

Contenido

1. Carta de Corresponsabilidad
2. Presentación
3. Objetivo
4. Alcances
5. Registros ante la Unidad Estatal de Protección Civil
6. Estructura e Implementación del Programa
 - 6.1. Plan Operativo para la Implementación de las Unidades Internas de Protección Civil
 - 6.1.1. Subprograma de prevención
 - 6.1.1.1. Organización
 - 6.1.1.1.1. Marco Jurídico
 - 6.1.1.1.2. Integración de la Unidad Interna de Protección Civil
 - 6.1.1.1.3. Acta Constitutiva de Unidad Interna de Protección Civil
 - 6.1.1.2. Calendario de Actividades
 - 6.1.1.2.1. Calendario Anual 2024
 - 6.1.1.3. Directorios e Inventarios
 - 6.1.1.3.1. Unidad Interna de Protección Civil
 - 6.1.1.3.2. Brigadas de Emergencia
 - 6.1.1.3.3. Organismo de Respuesta Externa
 - 6.1.1.3.4. Inventario de Recursos Materiales
 - 6.1.1.4. Identificación y Evaluación de Riesgos
 - 6.1.1.4.1. Ubicación Geográfica
 - 6.1.1.4.2. Descripción del inmueble
 - 6.1.1.4.3. Identificación de Riesgos Externos
 - 6.1.1.4.4. Identificación de Riesgos Internos
 - 6.1.1.5. Señalización
 - 6.1.1.5.1. Señalamientos Disponibles
 - 6.1.1.5.2. Planos
 - 6.1.1.6. Programa de mantenimiento
 - 6.1.1.7. Medidas y Equipos de Seguridad
 - 6.1.1.7.1. Equipo de identificación y protección de brigadas
 - 6.1.1.8. Capacitación
 - 6.1.1.9. Difusión y Concientización
 - 6.1.1.9.1. Estrategia
 - 6.1.1.9.2. Información Impresa
 - 6.1.1.10. Ejercicios y Simulacros
 - 6.1.1.10.1. Consideraciones
 - 6.1.1.10.2. Organización para los simulacros

6.1.2. Subprograma de auxilio

6.1.2.1. Procedimientos de emergencia

6.1.2.1.1. Infraestructura de respuesta

6.1.2.1.2. Proceso de atención de emergencia

6.1.2.1.3. Planes de emergencia

6.1.2.1.3.1. Inundaciones (Vías de acceso y estacionamiento subterráneo)

6.1.2.1.3.2. Sismo

6.1.2.1.3.3. Incendio

6.1.2.1.3.4. Amenaza de bomba

6.1.2.1.3.5. Fuga de gas

6.1.2.1.3.6. Toma de rehenes

6.1.2.1.3.7. Toma de instalaciones

6.1.2.1.3.8. Secuestro

6.1.2.1.3.9. Motín o huelga

6.1.2.1.3.10. Llamadas amenazantes

6.1.2.1.3.11. Asalto

6.1.2.1.3.12. Robo

6.1.2.1.3.13. Accidente de trabajo o enfermedad de un empleado

6.1.2.1.3.14. Emergencia médica dentro de las instalaciones

6.1.2.1.3.15. Intrusión

6.1.2.1.3.16. Enfrentamiento armado

6.1.2.1.3.17. Conato de riña y riña al interior de las instalaciones

6.1.2.1.3.18. Conato de riña y riña al exterior de las instalaciones

6.1.3. Subprograma de recuperación

6.1.3.1. Evaluación de daños

6.1.3.2. Vuelta a la normalidad

6.2. Plan de Contingencias

6.3. Plan de Continuidad de Operaciones



Presentación



Para el **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro** con RFC CCL2110014J2 con domicilio fiscal en **Boulevard Bernardo Quintana No. 329, Piso 3 y 4, Centro Sur Querétaro, CP 76090** y domicilio físico en **Carretera Panamericana No. 99, Plaza Comercial Panamericana Local 19 al 24, Colonia Lomas de Guadalupe, C.P. 76807** con giro en **Oficinas administrativas de atención ciudadana** con un horario de **08:00 a 15:30 horas** y una superficie del predio de **270 m²** y su representante legal **Marco Antonio Sánchez Mandujano**.

Número de empleados (as) 16 fijos y 50 visitantes.

En el **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**, es de suma importancia contar con el Programa Interno de Protección Civil debidamente articulado con el personal operativo y administrativo adecuado y así permitir minimizar el impacto de cualquier fenómeno perturbador de origen natural o antropogénico.

Objetivo General

Generar un instrumento de planeación y operación en apego a los tres subprogramas de prevención, auxilio y recuperación y el proceso de continuidad de operaciones, estableciendo las acciones preventivas para la salvaguarda de las personas en su integridad física, bienes y entorno ante situaciones de emergencia generadas por fenómenos destructivos de origen natural o antropogénico, así como disponer la continuidad sustantiva del Centro de Conciliación Laboral ante las situaciones de emergencia o desastre.

Objetivo Particular

Fortalecer una cultura de Protección Civil, mediante el fomento de acciones Preventivas, que permita la efectiva coordinación para la atención de Emergencias en la Etapa de Auxilio y una sólida Recuperación y Vuelta a la Normalidad, en caso de afectaciones graves a su infraestructura de servicios y así; cumplir la premisa de salvaguardar y proteger a empleados (as) y población flotante.

Alcances

Entrará en operación la participación conjunta y organizada de brigadas de la U.I.P.C., mediante la presencia de una contingencia que apresure la respuesta y aplicación de procedimientos operativos necesarios.

Cuando se presenten eventualidades no contempladas en este P.I.P.C., pero que su relevancia sea suficiente para instrumentar una respuesta rápida y contundente para eliminarla, controlar o reducir su daño.

Ser un documento activo, actualizable y útil, no es de carácter limitativo y anual.

Estructura e implementación del programa

Se deben contemplar tres etapas de actuación para el antes (prevención), durante (auxilio) y después (recuperación), de la presencia de un fenómeno perturbador de origen natural o antropogénico, así como el proceso de contingencias y lograr la continuidad de operaciones.



Prevención

Contemplar todas aquellas acciones que se pueden hacer para evitar los riesgos (cuando esto es posible) o para disminuir sus efectos dañinos, enfocado a la integridad física de las personas al interior de las instalaciones. Se propone la planificación y el diseño de algunos aspectos que contribuyen a que la organización se encuentre preparada para enfrentar y responder organizadamente ante la ocurrencia de una emergencia, previendo escenarios o condiciones de riesgo e implementando las acciones para prevenir y mitigar su impacto, ayudando a comprender la preparación que toda organización necesita realizar ante un desastre, particularmente para responder rápida y eficientemente a las necesidades de sus empleados (as), personas discapacitadas, embarazadas y adultos mayores.

Subprograma de Prevención

Organización

| | |
|---|--|
| Marco Jurídico | <ul style="list-style-type: none"> ❖ <u>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</u> ❖ <u>Ley del Sistema Estatal de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres para el Estado de Querétaro</u> ❖ <u>Ley General de Protección Civil</u> ❖ <u>Reglamento de la Ley General de Protección Civil</u> ❖ <u>Constitución Política para el Estado de Querétaro</u> ❖ <u>Normas Oficiales Mexicanas:</u> <ul style="list-style-type: none"> ➤ NOM-002-STPS-2010 ➤ NOM-026-STPS-2008, ➤ NOM-003-SEGOB-2011 |
| Integración de la Unidad Interna de Protección Civil | |

Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro con domicilio en Boulevard Bernardo Quintana No. 329, Piso 3 y 4, Centro Sur, Querétaro, CP 76090, conforme sus Lineamientos operativos de la Unidad Interna de Protección Civil del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro emitidos con fecha 13 de diciembre de 2023, integró la una Unidad Interna de Protección Civil y Comité de Protección Civil para el ejercicio 2023 – 2024 conformados y formalizados en Acta Circunstanciada de fecha 15 de diciembre de 2023, con modificaciones en el cuadro de integrantes en Sesión Primera de 2024 de fecha 11 de marzo de 2024, tal como se hace constar en el Acta Circunstanciada de referencia.

Características de los brigadistas

I. Disciplina rígida

Serán personas capacitadas, responsables y entregadas; estas serán personas de todas las Unidades Administrativas que integran el Ente Público, ya sea personal voluntario y/o personal designado conforme la ubicación de su área de trabajo en relación a las rutas de evacuación,



concentración de personas y existencia de equipos contra incendio. Las personas que integren las Brigadas deberán cubrir los siguientes requisitos:

- a) Vocación de servicio y actitud dinámica;
- b) Buena salud física y mental;
- c) Disposición de colaboración;
- d) Don de mando y liderazgo;
- e) Conocimientos en la materia;
- f) Capacidad para la toma de decisiones;
- g) Criterio para resolver problemas;
- h) Responsabilidad, iniciativa, formalidad, aplomo y cordialidad;
- i) Conciencia de que esta actividad se hace de manera voluntaria, y
- j) Motivación para el buen desempeño de esta función, que consiste en la salvaguarda de la vida e integridad de las personas
- k) Demostrar tener buena conducta y reconocida honorabilidad.
- l) Contar, preferentemente con algún curso (s) de protección civil.
- m) Ser parte del personal en activo del Ente Público.

