



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

"TRABAJO SOCIAL Y PROTECCIÓN CIVIL DENTRO DE UNA EMPRESA PRIVADA: UNA EXPERIENCIA PRÁCTICA"

TRABAJO RECEPCIONAL

SEMINARIO DE AREAS SUSTANTIVAS DE TRABAJO SOCIAL
"PLANEACIÓN Y ADMINISTRACION DE
RECURSOS HUMANOS"

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTAN:
CARBAJAL CENTENO JUDITH
PANDO GARCÍA BEATRIZ
REYES CONTRERAS ROCÍO
TENORIO SAUCEDO RAQUEL LUCILA

DIRECTOR: LIC. JESÚS FLORES ROBLEDO



MÉXICO, D.F.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2002.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

I. PRESENTACIÓN	3
II. "ELECTRONIC DATA SYSTEM DE MÉXICO, S.A. DE C.V."	5
2.2 LOS PRINCIPIOS Y FILOSOFIA INSTITUCIONAL.	6
2.3 MISIÓN	6
2.4 VISIÓN	6
2.5 VALORES.	7
2.5.1 LA GENTE DE EDS.	7
2.5.2 PERCEPCIÓN ORGANIZACIONAL DE EDS	7
2.5.3 EDS Y LA ÉTICA EN LOS NEGOCIOS.	8
2.5.4 EL LIDERAZGO DE EDS.	8
2.6 POLITICAS DE EDS	9
2.6.1 CÓDIGO DE CONDUCTA DE EDS.	9
2.6.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	9
2.6.4 AYUDA A LA COMUNIDAD POR PARTE DE EDS.	9
2.7 MODELO DE NEGOCIOS DE EDS.	10
2.8 INTRODUCCIÓN SOBRE INDUSTRIAS Y CLIENTES.	11
2.9 PLANES DE DESARROLLO INTEGRAL	11
III. JUSTIFICACION	13
IV. DISEÑO Y CONDICIONES DE APLICACIÓN	14
V. METODOLOGIA.	18
VI. MARCO REFERENCIAL	20
A) TIPOS DE DESASTRE O CRISIS	20
CRISIS	20
DESASTRE	20
TIPO DE DESASTRES	21
INCENDIOS Y EXPLOSIONES	21
SISMOS Y TERREMOTOS	22
AMENAZA DE BOMBA	22
B) PROTECCION CIVIL	23
REGLAMENTACION	23
PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL	24
PROCESO ADMINISTRATIVO DENTRO DE LA PROTECCION CIVIL EMPRESARIAL	24
EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CRISIS (EAEC)	26
PERSONAL INTERNO DE PROTECCION CIVIL	27

C) BRIGADAS DE PROTECCION CIVIL	28
BRIGADA	28
TIPOS DE BRIGADAS	28
SIMULACRO	30
D) SEGURIDAD EN EL TRABAJO	30
F) TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL	31
PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA PROTECCION CIVIL	31
VII. MARCO LEGAL	32
7.1 ANTECEDENTES	32
7.2 LEY DE PROTECCION CIVIL	32
7.3 REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCION CIVIL PARA EL D,F	37
VIII. PROPUESTA	42
8.1 PLAN DE ADMINISTRACION DE LA CRISIS	42
8.2 PLAN DE CRISIS	42
INTRODUCCION	42
ESTRATEGIA	45
8.3 PLAN DE COMUNICACIÓN	50
LISTAS DE CONTACTOS	50
RECURSOS DE EMERGENCIA EN LA COMUNIDAD	50
RECURSOS INTERNOS DE EMERGENCIA EN EDS SMC Y EDS CORPORACIÓN	51
EDS EN LAS LOCALIDADES DEL CLIENTE	52
PROVEEDORES DE EDS SMC	53
8.4 PLAN DE SEGURIDAD DEL PERSONAL	55
A. PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN	55
PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN	58
PROCEDIMIENTOS DE PREPARACION Y RESPUESTA	59
8.5 PLAN DE PROTECCION A LA PROPIEDAD	65
REGISTROS VITALES	65
8.6 PLAN DE CAPACITACION Y PRUEBAS	66
PROGRAMA DE CAPACITACION EDS	66
8.7 PLAN DE PRUEBAS	67
IX. CONCLUSIONES	71
X. ANEXOS	74
BIBLIOGRAFÍA	92

I. PRESENTACIÓN

Actualmente el licenciado en Trabajo Social se desenvuelve en diferentes áreas como son la de salud, asistencial, penitenciaria, institucional, político, escolar, entre otras; sin embargo surge la necesidad de ampliar los campos de acción a través del conocimiento y análisis de las funciones y actividades que este profesionista puede realizar en otras áreas debido al cambio y al desarrollo tecnológico actual.

La formación académica que recibe le permite actuar en una área poco explorada por éste: el sector privado, donde puede abordar situaciones que se deriven de la relación obrero - patronal, de la estancia del trabajador en su centro laboral y aún aquellos aspectos que involucran a su familia

La presente investigación tiene su origen a partir de la inquietud de dar a conocer el potencial del Trabajador Social en el sector privado, específicamente en lo relacionado a la seguridad en el trabajo y la protección civil, concluyendo con la realización de una propuesta que consistió en la elaboración de un "*Plan de Administración de la Crisis*", lo que nos permite tener una visión más amplia sobre este campo de acción profesional.

La finalidad primordial que se persigue con este trabajo es la de tratar de ampliar las oportunidades de participación laboral para el licenciado en Trabajo Social a través de las cuales se brinde una propuesta de acción que favorezca a todo el factor humano, demostrando así que el Trabajador Social es un profesional que puede desarrollarse dentro del sector privado para hacer propuestas desde su área profesional.

Por otra parte, se da a conocer el área de intervención: la empresa EDS de México; antecedentes, visión, misión, valores, filosofía y servicios que ofrece, se caracteriza el problema a abordar y la necesidad primordial que requiere una respuesta inmediata, concluyendo con la presentación del resumen de la propuesta: "*El Plan de Administración de la Crisis*", que proyecta una serie de acciones a seguir antes, durante y después de un evento inesperado que pone en peligro la supervivencia del personal, los bienes de la empresa, la unidad del negocio y la organización completa. Cabe mencionar que el Plan se elaboró conforme a la necesidad de la empresa.

II. "EDS DE MÉXICO, S.A. DE C.V." ¹

2.1 ANTECEDENTES

"Electronic Data Systems Corporation" (EDS) fue fundada en Estados Unidos 1962, inició sus operaciones en México en 1985 cuando firmó el primer contrato con General Motors, integrando a 187 de sus empleados a la nueva compañía. Poco después, EDS se hizo cargo de la administración y operación de los sistemas de cómputo de Electro Componentes de México, subsidiaria de General Motors de México.

En 1988 el gobierno mexicano otorgó a EDS el permiso para la promoción de sus productos y servicios en el mercado nacional.

Hoy, bajo el liderazgo de Richard Brown, Director Ejecutivo y Presidente del Consejo de Administración, emplean alrededor de 110,000 personas que prestan sus servicios en más de 44 países de los cinco continentes.

Actualmente EDS de México es una empresa de servicios computacionales, que se encarga de elaborar, desarrollar, administrar y operar programas de cómputo para llevar diferentes funciones de las empresas que los contratan, como son: nóminas, inventarios, sistemas contables y bancos de datos entre otros; en los sectores financieros, comercial, manufacturero, telecomunicaciones, gobierno y transporte, con más de 2300 empleados en más de 20 ciudades de la República Mexicana.

En la Ciudad de México cuenta con dos sedes para realizar sus operaciones: el edificio ubicado en la avenida Vasco de Quiroga #2999, Colonia Peña Blanca, Santa Fe; donde se encuentran las áreas administrativas (Recurso Humanos, Finanzas, Ventas, etc.). Y el edificio SMC, ubicado en paseo de la Reforma No. 2740, Col. Lomas de Bezares. Del. Miguel Hidalgo, Código Postal 11910 (ver mapa, anexo A), en donde se elaboran y operan los servicios al cliente. Siendo este último el lugar en donde se desarrolló la propuesta impactando a 453 empleados que laboran en él.

¹ EDS de México, S.A de C.V., "Manual de Bienvenida", febrero 2001.

2.2 LOS PRINCIPIOS Y FILOSOFIA INSTITUCIONAL.

EDS; se considera como una empresa sólida, estable, confiable y respetable para sus empleados, sus clientes, sus accionistas y la opinión pública, porque se basa en un sistema de valores que ha garantizado su éxito. Para EDS, es importante tener una visión sólida y consistente de sus métodos modernos informáticos aplicando soluciones innovadoras.

2.3 MISIÓN

EDS es el líder reconocido mundialmente por asegurarse que sus clientes obtengan el máximo valor de la Economía Digital implementando las estrategias, soluciones y servicios de la más alta calidad. Manteniendo una ejecución sobresaliente con valor agregado.

2.4 VISIÓN

EDS es líder reconocido mundialmente por asegurarse que sus clientes obtengan el máximo valor de la Economía Digital.

- Implementando estrategias, soluciones y servicios de la más alta calidad.
- Manteniendo una ejecución sobresaliente con valor agregado.
- Capitalizando las oportunidades de la globalización, la individualización y el auge de la información para crear valores que contribuyan al éxito y bienestar de sus clientes.
- Utilizando sus habilidades para que estos valores sean una influencia positiva en la organización.
- Contando con que cada individuo brinde su mejor esfuerzo y demuestre una actitud de liderazgo
- Logrando relaciones superiores con sus clientes y produciendo los mejores resultados financieros para sus accionistas.

2.5 VALORES.

Los que forman parte del equipo de EDS cuentan con un sistema de valores que guía su comportamiento ante los demás, su cliente y el negocio. EDS fue fundada bajo este sistema de valores:

2.5.1 La gente de EDS.

Provee un ambiente de trabajo lleno de retos y recompensas. Reconocen la importancia de su gente y por eso:

- Demostramos integridad en nuestras palabras, decisiones y acciones.
- Valoramos y respetamos a cada individuo.
- Atraemos, desarrollamos, promovemos y retenemos a la gente sobresaliente.
- Recompensamos a los empleados de acuerdo a su desempeño.
- Promovemos una comunicación abierta y honesta facilitando el flujo de información y el aprendizaje en todos los niveles de la organización.
- Funcionamos como una comunidad desarrollando el trabajo en equipo.

2.5.2 Percepción organizacional de EDS

Nos aseguramos que nuestros clientes logren el máximo resultado proporcionándoles consistentemente las mejores estrategias, soluciones y servicios. Para esto:

- Desarrollamos una cultura de excelencia en el servicio.
- Exhibimos un sentido de urgencia y compromiso que ayuda al cliente a cumplir con su objetivo.
- Mantenemos una relación duradera con nuestros clientes basada en la confianza, respeto y beneficio mutuo.
- Somos líderes en el mercado aplicando soluciones innovadoras que incrementan el valor del negocio de nuestros clientes.

- Utilizamos nuestro conocimiento como líderes en la industria para dirigir nuestro negocio y apoyar a nuestros clientes.

2.5.3 EDS y la ética en los negocios.

Dirigimos nuestra empresa aplicando los más altos estándares de ética en los negocios para esto:

- Aseguramos una ganancia justa a nuestros inversionistas.
- Trabajamos para obtener utilidades.
- Cumplimos con las normas fiscales
- Somos reconocidos como una compañía de líderes.
- Contribuimos al crecimiento de nuestros clientes y al de EDS.
- Estamos abiertos al cambio y al aprovechamiento de las oportunidades que se presenten.

2.5.4 El liderazgo de EDS.

Los líderes de EDS desarrollan la visión, crean el entorno e inspiran a las personas y al equipo a perseguir los objetivos y obtener de forma consistente resultados substancialmente superiores a los que obtendrían por su cuenta. Esto se consigue dentro del marco de valores de EDS y orientándose a la realización de la visión de EDS.

Los rasgos fundamentales de liderazgo de EDS son: Personalidad, voluntad de aprender, autoestima, deseo y coraje para liderar, capacidad de transformación, actitud positiva y energía.

Los atributos de un líder en EDS son: Tener fuertes convicciones personales, ser visionario, establecer lazos emocionales, ser inspirador, trabajar orientado al equipo, asumir riesgos y estar orientado a la excelencia.

2.6 POLITICAS DE EDS

Existen políticas que nos guían para actuar con integridad:

2.6.1 Código de conducta de EDS.

EDS ha ganado reputación en los países donde tiene operaciones como una organización honesta y ética, con altos estándares en la relación con sus clientes, empleados, gobiernos y la opinión pública. La honestidad e integridad son los principios básicos del Código de Conducta Corporativo que se aplica en el ámbito mundial; "manejaremos nuestro negocio basados en una actitud ética, siempre pendientes de evitar cualquier acto que pudiera parecer como impropio. Es responsabilidad de cada empleado de EDS mantener los más altos estándares éticos incluyendo ejercer acciones preventivas o correctivas ante cualquier comportamiento ilegal, irresponsable o sin ética.

2.6.2 Código de Vestir.

Nuestra imagen ante clientes, compañeros y público en general influye en gran medida en el éxito de la corporación, por lo que en EDS mantenemos elevados estándares en la forma de vestir y en la apariencia personal. Básicamente, los hombres usarán traje completo y corbata, y las mujeres conjuntos con falda o pantalón y saco, o vestidos con mangas. Sin embargo, el atuendo se adecuará al lugar de trabajo y condiciones climáticas.

2.6.3 Confidencialidad de la información.

Debido al servicio que proporcionamos a nuestros clientes y al manejo de información confidencial, ningún funcionario o empleado de EDS puede utilizar o distribuir a terceros, en beneficio propio o de otros, datos, planes, decisiones u otra información comercial secreta propiedad de la empresa o de los clientes.

El salario percibido en EDS es confidencial por lo que no deberá divulgarse para evitar así conflicto de intereses.

2.6.4 Ayuda a la comunidad por parte de EDS.

Los aspectos comunitarios de EDS reúnen a los empleados en el ámbito mundial en un objetivo común.

Un ejemplo es el Día de Ayuda a la Comunidad conocido como el Global Volunteer Day (Día Mundial del Voluntariado), que es una celebración mundial del servicio permanente de EDS a las comunidades en que vivimos y trabajamos. Para este evento, los empleados de EDS se reúnen con familiares, amigos y clientes para fortalecer su compromiso comunitario. Miles de voluntarios en todo el mundo promovidos por EDS llevan a cabo proyectos de servicio a la comunidad que ellos mismos eligen. Dichos proyectos incluyen pintura, colectas de ropa, donación de sangre, renovación de edificios, servicio de comidas, ayuda en orfanatos, asilos y escuelas

2.7 MODELO DE NEGOCIOS DE EDS.

El modelo de negocios de EDS organiza cuatro líneas globales de negocio (líneas of business – LOB). Una LOB es una unidad global de operaciones con una misión específica y capacidades únicas. Cada LOB tendrá un enfoque claro en el cliente e incluye las capacidades necesarias para proporcionar un servicio al cliente de calidad superior. Manejo de la cuenta, manejo de cartera, desarrollo de productos, ventas y experiencia en la industria.

Las cuatro LOBS en que EDS centra su atención son:

SOLUCIONES: incluye el "outsourcing" tradicional de operaciones de redes y sistemas, manejo de información, desarrollo de aplicaciones y servicios de campo.

SOLUCIONES ELECTRONICAS: ofrece consultoría de procesos y tecnología así como la operación permanente de soluciones para e-business.

ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS (BPM) es el "outsourcing" de procesos enteros o funciones para la mejora de las actividades de negocios.

A.T. KEARNEY (ATK): ATK es una línea global de negocios enfocada en la consultoría administrativa de alto valor.

2.8 INTRODUCCIÓN SOBRE INDUSTRIAS Y CLIENTES.

EDS Corporación es líder en la industria de Tecnología de la información. Es una empresa global con actividades en más de 50 países en todo el mundo. Aunque el número de clientes cambia día con día, EDS cuenta con aproximadamente 9000 clientes distintos. Dado el número de contratos que EDS atiende, la población de sus empleados es significativamente diversa.

EDS también da servicios a industrias importantes que abarcan desde comunicaciones, y seguros hasta manufactura y finanzas. Sus clientes incluyen desde empresas pequeñas hasta las grandes corporaciones y gobiernos de diferentes países. El servicio más importante que EDS ofrece es desarrollo de la productividad de nuestros clientes que abarca desde mejoras en la calidad hasta incremento de participación en el mercado.

2.9 PLANES DE DESARROLLO INTEGRAL

En EDS promueven un Desarrollo integral para sus empleados, no enfocan en desarrollar las habilidades que permitan a sus empleados llevar a cabo sus funciones correctamente, les interesa formar gente comprometida con la empresa y sus valores, gente que comprenda y adopte la urgencia por lograr una transformación continua a través de la cual responden juntos al entorno cambiante.

A través de una constante reinención EDS es capaz de entregar valor insuperable a sus clientes, proporcionar una contribución a la empresa y crecer como personas haciendo el mejor uso del talento y recursos.

El proceso de desarrollo en EDS tiene su fundamento en una cultura en la que el empleado es el principal responsable de su crecimiento y aprendizaje. El proceso de desarrollo profesional apoya el enfoque integral y constan de las siguientes cuatro fases:

- Evaluación: A través del sistema de evaluación del desempeño.
- Planeación: Creación de un plan de carrera.

- Ejecución del plan a través de programas de desarrollo y el aprovechamiento de diversos recursos de aprendizaje.
- Monitoreo del crecimiento y aprendizaje.

La igualdad de oportunidades para el crecimiento de todos sus empleados es política de EDS.

