentos.

§ En el caso de abonar radiografías, tomografías y/o resonancias magnéticas deberán remitir dichos estudios.

§ Certificado de alumno regular, adscripto o integrante de proyectos.

§ Certificado médico o historia clínica donde conste el diagnóstico (como consecuencia del accidente ocurrido).

§ Certificado de alta definitiva, emitido por el médico tratante.

§ Si es un accidente de tránsito, constancia de denuncia policial.

**(1994-
2024)**

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



4. LA DOCUMENTACIÓN mencionada deberá adjuntarse a la nota presentada por Mesa de Entradas o en su defecto en el momento de obtener el alta definitiva. De este modo se dará continuidad a la gestión del expediente iniciado, a los fines de obtener los beneficios del seguro.

**MUY IMPORTANTE: NO SERÁ RECONOCIDO NINGÚN GASTO QUE
NO ENCUADRE EN LO EXPLICADO EN EL PRESENTE INSTRUCTIVO
O HAYA DOCUMENTACIÓN FALTANTE A LA SOLICITADA.**

(1994-2024)

30 años de la
Consagración Constitucional
de la Autonomía y Autarquía
Universitaria en Argentina.



Expte. FCA-FCV-1215376-24

**PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ANTE UNA SITUACIÓN QUE REQUIERA
ATENCIÓN MÉDICA**

EMERGENCIA

RIESGO DE VIDA:
PARO
CARDIORESPIRATORIO
SHOCK
ASFIXIA
HEMORRAGIAS GRAVES

URGENCIA

SIN RIESGO DE VIDA:
FRACTURAS
FALTA DE AIRE
DESMAYO
CAIDA CON PERDIDA DE LA
CONCIENCIA
CONVULSIONES



COMUNIQUESE INMEDIATAMENTE CON INTENDENCIA

**INTERVENCIÓN DEL
EQUIPO PRIMER
RESPONDIENTE**

EVALUAR LA SITUACION

PRIMEROS AUXILIOS

**LLAMAR AL SERVICIO DE
EMERGENCIAS CORRESPONDIENTE**

**COMUNICACIÓN A LAS AUTORIDADES SI
LA SITUACION LO AMERITA**

LLAMADO AL SERVICIO DE EMERGENCIAS