Se analizará el personal, dado que debe estar listo las 24/7 hrs. del día a efecto de contar con todo el equipo necesario y en apropiado funcionamiento.

II. Equipo de protección

Se deberá adquirir el equipo distintivo de las y los integrantes de cada Brigada, así como de Protección, haciendo especial énfasis en el requerido para el combate contra incendio y primeros auxilios.

III. Entrenamiento

Estas personas deberán recibir todo el entrenamiento necesario para reaccionar en caso de siniestros. (Teórico y práctico y documental.)

Unidad Interna

Es coordinadora y autoridad responsable de atender condiciones o eventualidades que afecten las instalaciones y hagan necesario la aplicación de medidas inmediatas para superarla, tales como el control de la contingencia, la suspensión temporal de actividades, corte del suministro general de energía eléctrica, evacuación total del inmueble incluyendo áreas estratégicas.

Se encuentra conformada por funcionarios (as) con autoridad conforme los Lineamientos operativos de la Unidad Interna de Protección Civil del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro para la toma de decisiones en situaciones de emergencia:

Coordinador (a) General

Responsable de coordinar el desarrollo, implementación y supervisión en el inmueble los aspectos relativos al Programa Interno de protección Civil y su Programa Interno de Protección Civil, conforme lo señalado en el artículo 21 de los Lineamientos operativos de la Unidad Interna de Protección Civil del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro

Responsable del Ente Público



La persona que detente el cargo de Titular de la Dirección General del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, responsable del cumplimiento y registro del PIPC conforme el Artículo 39 de la Ley del Sistema Estatal de Protección Civil, prevención y mitigación de desastres para el Estado de Querétaro.

Responsable del inmueble

Gestionar, solicitar y verificar la existencia y disponibilidad de la estructura de brigadas y su capacitación; los procedimientos de emergencia por tipo de riesgo, el equipo de seguridad para detección, alertamiento y extinción de incendios, el programa de mantenimiento preventivo y correctivo específico para instalaciones y equipos, el vestuario para protección e identificación de brigadistas, así como la instalación de señalamientos acorde a la normatividad vigente. El responsable del inmueble también funcionará como suplente del Coordinador (a) general.

Jefe (a) de brigadas

Promover y constituir con el personal disponible las brigadas de emergencia para los procedimientos operativos de: Evacuación, Primeros Auxilios, Prevención y Combate contra Incendios además de coordinar la preparación previa y activación de alertamiento y comunicación de emergencia, respuesta operativa a contingencias, y reincorporación a labores o atención médica prioritaria post desastre, conforme lo señalado en los artículos 23, 25 y 27 de los Lineamientos operativos de la Unidad Interna de Protección Civil del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro

Brigadas de emergencia:

Constituyen la entidad grupal e individual responsable de salvaguardar la integridad física de empleados (as) y visitantes ante una situación de emergencia, con la misión de prevenir, reaccionar, controlar y eliminar riesgos o contingencias, que pudieran causar daños a las personas y/o instalaciones.

El criterio de elegibilidad partirá del hecho que en cada espacio o acceso a escaleras deberá contarse invariablemente con un o una brigadista, por lo cual el empleado más cercano o voluntario con mayor disponibilidad y aptitudes en el sitio habrá de integrarse operativamente a las brigadas.

Como organismo de respuesta requiere y cuenta con capacitación adecuada, vestuario distintivo y equipo de protección para el ejercicio de sus funciones ante una emergencia. En situación de emergencia real o simulacro, constituyen la máxima autoridad individual o de grupo frente a empleados (as) y personal visitante; observando en todo tiempo el respeto y moderación correspondiente, pero con la firmeza e imposición requerida.

Su operación tiene carácter multifuncional, de primeros auxilios, búsqueda y rescate, control de incendios y evacuación, en un proceso de respuesta unificado.

Calendario de Actividades 2024

Con la finalidad de contar con instalaciones y equipo adecuado en buen funcionamiento para el caso de emergencias, es indispensable calendarizar recorridos de verificación y preventivos, entre los cuales se consideran los siguientes:

Jefatura Brigada de Evacuación

- a) Informar a la persona coordinador del establecimiento las necesidades detectadas de recurso materiales y humanos para dar una respuesta eficiente ante una emergencia;
- b) Identificar los riesgos a los que esta expuesto el establecimiento en materia de su brigada;



- c) Coordinar la elaboración de las rutas de evacuación y elaborar los croquis del inmueble necesarios para identificar la ubicación y características del mismo, así como las rutas de evacuación principales y alternas de acuerdo al análisis de riesgos;
- d) Vigilar la correcta colocación, actualización y buen estado de los planos guía;
- e) Vigilar la correcta colocación y mantener en buen estado la señalización del establecimiento, en materia de su brigada;
- f) Contar con un censo actualizado y permanente del personal;
- g) Determinar los puntos de reunión internos y externos del inmueble;
- h) Verificar de manera constante y permanente que las rutas de evacuación estén libres de obstáculos.

Jefatura Brigada contra Incendios:

- a) Informar al coordinador del establecimiento las necesidades detectadas de recurso materiales y humanos para dar una respuesta eficiente ante una emergencia;
- b) Identificar los riesgos a los que esta expuesto el establecimiento en materia de su brigada;
- c) Coordinar la elaboración de los croquis del inmueble necesarios para identificar la ubicación y características de los equipos contra incendio;
- d) Vigilar la correcta colocación, actualización y buen estado de los planos guía;
- e) Vigilar la correcta colocación y mantener en buen estado la señalización del establecimiento, en materia de su brigada;
- f) Vigilar que el equipo contra incendios tales como detectores de humo, alarmas, hidrante, extintores, entre otros, cuenten con el mantenimiento adecuado, presión, cintillos de seguridad, en su ubicación con señalética, etc.;
- g) Vigilar que no haya sobrecarga de líneas eléctricas ni que exista acumulación de material inflamable;
- h) Vigilar que el equipo contra incendios sea de fácil localización y no se encuentre obstruido;
- i) Verificar que las instalaciones eléctricas y equipos que manejen combustibles inflamables, reciban el mantenimiento preventivo y correctivo de manera permanente, para que las mismas ofrezcan seguridad;

Jefatura Brigada Primeros Auxilios

- a) Informar al coordinador del establecimiento las necesidades detectadas de recurso materiales y humanos para dar una respuesta eficiente ante una emergencia;
- b) Identificar los riesgos a los que esta expuesto el establecimiento en materia de su brigada;
- c) Coordinar la elaboración de los croquis del inmueble necesarios para identificar la ubicación y características de los equipos de primeros auxilios;
- d) Vigilar la correcta colocación, actualización y buen estado de los planos guía;
- e) Vigilar la correcta colocación y mantener en buen estado la señalización del establecimiento, en materia de su brigada;
- f) Determinar la ubicación de los puestos de socorro;
- g) Contar con un listado de personas que presenten enfermedades crónicas, así como contar con los materiales específicos;
- h) Mantener actualizados, vigentes y en buen estado los botiquines y equipos de primeros auxilios;