2.9.1 HERRAMIENTAS DEL PROCESO DE DESARROLLO.

El proceso de desarrollo se apoya en distintas herramientas a lo largo de sus fases:

- Evaluación del Desempeño a través de "Performance Management"
Es el proceso de planeación, revisión, valoración, compensación y mejora de la forma en que los individuos hacen contribuciones a EDS y tienen impacto en las actividades de negocio de la empresa.
- Rutas de Carrera.
En EDS existen grupos de puestos claramente definidos que apoyan el crecimiento profesional de cada empleado, respetando sus intereses y habilidades personales. Las matrices de familias de puestos permiten visualizar las habilidades por desarrollar a lo largo de la carrera.
- Programas de desarrollo de liderazgo.
Los programas en EDS están diseñados para responder a las necesidades de sus clientes a través del crecimiento de sus empleados y su capacidad de generar valor para el negocio. Se preocupan por desarrollar las competencias técnicas, gerenciales y administrativas que inciden en el mejor funcionamiento de su organización, fomentando el crecimiento integral y el incremento de la productividad.
- EDS UNIVERSITY.
La Universidad de EDS es la estrategia a partir de la cual se provee a los empleados de un entrenamiento integral, considerando aspectos técnicos, profesionales, de ventas y de liderazgo que esté alineado a sus nuevos modelos de negocios y a las necesidades de EDS².

² Ibidem

III. JUSTIFICACIÓN

Todo país corre el riesgo de presentársele circunstancias de desastre, provocados por fuerzas naturales (huracanes, temblores, trombas, etc.), o por el factor humano (incendios, amenazas de bomba, etc.), los cuales llegan a provocar daños en la infraestructura de cada país y lo que es más grave aún, es la pérdida de seres humanos.

México y en específico el D.F. no es la excepción ya que ha pasado por situaciones de desastre y uno de los más sentidos fue el ocurrido en las últimas décadas, en el año 1985, cuando la ciudad de México se sacudió en un terrible temblor, ocasionando la muerte de miles de personas.

A pesar de esto, el tema de Protección Civil, es de poco interés para algunos empresarios mexicanos, ya que solo elaboran programas o forman comisiones de Seguridad e Higiene para cubrir requisitos u obtener algún permiso sin considerar que la Seguridad e Higiene debe incluir y establecer acciones y programas de Protección Civil, donde uno de sus principales objetivos debería ser difundir la información necesaria para que toda la población de las empresas conozca y ponga en práctica las políticas preventivas de los efectos destructivos en caso de una contingencia.

EDS es una empresa que se preocupa por su personal y por el adecuado funcionamiento de los servicios que ofrece a sus clientes, por lo tanto se ha dedicado a mantener una cultura de Protección Civil entre sus empleados, sin embargo no ha logrado documentar sus acciones en cuanto a Protección Civil se refiera, y por ende que todo el personal tenga el conocimiento de las mismas.

Por lo anterior se elaboró el "*Plan de Administración de la Crisis*", el cual se facilitó debido a la experiencia obtenida en la práctica comunitaria en San Juan Ixhuatepec. Por otro lado, consideramos importante participar con el equipo multidisciplinario que se encarga de la seguridad dentro de la empresa, ya que nos permitiría enriquecer los conocimientos en el tema y destacar los alcances de la profesión dentro de esta área.

IV. DISEÑO Y CONDICIONES DE APLICACIÓN

(CRONOLOGÍA)

En este apartado se describe la intervención del equipo, así como la experiencia obtenida en una organización como lo es EDS de México, la cual es importante documentar y tener por escrito con el fin de que futuras generaciones puedan retomar la información y contar con una referencia sobre el quehacer del Trabajador Social en el ámbito empresarial.

Cuando se nos informó que era necesario buscar una pequeña empresa, iniciamos la búsqueda de algunas, primeramente aquellas que se encontraban cerca de nuestras casas; para concertar cita buscamos en el directorio telefónico por giro y razón social, posteriormente se habló al teléfono correspondiente y preguntamos por el Director o Gerente de Recursos Humanos y cuando tuvimos comunicación con él nos presentamos y le solicitamos una cita, nos preguntaron cuál era el asunto, respondiendo que se trataba de un trabajo de investigación con fines académicos, explicando que primero se realizaba un diagnóstico de la situación en la que se encontraba la empresa, posteriormente de acuerdo al problema que se encontrara, se realizaría una propuesta que consistiría en la realización de un programa y/o manual que diera respuesta a ese problema.

En principio dos empresas rechazaron la propuesta diciendo que esta no les interesaba, en otra empresa si logramos hacer una cita pero querían que ingresáramos a la empresa realizando actividades de apoyo, pero que no podíamos tener acceso a toda la información que requeríamos, por seguridad de la misma.

Finalmente se contactó con un conocido que labora en EDS el cual nos comentó que consultaría en la empresa si podíamos solicitar la posible intervención dentro de ésta, ya que difícilmente se le da la oportunidad a personas de universidades públicas.

De esta manera se nos proporcionó la primera cita con directivos de Recursos Humanos donde tuvimos la oportunidad de exponer nuestros objetivos, fines y beneficios que se obtendrían con nuestra intervención y ellos a su vez nos expresaron algunas de las necesidades que hay en su organización, mencionando que su prioridad era la elaboración de un plan de Administración de la Crisis a lo que el equipo respondió que se tomaría en cuenta siempre y cuando fuera necesidad para toda la organización incluyendo a los empleados, señalándoles que si durante el desarrollo de la investigación no se presentaba como una necesidad primordial de ellos, el equipo tomaría las prioridades que señalaran, aceptaron de esta forma la propuesta. Así, acordamos con los directivos asistir dos veces por semana a la empresa por lo que nos proporcionaron un espacio dentro de las instalaciones de la empresa, así como equipo y material para trabajar en condiciones factibles, además de asignarnos un asesor interno que nos proporcionaría la información que requiriéramos.

En primera instancia se comenzó con la elaboración de instrumentos a utilizar como son la guía de observación y guía de entrevista (ver anexo B y C); además se solicitó información de la empresa como sus antecedentes, organigramas, visión, misión, valores, políticas y actividades que realizan, entre otras cosas, donde se nos entregaron diversos documentos que el equipo revisó, lo que nos permitió conocer más acerca de la empresa realizando entrevistas a algunos empleados corroborando que una de sus principales necesidades era la elaboración de un plan de seguridad.

Uno de los documentos que se nos presentó, fue el Diagnóstico Situacional, elaborado previamente por la empresa, de la cual mencionamos a continuación los aspectos que contiene, y que sirvieron de base para la realización de la propuesta de intervención. Cabe señalar, que debido a la confidencialidad de la información, no se detallaron los resultados del mismo.

El Diagnóstico consistió en tres partes:

I. Aspectos generales.

- Nombre de la empresa.
- Ubicación y vías de acceso.
- Actividad.
- Estructura Organizacional.
- Reclutamiento y selección de personal.
- Perfil de los trabajadores.

II. Relaciones Laborales:

- Relaciones Interpersonales.
- Clima laboral.
- Prestaciones.
- Desarrollo Personal y Profesional (**Rutas de carrera**).
- Capacitación y desarrollo.
- Rotación de personal.

III. Seguridad e Higiene.

- Instalaciones
- Espacios.
- Distribución de las áreas de trabajo.
- Rutas de evacuación.
- Equipo de seguridad.
- Señalamientos.
- Comisión Mixta de Seguridad e Higiene.
- Filiación al IMSS y al Código Azul.

Después de analizar el diagnóstico, se observó que los resultados coincidían con las necesidades planteadas por los directivos, así como con nuestras observaciones por lo que es relevante mencionar que en cuanto a los aspectos de Seguridad e Higiene resalta lo siguiente:

- Falta de documentación en cuanto al diseño de planes de emergencia y evacuación.
- Falta de señalamientos.
- Falta de programas internos de Protección Civil.
- Construcción de las instalaciones en laderas y montes que genera riesgos de deslaves.
- Construcciones ubicadas en laderas de carreteras de tráfico pesado.
- Falta de organización de equipos capacitados específicamente para las posibles emergencias que se presentan en la empresa

Tomando en cuenta lo anterior el equipo se documentó sobre el tema de protección civil asistiendo a diversas instituciones y recabando información bibliográfica que sirviera para la elaboración del plan de seguridad. A su vez EDS nos proporcionó la documentación con la que contaba respecto al tema como: un Manual para la elaboración del Plan de Administración de la Crisis, mapas del inmueble, registros de anteriores simulacros y el análisis de riesgos (ver índice, anexo D); posteriormente se acordó una cita con el jefe de seguridad para que nos guiara en el recorrido de las instalaciones de la empresa a fin de conocer el equipo de seguridad, áreas de seguridad y la ubicación de brigadistas, además de tener un conocimiento general de las instalaciones. Al mismo tiempo se llevaron a cabo entrevistas con brigadistas y personal de seguridad con el fin de obtener mayor información referente al tema.

Así mismo acudimos a instituciones como el CENAPRED y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para revisar material bibliográfico, y por otro lado consultamos referencias de casos prácticos en documentos de la Secretaría de Energía y del Centro de Soluciones en Informática, sistematizando toda la información que nos serviría de base para la elaboración del Plan de Administración de la Crisis y del documento recepcional del diplomado.

Una vez terminado el Plan de Administración de la Crisis se presentó a los directivos para que hicieran la revisión y comentarios pertinentes.

V. METODOLOGIA.

Para la elaboración del Trabajo Recepcional, llevamos a cabo el siguiente proceso metodológico, de acuerdo al modelo que plantea la Lic. María del Carmen Mendoza Rangel.

³ Es importante precisar que solo se abordaron las etapas de conocimiento y planeación ya que la ejecución la llevaría a cabo la empresa.

OBJETIVO GENERAL: Dar a conocer la competencia laboral del Lic. en Trabajo Social, a partir de una propuesta que favorezca a todo el factor humano dentro de la empresa.

ETAPA 1: CONOCIMIENTO.

FASES	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Investigación Descriptiva.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas con directivos de la empresa - Entrevistas informales con trabajadores de la empresa - Recorridos de área en las instalaciones de la empresa 	Diario de Campo.
Investigación Documental.	<ul style="list-style-type: none"> - Revisión de los documentos proporcionados por la empresa (Diagnóstico, Manual de bienvenida, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Textos - Manuales. - Planes y programas de protección civil. - Reportajes periodísticos - Internet.
Elaboración del Marco Referencial.	<ul style="list-style-type: none"> - Lectura de textos y síntesis. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fichas de trabajo. - Textos - Cuadros conceptuales.
Recolección de información.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas. - Diálogos. - Observación. - Testimonios - Diseño de instrumentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Diario de campo. - Guía de entrevista. - Guía de observación.

ETAPA 2: PLANEACIÓN.

OBJETIVO: Elaborar un documento que provea de los lineamientos a los equipos de trabajo con instrucciones paso a paso para responder a una situación de crisis que pudiera ocurrir en el edificio de EDS SMC México.

META: Beneficiar a los 453 empleados que laboran en el edificio de EDS SMC, con el "Plan de Administración de la Crisis"

FASE	TECNICAS	INSTRUMENTOS
Análisis	- Análisis de los documentos entregados por la empresa y de los textos consultados	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos • Textos • Cuadros conceptuales.
Elaboración Diagnóstica	- Elaboración del plan de Administración de la Crisis como necesidad primordial.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de riesgo • Diario de campo • Diagnóstico de la empresa.
Programación	- Plan de trabajo	* Cronograma de actividades (ver anexo E)

³ Varios. "Manual de Trabajo Social", Compilador SANCHEZ Rosado Manuel, Escuela Nacional de Trabajo Social, México, 1ª reimpresión 1997.

VI. MARCO REFERENCIAL

El presente Marco Referencial esta integrado por conceptos que serán útiles para elaborar la propuesta de intervención en la empresa, y son necesarios para comprender su aplicación.

Para facilitar el manejo del mismo, se divide en cinco temas, que son:

- a) Tipos de desastres
- b) Protección Civil
- c) Brigadas de Protección Civil
- d) Seguridad en el Trabajo
- e) Trabajo Social Empresarial

a) TIPOS DE DESASTRE O CRISIS

CRISIS

" Evento catastrófico que pone en peligro la supervivencia del personal, los bienes de la empresa, la unidad del negocio y la organización completa" ⁴

DESASTRE

Tradicionalmente la noción de desastre ha sido asociada a aquellos acontecimientos que súbitamente provocan daños materiales y pérdida de vidas humanas a las ciudades y a las organizaciones.

Un desastre "es un acontecimiento que sobreviene en el tiempo y en el espacio y del que resulta una situación que compromete la continuidad de la estructura de la sociedad y de los procesos de las unidades sociales. Los efectos de los desastres pueden diferir en cuanto al origen, la frecuencia, las posibilidades de control, la velocidad inicial, el periodo de pre – alerta, la duración, la amplitud del impacto y el potencial de destrucción". ⁵

⁴ EDS MÉXICO S A de C V "Manual de Administración de la crisis" 2001

⁵ Organización De Las Naciones Unidas Para El socorro En Caso De Desastre (UNDRO), 1986.

TIPO DE DESASTRES

Existen dos tipos de desastres:

- a) Los naturales: terremotos, sismos, inundaciones, etc.
- b) Los provocados por el hombre (incendios y amenaza de bomba)

Para efectos del trabajo presentado mencionaremos aquellos a los que por sus características situacionales, está más expuesto EDS México.

INCENDIOS Y EXPLOSIONES

Se define como incendio " la ignición no controlada de materiales inflamables y explosivos, tanto en las instalaciones de la industria y en el comercio como en la vivienda, por el uso inadecuado de combustible, por fallas en instalaciones eléctricas defectuosas, y por el inadecuado almacenamiento y traslado de sustancias peligrosas".⁶

Las explosiones se definen como " la liberación súbita y violenta de energía que para su ocurrencia requiere de productos explosivos, tales como sustancias químicas, gas, combustible, etc."⁷

Por su magnitud y destructividad los incendios se pueden clasificar en:

- Conato: Inicio de un incendio que se puede apagar utilizando extintores comunes.
- Incendio: Fuego no controlado de grandes proporciones que para su eliminación y control requiere de hidrantes, mangueras y extintores de carro. Sus efectos destructivos alcanzan hasta 25% del sistema afectado.

⁶ TORRES Felipe ed al. Delgadillo Javier Coordinador, "Desastres Naturales. Aspectos sociales para su prevención y Tratamiento", Ed. UNAM - CONACYT- UAS- CCS México 1996.

⁷ TORRES Felipe ed al. Delgadillo Javier Coordinador, "Desastres Naturales. Aspectos sociales para su prevención y Tratamiento", Ed. UNAM - CONACYT- UAS- CCS México 1996.

SISMOS Y TERREMOTOS

Los sismos o terremotos pueden ser definidos como "vibraciones generadas en la corteza terrestre, esto es, cuando las rocas se han tensado se rompen de forma súbita y rebotan dichas vibraciones, pueden variar desde las pocas perceptibles hasta aquellas que alcanzan un carácter catastrófico".³

La vulnerabilidad ante un sismo o terremoto se ve reflejado en los principales componentes del sistema afectable, tales como vidas humanas cuyas pérdidas son ocasionadas por derrumbes de construcción, incendios y explosiones entre otros

Las viviendas y edificios sufren agrietamientos, e incluso el derrumbe total de la estructura. Los servicios públicos sufren afectaciones en las redes o líneas vitales de agua potable, energía eléctrica, transporte y comunicaciones, entre otros.

AMENAZA DE BOMBA

Como parte del crecimiento urbano y de las más escasas oportunidades de autorealización de la mayoría de los habitantes, existe un incremento de actos delictivos, algunos dirigidos a dañar al sector empresarial mediante la amenaza de bomba que al ser detonada provoca pérdida de tiempo productivo a la empresa, entre las causas que provocan estos ilícitos podemos mencionar las siguientes:

- Bromas
- Venganza por despidos
- Competencia desleal
- Espionaje industrial
- Sabotaje industrial
- Terrorismo

Estos hechos son considerados como un agente generador de crisis que obliga a cada empresa a contar con personal preparado para enfrentar ese tipo de situaciones de la mejor manera y asegurar la integridad de los recursos humanos, materiales y tecnológicos de la empresa.

b) PROTECCION CIVIL

CONCEPTO: "Conjunto de principios, normas, procedimientos, acciones y conductos incluyentes, participativas, solidarias y corresponsables que efectúan la sociedad y autoridades que llevan a cabo para la prevención, mitigación, preparación, auxilio, restablecimiento y reconstrucción tendientes a salvaguardar la integridad física de las personas, bienes materiales y entorno frente a la eventualidad de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre".⁹

La protección civil es una función de la sociedad y el Estado los cuales deben de promover acciones que den mayor seguridad y bienestar personal y colectivo o cuando menos una repercusión menos desfavorable sobre la población y sus bienes de los efectos que traen consigo los desastres de origen natural o causados por el hombre.

REGLAMENTACION

La legislación internacional ha jugado un papel preponderante en la reglamentación mundial de la seguridad social y de la seguridad e higiene industrial, en la que debe estar incluida la Protección Civil, antecedendo diversos fenómenos de tipo natural y los generados por las características socioculturales del hombre que incluyen al proceso productivo.

En el Distrito Federal existen leyes que regulan la participación de las empresas en la protección civil, de las cuales consultamos y tomamos aquellas que fundamentaban el trabajo, entre las cuales podemos mencionar las siguientes:

- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley de Protección Civil del Distrito Federal.
- Reglamento de la Ley de Protección Civil del Distrito Federal.

⁸ CATALÁN Domínguez Oscar, "Protección Civil, Un Punto de Vista Empresarial", Ed. Trillas.

⁹ "Ley de Protección Civil Para el Distrito Federal", editorial SISTA, México D.F. 2001.

Los artículos relacionados a la Protección Civil dentro de la empresa y a la seguridad en el trabajo fueron incluidos en el Marco Legal y en los anexos del Plan de Administración de la Crisis.

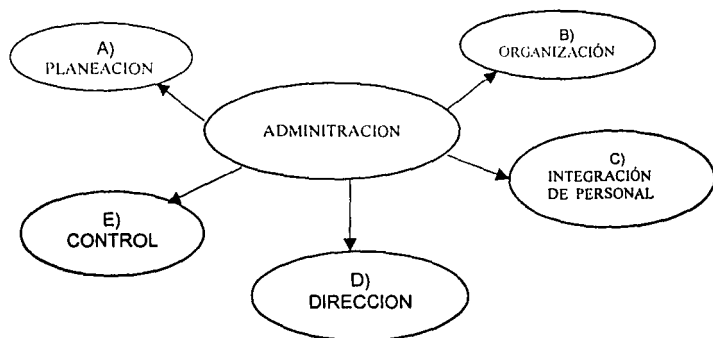
PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL

Es aquel que se circunscribe al ámbito de una dependencia, entidad, institución u organismo perteneciente al sector público del Distrito Federal, al privado o al social que se aplica a los inmuebles correspondientes con el fin de salvaguardar la integridad física de los empleados y de las personas que concurren con ellos, así como de proteger las instalaciones, bienes e información vital.