PROGRAMA ANUAL DE ACTIVIDADES 2024

| ACTIVIDAD | | AV | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
|---|---|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PROGRAMA DE MANTENIMIENTO A SISTEMAS E INSTALACIONES | | P/R | | | | | | | | | | | | |
| DICTAMINACION ELECTRICO | MANTENIMIENTO | P/R | | | | | | | | | | | | |
| DICTAMIANCIÓN ESTRUCTURAL | MANTENIMIENTO | P/R | | | 2025 | | | | | | | | | |
| REVISIÓN DE ALARMA | MANTENIMIENTO / BRIGADISTAS DE INCENDIOS | P/R | | | | | | | | | | | | |
| RECARGA DE EXTINTORES | MANTENIMIENTO / BRIGADISTAS DE INCENDIOS | P/R | | | | | | | | | | | | |
| VERIFICACIÓN DE EXTINTORES | MANTENIMIENTO / BRIGADISTAS DE INCENDIOS | P/R | | | | | | | | | | | | |
| VERIFICACIÓN DE LAMPARAS DE EMERGENCIA | MANTENIMIENTO / BRIGADISTAS DE EVACUACIÓN | P/R | | | | | | | | | | | | |
| DOTACION DE EQUIPO DE SEGURIDAD PARA BRIGADISTAS | COMPRAS Y COORDINACIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| VERIFICACIÓN DE BOTIQUINES | BRIGADA DE PRIMEROS AUXILIOS | P/R | | | | | | | | | | | | |
| VERIFICACIÓN DE SEÑALIZACIÓN EN BUEN ESTADO Y PLANOS GUIA | BRIGADA DE EVACUACIÓN, COMBATE CONTRA INCENDIOS Y PRIMEROS AUXILIOS | P/R | | | | | | | | | | | | |
| IDENTIFICACION DE RIESGOS POR BRIGADA | BRIGADA DE EVACUACIÓN, COMBATE CONTRA INCENDIOS Y PRIMEROS AUXILIOS | P/R | | | | | | | | | | | | |
| VERIFICAR EL CENSO ACTUALIZADO | BRIGADA DE EVACUACIÓN | P/R | | | | | | | | | | | | |
| DIFUSION | | P/R | | | | | | | | | | | | |
| ELABORACION DE TRIPTICOS | DIST. DE MATERIAL IMPRESO | P/R | | | | | | | | | | | | |
| REALIZACION DE CURSOS, CONFERENCIAS O SEMINARIOS | | P/R | | | | | | | | | | | | |
| PRIMEROS AUXILIOS | NIVEL BASICO | P/R | | | | | | | | | | | | |
| COMBATE DE INCENDIOS | NIVEL BASICO | P/R | | | | | | | | | | | | |
| EVACUACIÓN | NIVEL BASICO | P/R | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------------|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| EJERCICIOS Y SIMULACROS | | P/R | | | | | | | | | | | | | | | |
| DE GABINETE | HIPOTESIS INCENDIO | P/R | | | | | | | | | | | | | | | |
| DE CAMPO | HIPOTESIS INCENDIO | P/R | | | | | | | | | | | | | | | |
| ELABORACION DE PLANES DE EMERGENCIA | | P/R | | | | | | | | | | | | | | | |
| FENOMENOS GEOLOGICOS | CLASIFICACION | P/R | | | | | | | | | | | | | | | |
| FENOMENOS HIDROMETEOROLOGICOS | CLASIFICACION | P/R | | | | | | | | | | | | | | | |
| FENOMENOS QUIMICO- TECNOLOGICOS | CLASIFICACION | P/R | | | | | | | | | | | | | | | |
| FENOMENOS SOCIO-ORGANIZATIVOS | CLASIFICACION | P/R | | | | | | | | | | | | | | | |
| FENOMENOS SANITARIO- ECOLOGICOS | CLASIFICACION | P/R | | | | | | | | | | | | | | | |

P= PROGRAMADO

R=REALIZADO

DIRECTORIO DE ORGANISMOS DE RESPUESTA INMEDIATA

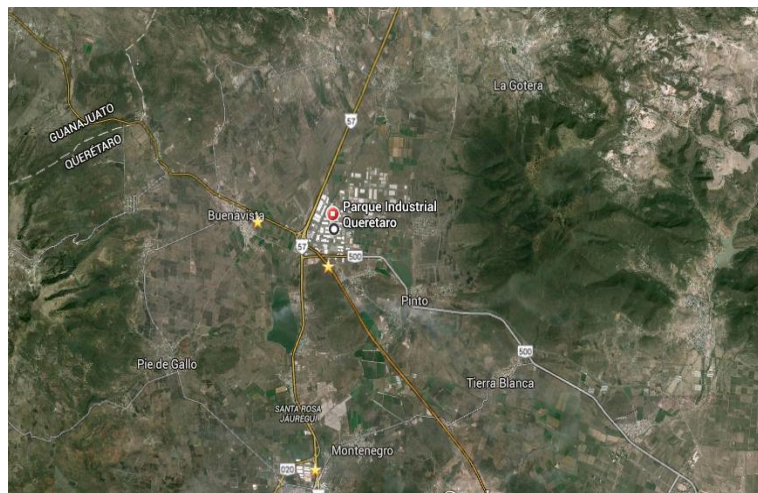


Descripción del inmueble

El Estado de Querétaro se ubica en tres zonas geográficas nacionales. Estas son: Sierra Madre Oriental, Mesa del Centro y Eje Neovolcánico. Pero en general la mayor parte de la superficie estatal se asienta en terreno irregular Cabe destacar que también existen lomeríos o elevaciones independientes a estas sierras que poseen altitudes que van desde los 2,000 a 2,600 metros de altitud oceánica.

Entre los límites de estas sierras y cordilleras montañosas se asienta la zona denominada Bajío, ubicada en la parte centro-sur del Estado. Está compuesta por extensos valles y llanuras que están por arriba de los 1,900 msnm. Son ocupados para fines agrícolas y ganaderas.

El Bajío queretano es una de las zonas más fértiles del país y en donde se ubican los principales centros urbanos del estado como lo son Santiago de Querétaro y San Juan del Río (Querétaro).



DESCRIPCION GENERAL

Su ubicación en **Carretera Panamericana No. 99, Plaza Comercial Panamericana Local 19 al 24, Colonia Lomas de Guadalupe, C.P. 76807** teniendo un acceso al Sur con una extensión de predio de 270 m2 con cimentación de zapatas aisladas de concreto reforzado, estructura metálica a base de columnas y travesaños IPR, muros de block asentados con mortero y sistema de losacero.

Con dictamen estructural DSE/2303-13 y eléctrico C617-B vigentes

Descripción del inmueble
Instalaciones hidráulicas

| | | | |
|---------------------------------------|----|------------------------------|-------|
| Acometida municipal | Si | Descarga de drenaje | Si |
| Cisterna | X | Capacidad total en m3 | 10000 |
| Tinacos | | Capacidad total en m3 | |
| Bomba de combustión interna | | | Si |
| Toma siamesa contra incendios | | | Si |
| Acometida hidráulica municipal | | | Si |
| Dren pluvial | No | | |
| Tipo de tubo | No | | |

Instalaciones eléctricas

| | | | | |
|-------------------------------------|--------------------|---|--|----|
| Acometida de luz volts | Si | Transformadores | | No |
| Tipo | Terrestre | | Sistema de interrupción general | Si |
| | Área | X | | |
| | subterránea | X | | |
| Contactos y apagadores | | Sistema de interrupción secundario | | No |
| Sistema de tierras físicas | X | Sistema de alumbrado | | SI |
| Sistema de luz de emergencia | | Si | | |
| Sistema y equipos de aire | | Si | | |

Instalación de gas

| | | | | |
|-----------------------------|----------------|-----------------------------|-----------------|-----|
| Tipo | Natural | N/A | Gas L.P. | N/A |
| Marca | N/A | Capacidad | N/A | |
| Fecha de fabricación | N/A | Fecha de instalación | N/A | |
| Regulador de presión | N/A | Tanque aterrizado | N/A | |
| Dictamen | N/A | | | |

Instalaciones para almacenamiento

| | | | |
|------------------|---------|-------------------|-------|
| Ubicación | Archivo | Materiales | Papel |
|------------------|---------|-------------------|-------|

Otras instalaciones

| | | | |
|---|-----------------|----------------|---------------------|
| Instalaciones adecuadas para basura | | Si | |
| Tipo de basura | Orgánica | X | Inorgánica X |
| Recolectada | si | Periodo | Diario |
| Compañía recolectada | Municipal | | |
| Instalaciones adecuadas para residuos peligrosos | | N/A | |
| Tipo de residuos | N/A | | |
| Compañía recolectora | N/A | | |
| Manifiesto | N/A | | |

Seguridad y protección

| | | | |
|---|----------------------|----------------------------------|----|
| Caseta de vigilancia | Si | Sistema de Alarma | Si |
| Sistema de circuito cerrado | Si | | |
| Alambrada de seguridad | No, barda perimetral | | |
| Sistema de detección de incendio | Si | | |
| Térmico | No | Iluminación de emergencia | Si |

Edificaciones y Colindancias

| | |
|--------------|-----------------------------|
| Norte | Calle Panamericana |
| Sur | PEMEX |
| Este | Locales comerciales |
| Oeste | Casa Habitación- Restaurant |

Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro, está integrada por las siguientes áreas:



Copiado



Cocina



Estacionamiento



Oficina



Oficina Procurador



Notificadores



Oficina delegado



Recepción 1



Recepción 2



Salas de conciliación



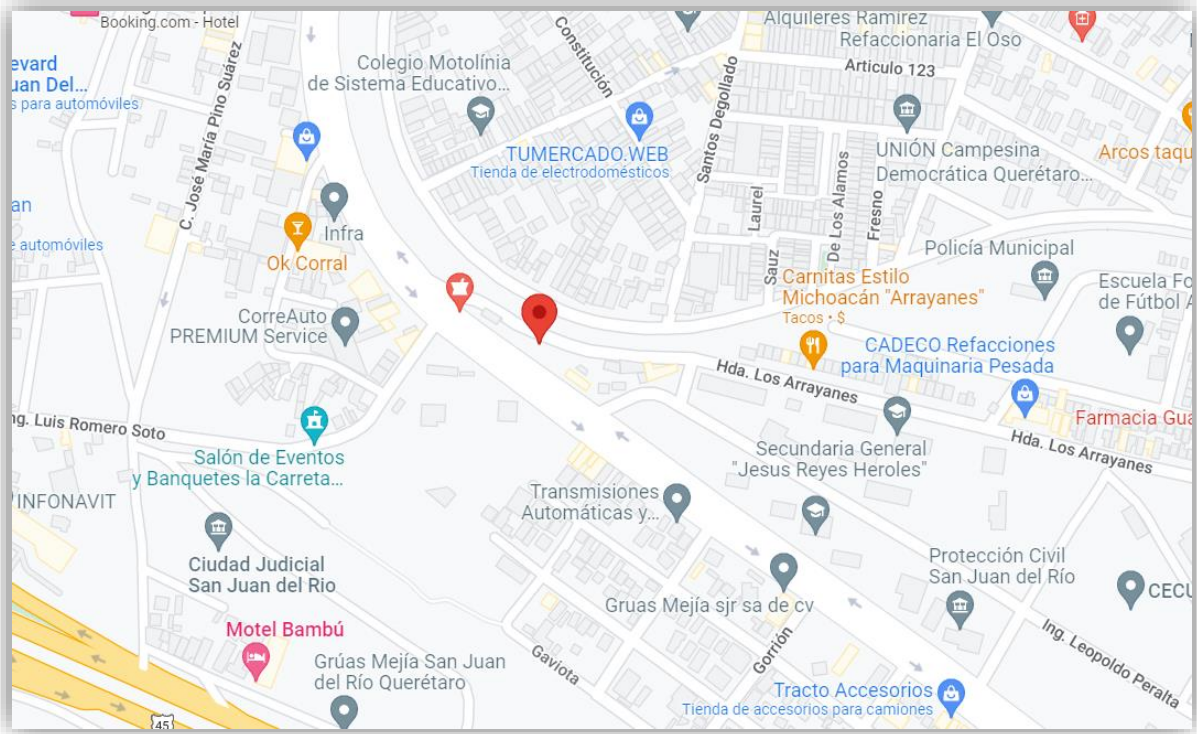
Vigilancia



Site

Ubicación





Colindancias

| Norte | Sur |
|--|---|
| <p>Descripción: Calle Panamericana</p> | <p>Descripción: PEMEX</p> |
|  |  |
| Este | Oeste |
| <p>Descripción: Locales comerciales</p> | <p>Descripción: Casa habitación</p> |
|  |  |

Las instalaciones cuentan con un acceso peatonal al Sur, así como salida de emergencia en la misma dirección.

Coordenadas 20.3773395, -99.9945608.

Riesgos Externos

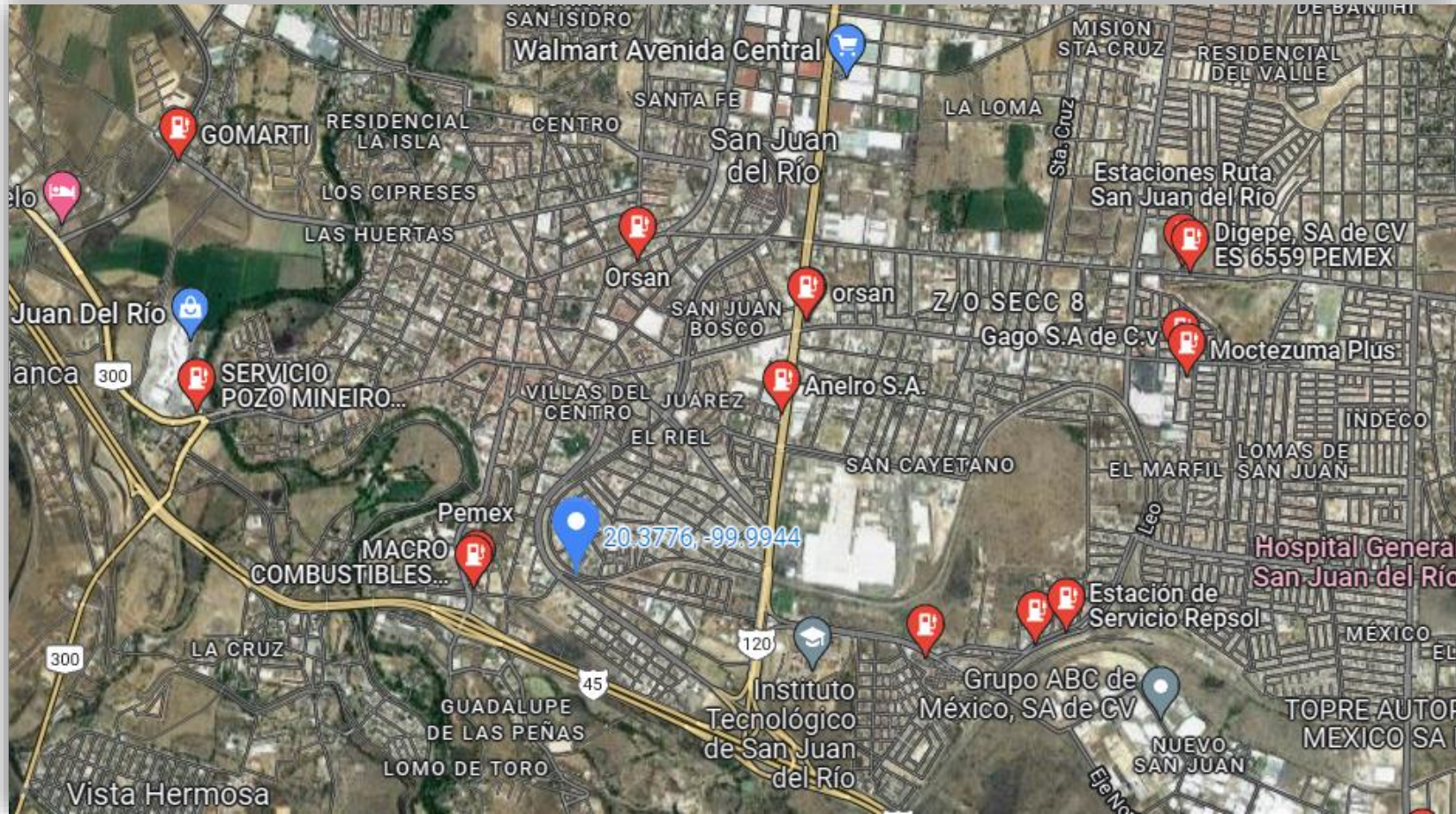
Riesgos Antropogénicos

| TIPO DE RIESGO | DESCRIPCION |
|----------------------------------|---|
| Químico- tecnológicos | Químico-tecnológicos: En un perímetro de 500 metros se presentan conjuntos habitacionales y locales comerciales con uso de gas LP, así como, estación de servicio a 500 m. En cuanto a explosividad, no se utiliza gas sin embargo en su entorno hay complejo habitacional-comercial con uso de gas. |
| Sanitarios ecológicos | En cuanto a contingencias por contaminación ambiental, no existen registros de ello, sin dejar de mencionar que a 50 metros se localiza avenida principal. |
| Socio organizativos | Interrupción de servicios por mal manejo o por eventos de robo hacia los suministros; o en algún proceso de vandalismo al Centro de Conciliación Laboral o servicios externos. |

Riesgos Naturales

| TIPO DE RIESGO | DESCRIPCION |
|----------------------------|--|
| Hidrometeorológicos | Por el acceso principal se localizan torrenteras, controlando el riesgo ante fenómenos hidrometeorológicos. Es importante considerar que los suministros de luz se mantendrán vulnerables ante dicho fenómeno, presentando transformadores en un radio menor a 50 metros. |
| Geológicos | Querétaro es una ciudad con sismicidad media, presentándose en los últimos dos años una actividad más frecuente en el subsuelo, siendo un elemento de consideración a próximas o futuros eventos. |