PROCESO ADMINISTRATIVO DENTRO DE LA PROTECCION CIVIL EMPRESARIAL

En el proceso productivo, la rama de la aplicación de la administración de riesgos, de incidentes es la seguridad, higiene y protección industrial con funciones fundamentales como la conformación de un programa interno de protección civil, y tiene como principio primordial la óptima organización de los recursos humanos, materiales y tecnológicos para la conformación, capacitación, valuación y administración de un equipo de administración de la crisis.

Para lograr una adecuada administración de la protección civil empresarial, hay que considerar los cinco pasos fundamentales de la misma:



A) PLANEACIÓN:

Es la primera etapa en el proceso de administración, y es de mayor relevancia, ya que se encarga de buscar oportunidades y amenazas de riesgo de incidentes existentes en un determinado ambiente, incluyendo el geográfico, así como las características del ambiente productivo de la empresa. La empresa se aboca a asegurar que todo el personal de cada empresa comprenda los objetivos, los propósitos y la metodología del programa interno de protección civil para llevar a cabo mediante acciones de esfuerzo y grupos dirigidos de forma unidireccional y para que de ésta manera tenga éxito el programa.

B) ORGANIZACIÓN:

En la Institución el término organización significa "la integración de una estructura intencionada basada en papeles o puestos destinados al logro de un determinado programa" ¹⁰

Para que la organización cumpla con las necesidades de efectividad del programa, se requiere determinar niveles de organización de limitar los tramos de administración que se van a implantar, establecer los niveles de organización en el grupo de trabajo, especificar los integrantes que conformarán un grupo o departamento, así como asignar quien supervise el proceso.

Los tramos de administración tienen como fin que los integrantes de cada subgrupo conozcan los objetivos, metas y acciones del programa en general, así como las acciones específicas de cada subgrupo y las interacciones con los demás subgrupos existentes en el programa interno de protección civil.

El tramo de administración establece el número de integrantes que conforman una determinada brigada, así como la persona encargada del control del grupo.

C) INTEGRACIÓN DE PERSONAL:

Para la selección de personal idóneo que desempeñe las actividades requeridas en la aplicación de un determinado programa debe basarse en un perfil de puesto previamente determinado al elaborar el programa correspondiente.

¹⁰ CATALÁN Domínguez Oscar. "Protección Civil, Un punto de vista empresarial", Ed. Trillas.

D) DIRECCIÓN:

Independientemente del tipo de organización, el factor humano es el de mayor valor dentro de toda organización ya que es el responsable de realizar las funciones específicas del programa interno de protección civil de cualquier empresa. El personal involucrado requiere que sus necesidades y metas personales sean acordes con las metas y necesidades del programa interno de protección civil. Por tal motivo es una función primordial de la dirección brindar a los integrantes de una organización la ayuda y el apoyo de sus miembros para que todos sus miembros puedan utilizar su potencial en la realización de sus propias metas y necesidades y así poder contribuir de forma oportuna y eficaz para el cumplimiento de las necesidades del programa que se va a implantar.

La comunicación es un aspecto fundamental de la dirección ya que dentro de la organización de protección civil empresarial requiere informar adecuada y oportunamente las políticas y objetivos de la misma empresa con base en las características del programa interno de protección civil.

E) CONTROL:

Este proceso es definido como la medición o corrección del desempeño de las actividades de un programa, con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos del programa y los de la empresa, así como de los planes elaborados para alcanzarlos.

El control comprende los siguientes pasos:

- 1- Establecimiento de estándares (criterio de desempeño)
- 2- Medición del desempeño (con estándares)
- 3- Corrección de las variables de los estándares y los planes.

EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CRISIS (EAEC)

Aunque las características de cada Equipo Administrativo Empresarial de Crisis (EAEC), son distintas en cada empresa, una de las funciones de la protección civil es unificar procedimientos y conductas de la educación, fomento y formación de la cultura de protección civil en la población.

Existen funciones de control o prevención de riesgos dentro de una empresa que son ejecutados por el EAEC, mismo que está conformado por un equipo multidisciplinario integrado tanto por personal interno, Gerente o Director General, Superintendentes de Departamentos, así como el personal externo, como es el caso de los cuerpos de bomberos y de protección civil, que tienen como principal objetivo la preservación del recurso humano y material de la empresa, ya que éste es generador de recursos económicos capaces de dar bienestar a la sociedad.

PERSONAL INTERNO DE PROTECCION CIVIL

La característica primordial es que sea el personal de la empresa, y dentro de los puestos que deben considerarse son los siguientes:

a) Director o Gerente de la Empresa

En él recae la responsabilidad de liderazgo y control de los estándares que se deben implementar en el programa interno de protección civil, de lo que depende el éxito en la elaboración e implementación de éste en la empresa.

b) Jefe o Gerente de Recursos Humanos

Este tiene una función preponderante en la conformación del programa interno de protección civil, y al controlar y administrar el recurso humano dentro de la empresa, tiene el conocimiento específico y particular de cada integrante de la misma, además manejan datos de vital importancia durante todas las etapas de alguna emergencia, como son los nombres completos de los trabajadores, edad, número de seguridad social, direcciones, el número de personas que se encontraba laborando el día del accidente, su ubicación, así como nombre de personas a las que se puede dar aviso en caso de accidente.

c) Gerente o Jefe de Seguridad Higiene y Protección

Puesto que deberá ser desempeñado por un ingeniero industrial ó médico especialista en salud ocupacional, higiene y seguridad, debido a que sus funciones dentro de la empresa están la elaboración, implementación y evaluación de los programas de seguridad, higiene y protección así como dar cumplimiento a la normatividad existente en el ramo, que asegure un proceso efectivo, eficiente, sano y seguro.

El jefe de seguridad higiene y protección de una empresa, funge como el coordinador general durante la presencia de una emergencia en la realización de simulacros para el control de siniestros, desastres, situaciones de alto riesgo y emergencias.

d) **Coordinador General**

Por lo general lo ocupa el gerente de producción o el superintendente debido a que conoce a la perfección las características del proceso productivo, equipo de maquinaria y equipo, las herramientas, materias primas, subproductos y productos terminados, características del personal y los riesgos existentes en cada departamento. El conjunto con los responsables anteriormente mencionados, conforma la brigada de comunicación.

c) BRIGADAS DE PROTECCION CIVIL

BRIGADA

Equipo de personas capacitadas para cumplir una función específica durante las tres fases de la protección civil (antes, durante y después de un desastre o crisis).

TIPOS DE BRIGADAS

a) **Brigada Contra Incendios.**

Esta conformada por un jefe de brigada que tiene como función principal estructurar, capacitar y coordinar las acciones propias de la misma, colaborar en los simulacros programados por el EAEC y en las emergencias que surjan de la empresa, coordinará las acciones de los brigadistas en funciones específicas como son la prevención, control y extinción de cualquier conato de incendio que se presente en la empresa, coordinar siniestros mayores en los que se presentan incendios, pues dentro de la estructura orgánica del EAEC, los integrantes de ésta brigada tienen la capacidad de controlar y extinguir este tipo de emergencias.

b) **Brigada de evacuación.**

Esta conformada por un jefe y los brigadistas, su principal función es difundir las áreas de seguridad y las de menor riesgo dentro de cada departamento de la empresa, así como

evacuar a todo el personal de los departamentos afectados o de toda la empresa, de la manera más segura y en el menor tiempo posible, lo que permita garantizar la seguridad del personal.

c) Brigada de Rescate Búsqueda y Salvamento.

Se conforma por un jefe de brigada y los brigadistas, los que tienen como función rescatar a las personas o bienes estratégicos o vitales para la empresa (documentos, equipos, software), que en el momento de ocurrir un siniestro, quedan atrapados en el inmueble, maniobras que nunca deben presentar un peligro inminente para los rescatistas involucrados.

El jefe y los brigadistas deben contar con capacitación en técnicas de rescate, búsqueda y salvamento, lo que les permite realizar acciones con menor riesgo para ellos, así como para las personas o valores que tengan que rescatar.

d) Brigada de Vigilancia

Esta conformada por el personal de vigilancia de la empresa, se estructura con un jefe de brigada, que es el jefe de servicio, un subjefe representado por el jefe de turno y los oficiales de la corporación contratada para la protección de la empresa, esta brigada actúa en el momento del siniestro, se encarga de la vigilancia del inmueble, de los bienes que se encuentran en su interior y controla el paso al interior de la empresa de las distintas autoridades en caso de ser autorizado por el director.

e) Brigada de Mantenimiento.

Cuando existe un alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre dentro de los integrantes del EAEC, una brigada fundamental en el control de éste es la brigada de mantenimiento, y sus funciones son conocer los sistemas vitales y estratégicos de la empresa, conocer la ubicación, funcionamiento y operación de éstos servicios, saber como y en donde se suspenden de ser necesario en forma general o parcial, en cada uno de los departamentos o en secciones específicas de la empresa. Rehabilitar los suministros de energía cuando sea controlado el siniestro o de que ya no exista peligro, realizar las reparaciones de puntos

vitales dañados durante un siniestro ocurrido, y corroborar el buen estado de las instalaciones antes de ser ocupadas después de un siniestro.

e) Brigada de Comunicación

Se conforma por el Director General, el Jefe de Recursos Humanos, el Administrador, el Jefe de Producción y el Jefe de Seguridad e Higiene dentro de la empresa. El Director General es la persona de mayor jerarquía de la empresa, él autoriza la información que se debe dar al personal de todas las brigadas, a todo el personal de la empresa y al personal externo (bomberos, protección civil y medios de comunicación).

SIMULACRO

Es un ejercicio que sirve para la toma de decisiones y adiestramiento en protección civil en una comunidad o área preestablecida mediante la simulación de una emergencia o desastre, para promover una coordinación más efectiva de respuesta por parte de las autoridades y la población. Estos ejercicios deberán ser evaluados para su mejoramiento".¹¹

d) SEGURIDAD EN EL TRABAJO

"Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las acciones inseguras del ambiente y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implantar prácticas preventivas".¹²

La seguridad en el trabajo se enfoca principalmente a crear acciones que permitan prevenir el impacto económico y social que trae consigo los desastres naturales y los provocados por el hombre que pueden llegar a interrumpir las actividades y por lo tanto, el servicio que brinda una organización.

¹¹ CATALÁN Domínguez Oscar, "Protección Civil, Un Punto de Vista Empresarial", Ed Trillas.

¹² CHIAVENATO Idalberto, "Administración de Recursos Humanos" Ed. Mc Graw Hill.

e) TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL

El Trabajo Social en empresas identifica, diagnostica y conceptualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de empleados desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas tendiendo hacia el aumento de la productividad.

Dentro de las empresas el Trabajador Social ofrece diagnósticos y da propuestas para intervenir, en caso de desastre y es conveniente señalar que debe conocer todo el contexto para que su intervención tenga impacto y las decisiones sean tomadas en cuenta desde la gerencia o dirección hacia los niveles operativos.

PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA PROTECCION CIVIL

El trabajador Social juega un papel primordial en cuanto a la protección civil, ya que debe impulsar la organización y divulgación de comités para difundir una cultura de prevención de desastres, además de que está capacitado para realizar planes y programas que involucren a todo el factor humano dentro de las organizaciones, generando una cultura de protección civil que permita aminorar los efectos que trae consigo los desastres o crisis.

VII. MARCO LEGAL

7.1 ANTECEDENTES.

La seguridad e higiene industrial tiene como principal objetivo lograr un proceso productivo sano y seguro, con base en la protección civil establecida en un marco jurídico, el cual reglamentará la interacción y la corresponsabilidad de instituciones gubernamentales y civiles coordinadas por un órgano administrativo para todo el país.

"Como resultado de los desastres naturales (huracanes, erupciones volcánicas, sismos, etc.), en México se han creado diversas instituciones gubernamentales para atenderlos y prevenir mayores daños. El sismo del 19 de septiembre de 1985 fue el detonador que marcó cambios importantes de conducta en diversos sectores de la población, puesto que dejó la imagen imborrable y latente de muerte y destrucción, pues no debemos olvidar que estamos inmersos en un lugar geográfico expuesto a sismos y otro tipo de fenómenos naturales"¹³

El sistema Nacional de Protección Civil se estableció el 6 de mayo de 1986, y la Ley de Protección Civil para el distrito federal fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de febrero de 1996, mientras que el Reglamento de Protección Civil para el Distrito Federal se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 25 de octubre de 1993, así como la creación del Centro Nacional de Prevención de Desastres, lo que favorece que grandes sectores de la población tengan una formación en la cultura de protección civil.

A continuación mencionamos artículos de la ley de protección civil, que dan sustento legal al trabajo presentado:

7.2 LEY DE PROTECCIÓN CIVIL.

Artículo 3.

Para los efectos de ésta Ley se entiende por:

- I. **Alarma:** Último de los tres posibles estados de mando que se producen en la fase de emergencia del sub programa de auxilio (prealerta, alerta y alarma), se establece cuando se han producido daños en la población, sus bienes y su entorno, lo cual

¹³ CATALAN, Domínguez Oscar, "Protección Civil un punto de vista empresarial", Ed. Trillas, 1era edición, México, mayo 2001.

implica la necesaria ejecución del sub programa de auxilio. Instrumento acústico, óptico ó mecánico que al ser accionado previo acuerdo, avisa de la presencia o inminencia de una calamidad por lo que al accionarse las personas involucradas, toman las medidas preventivas necesarias de acuerdo a una preparación preestablecida También tiene el sentido de la emisión de un aviso o señal para establecer el estado de alarma en el organismo correspondiente, en cuyo caso se dice "dar alarma";

- II. **Alerta, Estado de.** Segundo de los tres posibles estados de mando que se producen en la fase de emergencia (Prealerta, alerta y alarma). Se establece al recibir información sobre la inminente ocurrencia de una calamidad cuyos daños pueden llevar al grado de desastre, debido a la forma en que se ha extendido el peligro o en virtud de la evolución que presenta, da tal manera que es muy posible la aplicación del sub programa de auxilio;
- III. **Atlas de Riesgo.** Sistema de información geográfica, actualizado que permite identificar el tipo de riesgo a que estas expuestos los servicios vitales, sistemas estratégicos, las personas, sus bienes y entorno;
- IV. **Auxilio o Socorro.** Ayuda en bienes materiales, necesidades personales y servicios, proporcionados a personas o comunidades sin la cual podría padecer;
- V. **Brigadas Vecinales:** Organizaciones de vecinos coordinadas por las autoridades, que se integran a las acciones de protección civil y que colaboran en los programas y acciones respectivas en función a su ámbito territorial;
- VI. **Calamidad:** Acontecimiento o fenómeno destructivo que ocasiona daños a la comunidad, sus bienes y entorno, transformando su estado normal en un estado de desastre;
- VII. **Carta de Corresponsabilidad:** Documento expedido por las empresas capacitadoras de consultoría y estudio de riesgo / vulnerabilidad, e instructores profesionales independientes registrados por la Secretaría para solicitar la aprobación de los programas internos o especiales de protección civil elaborados por dichas empresas, éste documento deberá ir anexo a los Programas antes mencionados;
- VIII. **Delegaciones:** Delegación del Distrito Federal;
- IX. **Desastre:** Una interrupción seria en el funcionamiento de una sociedad causando grandes pérdidas humanas, materiales, o ambientales, suficientes para que la sociedad afectada no pueda salir adelante por sus propios medios;

- X. **Dirección General:** Dirección General de Protección Civil.
- XI. **Emergencia:** Evento repentino e imprevisto que hace tomar medidas de prevención y control inmediatas para minimizar sus consecuencias;
- XII. **Evacuación:** Medida de seguridad por alejamiento de la población de la zona de peligro, en la cual debe preverse la colaboración de la población civil de manera individual o en grupos, en su programación el procedimiento de evacuación, entre otros aspectos debe considerar el desarrollo de las misiones de salvamento, Socorro y asistencia social, los medios, los itinerarios y las zonas de concentración y destino, la documentación del transporte para los niños, las instrucciones sobre el equipo familiar, además del esquema de regreso a sus hogares una vez superada la situación de emergencia.
- XIII. **Instrumento de la Protección Civil:** Se refiere a toda aquella información contenida en materiales empleados para la planeación y operación de la protección civil en el Distrito Federal.
- XIV. **Ley** Ley de Protección Civil para el Distrito Federal.
- XV. **Mitigación:** Son las medidas tomadas con anticipación al desastre y durante la emergencia, para reducir su impacto en la población, bienes y entorno;
- XVI. **Norma técnica:** Conjunto de reglas científicas o tecnológicas de carácter obligatorio para el Distrito Federal, en las que se establecen los requisitos, especificaciones, parámetros y límites permisibles que deberán observarse en el desarrollo de actividades o en el uso y destino de bienes que incrementen o puedan incrementar los niveles de riesgo. Son complemento de los reglamentos.
- XVIII. **Prealerta:** Estado permanente de prevención de los organismos de respuesta de la protección civil, con base en la información sobre la probable presencia de un fenómeno destructivo,
- XIX. **Prevención:** Conjunto de disposiciones y medidas anticipada cuya finalidad estriba en impedir o disminuir los efectos que se producen con motivo de la ocurrencia de una emergencia, siniestro o desastre;
- XXIII. **Programa Interno de Protección Civil:** Aquel que se circunscribe al ámbito de una dependencia, entidad, institución y organismos pertenecientes al sector público del Distrito Federal y al privado y al social se aplica en los inmuebles correspondientes con en fin de salvaguardar la integridad física de los empleados y las personas que concurren a ellos, así como de proteger las instalaciones, bienes e información vital ante la ocurrencia de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre;

- XXIV. Protección Civil:** Conjunto de principios, normas, procedimientos acciones y conductas incluyentes, acciones solidarias, participativas y corresponsables que efectúan coordinada y concertadamente la sociedad y autoridades, que llevan a cabo para la prevención, mitigación, preparación, auxilio, rehabilitación, restablecimiento y reconstrucción tendientes a salvaguardar la integridad física de las persona, sus bienes y entorno frente a la eventualidad de un riesgo, emergencia, siniestro o desastre;
- XXVI. Riesgo:** Grado de probabilidad de pérdidas de vidas, personas heridas, propiedad dañada y actividad económica detenida durante un periodo de referencia en una región dada, para un peligro en particular. Riesgo es el producto de la amenaza y la vulnerabilidad;
- XXVIII. Servicios vitales:** Los que en su conjunto proporcionan las condiciones mínimas de vida y bienestar social a través de los servicios públicos de la ciudad, tales como energía eléctrica, agua potable, salud, abasto alcantarillado, limpia transporte, comunicaciones, energéticos y el sistema administrativo,
- XXIX. Simulacro:** Ejercicio para la toma de decisiones y adiestramiento en protección civil en una comunidad o área preestablecida mediante la simulación de una emergencia o desastre, para promover una coordinación más efectiva de respuesta, por parte de las autoridades y la población. Estos ejercicios deberán ser evaluados para su mejoramiento;
- XXX. Siniestro:** Al hecho funesto, daño grave, destrucción fortuita ó pérdida importante que sufren los seres humanos en su persona o en sus bienes causados por la presencia de un riesgo, emergencia o desastre;
- XXXI. Derogada**
- XXXII. Sistemas estratégicos:** Se refiere a los sistemas cuya afección es factor generador de siniestros o desastres;
- XXXIII. Términos de Referencia:** Guía Técnica para la elaboración de Programas Internos y especiales de protección civil;
- XXXV. Vulnerabilidad:** Susceptibilidad de sufrir un daño. Grado de pérdida (de 0% a 100%) como resultado de un fenómeno destructivo sobre las personas, bienes, servicios y entorno.

Artículo 38.

Las políticas y lineamientos par la realización de los Programas Internos y Especiales de Protección Civil estarán determinados en el Programa General de Protección Civil en los Programas Delegacionales y en los reglamentos de ésta ley.

Artículo 39.

Los propietarios o poseedores de inmuebles destinados a vivienda plurifamiliar y conjuntos habitacionales están obligados a implantar un programa interno de protección civil.

Los administradores, gerentes o propietarios de inmuebles que de acuerdo a su naturaleza representen riesgos en los términos de las disposiciones aplicables, también estarán obligados a presentar un programa interno de protección civil.

Artículo 40.

El programa interno al que se refiere el artículo anterior deberá adecuarse a las disposiciones del Programa General y los Delegacionales, contando para ello con la asesoría técnica y gratuita de la Unidad de Protección Civil correspondiente, cuyo tramite y aprobación estará previsto en el reglamento respectivo de la presente Ley.

Artículo 41.

Los administradores, gerentes o poseedores arrendatarios o propietarios de inmuebles están obligados a realizar simulacros por lo menos tres veces al año mediando entre uno y otro un periodo no inferior a noventa días naturales, en escuela, comercios, fábricas, industrias, oficinas, unidades habitacionales, centros de abasto y distribución, iglesias, museos, centros comerciales, mercados públicos, y otros establecimientos donde haya afluencia masiva de público en coordinación con las autoridades competentes.

Artículo 42.

Las empresas clasificadas como mediano o alto riesgo conforme a las disposiciones legales y complementarias aplicables deberán contar con una póliza de seguro de cobertura amplia de responsabilidad civil y daños a terceros, que ampare su actividad. Dicha póliza deberá relacionarse con el Programa Interno de Protección Civil, que conforme a lo establecido en el artículo 39 deba presentarse.

Artículo 54.

Los planes de acción deberán privilegiar la capacidad e información de la población a efecto de propiciar la adopción de conductas ante la ocurrencia de fenómenos socio - organizativos y fomentar una actividad de corresponsabilidad.

Artículo 58.

Cuando una situación de riesgo inminente implique a posibilidad de una emergencia, siniestro o desastre, las autoridades competentes podrán adoptar de conformidad con las disposiciones legales aplicables a las siguientes medidas de seguridad con el fin de salvaguardar a las personas, sus bienes y entorno:

- I. El aislamiento temporal o total del área afectada;
- II. La suspensión de trabajos, actividades o servicios;
- III. La evacuación de inmuebles, y
- IV. Las demás que sean necesarias para llevar a cabo la protección civil.

7.3 REGLAMENTO DE LA LEY DE PROTECCIÓN CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL.

Artículo 2. Para los efectos de este reglamento, se entenderá por:

- I. **Alto Riesgo:** La probabilidad elevada de ocurrencia de un fenómeno que pueda producir una emergencia, siniestro o desastre, poniendo en peligro la salvaguarda de los habitantes del Distrito Federal, sus bienes y entorno.
- VI. **Reconstrucción:** Proceso de recuperación a mediano y largo plazo de los elementos, componentes y estructuras afectadas por el desastre.
- VII. **Rehabilitación:** El conjunto de acciones que contribuyen al restablecimiento de la normalidad de las zonas afectadas por alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre y a la reanudación de los servicios y actividades económicas;
- IX. **Restablecimiento:** El conjunto d acciones tendientes a la recuperación progresiva de la operación de la infraestructura servicios vitales y sistemas estratégicos para el funcionamiento normal de la ciudad en su conjunto;

Artículo 4. Corresponde a la dirección:

- I. Establecer los procedimientos operativos de apoyo para atender las situaciones de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre;
- II. Coordinar a las dependencias, órganos desconcentrados, y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal y de la Administración Pública Federal, así como a las instituciones privadas responsables de la operación de los responsables servicios vitales y sistemas estratégicos en el Distrito Federal a fin de prevenir, mitigar, preparar, auxiliar, rehabilitar, restablecer y reconstruir antes, durante y después de situaciones de riesgo, emergencia, siniestro o desastre;
- III. Compilar y analizar la información que deba incorporarse al atlas de riesgo del Distrito Federal.
- IV. Coordinar las acciones de las instituciones públicas, privadas y sociales para el buen funcionamiento del Sistema de Protección Civil para el Distrito Federal,
- V. Opinar sobre los programas delegacionales de Protección Civil y los procedimientos operativos de las unidades delegacionales de Protección Civil.
- VI. Proponer mecanismos de comunicación social en situaciones de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre;
- VII. Recibir, evaluar y en caso aprobar los Programas Internos y Especiales de Protección Civil que presenten los respectivos obligados;

Artículo 5. Corresponde a las Delegaciones del Distrito Federal:

- III. Promover la capacitación de los habitantes de su demarcación en materia de Protección Civil;
- V. Brindar asesoría técnica gratuita para formulación e implementación de Programas Internos y Especiales de Protección Civil;

Artículo 23.

Los programas Delegacionales de Protección Civil fijarán las políticas, estrategias, y lineamientos que regulen las acciones de los sectores público, social y privado en materias de protección civil en su respectiva demarcación y serán obligatorios para todas las áreas de

los sectores mencionados, así como para las personas físicas o morales que actúen o estén establecidas en la correspondiente Delegación. Estos Programas contendrán.

- I. Los procedimientos operativos a realizar con organizaciones civiles, brigadas vecinales dentro de su respectivo ámbito de influencia y demarcación;
- II. Los lineamientos relativos a la formulación y actualización del inventario de equipo, herramientas y materiales, útiles en materia de protección civil, el cual deberá mantenerse permanentemente actualizado, clasificado y ubicado, y
- III. Los lineamientos relativos a la cuantificación, clasificación y ubicación de los recursos humanos de la delegación atendiendo a su especialidad y disponibilidad, para intervenir en acciones de protección civil.

Artículo 24.

Los propietarios de inmuebles destinados a vivienda plurifamiliar y conjuntos habitacionales están obligados a elaborar e implementar un programa interno de Protección Civil.

En el mismo sentido estarán obligados los propietarios, responsables, gerentes o administradores de inmuebles destinados a cualquiera de las actividades siguientes:

- I. Teatros;
- II. Cines;
- III. Bares;
- IV. Discotecas;
- V. Restaurantes;
- VI. Bibliotecas;
- VII. Centros comerciales,
- VIII. Estadios, Centros deportivos gimnasios;
- IX. Escuelas públicas y privadas;
- X. Hospitales y sanatorios;
- XI. Templos,
- XII. Establecimiento de hospedaje;
- XIII. Juegos eléctricos, electrónicos ó mecánicos;
- XIV. Baños públicos
- XV. Panaderías
- XVI. Estaciones de servicio;
- XVII. Establecimientos de almacenamiento y distribución de hidrocarburos;
- XVIII. Laboratorio de procesos industriales, y

- XIX. Las que de acuerdo a cuestionario de evaluación incluido en los Términos de Referencia sean considerados de mediano y de alto riesgo.
- XX. Los demás donde exista usualmente una concentración de más de 50 personas incluyendo a los trabajadores del lugar.

Artículo 26.

Los Programas internos de Protección Civil deberán:

- I. Satisfacer los requisitos que señalan los Términos de Referencia que expida la Secretaría;
- II. Ser actualizados cuando se modifique el giro o la tecnología usada en la empresa o cuando el inmueble sufra modificaciones substanciales;
- III. Contar con una carta de responsabilidad y/o corresponsabilidad, según sea que el programa haya sido formulado directamente por la empresa por algún capacitador externo debidamente registrado ante la Dirección, y
- IV. Contener los lineamientos de capacitación sobre Protección Civil del personal de nueva ingreso

Artículo 27.

Los Programas Internos de Protección Civil serán presentados en la Delegación en que se ubique el establecimiento o a través de alguno de los demás conductos formalmente establecidos al efecto.

El Programa Interno de Protección Civil de las empresas de alto y mediano riesgo, deberá ser presentado por duplicado junto con la documentación requerida por la fracción III del artículo 26, así como con copia respectiva en el artículo 57 del presente Reglamento, sólo deberá presentarse un aviso bajo protesta de decir verdad. En caso de que el programa se presente sin la carta de corresponsabilidad del tercero acreditado, se estará a lo dispuesto en el artículo 29 de éste Reglamento

Artículo 29.

La autoridad aprobará o formulará observaciones por escrito al programa Interno de Protección Civil dentro de los treinta días naturales siguientes a que le sean presentados, y en su caso, brindará al interesado la asesoría gratuita necesaria.

Transcurrido el plazo arriba mencionado sin que la autoridad emita respuesta se entenderá en sentido afirmativo.

Cuando la autoridad formule observaciones al programa, los particulares lo presentarán nuevamente dentro de un plazo de 7 días hábiles contando la autoridad con un plazo igual a la presentación para emitir la respuesta correspondiente. Si transcurrido el término señalado no se obtuviere respuesta, ésta se entenderá en sentido afirmativo.

Artículo 30.

Cada dependencia, órgano desconcentrado o entidad de la Administración Pública del distrito Federal deberá elaborar un Programa Interno de Protección Civil, mismo que formará parte del Programa General de Protección Civil, y en el que se señalarán:

- I. El responsable del Programa;
- II. Los procedimientos para el caso de alto riesgo, emergencia, siniestro o desastre, tanto a nivel interno, como tratándose de calamidades que afecten a la población;
- III. Los procedimientos de coordinación;
- IV. Los procedimientos de comunicación;
- V. Los procedimientos de información de la situación prevaleciente;
- VI. La capacidad de respuesta en función de los bienes y servicios de que disponga, y
- VII. Los lineamientos para la formulación y actualización del inventario de recurso útiles en Protección Civil.

Artículo 49.

La Dirección promoverá la celebración de convenios en materia de protección civil con los sectores públicos, social, privado y académico con el objeto de capacitar, difundir, y divulgar la cultura de protección civil.

Artículo 50.

Los administradores, gerentes o propietarios de empresas estarán obligados a capacitar y difundir la cultura de protección civil entre su personal para salvaguardar su integridad física, psicológica, bienes y entorno, mediante los programas de capacitación interna y las comisiones mixtas de seguridad e higiene y de capacitación y adiestramiento, sin perjuicio de las disposiciones legales aplicables.

Para el efecto anterior, la Dirección establecerá la coordinación que resulte necesaria con las autoridades federales y locales del trabajo para la consideración de la protección civil dentro de los programas de seguridad y capacitación en el trabajo.

VIII. PROPUESTA

El siguiente apartado es la propuesta que se presentó, es un resumen sobre la información general del contenido del Plan de administración de la Crisis (ver esquema sinóptico del Plan anexo F), el cual por política y naturaleza de la empresa EDS de México es imposible revelar en su totalidad, ya que previo a la elaboración del mismo, el equipo firmó una carta responsiva de confidencialidad sobre el manejo de la información que constituye el Plan ya que es para uso exclusivo de personal autorizado de esta empresa, sin embargo, para validar que dicho trabajo fue realizado se anexan constancias expedidas por esta organización (ver anexo G) que respaldan nuestra intervención en la misma.

Por lo tanto exponemos a continuación los aspectos que si es factible difundir:

8.1 PLAN DE ADMINISTRACION DE LA CRISIS

8.2 PLAN DE CRISIS

Introducción

Es normal que existan interrupciones inesperadas en la operación del trabajo. Las interrupciones a los sistemas pueden ser causadas de forma local en el ambiente de soporte, telecomunicaciones, hardware o software, o por eventos que no están relacionados con el ambiente de negocios. Problemas de acceso debido a huelgas o manifestaciones civiles, fuego, inundación del área, terremoto o fallas considerables de energía en la zona son ejemplos de este tipo de interrupción. Sin embargo, estas interrupciones deben de ser previstas, razón por la cual este manual ha sido documentado

Los dos elementos de la recuperación del trabajo son; la Administración de la Crisis y la Administración de la Contingencia que en conjunto son conocidas como: Planeación para la Continuidad del Trabajo o BCP (**Business Continuity Plan**), y que dependiendo del escenario del desastre se puede dar uno de los dos o ambos.

- **Administración de la Crisis.** Planeación de la seguridad y supervivencia del personal, la protección de la propiedad de la unidad de trabajo y la organización completa de la estrategia de comunicación y logística para afrontarla en el evento de un desastre.

El Grupo de Real Estate de EDS es responsable de esta actividad en lo referente al Edificio del SMC México y es parte del alcance del presente documento.

- **Administración de la Contingencia.** Planeación para la recuperación y continuación de los servicios críticos para el funcionamiento del trabajo de EDS SMC Edificio Diamante en el evento de la interrupción de las funciones en el Centro de Datos de EDS Diamante.

Un equipo de Crisis formado por personal de EDS SMC Diamante es responsable de esta actividad. La Planeación para la recuperación de los servicios críticos en el centro de procesamiento alterno NO es parte del alcance del presente documento.

Planear para la recuperación en caso de desastre significa para ambos casos, planear una estrategia de comunicación, una logística de preparación y respuesta y el desarrollar y probar los planes que aseguren la protección del personal y de los bienes de la empresa, así como la recuperación completa y oportuna de los servicios de computo proporcionados por EDSM a EDS SMC Edificio Diamante.

La preparación y las pruebas de los planes son los pilares del proceso de continuidad del trabajo. Estos son esenciales para responder con éxito a la recuperación en caso de un desastre real.

Propósito

Este documento provee de los lineamientos de los equipos de trabajo con instrucciones paso a paso para responder a una situación de Crisis que pudiera ocurrir en el Edificio de EDS SMC México. Todo el personal del SMC México y las áreas de administración de la Crisis deben estar familiarizadas con estos procedimientos para poder reaccionar de manera ordenada y efectiva en una Crisis. El familiarizarse con estos procedimientos garantiza:

- Integridad del Personal de EDS SMC Edificio Diamante

- **Preservación de los Bienes Materiales de la empresa (Mobiliario, equipos, instalaciones y edificios)**
- **Preservación de la Información de la Empresa**
- **Valoración adecuada de las situaciones de crisis**
- **Activación Oportuna de los planes de Crisis**

La prioridad número uno durante la Crisis es la activación de los planes de manejo de la Crisis. Acciones prontas y efectivas de los grupos del personal involucrado deben evitar o minimizar el daño al personal del edificio, así como a los bienes materiales de la empresa, la pérdida de información, y los daños a las operaciones existentes o un impacto mayor en el servicio al cliente.

Alcance de este documento

Definición:

Administración de la Crisis - Planeación de la preservación de las funciones del SMC que es el eje maestro del negocio de EDS de México en el evento de un desastre. Este documento considera todas las actividades relacionadas con la seguridad física del personal y/o de daños a las propiedades del Edificio del SMC México.

Equipo de Administración de la Crisis

El equipo de Administración de la Crisis, tiene la responsabilidad primaria de reaccionar a una situación de Emergencia en el Edificio de EDS SMC México, y de activar los equipos de Administración de la Crisis y de la Contingencia según se aplique. La estructura de este equipo está designada para definir y separar lógicamente las actividades con el propósito de que la Crisis sea controlada de una manera eficaz. Estos equipos se reúnen periódicamente para asegurar que siempre se encuentren preparados para responder rápidamente ante una Crisis.

ESTRATEGIA

La presente estrategia de Crisis está dividida en tres Fases:

PRIMERA FASE

Consiste en preparar lo que propiamente es el Plan de Crisis; esto es realizar el Plan de Comunicación, El plan de Protección al Personal y el Plan de Protección a los Bienes, Todos ellos deben estar listos y ser probados continuamente antes de que la emergencia se presente. (Paralelamente el Centro de Datos debe preparar su plan de contingencia para la recuperación de los servicios de cómputo del Cliente).