Plano de riesgos externos





Riesgos Internos

Ante disposición de materiales de construcción y mobiliario, se destaca lo siguiente:

| DESCRIPCION | EVIDENCIA | DESCRIPCION | EVIDENCIA |
|---|--|---|---|
| Estructurado mediante muros de concreto reforzado y block con cimentación de zapatas corridas y aisladas tipo IPR |  | Líneas y tendidos de electricidad se encuentran entubados y protegidos por centro de carga. |  |
| Manejo de 220 V y líneas de tendido de media tensión |  | Las rampas cumplen con la normativa y son accesibles para el personal |  |
| Cuenta con escaleras con cinta antiderrapante |  | Clavijas sin saturación y en buen estado |  |

| DESCRIPCION | EVIDENCIA | DESCRIPCION | EVIDENCIA |
|---|---|---|--|
| <p>Todo el equipo de oficina y cómputo se encuentra en superficies planas, ninguna esta sobre alguna pendiente.</p> |  | <p>Cuenta con cámaras de vigilancia</p> |  |
| <p>Se cuenta con lámparas de luz de emergencia</p> |  | <p>El equipo de protección personal, así como el equipo contra incendios (detectores y extintores) se mantienen operables y en buen estado.</p> |  |
| <p>Se cuenta con estacionamiento para personas con discapacidad</p> |  | <p>Se cuenta con manejo de aire acondicionado dentro de las instalaciones</p> <p>Manejo de COVID</p> |   |
| <p>OTROS RIESGOS</p> | <ul style="list-style-type: none"> - No existe ningún obstáculo o mueble que pueda obstaculizar el tránsito, así como el acceso a cualquier equipo - No existe cancelación de puertas - No presenta ningún almacenamiento de material peligroso - Marcos, chapas y ventanas en buen estado y operables - El equipo de protección personal, así como el equipo contra incendios (extintores, alarma y detectores de humo) se mantienen operables y en buen estado. - No presenta daños en estructura de acuerdo al dictamen estructural - Las oficinas utilizan mobiliario convencional, como escritorios, archiveros y equipo de cómputo sin que se distingan factores de mayor riesgo | | |

Análisis de riesgos Circundantes

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|---|-----------------|------|-------|------|---------------------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| TANQUES ELEVADOS | X | | | | |
| TORRES CON CABLES DE ALTA TENSIÓN | | X | | | Sobre calle principal |
| POSTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA | | X | | | Sobre calle principal |
| TRANSFORMADORES DE ELECTRICIDAD | | x | | | Sobre calle principal |
| ALCANTARILLAS Y REGISTROS ABIERTOS | X | | | | |
| BARDAS, MALLAS, CERCAS, ETC. PARA DELIMITACIÓN TERRITORIAL O CONTRA ROBOS | | x | | | Perimetral a conciliación |
| BANQUETAS DESNIVELADAS | X | | | | |
| POSTES TELEFÓNICOS | X | | | | |
| ÁRBOLES VIEJOS O GRANDES Y RAMAS QUE PUEDAN DESGAJARSE | X | | | | |
| RAMPAS PARA AUTOS | X | | | | |
| VIAS DE FERROCARRIL | X | | | | |
| CALLES CON EXCESIVA CIRCULACIÓN VEHICULAR | | X | | | Calle Panamericana |
| CALLES SIN PAVIMENTAR | X | | | | |
| CALLES CON INCLINACIÓN PRONUNCIADA | X | | | | |
| CALLES CERRADAS AL TRÁFICO | X | | | | |
| CALLES ESTRECHAS | X | | | | |
| CARRETERAS | | | x | | En un perímetro de 500 m |

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|---|-----------------|------|-------|------|-------------------------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| TERRENOS BALDÍOS | | x | | | Al norte |
| CONSTRUCCIONES VECINAS DAÑADAS | | X | | | En buen estado |
| CONSTRUCCIONES VECINAS MUY ALTAS | | X | | | En buen estado |
| DESPRENDIMIENTO DE VIDRIOS DE VENTANAS | X | | | | |
| ANUNCIOS VOLADOS | X | | | | |
| ACABADOS DE FACHADAS | | X | | | En buen estado |
| ANUNCIOS Y MARQUESINAS QUE PUEDEN CAER | X | | | | |
| PRETILES DE BALCONES QUE PUEDAN DESPRENDERSE | X | | | | |
| INCLINACIÓN NOTORIA DEL INMUEBLE | X | | | | |
| DAÑO DE CIMENTACIÓN | X | | | | |
| DAÑOS EN COLUMNAS EXTERIORES | X | | | | |
| DAÑOS GRAVES EN MUROS | X | | | | |
| FÁBRICAS, DEPÓSITOS, ALMACENES, ETC., DE SUBSTANCIAS TÓXICAS, INFLAMABLES Y EXPLOSIVAS | | X | | | A 50 m (Transportadora PEMEX) |
| ESTABLECIMIENTOS QUE MANEJEN SUBSTANCIAS TÓXICAS, EXPLOSIVAS O INFLAMABLES EN LA VIA PÚBLICA | x | | | | |
| PASOS A DESNIVEL PARA VEHÍCULOS | X | | | | |
| PUNTES PARA PEATONES | x | | | | |
| GASOLINERÍAS | | x | | | A 500 m |
| TERMINALES AEREAS, TERRESTRES, MARÍTIMAS, FLUVIALES | | x | | | A 1000 m solo terrestres |
| BARDAS: CON ALTURA SUPERIOR A 3.20 m CON DISTANCIAS MAYORES A 4 m ENTRE CASTILLO Y CASTILLO. SIN JUNTAS CONSTRUCTIVAS, EN CASO DE EXCEDER 20m DE LONGITUD | | X | | | En buen estado |
| TODOS AQUELLOS LUGARES Y ACTIVIDADES QUE DESPIERTEN SOSPECHA DE RIESGO (LUGARES DE REUNIÓN DE DROGADICTOS, PERSONAS ARMADAS, ETC.) | X | | | | |

Riesgos estructuras

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|--|-----------------|------|-------|------|-------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| PARQUES | X | | | | |
| HELIPUERTOS | X | | | | |
| BALDÍOS EN BUEN ESTADO | X | | | | |
| CALLES CON POCO TRÁFICO | X | | | | |
| HOSPITALES, CLÍNICAS O SANATORIOS | | X | | | A 1800 m |
| FÁBRICAS O ALMACENES DE BEBIDAS O PRODUCTOS ALIMENTICIOS | X | | | | |
| DEPÓSITO DE ALIMENTOS EN GENERAL | X | | | | |
| ESTACIONES DE BOMBEROS | | x | | | A 1200 m |
| CENTRALES DE RESCATE O AMBULANCIAS | | x | | | A 1300 m |
| FÁBRICAS O TALLERES CON EQUIPO PARA CONTROL DE INCENDIOS | X | | | | |
| FÁBRICAS O TALLERES CON PERSONAL CAPACITADO PARA MANEJO DE HERIDOS | X | | | | |
| ESTACIONES DE RADIO Y RADIOAFICIONADOS | X | | | | |
| GIMNASIOS Y OTROS GRANDES ESPACIOS PARA PROTEGERSE DE LA INTEMPERIE | | x | | | A 600 m |
| DEPÓSITOS DE MAQUINARIA PESADA (PALAS MECÁNICAS, GRUAS, ETC.) | X | | | | |
| TODOS AQUELLOS LUGARES QUE DESPIERTEN CONFIANZA COMO RECURSOS POTENCIALES (AFICIONADOS ALCAMPISMO, ALPINISTAS, ETC.) | X | | | | |

Análisis de riesgos no estructurales

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|------------------------------------|-----------------|------|-------|------|------------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| VENTANAS DE VIDRIO | | X | | | Al interior |
| VENTILAS | X | | | | |
| ANTEPECHOS | x | | | | |
| CANCELES DE VIDRIO | | X | | | Al interior |
| LÁMPARAS | | X | | | Al interior |
| ENTREPAÑOS O REPISAS | X | | | | No identificadas |
| OBJETOS SOBRE ENTREPAÑOS O REPISAS | X | | | | |
| CUADROS | | X | | | Al interior |
| PANTALLAS | | X | | | Al interior |
| ESPEJOS | | X | | | Al interior |
| LÍQUIDOS TÓXICOS O INFLAMABLES | X | | | | |
| MACETAS Y OTROS OBJETOS COLGANTES | X | | | | |
| PLAFONES | | X | | | Al interior |

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|---|-----------------|------|-------|------|-------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| ESCRITORIOS | | X | | | Al interior |
| MAQUINAS | | X | | | Al interior |
| PIANOS | X | | | | |
| MESAS | | X | | | Al interior |
| SILLAS | | X | | | Al interior |
| TODOS AQUELLOS CON RUEDAS Y CARRETILLAS | | x | | | Al interior |

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|---|-----------------|------|-------|------|-------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| EQUIPO DE CÓMPUTO | | X | | | Al interior |
| LIBREROS | | X | | | Al interior |
| ROPEROS, CASILLEROS | X | | | | Al interior |
| ARCHIVEROS | | X | | | Al interior |
| ESTANTES NO ANCLADOS EN LOS MUROS, O EN EL TECHO O ENTRE SI | | X | | | Al interior |
| VITRINAS | X | | | | |
| TANQUES DE GAS | X | | | | |
| SUBDIVISIONES DE ESPACIO NO LIGADAS AL PISO O AL TECHO. | X | | | | |