Objetivos

- **Recursos de emergencia de la comunidad:** Identificar los contactos clave de los recursos de la comunidad (Policía, bomberos, servicios médicos y servicios gubernamentales de emergencia varios).
- **Recursos internos de emergencia en EDS SMC:** Identificar los contactos clave de las personas que representan servicios clave para la crisis dentro de EDS de México (Seguridad Física, Seguros de los bienes de la Empresa, Seguros Médicos del Personal, Relaciones Públicas, Asuntos Legales, Mantenimiento, Facilities, Coordinadores de la Crisis, Jefes de Brigadas ente otros).
- **Recursos de EDS en las localidades del Cliente:** Identificar los contactos clave de personal de EDS residente en las localidades de los diferentes clientes.
- **Proveedores de EDS SMC:** Identificar los contactos claves de los proveedores de EDS SMC, tales como serían electricidad, transportación, generadores, mudanzas, plomería, mantenimiento de emergencia para adecuaciones, e incluso un lugar alternativo para instalar las funciones básicas de administración (Respecto a los dispositivos del centro de Datos, estos son responsabilidad del plan de Contingencia del área de infraestructura tecnológica)

- **Definir el Procedimiento de Comunicación Global** (hacia arriba y hacia abajo de la estructura), directrices de la comunicación (Políticas o lineamientos), tablas de escalación (para indicar contactos primarios y secundarios con tiempos de escalación)

- **Definir métodos de control de comunicación:** Control de rumores, malas noticias, comunicación con la prensa

- **Minimizar la dependencia de personas específicas durante la Crisis**

- **Minimizar la necesidad de tomar acciones a prueba y error cuando ocurre una Crisis**, lo cual puede ser desastroso para el caso de vidas humanas y bienes.

Meta

La meta del Plan de administración de la Crisis, es la de crear un plan de comunicación, que contenga una lista de los contactos clave, y los procedimientos para utilizarlos (esto es directrices y tablas de escalación) Los puntos importantes para el logro de esta meta son identificar los contactos clave y los lineamientos o directrices mediante los cuales vamos a utilizar para evitar la desinformación durante el proceso.

Supuestos

- El proceso considera la participación de personal con funciones y habilidades específicas, más que considerar personas específicas.

- En el momento del desastre, se puede llamar a cualquier persona a cubrir funciones adicionales en el evento de la Crisis

- A tiempo de Crisis, EDS Edificio SMC Diamante tendrá la responsabilidad de notificar a sus entidades externas de los cambios que por Crisis tengan que realizarse.

Copias Controladas de los procedimientos y/o manuales relacionados con el proceso de Crisis estarán actualizadas y bien localizados en la bóveda fuera de sitio.

SEGUNDA FASE

Indica las acciones que se deben de tomar en el momento que se ha desatado la crisis. La cual evalúa la reacción de las brigadas ante situaciones localizadas o bien que ya han escalado a una situación que exige una acción conjunta para afrontarla.

Objetivos

- **Determinar cuando es una emergencia localizada y definir los criterios para determinar el momento** en que se deba de activar cada uno los planes por separado de evacuación, atención médica, combate a incendios y otros eventos.
- **Determinar cuando es una emergencia escalable y definir los criterios para determinar el momento** en que se deba de activar los planes de evacuación, atención médica, combate a incendios, y/o contactar a los servicios de la comunidad.
- **Definir los criterios para determinar el momento** en que se deba de contactar con los servicios de la comunidad
- **Minimizar la dependencia de personas específicas durante la Crisis**
- **Minimizar la necesidad de tomar acciones de prueba y error** cuando ocurre una Crisis, lo cual puede ser desastroso para el caso de vidas humanas y bienes
- **Proteger al personal y los bienes de EDS** del mejor modo posible.

Meta

La meta del Plan de administración de la Crisis, es identificar activamente las situaciones de crisis, para evitarlas o minimizar el impacto a las operaciones de la empresa relacionadas con el personal, equipos e instalaciones. Los puntos importantes para el logro de esta meta son desarrollar habilidades para determinar el tipo y alcance de la crisis con entrenamiento de los equipos y la actualización continua del documento.

Supuestos

- La mayoría de las eventualidades son controlables y de afectación temporales, con retorno a la normalidad en periodos de tiempo considerados razonables para el ambiente de la empresa.
- Otras interrupciones pueden rápidamente escalar hacia periodos que afecten severamente la habilidad de la organización para conducir su empresa.
- El proceso considera la participación de personal con funciones y habilidades específicas, más que considerar personas específicas.
- En el momento del desastre, se puede llamar a cualquier persona a cubrir funciones adicionales en el evento de la Crisis
- A tiempo de Crisis, EDS Edificio SMC tendrá la responsabilidad de notificar a sus entidades externas de los cambios que por contingencia tengan que realizarse.

TERCERA FASE

Indica las acciones que deben ser realizadas en el momento de que la emergencia ha sido controlada y la situación resultante es evaluada rápida y objetivamente para permitir o no el retorno a las instalaciones.

Objetivos

- Definir criterios de evaluación y determinar si se regresa a laborar al edificio actual o acudir a un edificio alternativo mientras se toman otro tipo de acciones, (reconstrucción o reacondicionamiento de las áreas de trabajo) o bien regresar a las instalaciones en las condiciones que haya quedado el edificio.
- Activar los servicios requeridos desde la localidad alterna (Sitio alternativo de recuperación para los sistemas de cómputo y comunicaciones), dependiendo del nivel de desastre, que puede incluir la contingencia.

- Minimizar la necesidad de tomar acciones de prueba y error cuando ocurre una contingencia, lo cual puede ser desastroso en caso de vidas humanas y bienes
- Recuperar sistemas, servicios y lugares de trabajo del mejor modo posible.

Meta

La meta del Plan de administración de la Crisis, es el evaluar la situación resultante de una emergencia que ya ha sido controlada, esto genera dos tipos de situaciones (tanto para las áreas de oficinas como para el centro de datos) ¿se puede o no regresar? y ¿qué se va a hacer en el caso de que no se pueda regresar al edificio? Los puntos importantes para el logro de estas metas es disponer de lugares alternos para reiniciar las actividades productivas.

Supuestos

- La mayoría de las eventualidades son de afectación temporal al edificio, con retorno a la normalidad en periodos de tiempo considerados razonables para el ambiente de trabajo.
- Otras interrupciones (las menos) requieren utilizar sitios alternos que se deben tener previamente acordados.
- El proceso debe considerar la participación del personal con funciones y habilidades específicas, más que considerar personas específicas.
- En el momento del desastre, se puede llamar a cualquier persona a cubrir funciones adicionales en el evento de la Crisis
- A tiempo de Crisis, EDS Edificio SMC Diamante tendrá la responsabilidad de notificar a sus entidades externas de los cambios que por esta eventualidad tengan que realizarse.

8.3 PLAN DE COMUNICACIÓN

LISTAS DE CONTACTOS

Esta sección cubre la notificación en el momento de la crisis y las comunicaciones poco después de esta. Incluye la información a la comunidad y de los recursos de EDS, como debe de manejarse las comunicaciones en situaciones especiales, procedimientos de comunicación para la empresa y los empleados, el equipo y los suministros que deben ser considerados en una emergencia.

RECURSOS DE EMERGENCIA EN LA COMUNIDAD

Descripción: Consiste en una lista de Servicios de Emergencia de la Comunidad de las Delegaciones Políticas Miguel Hidalgo y de la Alvaro Obregón, además de las dependencias del Gobierno del Distrito Federal, son servicios que normalmente están disponibles las 24 horas del día, y que incluyen los siguientes servicios:

- Bomberos
- Cruz Roja
- ERUM (Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas)
- Fuerza de Tareas (Antibombas)
- Fugas de Agua: de las Delegaciones Miguel Hidalgo y Alvaro Obregón
- Hospital Angeles de las Lomas, Angeles del Pedregal, Hospital ABC, Medica Sur.
- Locatel
- Luz y Fuerza del Centro
- Policía Federal de Caminos
- Protección Civil del Distrito Federal y de las Delegaciones Miguel Hidalgo y Alvaro Obregón (Siniestros, Incendios, Fugas de Gas y Enjambres de Abejas entre otras cosas)
- Radio Patrullas
- Siniestros

Nota: Se debe tomar en cuenta que en casos de emergencia generalizada como terremotos, incendios, etc. dichos servicios podrían no estar disponibles ya que estarían atendiendo otras situaciones más apremiantes.

Formato: El Formato es el siguiente, y se debe tener cuidado de disponer siempre de un teléfono adicional:

Contacto	Teléfono Primario	Teléfono Secundario

RECURSOS INTERNOS DE EMERGENCIA EN EDS SMC Y EDS CORPORACIÓN

Descripción: Contiene una lista de personas que apoyarían en la coordinación y en prestar servicios internos de emergencia y que deben ser localizables las 24 horas del día.

Objetivos:

- **Asuntos Legales:** Atiende los posibles reclamos de terceros sufridos durante una situación de emergencia.
- **Director de Recursos Humanos:** Apoyar en la toma de decisiones durante la emergencia en lo relacionado a la protección del personal y de los bienes de la empresa.
- **Facilities:** Sistemas de Aire acondicionado, PDUs, UPS, piso falso, plantas generadoras, entre otros servicios del centro de Datos y el edificio del SMC México.
- **Gerente de Real Estate :** Coordina las labores de la Crisis durante y después de que esta ha sido controlada. Es responsable de tomar las decisiones del trabajo de los brigadistas y solicitar los servicios de la comunidad.
- **Mantenimiento:** Servicios de plomería, limpieza y otros no controlados por Facilities.
- **Relaciones Públicas de EDS México:** Punto de enlace entre EDS México y los medios de comunicación (Periodistas)

- **Seguridad Física (EDS SMC México):** Coordina los trabajos de seguridad y apoya a las brigadas internas, mantiene informado al Gerente de Real Estate.
- **Seguridad Física (Pinkerton en el SMC):** Responsable de todas las actividades de seguridad física interna de EDS, apoyan los esfuerzos de las brigadas
- **Seguros de Activos:** Evalúa los daños e identifica los activos por los cuales debe solicitarse trámite a la compañía aseguradoras.

Todos ellos deben de tener una persona de respaldo, en caso de que estén o no estén disponibles por cualquier causa. El formato de la lista es el siguiente:

Formato:

Area	Nombre	Skytel	Celular	Tel. de Casa

EDS EN LAS LOCALIDADES DEL CLIENTE

Descripción: La tabla de Contactos de EDS y las localidades del Cliente, es una relación área internas o externas a las que se les proporciona algún tipo de servicio o que reciba algún tipo de entregable. Pueden ser clientes de EDS, o bien áreas de EDS en las Localidades

Objetivo: En caso de Crisis mantener informado a cada una de las áreas de EDS afectadas.

Formato:

Contacto	Teléfono Primario	Teléfono Secundario

PROVEEDORES DE EDS SMC

Descripción: Esta lista integra a los contactos principales para ser una alternativa global complementaria, y también considera a aquellos proveedores de los cuales se tienen contratos controlados directamente por Real Estate.

Objetivo: Después de la contingencia puede ser necesario recurrir a ellos para reconstruir, re- equipar, o reinstalar servicios.

Formato:

Contacto	Teléfono Primario	Teléfono Secundario

EDS Relaciones Públicas con la Prensa

Los primeros minutos y aun las horas a las que sigue una emergencia son cruciales en hacer la diferencia sobre como EDS es percibido por los medios de información (noticieros de radio y televisión, así como periódicos y revistas) que siempre andan a la caza de una noticia sensacionalista. Por lo que es necesario tener una estrategia de Información que evite daños irreparables sobre la imagen que tienen de EDS nuestros clientes, informando con datos verídicos y medurados.

Entre EDS con las Familias de los Empleados

Es responsabilidad de Cada Gerente de área con personal a su cargo servir de punto de contacto entre EDS y las familias de los empleados que le reportan, proporcionando el apoyo e información basada en los lineamientos aquí establecidos.

Así mismo es responsabilidad de Cada Gerente de Area dentro del Edificio del SMC (Diamante), el tener una relación actualizada impresa y en electrónico de todos los

empleados que le reportan. Se debe enviar una copia electrónica a Real Estate (indicando fecha de la versión) para anexar a este plan cada vez que se genere una modificación (alta, baja o cambio). Esta información deberá estar contenida en un anexo del documento.

Dicha relación deberá de contener por cada empleado o personal externo que labora normalmente en el área la siguiente información:

- Nombre completo del empleado
- Dirección y Teléfono en EDS
(Piso y ubicación física del lugar donde está su oficina)
- Dirección y Teléfono de su casa
(Calle, Colonia, Fraccionamiento, Delegación Política o Municipio y Zona Postal)
- Otros medios de Comunicación:
Skytel, Celular, teléfono de vecinos o familiares, etc.
- Persona a quién se debe de contactar en caso de Emergencia (y su teléfono)
- Número de afiliación de Línea Azul y/o número de afiliación en el IMSS
- Casos especiales en Emergencia
(tratamientos médicos, tipos de discapacidades, tipo sanguíneo, alergias, etc.)
- Nombre de su supervisor inmediato y/o Gerente
- Teléfono y otro medio de comunicación con su supervisor y/o gerente inmediato.

En caso de una emergencia generalizada es posible que no sea posible acceder los registros de personal, ni tampoco se tenga el tiempo para realizar este tipo de relaciones.

8.4 PLAN DE SEGURIDAD DEL PERSONAL

Introducción

La seguridad y el bienestar del personal de EDS es la responsabilidad primaria de los Gerentes de EDS durante un desastre. Hay que tener presente que después de todo, no se puede recuperar el negocio del cliente si no existe personal que lo opere. Aun si el equipo de trabajo no es directamente responsable de proporcionar servicios al usuario, se requiere asegurar la seguridad de los empleados a través de la planeación de procedimientos de emergencia.

Los siguientes son los componentes del plan de Seguridad del Personal:

- A. Procedimientos de Evacuación.
- B. Areas de Seguridad
- C. Emergencias Médicas
- D. Equipo de Seguridad
- E. Equipos especiales de Soporte
- F. Kits de Emergencia

A. PROCEDIMIENTO DE EVACUACIÓN

Los Sigüientes Puntos están ligados al Procedimiento de Evacuación:

- Determinación del Lay-out del edificio
- Determinación de Rutas de escape alterno
- Colocación y discusión de los procedimientos de evacuación
- Determinación de áreas de seguridad (por ejemplo: áreas lejanas a las ventanas en un terremoto, muros de carga, etc.)
- Planeación para protección de personal discapacitado en la evacuación (por ejemplo: Aquellos que utilizan sillas de ruedas, o que tienen problemas auditivos.
- Difusión de los procedimientos de evacuación locales.

- Designación de lugares de reunión y conteo u otros medios de aseguramiento para todos los empleados después de una evacuación o un desastre (por ejemplo señalamientos en la banqueta para cada área de trabajo).
- Determinar señalamientos de "todo en orden" para las instalaciones o la comunidad.
- Consideración de los distintos turnos de trabajo del personal.

B. Áreas Seguras y Peligrosas

En algunos tipos de eventos es mejor enviar al personal a ciertas áreas identificadas como seguras en lugar de evacuar el edificio, por lo que se deben de identificar cuales son estas áreas de seguridad y cuales no lo son por su peligrosidad.

Áreas Seguras
• Sanitarios
• Muros de contención
Áreas Peligrosas
• Elevadores
• Junto a las ventanas
• En el estacionamiento
• Azotea del edificio

C. Emergencias Médicas

Equipo de Emergencia Médica de Primeros Auxilios para ser utilizado por los brigadistas, y escalación de la emergencia cuando esta sea evaluada como de asistencia especializada.

- Ubicación y utilización del kit de emergencia más cercano.
- Procedimiento de escalación para servicios de emergencia médica (Cruz Roja, Hospitales, etc.)

D. Equipo de Seguridad

Equipo de Emergencia para Incendios y Procedimiento de apagado para ser utilizado por los brigadistas. Y escalación de la emergencia cuando esta sea evaluada como asistencia especializada.

- Ubicación y utilización de extinguidores portátiles y mangueras contra incendios.
- Ubicación y activación de sistemas aspersores contra incendios.
- Ubicación y activación/desactivación de suministro de energía eléctrica.

E. Equipos Especiales de Soporte

Los equipos de soporte y respuesta deben de estar agrupados según su función

Equipos de Soporte	Descripción	Responsabilidades
Equipo de Administración de la Crisis en Diamante	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de toma de decisiones y punto único de contacto durante la emergencia • Formado por un líder y al menos dos asistentes 	Establecer procedimientos de comunicación para todas las emergencias establecidas: <ul style="list-style-type: none"> • Para los equipos especiales de Soporte • Para los empleados residentes en el Site • Equipos de respuesta de emergencia de la comunidad
Equipo de Seguridad del Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Su preocupación principal es la <u>seguridad de la gente</u> • Certificado en estándares de primeros auxilios 	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar y señalar las rutas de evacuación • Dirigir una evacuación segura y ordenada. • Responder a emergencias médicas • Asistir a personas deshabilitadas durante la evacuación • Asegurarse que los empleados sean notificados oportunamente de la evacuación.

F. Kits de Emergencia

Los kits de Emergencia deben de estar enfocados a los tipos de emergencias marcadas por el análisis de riesgo, que pueden ser de desastres naturales (terremotos, aguaceros, etc.)

- Ubicación de Botiquines básicos en cada piso para dolencias comunes.
- Ubicación de Maletines de emergencias médicas
- Ubicación de Herramientas de trabajo para realizar ciertas faenas (cuerdas, impermeables, botas, camillas, etc.)

PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN.

Después de haber terminado la emergencia, es necesario evaluar los daños en cuanto a pérdidas de personal, equipo o información. Los daños serán evaluados por Real Estate, Facilities, Mantenimiento, Seguridad Física, Seguros de Activos. Es imprescindible tomar decisiones de una manera rápida y oportuna para no perder la continuidad del trabajo.

En caso de que los daños no sean de magnitud considerable y sea posible ingresar a las instalaciones el jefe de seguridad física de EDS MSC de México deberá tomar la decisión de cómo se realizará el retorno a las instalaciones.

En caso de haber ocasionado daños a terceros, es necesario que asuntos legales evalúen y tomen las acciones necesarias para responder o resarcir los daños.

En el caso de que personal de EDS salga lesionado o haber fallecido se debe dar aviso de manera inmediata a los familiares y realizar las gestiones pertinentes.

Se debe hacer un estudio de los daños físicos de las instalaciones y equipo para elaborar una lista de requerimientos y llamar a los proveedores de servicios (albañilería, pintura, plomería, equipos de oficina, fax, papelería, etc.).

Es necesario tener un plan de reubicación temporal de oficinas, para el caso de que no se pueda retornar a las instalaciones, y este es responsabilidad conjunta de Real Estate y de Infraestructura Tecnológica. Este plan consiste en llevar a cabo un estudio de

necesidades básicas para crear el Plan de migración a oficinas alternas. Es responsabilidad de Infraestructura Tecnológica el Planear e iniciar el DRP en Sites alternos y mantener informado al cliente de las decisiones que sean tomadas.

PROCEDIMIENTOS DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA

INCENDIOS

Fuego no controlado de grandes proporciones, que puede presentarse en forma súbita, gradual o instantánea, al que le siguen daños materiales que pueden interrumpir el proceso de producción, ocasionar lesiones o pérdida de vidas humanas y deterioro ambiental. En la mayoría de los casos el factor humano participa como elemento causal de los incendios.

Se define como incendio la ignición no controlada de materiales inflamables y explosivos tanto en las instalaciones de la industria y el comercio, como en las viviendas, dado el uso inadecuado de combustibles, fallas en instalaciones eléctricas defectuosas, y el inadecuado almacenamiento y traslado de sustancias peligrosas, ya sea como materia prima o como productos terminados.

PREPARACIÓN

- ◆ Recordar que generalmente por descuido se puede producir un incendio.
- ◆ Cumplir con las medidas de seguridad establecidas.
- ◆ Solicitar que periódicamente revisen la instalación eléctrica.
- ◆ No sobrecargar las enchufes con demasiados aparatos, distribúyalos o solicite la instalación de circuitos adicionales.
- ◆ No fumar en zonas restringidas ni dentro de los elevadores.
- ◆ Apagar perfectamente los cerillos y las colillas de los cigarrros; no los arroje encendidos al cesto de la basura.
- ◆ Evitar las acumulaciones de basura.
- ◆ Conocer la ubicación de los extintores y aprenda a utilizarlos.

- ◆ Identificar claramente las salidas de emergencia.
- ◆ No obstaculizar las salidas de emergencia ni los lugares donde se encuentra el equipo contra incendios.
- ◆ Encargar las revisiones y composturas eléctricas al técnico responsable, no las haga usted mismo.
- ◆ Sugerir que se realicen ejercicios y simulacros de evacuación y participe responsablemente en ellos.
- ◆ Pedir información a la unidad interna de protección civil de su centro de trabajo sobre el plan de emergencia en caso de incendio.
- ◆ En caso de querer colaborar en el combate de un incendio, intégrese con anticipación a la unidad de protección civil de su centro de trabajo, en donde lo capacitarán.

RESPUESTA

- ◆ Conservar la calma y procure tranquilizar a sus compañeros de trabajo.
- ◆ Si se detecta fuego, calor o humo anormales, dé la voz de alarma **inmediatamente**.
- ◆ Si el incendio es pequeño tratar de apagarlo, de ser posible con un extintor.
- ◆ Si el fuego es de origen eléctrico no intentar apagarlo con agua.
- ◆ Los fuegos pequeños producidos por aceite o grasa ocurren generalmente en la cocina, en este caso sofóquelos con sal, con polvo de hornear o con bicarbonato. Si lo que se inflama es un sartén póngale una tapa.
- ◆ Si el fuego tiende a extenderse llamar a las brigadas de auxilio y siga sus instrucciones.
- ◆ Cortar los suministros de energía eléctrica.
- ◆ No abrir puertas ni ventanas, porque con el aire el fuego se extiende.
- ◆ En caso de evacuación, no correr, no gritar, no empujar.
- ◆ No perder tiempo buscando objetos personales.
- ◆ Dirigirse a la puerta de salida que esté más alejada del fuego.

- ◆ Si hay gases y humo desplazarse "a gatas" y de ser posible tápese la nariz y boca con un trapo húmedo.
- ◆ Ayudar a salir a minusválidos.
- ◆ Antes de abrir una puerta, tocarla, si está caliente no la abra, el fuego debe estar tras ella.
- ◆ No usar los elevadores.
- ◆ Si se incendia su ropa no corra; tírese al piso y ruede lentamente, de ser posible cúbrase con una manta para apagar el fuego.
- ◆ En caso de que el fuego obstruya las salidas, no desesperarse y aléjese lo más posible de las llamas, procure bloquear totalmente la entrada del humo, tapando las rendijas con trapos húmedos y llame la atención sobre su presencia para ser auxiliado lo más pronto posible.
- ◆ Tener presente que el pánico es su peor enemigo.
- ◆ Al llegar las brigadas de auxilio, infórmeles si dentro hay personas atrapadas.
- ◆ Una vez fuera del inmueble, alejarse lo más que pueda para no obstruir el trabajo de las brigadas de auxilio.
- ◆ No pasar al área del siniestro hasta que las autoridades lo autoricen.
- ◆ Hacer que un técnico revise las instalaciones eléctricas, antes de conectar nuevamente la corriente.
- ◆ Desechar alimentos, bebidas o medicinas que hayan estado expuestas al calor, al humo o al tizne del fuego.

SISMO

Fenómeno geológico que tiene su origen en la envoltura externa del globo terrestre y se manifiesta a través de vibraciones o movimientos bruscos de corta duración e intensidad variable, los que se producen repentinamente y se propagan desde un punto original (foco o hipocentro) en todas direcciones. Según la teoría de los movimientos tectónicos, la mayoría de los sismos se explica en orden a los grandes desplazamientos de placas que tienen lugar en la corteza terrestre; los restantes, se explican como efectos del vulcanismo, del hundimiento de cavidades subterráneas y,

en algunos casos, de las explosiones nucleares subterráneas o del llenado de las grandes presas.

PREPARACIÓN

- ◆ Si se activa la alarma sísmica, significa que se cuenta con 60 segundos para buscar un lugar seguro por lo que se sugiere realizar ejercicios de gabinete, para determinar el tiempo de respuesta del personal y buscar una mejor alternativa de mitigación.
- ◆ Mantener actualizados los directorios de personal y brigadistas.
- ◆ Conocerse e identificarse Coordinadores, Jefes de piso y Brigadistas para saber a quien recurrir, en caso de emergencia
- ◆ Realizar pláticas entre el personal de su área sobre aspectos de prevención y mitigación de siniestros.
- ◆ Cuando se perciba la señal de emergencia, el personal de seguridad interrumpirá los servicios de energía eléctrica y elevadores.
- ◆ Mantener actualizados los directorios de personal y brigadistas.
- ◆ Conocerse e identificarse Coordinadores, Jefes de piso y Brigadistas para saber a quien recurrir, en caso de emergencia.
- ◆ Realizar pláticas entre el personal de su área sobre aspectos de prevención y mitigación de siniestros.
- ◆ Solicitar el servicio de un arquitecto o de un maestro de obras para detectar los riesgos que puede presentarse ante un sismo, e identificar los lugares más seguros en los que pueda protegerse.
- ◆ Hacer revisar y reparar periódicamente las instalaciones de electricidad para que siempre se encuentren en buen estado.
- ◆ Preparar, estudie y practique con sus compañeras de trabajo, un plan para utilizarlo en caso de sismo.
- ◆ Integrar un botiquín de primeros auxilios.

- ♦ Tener a la mano los números telefónicos de emergencia de la Cruz Roja, hospitales, bomberos, policía, etc.
- ♦ Ponerse de acuerdo sobre qué hará cada compañero de trabajo en caso de sismo.
- ♦ Colocar los objetos grandes y pesados en anaqueles o lugares bajos.
- ♦ Periódicamente organizar simulacros con el objeto de saber que hacer durante el sismo.
- ♦ Localizar lugares seguros en cada piso: bajo mesas sólidas, escritorios resistentes, paredes de soporte o marcos de puertas con travesaños.
- ♦ No gritar, no correr, no empujar, salir serenamente si la salida no está congestionada; en caso contrario, permanecer en su asiento, colocar los brazos sobre la cabeza y bajándola hacia las rodillas.

RESPUESTA

- ♦ Mantener la calma y ubíquese en las zonas de seguridad del lugar en que usted se encuentre al momento del sismo y procure protegerse lo mejor posible, permaneciendo donde está. La mayor parte de los heridos en un sismo se ha producido cuando las personas intentaron entrar o salir de las casas o edificios.
- ♦ Pararse bajo un marco de puerta con travesaño o de espaldas a una pared de carga.
- ♦ Hacerse "bolita" abrazándose uno mismo en un rincón, de ser posible, protegerse la cabeza con un cojín o con un cobertor.
- ♦ Mantenerse alejado de ventanas, espejos y artículos de vidrios que puedan quebrarse.
- ♦ Evitar estar bajo objetos colgantes.
- ♦ Mantenerse retirado de libreros, gabinetes o muebles pesados que pudieran caerse o dejar caer su contenido.
- ♦ Retirarse de estufas, cafeteras, radiadores o cualquier utensilio caliente.

- ◆ Permanecer donde esté, no trate de utilizar ni los elevadores ni las escaleras durante el sismo.
- ◆ Conservar la calma.
- ◆ Usar el teléfono sólo para reportar una emergencia.
- ◆ Cuando se abran alacenas, estantes o roperos, hacerlo cuidadosamente porque se pueden caer los objetos encima.
- ◆ No propagar rumores ni haga caso de ellos, porque desorientan a la población.
- ◆ Atender las indicaciones de las autoridades o de las brigadas de auxilio.
- ◆ En caso de quedar atrapado, conservar la calma y tratar de comunicarse al exterior golpeando con algún objeto.
- ◆ Verificar si hay lesionados y de ser necesario buscar ayuda médica.
- ◆ No utilizar los elevadores y ser cauteloso con las escaleras, pueden haberse resentido con los sismos.
- ◆ Evitar pisar o tocar cualquier cable caído o suelto.
- ◆ Efectuar una cuidadosa revisión de los daños, si son graves no hacer uso del inmueble.
- ◆ No encender cerillos, velas, aparatos de flama abierta o eléctricos, hasta asegurarse de que no haya problemas en la instalación eléctrica
- ◆ En caso de fuga de agua, reportarla inmediatamente.
- ◆ Si hay incendios llamar a las brigadas de auxilio.
- ◆ No consumir alimentos y bebidas que hayan estado en contacto con vidrios rotos, escombros, polvo o algún contaminante.
- ◆ Limpiar inmediatamente los líquidos derramados, tales como medicinas, materiales inflamables o tóxicos, etc.
- ◆ De ser necesario evacuar.

- ♦ Al salir hacerlo con cuidado y en orden, seguir las instrucciones de las autoridades o de las brigadas de auxilio.
- ♦ Estar preparado para futuros sismos, llamados réplicas. Generalmente son más débiles, pero pueden ocasionar daños adicionales.

8.5 PLAN DE PROTECCIÓN A LA PROPIEDAD

Esta sección consiste en los lineamientos para evitar o minimizar los daños a la propiedad, los elementos considerados dentro del plan son los siguientes:

- Registros Vitales
- Computadoras y equipo de oficina
- Inmueble
- Mobiliario

REGISTROS VITALES

Los registros Vitales normalmente se refieren a documentos legales y/o firmados. Estos documentos deben ser guardados debido a requerimientos operativos, contractuales, legales o gubernamentales. Tales documentos (papel, microfilm, microfichas, etc.) deben ser almacenados en un lugar seguro como una bodega fuera de sitio y deben de sujetarse a un control de retención muy cuidadoso, para descartar aquellos que ya hayan cumplido su periodo de retención.

Computadoras y Equipo de Oficina

Parte del Plan de Protección a la propiedad son los equipos de Oficina y Computadoras, de los cuales deben existir inventarios detallados de los activos, procedimientos de apagado en caso de emergencia (para lo cual se deben asignar responsables entrenados).

Bienes Inmuebles

Parte del Plan de Protección a la propiedad el edificio y sus instalaciones, deben existir Contratos y documentación de responsabilidad legal sobre su conservación y responsabilidades en caso de daño o destrucción accidental, pólizas de seguro, etc.

Mobiliario

Finalmente, parte del Plan de Protección a la propiedad son el mobiliario, y todo aquello con lo que ha sido acondicionado el edificio para su utilización, de los cuales deben existir inventarios detallados de los activos, y pólizas de seguro para su reposición.

8.6 PLAN DE CAPACITACION Y PRUEBAS**PROGRAMA DE CAPACITACION EDS**

OBJETIVO: Proporcionar a los integrantes de las brigadas conocimientos técnicos y habilidades que les permita tomar decisiones en casos de emergencias y actuar con oportunidad, eficiencia y eficacia en las fases preventivas y de mitigación, contribuyendo a elevar la seguridad interna de EDS SMC en materia de protección al personal. La capacitación es obligatoria de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo

8.7 PLAN DE PRUEBAS

SIMULACROS Y EVACUACIÓN

Un simulacro de evacuación es la representación de una emergencia causada por el impacto de uno o más fenómenos perturbadores en un inmueble.

La ejecución de un simulacro es la mejor manera de que los habitantes de un inmueble practiquen las acciones previstas para ejecutar las evacuaciones de modo que se consoliden los hábitos correctos de respuesta.

La planeación de ejercicios de evacuación requiere el pleno conocimiento de las características físicas del inmueble (número de niveles, uso de inmuebles, tipo de inmueble, si cuenta con escaleras de emergencia, tipo de acceso del inmueble, etc.), de la zona en donde se ubica el inmueble y las calles o avenidas que le circundan de los espacios abiertos existentes en su entorno, y los tipos de inmuebles vecinos y el giro (comercio, oficina, bancos, casa habitación, factorías, etc.), por lo tanto se elabora croquis del edificio, así como de las áreas circundantes.

Hay que reconocer en el inmueble los objetos que ofrezcan riesgos en el momento del desalojo, es decir los objetos susceptibles de caer, obstáculos en los pasillos, escaleras, etc., revisar si las puertas del acceso abran libremente.

En el exterior del inmueble es recomendable reconocer el flujo vehicular

Para la realización del ejercicio de evacuación es recomendable cuantificar a la población que ocupa el inmueble (niños, adultos, ancianos, enfermos, incapacitados, etc.) hacia como calcular la población flotante del mismo.

Se debe estimar el lapso de tiempo que requiere cada piso o área para ser abandonada, hacia como el orden en que deberá realizarse para evitar saturar o congestionar las salidas de emergencia.

Para el simulacro se debe formar una hipótesis esto facilitará el diseño del escenario, para lo cual se debe elegir la calamidad de mayores probabilidades de ocurrir o de mayor peligrosidad.

Así mismo se debe determinar las áreas o zona más vulnerables y las personas susceptibles de sufrir las consecuencias de dicha calamidad.

EVALUACIÓN DEL SIMULACRO

Evaluación del funcionamiento de los sistemas

Hipótesis y escenario: se observará si efectivamente las situaciones planteadas en la hipótesis y escenario ameritaba la evacuación, y el escenario estaba acorde a la calamidad seleccionada y si esta fue la mayor probabilidad de ocurrencia.

Sistema de alarma: se tiene que considerar si hubo un responsable de accionarla si lo hizo oportunamente, si la alarma fue escuchada o vista por todas las personas que ocupaban el inmueble.

Ruta de evacuación: se deberá tomar en cuenta si las rutas de evacuación fueron las adecuadas y si el paso por ellas no tuvo obstáculos.

Señalamientos: se deberá analizar si el señalamiento colocado funcionó conforme a lo previsto.

Equipamiento: se observan si funcionaron y fueron suficientes los equipos para la atención de emergencia (lamparas, extintores, distintivos para los brigadistas, etc.)

Procedimiento de evacuación: se analizara si los procedimientos de evacuación correspondieron a la necesidad de desalojar considerando pisos, áreas, secciones y números de personas desalojadas.

Normas de tránsito: Se debe observar si respetaron las normas de tránsito establecidas si no hubo congestionamientos y se respetaron las áreas de tránsito de los brigadistas.

Tipo de desalojo: se debe observar la diferencia entre el tiempo estimado para el desalojo y el tiempo en que se realizó, se deberán comparar los tiempos en diferentes simulacros para determinar el tiempo óptimo de desalojo.

Zona de seguridad: se deberá analizar si hubo facilidad para su acceso, si estuvieron debidamente ubicadas e identificadas por el usuario, si los espacios fueron suficientes y si contaban con la seguridad prevista

Evaluación de los recursos humanos

Actuación de los jefes de brigada: se observará si cumplieron con sus funciones, si tomaron las decisiones más adecuadas si mantuvieron el control de sus brigadistas y de los usuarios bajo su responsabilidad y si verificaron que todo el personal bajo su responsabilidad llegará sin contratiempos al punto de reunión o concentración correspondiente

La actuación de los brigadistas: se debe de verificar si cumplieron con sus funciones, con instrucciones de los jefes de brigada y su compartimento durante el proceso de evacuación.

Evaluación de los apoyos externos (si los hay): se debe verificar si acudieron oportunamente, si se coordinaron con el responsable del inmueble y cumplieron con la función a su cargo, finalmente si fueron los adecuados y necesarios.

Evaluación de la disfunción del simulacro

Se observara si fue suficiente la información que se dio a los usuarios, vecinos, autoridades, grupos de ayuda, sobre la realización de simulacros de evacuación.

Reconocimiento a los participantes: es necesario tener presente que en la mayoría de los casos los responsables de un simulacro y de las acciones de protección civil en general son personas que altruistamente desarrollan estas funciones, por lo que les estimula el reconocimiento a sus labores es importante para mantener su disposición y participación.

Nota:

En el apartado del Plan de protección al personal en la parte de preparación y respuesta no se incluye el conato de bomba, ya que éste fue desarrollado por la empresa.

Es importante mencionar que solo citamos el objetivo del programa de capacitación, ya que dicho programa lo elabora la empresa, por que este se modifica cada seis meses de acuerdo a las necesidades de la misma.