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|---|-----------------|------|-------|------|-------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| ALMACENES DE PAPEL | | X | | | Al interior |
| ALMACENES DE CARTÓN | | X | | | Al interior |
| ALMACENES DE TELA | X | | | | |
| COMBUSTIBLES (GASOLINA, DIESEL, GAS, ALCOHOL) | X | | | | |
| SOLVENTES (THINNER, AGUARRAS) | X | | | | |
| OTROS PRODUCTOS O SUBSTANCIAS QUÍMICAS | X | | | | |
| TANQUES DE GAS | X | | | | |

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|---|-----------------|------|-------|------|---|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| CIGARROS | X | | | | |
| COLILLAS MAL APAGADAS | X | | | | |
| HORNILLAS O PARRILLAS ELÉCTRICAS | X | | | | |
| CAFETERAS VACÍAS CONECTADAS O SOBRECALENTADAS | | X | | | Al interior |
| CONTACTOS, CLAVIJAS Y CABLES EN MAL ESTADO | X | | | | |
| HORNOS DE MICROONDAS SIN BASE INTERNA O PLATO PROTECTOR | X | | | | En comedor en buenas condiciones de operación |

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|----------------------------|-----------------|------|-------|------|-------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| MARCOS DE PUERTAS | | X | | | Al interior |
| MARCOS DE VENTANAS | | x | | | Al interior |
| CANCELES | X | | | | |
| TAPETES | X | | | | Al interior |
| JERGAS | X | | | | |
| DESNIVELES QUE NO SE NOTAN | X | | | | |
| MACETAS | X | | | | |
| BASUREROS | | X | | | Al interior |
| CENICEROS | X | | | | |
| ARCHIVEROS | | X | | | Al interior |
| PIZARRONES | X | | | | |
| EXTINTORES | | X | | | Al interior |

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|---|-----------------|------|-------|------|----------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| REJAS EN VENTANAS Y PUERTAS | X | | | | |
| CERRADURAS | X | | | | En buen estado |
| FILTROS, REJAS Y OTROS QUE ANGOSTEN LA(S) SALIDA(S) | X | | | | |

| ELEMENTOS DE RIESGO | NIVEL DE RIESGO | | | | DESCRIPCION |
|-------------------------|-----------------|------|-------|------|-------------|
| | NINGUNO | BAJO | MEDIO | ALTO | |
| EXTINTORES INACCESIBLES | X | | | | |
| EXTINTORES VACÍOS | X | | | | |
| CERRADURAS QUE NO ABREN | X | | | | |
| PUERTAS QUE SE ATORAN | X | | | | |

| Peligro | Clasificación de riesgo | Riesgo / Fenómeno perturbador | Como se mitiga |
|---|-------------------------|-------------------------------|---|
| Casas habitacionales, y locales comerciales | Externo | Socio-organizativos | <ul style="list-style-type: none"> • Barda perimetral |
| Fuga de gas | Externo | Químico-tecnológico | <ul style="list-style-type: none"> • Material anti flama, sistema de detección contra incendio (humo y gas) • Capacitación • Dictaminarían de instalaciones ASEA, PEMEX y el que corresponda (Depende del propietario) • Señalización |
| Corto circuito | Interno | Químico-tecnológico | <ul style="list-style-type: none"> • Material anti flama, sistema de detección contra incendio (humo) • Capacitación • Dictaminarían de instalaciones • Señalización |

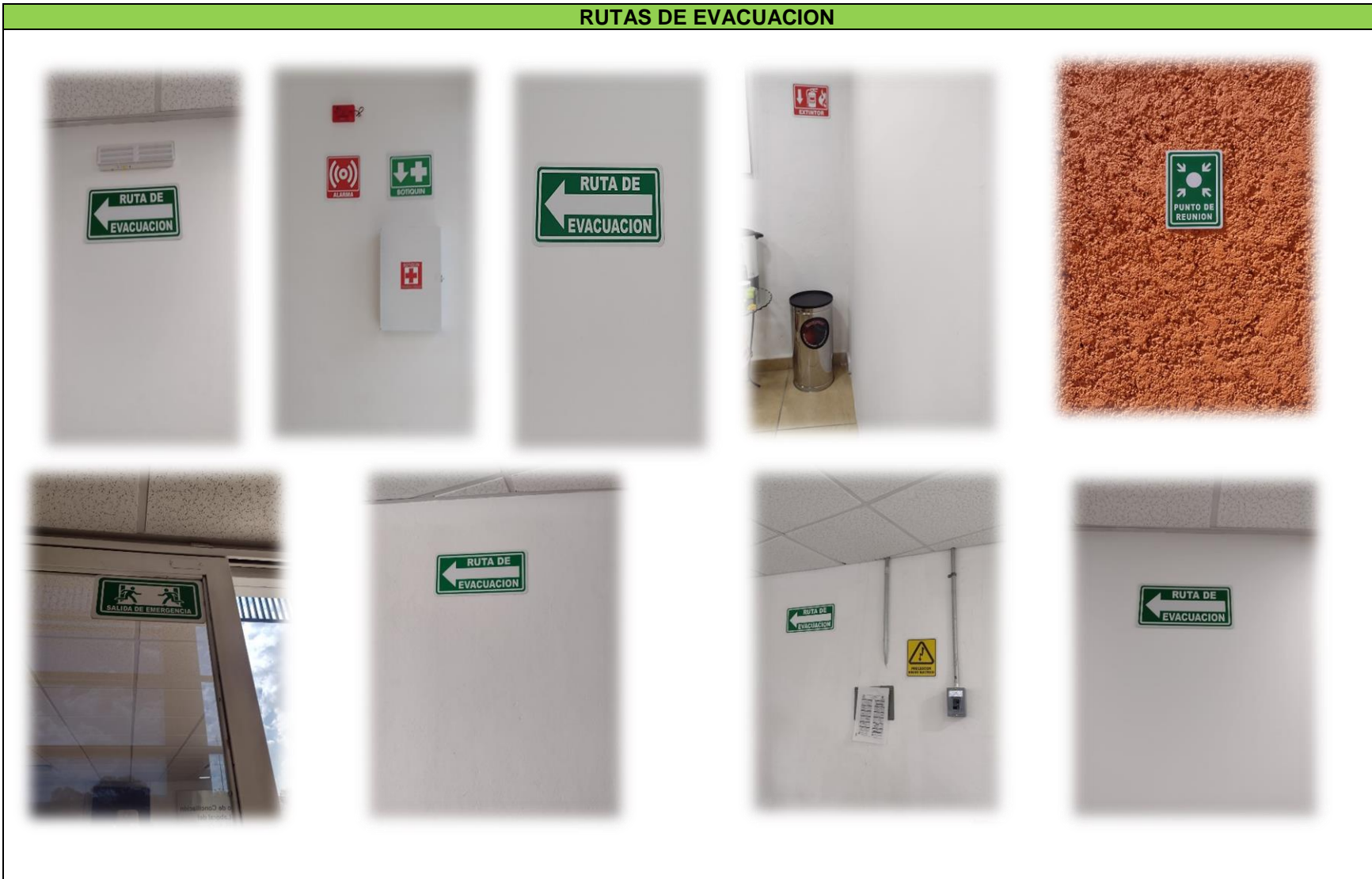
Señalización

Conforme a norma **NOM-003-SEGOB-2011**, Señales y Avisos de Protección Civil, y **NOM-026-STPS-2008**, Señales de Seguridad e Higiene, para identificar:

| Señales de seguridad | Cantidad | Operable y funcional | | Señales de seguridad | Cantidad | Operable y funcional | |
|--|----------|----------------------|----|---|----------|----------------------|----|
| | | SI | NO | | | Si | No |
| Ruta de evacuación izquierda | 5 | X | | Obligación | | | |
| Ruta de evacuación derecho | | | X | Riesgo eléctrico | 1 | X | |
| Escaleras | | | X | Pintada la tubería de fluidos para el combate de incendio color rojo | | | |
| Salidas de emergencia | 1 | X | | Pintada la tubería de fluidos peligrosos color amarillo | | | |
| Extintores | 3 | X | | Pintada la tubería de fluidos de bajo riesgo color verde | | | |
| Hidrantes | | | X | Tienen las tuberías de fluidos peligrosos sus leyendas y la dirección del flujo | | | |
| Estación manual de alarma | 1 | X | | Señal de los botiquines | 1 | X | |
| Detectore de humo | 2 | X | | Personas con discapacidad | 1 | X | |
| Gabinete de equipo de emergencia | | | X | Punto de reunión | 1 | X | |
| Lámparas de emergencia | 4 | X | | Camilla | | | X |
| Límite máximo de velocidad | | | X | Botiquín | 1 | X | |
| Instrucciones básicas de que hacer en caso de: <ul style="list-style-type: none"> • Sismo • Incendio • Terrorismo | 1 | X | | Uso exclusivo | | | X |
| Señales de seguridad exteriores | | | X | Identificación de Brigadistas (Parches, chalecos, etc) | SI | X | |
| DEA | 1 | X | | Delimitación para estacionamientos de vehículos | SI | X | |