IX. CONCLUSIONES

El haber realizado nuestro trabajo recepcional en una empresa como lo es EDS, nos permitió aplicar los conocimientos adquiridos tanto en la carrera como en el Diplomado, en el área de seguridad en el trabajo y Protección Civil, y con ello dar a conocer la importancia del Trabajador Social en la empresa. Ya que hasta antes de que el equipo llegara a ésta se desconocía totalmente la competencia profesional del Licenciado en Trabajo Social, por lo que a partir de nuestra experiencia en EDS, deducimos lo siguiente:

- El área de protección civil es un campo en donde Trabajo Social, puede llegar a tener un gran desarrollo, ya que se ocupa primordialmente del bienestar del factor humano, implicando un aseguramiento de una buena calidad de vida.
- De acuerdo a las actividades que se realizaron desde que se contactó con EDS, las entrevistas, observaciones y la revisión del diagnóstico, así como las facilidades que nos fueron otorgadas por la empresa, permitieron al equipo percatarse de que el clima laboral es el adecuado, ya que las relaciones entre los empleados y directivos son favorables, y los empleados se sienten identificados con la empresa. Situación que se ve reflejado en su desempeño laboral, así mismo mantienen constantes reuniones de trabajo, lo que facilita su integración.
- Uno de los valores de la empresa es la seguridad del empleado, por lo tanto se ha dado a la tarea de difundir y crear una cultura de seguridad, y lo ha logrado pues ahora los empleados tienen presente qué deben hacer antes, durante y después de una situación de riesgo, así como participar activamente en simulacros y cursos que la empresa brinda, a pesar de que no todos son en horas de trabajo.
- EDS es una empresa que tradicionalmente contrata a personal egresado de universidades privadas, considerando que son mejor capacitados. Sin embargo a partir de nuestra intervención se modificó esta actitud, ya que en opinión de los directivos el trabajo presentado reflejó profesionalismo y un alto nivel de calidad. Por lo que se extendió la oportunidad a estudiantes de nuestra Universidad, para realizar su servicio social o prácticas profesionales.

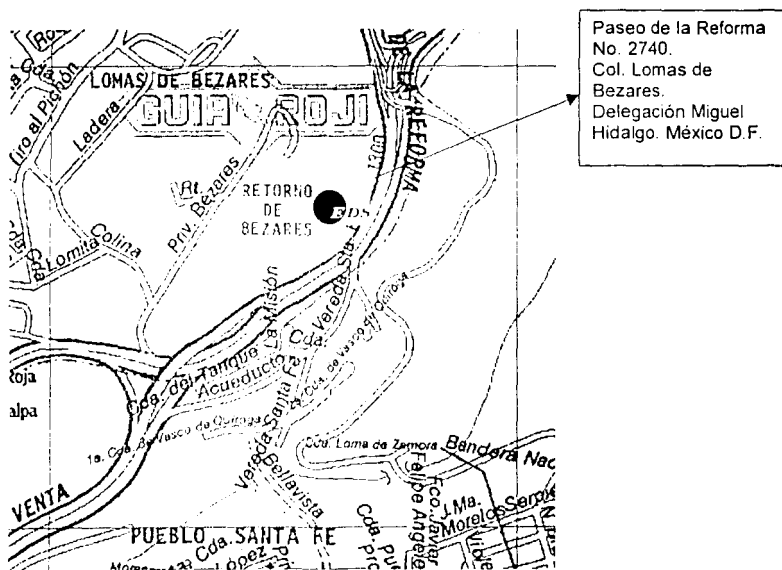
- La organización aplica su filosofía ya que le brindan la oportunidad a su personal a crecer dentro de ésta a partir de su interés por hacerlo, le brinda a sus clientes un servicio de alta calidad y ofrece servicios a la comunidad involucrando a todo su personal para lograr una convivencia integral y humana.
- Durante nuestra formación profesional aprendimos métodos para realizar planes, programas y proyectos; ahora con esta experiencia conocimos métodos prácticos que utilizan las empresas para elaborar planes de seguridad y prevención de accidentes en el trabajo, confrontando así los conocimientos teóricos con la práctica.
- Los conocimientos obtenidos durante la formación profesional nos ayudaron para llevar a cabo la intervención en la empresa EDS de México y para la elaboración de esta propuesta de conocimientos, desarrollamos más los que aprendimos en las materias de Investigación, Administración, Planeación y sobre toda la Práctica Comunitaria donde el equipo elaboró proyectos relacionados con protección civil.
- La experiencia en EDS de México, nos permitió participar con un equipo multidisciplinario, lo que enriqueció nuestros conocimientos en el tema.
- La experiencia en EDS nos permitió tener un conocimiento práctico de la intervención del Trabajador Social en el área empresarial, donde aplicamos las enseñanzas de nuestros maestros en la Universidad.
- La intervención sobre la línea de Protección Civil constituyó un paso importante en el desarrollo del trabajo recepcional, al ser una línea innovadora que rompe con los esquemas tradicionales de la práctica profesional, permitiendo así el desarrollo de habilidades y nuevos conocimientos, logrando la apertura de un área en la que no se había considerado la participación de un profesionista en trabajo social.

- Ahora bien, el "Plan de Administración de la Crisis" se vislumbra como un instrumento de trabajo que permitirá al personal de la empresa, a conocer las acciones a realizar antes, durante y después de una crisis o desastre y participar en las acciones de prevención que se realicen.
- De tal manera el trabajo realizado puede ser el punto de partida para la implementación del modelo de intervención en otras empresas con características similares, adecuándolo a las necesidades propias de estas y de la problemática a abordarse.

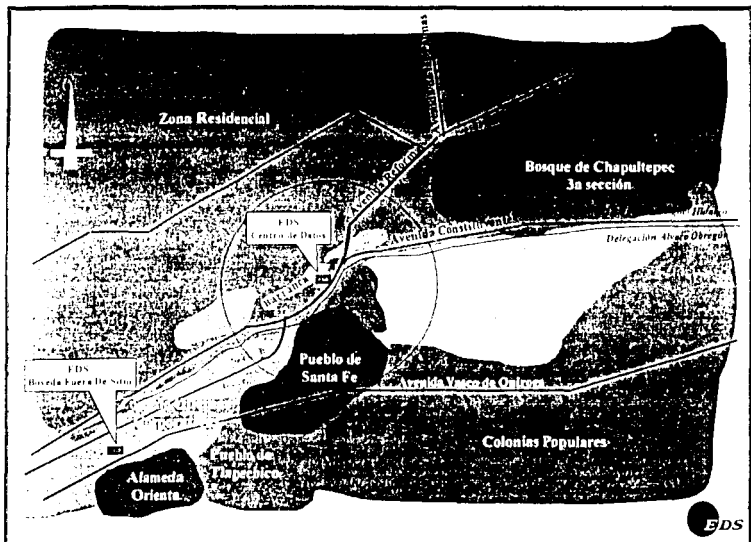
X. ANEXOS**A. UBICACIÓN FÍSICA DE EDS EDIFICIO SMC MÉXICO****MAPA DEL ÁREA VECINAL****B. GUÍA DE OBSERVACIÓN****C. GUÍA DE ENTREVISTA****D. CONTENIDO: ÍNDICE DEL DOCUMENTO DE ANÁLISIS DE RIESGOS****E. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES****F. ESQUEMA SINÓPTICO DEL PLAN (PROPUESTA)****G. CARTAS****H. GLOSARIO**

ANEXO A.

UBICACIÓN FÍSICA DE EDS EDIFICIO SMC MÉXICO



MAPA DEL ÁREA VECINAL



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXO B**GUÍA DE OBSERVACIÓN****OBJETIVO:**

Realizar un recorrido dentro de la empresa, que nos permita observar el estado físico de las instalaciones y de igual manera conocer la ubicación de las zonas de seguridad, la señalización de los equipos contra incendio y brigadistas, con el fin de obtener suficiente información para la elaboración del Plan de Administración de la Crisis.

SEÑALIZACIÓN

- En recepción ver si tienen para los visitantes indicaciones para casos de emergencia.
- Planos en cada piso de rutas de evacuación y de ubicación de equipos de seguridad.
- Advertencias en los elevadores de que no deben de ser usados en caso de sismo o incendio.
- Equipo de seguridad como extintores, hidrantes, equipo de bomberos y botiquín bien identificados en lugares visibles.
- Ubicación de zonas seguras marcadas adecuadamente.

INSTALACIONES

- Pararrayos
- Cables y tuberías identificadas (con los colores correspondientes)
- Accesibilidad a las salidas de emergencia.
- Ubicación de alarmas y tipo de alarmas.
- Estantes libres de objetos.
- Pasillos libres.
- Escritorios ordenados.

PERSONAL

- Identificación de la ubicación física de los brigadistas.
- Identificación física del personal con alguna discapacidad.

ANEXO C**GUÍA DE ENTREVISTA****OBJETIVO:**

Conocer la información con la que cuenta el personal de seguridad y los brigadistas sobre los procedimientos a seguir durante una situación de riesgo a fin de detectar si realmente es necesaria la elaboración del Manual para la Administración de la Crisis, y si es necesario proceder a la realización del mismo.

1. ¿Cuentan con algún sistema para el manejo de información de que hacer en caso de una crisis?
2. ¿Crees que sea necesario documentar las acciones a seguir en caso de una crisis?
3. ¿Cuentan con un sistema de alarma?
4. ¿Cuáles son sus señales de emergencia?
5. ¿Se capacita a los brigadistas y al personal de seguridad?
6. ¿De que forma?
7. ¿Existe coordinación con otra empresa en caso de crisis?
8. ¿Realizan simulacros?
9. ¿Cada cuando realizan los simulacros?
10. ¿Existe difusión acerca de la realización de los simulacros?
11. ¿Todo el personal participa dentro de estos?
12. ¿Cómo valoran una crisis y de que forma se da aviso al personal?
13. ¿Cómo se contacta con el equipo de seguridad?
14. ¿Cómo se da la escalación de la información en caso de crisis?
15. ¿Conoces algún documento que contenga información acerca de que hacer en caso de emergencia?

ANEXO D**ANÁLISIS DE RIESGOS
CONTENIDO****RESUMEN EJECUTIVO****I. INTRODUCCIÓN****II. OBJETIVO Y ALCANCE****III. RIESGOS****1. RIESGOS DE ORIGEN NATURAL.****1.A. RIESGOS E IMPLICACIONES CON LA ZONA****1.A.1 CARACTERÍSTICAS DE LA UBICACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO****1.A.2 CARACTERÍSTICAS HIDROLÓGICAS****1.A.3 CARACTERÍSTICAS GEOMÓRFICAS****1.A.4 CARACTERÍSTICAS CLIMÁTICAS****1.B. RIESGOS E IMPLICACIONES CON EL EDIFICIO:****1.B.1 EPIDEMIAS****1.B.2 INCENDIOS FORESTALES****1.B.3 HURACANES O TIFONES****1.B.4 AGUACEROS/TROMBAS****1.B.5 INUNDACIONES/TORRENTES DE AGUA****1.B.6 DESLIZAMIENTOS DE TIERRA O LODO****1.B.7 TORMENTAS DE NIEVE****1.B.8 TORMENTAS ELÉCTRICAS****1.B.9 BANCOS DE NIEBLA****1.B.10 TORNADOS/CICLONES/VENTARRONES****1.B.11 SISMOS/TERREMOTOS****1.B.12 ERUPCIONES VOLCÁNICAS****1.B.13 CALIDAD DEL AIRE / INVERSIONES TÉRMICAS****2. RIESGOS DE ORIGEN HUMANO****2.A. RIESGOS RELATIVOS AL EDIFICIO****2.A.1 SUMINISTRO DE AGUA CORRIENTE****2.A.2 SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA****2.A.3 EXPLOSIÓN O DERRAME EN EL INTERIOR DEL EDIFICIO****2.A.4 INCENDIO EN EL INTERIOR DEL EDIFICIO****2.A.5 INTOXICACIÓN EN EL EDIFICIO****2.B RIESGOS VECINALES****EMERGENCIAS Y CUERPOS DE AUXILIO****2.B.1 ACCIDENTES DE TRANSITO Y ACCESO****2.B.2 ACCIDENTES RADIOACTIVOS****2.B.3 ACCIDENTES AÉREOS**

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

- 2.B.4 ACCIDENTES EN INDUSTRIA MILITAR
- 2.B.5 ACCIDENTES EN INDUSTRIA FARMACÉUTICA
- 2.C RIESGOS SOCIALES
 - 2.C.1 AMENAZA DE BOMBA
 - 2.C.2 ASALTO
 - 2.C.3 ROBO
 - 2.C.4 INTRUSIÓN/VANDALISMO
 - 2.C.5 SECUESTRO
 - 2.C.6 BLOQUEOS/DISTURBIOS CIVILES
 - 2.C.7 GUERRA/ GUERRILLA/ TERRORISMO
 - 2.C.8 SABOTAJE
 - 2.C.9 PÉRDIDA DE PERSONAL CLAVE/ ROTACIÓN DE PERSONAL
 - 2.C.10 VIOLENCIA LABORAL
 - 2.C.11 FRAUDES/ ESPIONAJE
- 2.D RIESGOS DEL ENTORNO LÓGICO
 - 2.D.1 MAINFRAME, CONSOLAS, CONTROLADORES DE COMUNICACIONES Y DISCOS
 - 2.D.2 UNIDADES DE CARTUCHO Y CINTA DEL MAINFRAME Y SUS CONTROLADORES
 - 2.D.3 RIESGOS DE SOFTWARE MAINFRAME
 - 2.D.4 HARDWARE CLIENTE/SERVIDOR
 - 2.D.5 SOFTWARE CLIENTE/SERVIDOR
 - 2.D.6 EQUIPO DE FACILITIES
 - 2.D.7 SEGURIDAD DE ACCESO A LA RED
 - 2.D.8 COMUNICACIÓN DE VOZ
 - 2.D.9 COMUNICACIÓN DE DATOS
- 2.E RIESGOS DEL ENTORNO DE SERVICIOS
 - 2.E.1 OPERACIONES
 - 2.E.2 CINTOTECAS: LOCAL Y FUERA DE SITIO
 - 2.E.3 PLANEACIÓN Y SOPORTE DE LA PRODUCCIÓN
 - 2.E.4 SOPORTE TÉCNICO
 - 2.E.5 CENTRO DE IMPRESIÓN SMC MÉXICO
 - 2.E.6 CAPTURA
 - 2.E.7 MENSAJERÍA
 - 2.E.8 FACILITIES
 - 2.E.9 CONTROL DE CALIDAD Y PROCESOS
 - 2.E.10 ACUERDOS Y NIVELES DE SERVICIOS
 - 2.E.11 PLANES DE CONTINGENCIA
 - 2.E.12 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
 - 2.E.13 ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS
 - 2.E.14 SISTEMA OPERATIVO Y PROGRAMAS PRODUCTO EN CLIENT/SERVIDOR
 - 2.E.15 OPERACIÓN DE LA RED (NETWORK OPERATIONS)
 - 2.E.16 MONITOREO DEL DESEMPEÑO DE RECURSOS
 - 2.E.17 HELP DESK
 - 2.E.18 CALL CENTER
 - 2.E.19 RESPALDOS PARA LA CONTINGENCIA

IV. RESUMEN DEL ANALISIS DE RIESGO**RESUMEN DE HALLAZGOS EN RIESGO****ANEXOS**

ANEXO A: BIBLIOGRAFÍA

ANEXO B: GLOSARIO Y TERMINOLOGÍA

ANEXO C: CRONOLOGÍA HISTÓRICA DE EVENTOS DE RIESGO Y CATÁSTROFES EN EL VALLE DE MÉXICO

ANEXO D: INFORMACIÓN SOBRE VULCANISMO

VOLCANES ACTIVOS EN MÉXICO

TIPOS DE PRODUCTOS Y ERUPCIONES VOLCÁNICAS

RELIEVE VOLCÁNICO DEL VALLE DE MÉXICO

MAPA DE ZONAS DE RIESGO DEL VOLCÁN POPOCATÉPETL

TIPOS DE PELIGROS VOLCÁNICOS DEL POPO

PROCEDIMIENTO GUBERNAMENTAL PARA EL MANEJO DE LA CRISI DEL POPOCATÉPETL

ANEXO E: INFORMACIÓN SOBRE SISMOS/ TERREMOTOS

SITUACIÓN SÍSMICA DEL PAÍS

LOS SISMOS DE SEPTIEMBRE DE 1985.

AFECTACIÓN DE SERVICIOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO

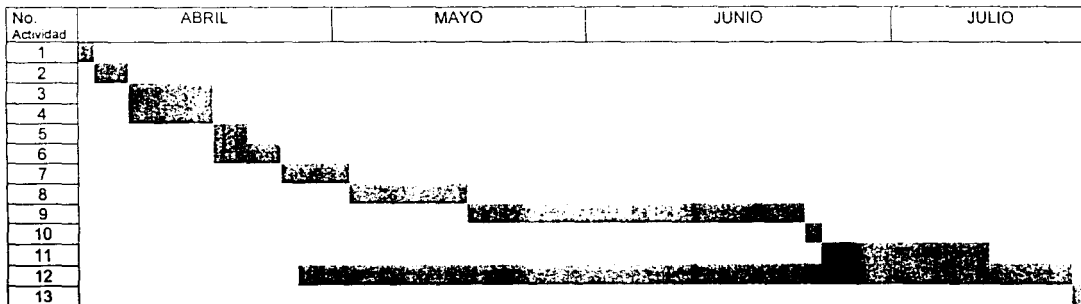
ANÁLISIS DE AFECTACIÓN SÍSMICA AL SMC MÉXICO

ANEXO E

CALENDARIO DE ACTIVIDADES PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE LA CRISIS

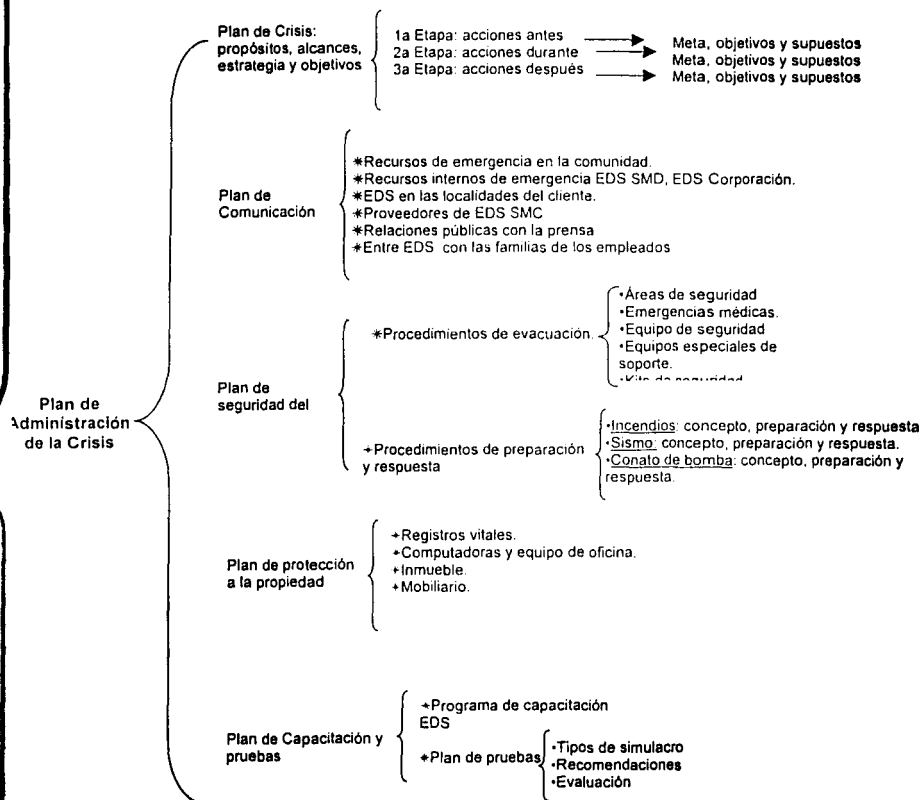
	ACTIVIDAD	DURACIÓN	INICIO	TERMINO
1	Solicitar documentos a la empresa (Manual para elaborar Plan, Analisis de Riesgos)	1 día	5/04/01	5/04/01
2	Revisión de documentos	2 días	9/04/01	10/04/01
3	Visitas a Instituciones (CENAPRED, ST P S, S E, C S I)	5 días	16/04/01	20/04/01
4	Revisión de información (Bibliográfica, nenerográfica y electrónica)	5 días	16/04/01	20/04/01
5	Entrevistas con empleados	2 días	23/04/01	24/04/01
6	Recorridos de área	4 días	23/04/01	26/04/01
7	Análisis y correlación de información	4 días	30/04/01	3/05/01
8	Elaboración de propósitos, alcances, estrategias y objetivos del Plan	7 días	7/05/01	15/05/01
9	Elaboración de los apartados del Plan	20 días	16/05/01	12/06/01
10	Reunión con directivos para revisión del Plan	1 día	14/06/01	14/06/01
11	Correcciones al Plan	10 días	18/06/01	29/06/01
12	Captura de información	60 días	30/04/01	20/07/01
13	Entrega del Plan de Administración de la Crisis a directivos	1 día	24/07/01	24/07/01

82



ANEXO F

**ESQUEMA DE LA PROPUESTA
PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE LA CRISIS***



* Cuadro elaborado por el equipo

ANEXO G CARTAS



EDS de México, S.A. de C.V.
Vasco de Quiroga No. 2999-Jer. Piso
Col. Peña Blanca Santa Fe
01210, México, D.F.
Tel.: 5261-1300

A quien corresponda:

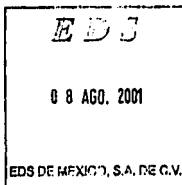
Como parte de su desarrollo y práctica profesional, la P. T. S Judith Carbajal Canteno solicito a EDS en calidad de investigadora organizacional, realizar la tarea de diseñar un Plan de Seguridad Industrial.


Una vez cumplida su diligencia y habiendo entregado un trabajo muy satisfactorio, nos es grato otorgar esta constancia como parte del reconocimiento a su desempeño profesional.


Sirva esta constancia como un elemento que evidencie dicha practica profesional de la citada.

Se extiende la presente el día 8 de Agosto de 2001.


Victor Boix Salazar
Gerente Real Estate




Arlette Balderas
Administración de Personal


Direrith Navarrete
Administración de Personal



EDS de México, S.A. de C.V.
Vasco de Quiroga No. 2969-3er. Piso
Col. Peña Blanca Santa Fe
01210, México, D.F.
Tel.: 5261-1300

A quien corresponda:

Como parte de su desarrollo y práctica profesional, la P. T. S Beatriz Pando García solicito a EDS en calidad de investigadora organizacional, realizar la tarea de diseñar un Plan de Seguridad Industrial.


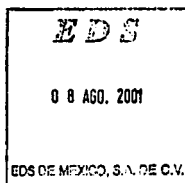
Una vez cumplida su diligencia y habiendo entregado un trabajo muy satisfactorio, nos es grato otorgar esta constancia como parte del reconocimiento a su desempeño profesional.

Sirva esta constancia como un elemento que evidencie dicha practica profesional de la citada.


Se extiende la presente el día 8 de Agosto de 2001.



Victor Boix Salazar
Gerente Real Estate



Arlette Balderas
Administración de Personal



Direrih Navarro
Administración de Personal



EDS de México, S.A. de C.V.
Vasco de Quiroga No. 2903er. Piso
Col. Peña Blanca Santa Fe
01210, México, D.F.
Tel.: 5261-1100

A quien corresponda:

Como parte de su desarrollo y práctica profesional, la P. T. S Rocio Reyes Contreras solicito a EDS en calidad de investigadora organizacional, realizar la tarea de diseñar un Plan de Seguridad Industrial.

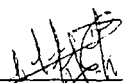
Una vez cumplida su diligencia y habiendo entregado un trabajo muy satisfactorio, nos es grato otorgar esta constancia como parte del reconocimiento a su desempeño profesional.

Sirva esta constancia como un elemento que evidencie dicha practica profesional de la citada.


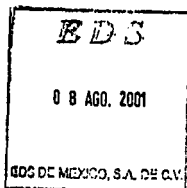
Se extiende la presente el día 8 de Agosto de 2001.



Victor Boix Salazar
Gerente Real Estate



Direrth Navarro
Administración de Personal



Arlette Balderas
Administración de Personal



EDS de México, S.A. de C.V.
Vasco de Quiroga No. 2099-3er. Piso
Col. Peña Blanca Santa Fe
01210, México, D.F.
Tel.: 5261-1300

A quien corresponda:

Como parte de su desarrollo y práctica profesional, la P. T. S Raquel Lucila Tenorio Saucedo solicito a EDS en calidad de investigadora organizacional, realizar la tarea de diseñar un Plan de Seguridad Industrial.

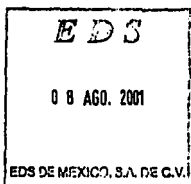
Una vez cumplida su diligencia y habiendo entregado un trabajo muy satisfactorio, nos es grato otorgar esta constancia como parte del reconocimiento a su desempeño profesional.

Sirva esta constancia como un elemento que evidencie dicha practica profesional de la citada.

Se extiende la presente el día 8 de Agosto de 2001.



Victor Bola Salazar
Gerente Real Estate





Arlette Balderas
Administración de Personal



Direrih Navarro
Administración de Personal

ANEXO H

Glosario y Acrónimos

BFDS	Acrónimo de Bóveda Fuera De Sitio, lugar donde se resguardan copias de los respaldos realizados en el área de operaciones del Centro de Datos. Normalmente se realizan en "Y" en los Jobs aplicativos, es decir una copia para la biblioteca local o en sitio y otra para la bóveda fuera de sitio. La Boveda no está en el mismo edificio que el Centro de Datos como medida de seguridad y según sea la estrategia de respaldo aplicativo, es la frecuencia con la que se envían los Medios Magnéticos a Bóveda. El espacio implica un costo según el tamaño calculado. Los respaldos Full-Volume también son guardados en Boveda.
Business Continuity Plan	Plan Integral para el manejo de Crisis en el Negocio, que consiste en un conjunto de prácticas para mitigar riesgos y asegurar la disponibilidad de los servicios esenciales que conforman el negocio, además de proporcionar la seguridad y bienestar de los empleados durante un desastre (esto es, empleados, infraestructura y activos). El DRP y el ADRP son parte de los planes de Crisis, y son creados, probados y administrados como parte del plan integral.
Contingencia	Evento catastrófico que pone en peligro la parte operativa de los sistemas de procesamiento de información y/o transmisión de datos que son críticos para el funcionamiento del Negocio en el evento de la interrupción de las funciones en el Centro de Datos de Propios o de los proveedores.
Crisis	Evento catastrófico que pone en peligro la supervivencia del personal, los bienes de la empresa, la unidad del negocio y la organización completa.
Desastre	Es una interrupción extendida del servicio de procesamiento de datos de una organización, la cual no puede ser corregida dentro de un marco de tiempo predeterminado aceptable, por lo que requiere el uso de un sitio o un equipo alternativo para recuperarlo. El marco de tiempo es lo que marca o define en que momento la caída se convierte en un desastre.
Disponibilidad	Medida expresada normalmente en porcentaje que define que tanto los servicios de procesamiento de datos están disponibles a los usuarios finales en un marco de tiempo específico.
DRC	Acrónimo de: Disaster Recovery Coordinator
DRILL	Prueba de recuperación programada que se realiza en un Site alternativo de Procesamiento de información.

DRP	Acrónimo de Disaster Recovery Plan: Plan maestro para recuperar una aplicación en un Centro de Datos Alterno (recovery off-site), contiene los ADRPs de cada una de las aplicaciones de un cliente específico y la logística de recuperación entre otras cosas. El DRP es parte del Business Continuity Plan
Escalación	Acción de comunicar un problema al área o a la persona adecuada para su atención y solución. Esta acción esta sujeta a un instructivo de escalación donde en cada nivele se indica; nombre, área y modo de comunicación.
Medios Magnéticos	Son aquellos en los que se guarda información, normalmente de modo secuencial y pueden ser de varios tipos: Cintas, cartuchos y disquetes.
Niveles de Escalación	Dependiendo de la severidad y del tipo de problema, persona o grupo de personas a quienes se les notifica via Skytel u otro medio receptor de mensajes para que sean tomadas las acciones necesarias en tiempos específicos previamente acordados
RACP	Acrónimo de Reporte de Acciones Correctivas y Preventivas. Reporte utilizado para documentar y evidenciar un análisis y solución de raíz de un problema repetitivo o de alto impacto. Este reporte es una herramienta de calidad similar al antiguo método de los 5 pasos.
Recuperación	Proceso de utilización de recursos alternos para restaurar un estado operativo normal después de una falla.
Recurso	Todo aquello que es utilizado para lograr los objetivos del negocio; computadoras, líneas, instalaciones, programas, personal, etc.
Respaldos	El concepto de respaldo tiene dos acepciones: <ol style="list-style-type: none">1. Refacción almacenada localmente de un recurso físico (Hardware) que permite su utilización inmediata para reemplazar aquel componente que presenta una falla (en Inglés es llamado backup spare).2. Copia de un recurso lógico de información (Software) que permite su utilización inmediata para recuperarlo en caso de la pérdida de este (en Inglés es llamado back up). Véanse Respaldo Aplicativo y Respaldo de Sistema.
RTI	Acrónimo de Run Time Improvement, proceso de re-ingeniería que se realiza a un proceso para mejorar su desempeño, al detectar y eliminar las causas del desperdicio.

	<p>Site Recinto donde residen los equipos de procesamiento y transmisión de datos, el cual cuenta con un ambiente controlado de temperatura, humedad y energía eléctrica entre otros factores.</p> <p>Entre sus características físicas está el contar con piso falso para permitir la interconexión de equipos y la mejor distribución del aire acondicionado, detectores de humo, aspersores de gas Halón para combatir incendios.</p> <p>Entre los equipos de apoyo están los UPS y las plantas de energía eléctrica que proporcionan los niveles de calidad y seguridad en el suministro de energía eléctrica.</p> <p>Existen conceptualmente varios tipos de Site para recuperación en caso de Crisis: Site Alterno o Alternate Site, Site Frio o Cold Site y Site Caliente o Hot Site</p>
<p>Site Alterno (o Alternate Site)</p>	<p>Centro de cómputo alternativo, que puede ser un Hot Site propio o rentado a un proveedor externo, o un site secundario propiedad del cliente, que se convertiría en el Site de recuperación en caso de desastre.</p>
<p>Site Caliente (o Hot Site)</p>	<p>Centro de cómputo de recuperación alternativo, que contiene toda la infraestructura y equipo de procesamiento de información (DP). En muchos casos este término es utilizado para definir específicamente los servicios de Hot Site proporcionados por un proveedor externo.</p> <p>EDS cuenta con dos Hot Sites para plataformas Mainframe en los Estados Unidos: El de Las Colinas en el estado de Texas y el de Flint en el estado de Michigan</p>
<p>Site Frio (o Cold Site)</p>	<p>Centro de cómputo de recuperación alternativo, que puede estar equipado con infraestructura de procesamiento de información (DP), como sería por ejemplo piso falso aire acondicionado, o incluso conexiones de red, pero con poco o ningún equipo de procesamiento de información (computadoras, periféricos, controladores de comunicaciones, etc.)</p>
<p>SLA</p>	<p>Acronimo de Service Level Agreement, documento que define los acuerdos y los de niveles de servicios que se tienen comprometidos entre el (o las) áreas proveedor(as) de servicios y las unidades de negocios (o Cuentas). Es una herramienta que permite definir infraestructura, alcances y desempeño de servicios proporcionados, fijando reglas de medición objetiva en el cumplimiento de estos.</p>
<p>SMC</p>	<p>Acronimo: Services Management Center, término utilizado por EDS para designar un site o lugar de procesamiento y transmisión de información para más de un cliente (Cuando es un solo cliente se denomina Data Center o Centro de Datos).</p>
<p>Transferencia</p>	<p>Envío o recepción de información utilizando medios magnéticos,</p>

	líneas de telecomunicaciones u otros medios.
UPS	Acrónimo de, Uninterruptible Power Supply/System. Dispositivo que en caso de interrupción del suministro externo de energía eléctrica, permite seguir operando los equipos de cómputo y comunicaciones al mismo nivel, mientras entra en operación la planta generadora de energía o se restablece el servicio externo de energía eléctrica.
Facilities	Infraestructura de la que está constituida el Site, como pueden ser el piso falso, la instalación eléctrica, el aire acondicionado, PDUs, UPS, etc
PDU	Acrónimo de Power Distribution Unit – Tablero de distribución de energía que cuenta con transformador de aislamiento e indicadores para monitoreo del comportamiento de cargas.
Real State	Termino en Inglés que define al área encargada de administrar los activo de la empresa (Bines muebles e inmuebles) y planes de crisis entre otras cosas.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDER EGG, Ezequiel, "Diccionario del Trabajo Social", Ed. Lumen, Buenos Aires Argentina, Enero 1996.
- CATALAN Dominguez Oscar I. "Protección Civil, Un Punto De Vista Empresarial", Ed. Trillas, Primera Edición Mayo del 2001, México.
- CHIAVENATO Idalberto, "Administración de Recursos Humanos" Ed. Mc Graw Hill, Quinta edición, Colombia 1999.
- EDS de México, S.A de C.V., "Manual de Bienvenida", febrero 2001.
- EDS de México, S A de C.V. "Diagnostico Situacional de SMC", 2001.
- EDS de México, S.A de C.V. "Análisis de Riesgos, DRP proyecto SMC", México, Actualización 2000.
- EDS MÉXICO S.A de C.V. "Manual de Administración de la crisis", 2001.
- GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, "Términos de Referencia para la elaboración de Programas Internos de Protección Civil" TRPC-001-1998, 9 de Septiembre de 1998
- " LEY DE PROTECCIÓN CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL", editorial SISTA, México D.F. 2001.
- "LEY FEDERAL DEL TRABAJO", 12ª edición, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, México 1996.
- MONTAÑO, Sánchez Francisco Arturo, "Programa Calidad Integral y Modernización (CIMO), Reglas de Operación e indicadores de Evaluación y Gestión", En: Revista Laboral, México, No. 104, Junio de 2001. Publicación Quincenal.
- TELLO Péon Nelía E., "Trabajo Social en Empresas" Ed. Escuela Nacional de Trabajo Social.

- Organización De Las Naciones Unidas Para El socorro En Caso De Desastre (UNDRO), 1986.
- " REGLAMENTO DE PROTECCIÓN CIVIL PARA EL DISTRITO FEDERAL", editorial SISTA, México D.F. 2001
- ROJAS Soriano Raúl, " Guía Para Realizar Investigaciones Sociales", Ed. Plaza y Valdez, México D.F. 1992.
- SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN. "Guía Técnica para la Implementación de Programas Internos de Protección Civil", México 1998.
- TABORGA, Huáscar, "Como Hacer una Tesis", Ed. Grijalbo México D.F. 1982.
- TORRES Felipe et, al. Delgadillo Javier coordinador, "Desastres Naturales, Aspectos Sociales para su Prevención y tratamiento en México", primera Edición, Ed. UNAM-CONACYT-UAS-CCS, México D.F. 1996.
- VARIOS. "Manual de Trabajo Social", Compilador SANCHEZ Rosado Manuel, Escuela Nacional de Trabajo Social, México, 1ª reimpresión 1997.

TESIS:

- RODRIGUEZ Velázquez Daniel, "Desastres y Sociedad en la Ciudad de México", Tesis de Maestría, Asesor Arq. Angel Mercado Moraga. Facultad de Arquitectura, División de Estudios de Posgrado UNAM, México 1992.
- LEAL Quiroz Adriana, "El Licenciado en Trabajo Social Como Coordinador de Acciones de Protección Civil", Tesis de Licenciatura, Asesora Lic. Bertha Mary Rodríguez Villa, ENTS – UNAM, México D.F. 1993.

FUENTES DE INFORMACION ELECTRONICA.

- <http://www.cenapred.unam.mx/>
- <http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/125/>
- <http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/>
- <http://www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/141/>
- <http://www.proteccioncivil.df.gob.mx/estinterna/dsocial.html>
- <http://www.proteccioncivil.df.gob.mx/noryreglam/senalespc/index.html#7>
- http://www.proteccioncivil.org/revispc1/rpc01_11.htm
- <http://www.stps.gob.mx/index2.htm>