Reporte Fotográfico



RUTAS DE EVACUACION



PREVENCIÓN Y COMBATE DE INCENDIOS



| | |
|-------------------------------------|--|
| <p>PRIMEROS AUXILIOS</p> |  |
| <p>RIESGO ELECTRICO</p> |  |
| <p>LAMPARA DE EMERGENCIA</p> |  |

| | |
|----------------------------------|---|
| <p>INFORMATIVA</p> |  |
| <p>DETECTORES DE HUMO</p> |  |

Plano de Emergencia



| Descripción | Símbolo | Cantidad | Descripción | Símbolo | Cantidad | Descripción | Símbolo | Cantidad |
|------------------------------|---|----------|--------------------|---|----------|----------------------------|---|----------|
| Ruta de evacuación izquierda |  | 5 | Botiquín |  | 1 | Extintores |  | 3 |
| Ruta de evacuación derecha |  | 0 | Alarma |  | 1 | DEA |  | 1 |
| Salida de Emergencia |  | 1 | Detectores de humo |  | 2 | Cartel de sismo e incendio |  | 1 |
| Punto de reunión |  | 1 | Riesgo eléctrico |  | 1 | Lámparas de emergencia |  | 4 |

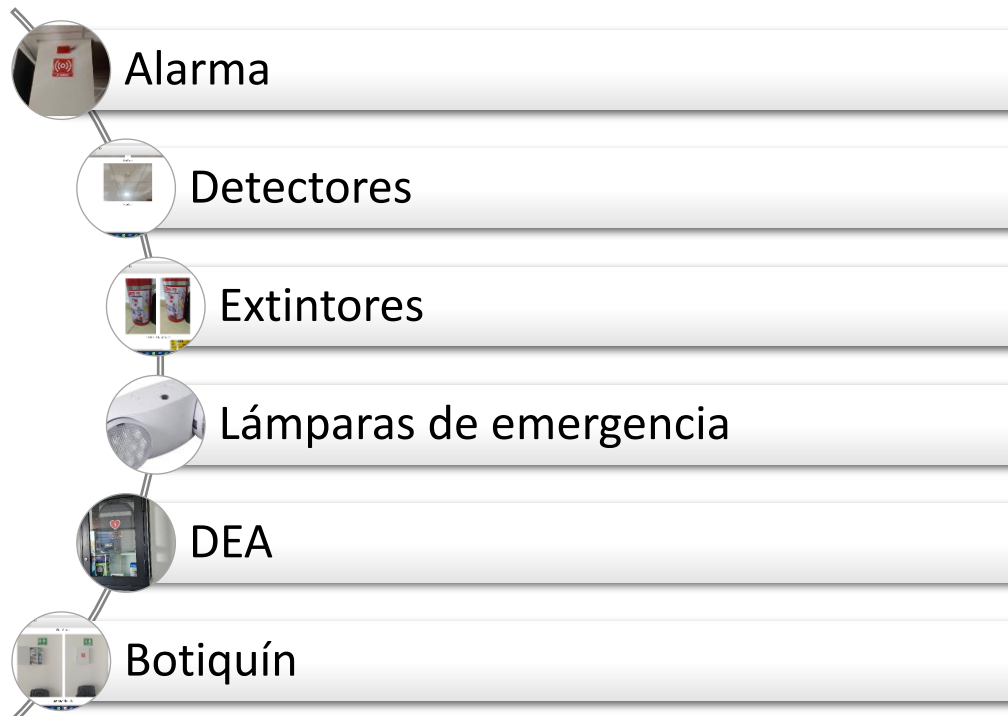
Mantenimiento Preventivo y correctivo

Medidas y equipo de seguridad

- I. Portar en todo momento uniforme
- II. No sobrecargar instalaciones eléctricas y no realizar uniones o conexiones hechas.
- III. No fumar en el interior del inmueble.
- IV. Mantener libre de cualquier obstáculo el equipo de seguridad existente como extintores, sistema de alarma, botiquines de primeros auxilios, rutas de evacuación, salidas de emergencias, escaleras y evitar obstruir visibilidad de señalamientos.
- V. No introducir artículos ajenos a sus funciones a su área de trabajo
- VI. Evitar ingresar acompañados (as) de personas al Centro de Conciliación Laboral no autorizada
- VII. Reportar el ingreso de personas ajenas a las instalaciones
- VIII. Atender con respeto y amabilidad al personal visitante

Equipo de identificación y protección a brigadistas

Proporcionar al equipo de brigadistas el equipo necesario para realizar sus funciones de manera correcta en caso de un fenómeno perturbador de origen natural o antropogénico como:



Capacitación

Se proporciona capacitación al personal que conforma la Unidad Interna de Protección Civil, generando brigadas multifuncionales en:

- Primeros Auxilios
- Evacuación de inmuebles
- Prevención y combate de incendios

La capacitación del personal estará bajo la coordinación del C. Oscar Hugo Soto Bautista con número de registro GEQ-SG-CEPC-RCE-1115.



Difusión y concientización

Con la finalidad de fomentar la cultura en materia de Protección Civil, se proporcionará información en forma de tríptico y capacitación como lo estipula el Programa Anual de Actividades, con la finalidad de generar un proceso de concientización y prácticas de autoprotección ante una emergencia para prevenir su ocurrencia

Dicho Material será elaborado y distribuido para el personal.

Se efectuarán campañas informativas de los desastres naturales o antropogénicos con el propósito de alcanzar el nivel de concientización al personal.

Se mantendrá información en forma de carteles en caso de sismo, incendio, etc.

A continuación, se muestra el tríptico



¿Qué es la protección?

Es el conjunto de acciones preventivas analizadas por personal capacitado para salvaguardar la vida y que, junto con la autoprotección, pueden ser realizadas por la población que se encuentra expuesta a riesgos. Su cumplimiento, en conjunto y de manera responsable, reduce o elimina el daño.

¿Qué es seguridad y protección?

Es el conjunto de las medidas organizativas y de control, personal y medios de seguridad destinados a garantizar la integridad y custodia de recursos humanos y materiales ante posibles amenazas de diversas índoles.

Salvaguarda de la vida: Prioridad para la protección civil.

Población expuesta: Los ciudadanos que deben atender las indicaciones del personal capacitado en protección civil, para volver a la normalidad a la brevedad posible.

Autoprotección: es el conjunto sistemático de previsiones y de actuaciones que cada individuo aplica, encaminadas a prevenir y a evitar las emergencias derivadas del riesgo.



¿Qué es protección civil?

Es un conjunto de actividades que, con apoyo gubernamental, se aplican en la mayoría de los países que tienen como objetivo apoyar a las poblaciones que habitan en zonas vulnerables para hacer frente a los desastres naturales o de carácter antrópico.



Campo de acción

La protección civil actúa en todos los estadios de la gestión integral de riesgo:

- En la prevención, a largo plazo, a medio plazo y a corto plazo.
- Es la encargada de declarar la alerta, la emergencia.
- Coordina las acciones que están destinadas a mitigar las situaciones de emergencia.
- Participa en los programas de reconstrucción, una vez pasada la situación de emergencia.

Etapas de prevención

Etapa previa o etapa de prevención

Etapa de emergencia

Etapa posterior o de reconstrucción

EL COMPROMISO ES DE TODOS

¿Cómo podemos colaborar?

- Reconocer que todos somos vulnerables
- Integrar la Unidad Interna de Protección Civil
- Decidir entre la vida o los objetos
- Valorar nuestras habilidades
- Adoptar una seria actitud de participación
- Traer estrictamente lo necesario
- No traer objetos o documentos de valor
- No generar más riesgos
- Acondicionar rutas alternas
- Identificar el riesgo
- No generar pánico ni hacer bromas
- En caso de emergencia, dejarse orientar, apoyar y guardar silencio, prestar atención, aunque sea un simulacro
- Analizar las opciones en caso de emergencia
- Adaptarse a los cambios en la medida de los riesgos

¿Qué es una brigada de protección civil?

Son voluntarios identificados por sus compañeros de trabajo, capacitados para tomar decisiones, de acuerdo con el riesgo, en los centros de trabajo y en las escuelas, cuyo interés es salvar vidas, limitar la zona de riesgo y valorar el regreso a la normalidad.



Clasificación del Fuego

| CLASE | IMAGEN |
|---|--------|
| <p>Clase A: Son todos los incendios provocados por materiales orgánicos sólidos como el papel, madera, cartón, tela etc....</p> | |
| <p>Clase B: Son todos los fuegos alimentados por líquidos inflamables y materiales que arden fácilmente, por ejemplo: Gasolina, diésel, cera, plásticos etc.</p> | |
| <p>Clase C: Incendios alimentados por equipos eléctricos energizados. Por ejemplo: Computadoras, Servidores, Maquinaria industrial, herramientas eléctricas, hornos eléctricos y microondas etc.</p> | |

| CLASE | IMAGEN |
|---|--------|
| <p>Clase D: Fuegos alimentados por ciertos tipos de metales, como el sodio, potasio, polvo de aluminio, básicamente metales alcalinos y alcalinotérreos.</p> | |
| <p>Clase K: Fuego provocado por aceite de cocina, específicamente en freidoras (aceite vegetal, animal, grasa etc....).</p> | |



USO Y MANEJO DE EXTINTORES

| CLASES DE FUEGOS | AGENTES EXTINTORES | | | | | | | | |
|------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------|
| | AGUA | AFFF | CO2 | POLVO ABC | POLVO BC | HCFE 123 | POLVO D | AGUA VAPORIZADA | ACETATO DE POTASIO |
| A | SI Acción de enfriamiento | SI Enfría y sofoca | NO No apaga fuegos profundos | SI Se funde sobre los elementos | NO No es específico para este uso | SI Absorbe el calor | NO No es específico para este uso | SI Absorbe el calor | SI Absorbe el calor |
| B | NO Esparea el combustible | SI Sofoca por medio de película de espumigero | SI Sofoca por desahalar el oxígeno | SI Rompe la cadena de combustión | SI Rompe la cadena de combustión | SI Rompe la cadena de combustión | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso |
| C | NO Conduce la electricidad | NO Conduce la electricidad | SI No es conductor de la electricidad | SI No es conductor de la electricidad | SI No es conductor de la electricidad | SI No es conductor de la electricidad | NO No es específico para este uso | SI No es conductor de la electricidad | NO Conduce la electricidad |
| D | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | SI Es necesario utilizar el polvo adecuado para cada riesgo | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso |
| K | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | NO No es específico para este uso | SI Actúa por saponificación |

AGENTES EXTINTORES: ■ SI ■ NO ES RECOMENDABLE ■ NO - PELIGRO



| | |
|--|---------------------------------------|
| | Madera, papel, cartón, tela, plástico |
| | Líquidos combustibles e inflamables |
| | Equipos e instalaciones eléctricas |
| | Metales combustibles |
| | Aceites y grasas vegetales o animales |

Que es el fuego:



El fuego es el resultado de un proceso de un compuesto orgánico susceptible de oxidación donde sólo necesita una energía de activación, también conocida como temperatura de ignición, que puede venir a través de una chispa u otra llama, para inflamarse.

Que es un Incendio:

Un incendio es un fuego de grandes proporciones que se desarrolla sin control, el cual puede presentarse de manera instantánea o gradual, pudiendo provocar daños materiales, interrupción de los procesos de producción, etc.

Que es Conato:

Conato o fuego incipiente, es el fuego en su etapa inicial que puede ser controlado o extinguido mediante extintores portátiles, sistemas fijos contra incendio u otros medios de supresión convencionales sin la necesidad de utilizar ropa y equipo de protección básico de bombero.

Extintores:

Los Extintores o extintores, son aparatos diseñados para apagar incendios por medio de un chorro de agua o una mezcla química, dependiendo el tipo de incendio y por lo que no se debe usar el mismo tipo de extintor para todas las áreas de la empresa, el tipo de incendio que se puede presentar dependerá del mobiliario, equipo o material almacenado en el lugar, etc.



Triángulo del Fuego.

El triángulo del fuego representa los elementos necesarios para que se produzca la combustión.



Nota:

Todo Jefe (a) de Sistemas de Seguridad deberá inspeccionar si se está usando la clase de extintor correcta en cada área.

Ejercicios y Simulacros

Para constituir el proceso de simulación de emergencia y mecanismo operativos a implementar para la Unidad Interna de Protección Civil, empleados (as) y visitantes desarrollarán el denominado Simulacro con fecha definida en el Calendario de Actividades, presente en este Programa. Realizando simulacros de gabinete y de campo

Dicho simulacro permitirá llevarnos de un proceso de gabinete, reconocimiento de rutas, hasta el evento en campo con una hipótesis definida. Siendo necesaria la confirmación de la capacitación del personal.

Atendiendo al calendario de actividades, se realizará dicho simulacro pasando por cada una de las etapas y procedimiento necesarios para su ejecución y participación de todas y cada una de las áreas del Centro de Conciliación Laboral.

El objetivo de éste será definir las actividades y procedimientos de ejercicios y simulacros que nos permitan la ejecución de hipótesis llevando a cabo una respuesta oportuna.

Las acciones en el diseño del escenario que contenga la hipótesis de una situación de emergencia serán:

- I. Calendarizar el evento con anticipación para su preparación
- II. Establecer procedimientos de emergencia según hipótesis
- III. Determinar el tipo de simulacro a ejecutar (gabinete o campo) o el solo reconocimiento de rutas.
- IV. Determinar la notificación y alertamiento de la emergencia interna o externa
- V. Determinar las rutas de evacuación y puntos de reunión en donde se concentrará en contingente.
- VI. Definir el apoyo de cuerpos de emergencia externo
- VII. Determinar el equipamiento del personal brigadista para la ejecución correcta de sus procedimientos.

Auxilio

El Subprograma de Auxilio contempla las acciones destinadas a brindar la primera respuesta ante una emergencia, salvaguardando o rescatando a las personas que estén en peligro dentro o en las inmediaciones de un inmueble; minimizando los efectos adversos a los que se encuentren expuestas; procurando la seguridad de los bienes y del entorno, así como el funcionamiento de los servicios y equipamiento estratégicos.

Planes de Emergencia

Instrumentos operativos del Subprograma de Auxilio para dar respuesta ante el embate de una calamidad. Este plan debe contener las actividades y procedimientos específicos de actuación, destinados a mitigar la afectación a las personas del propio inmueble, su entorno, bienes y recursos que el mismo alberga, debiéndose desarrollar para la atención de los riesgos identificados

Subprograma de auxilio

Procedimiento de emergencia

Objetivo: Evitar o mitigar los riesgos a los que está expuesta la organización, mediante el diseño de acciones rápidas, coordinadas y eficaces.



Consideraciones:

- I. Diseñar un procedimiento sistematizado que facilite la atención de la emergencia.
- II. Generar un proceso bien fundamentado, sencillo y de fácil comprensión y así permita el desarrollo adecuado de respuesta y toma de decisiones.
- III. Elaborar procedimientos por fenómeno, según análisis de riesgos.
- IV. Definición de funciones que tendrán que efectuar los involucrados (as) y difundir los procedimientos entre los empleados (as)

Infraestructura de respuesta

Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro. cuenta con la siguiente infraestructura de respuesta para cualquier eventualidad que genere una emergencia.

Rutas de evacuación

Se encuentran debidamente identificadas en cumplimiento a la normatividad y conduciéndote de manera correcta a salidas de emergencia y a su vez a puntos de reunión seguros.

Salidas de Emergencia

Se encuentran correctamente identificadas cumpliendo con la función de salida de emergencia, dirigiéndose a un punto de reunión seguro.

Señalización

Se cuenta con rutas de evacuación, salidas de emergencia, extintores, carteles, no fumar y punto de reunión, colocados de manera estratégica, visibles y sin obstáculo alguno.

Sistema de alertamiento

El sistema de alertamiento está compuesto por alarma sonora

Equipo de Seguridad

El equipo de identificación de brigadistas, botiquín y extintores se encuentra debidamente colocado de manera estratégica para el uso adecuado y oportuno para la atención de emergencias.

Proceso de atención de emergencias

- I. Alertamiento, en caso de una emergencia efectuar el proceso de alerta por medio de voz, alarma y silbato
- II. Comunicación, visitante-empleado (a), empleado (a)-empleado (a), empleado (a) brigadista, brigadista-brigadista, brigadista-responsable del inmueble.
- III. Respuesta ante la emergencia, identificar la emergencia para que los (as) brigadistas sean activados y dar el apoyo a todo el personal incluyendo a discapacitados y adultos mayores entre otros.
- IV. Control de la emergencia, aplicación correcta de los procedimientos.
- V. Repliegue o evacuación, al ser identificada la emergencia, efectuar el proceso de evacuación o repliegue.
- VI. Solicitud de cuerpos de emergencia
- VII. Evaluación de daños, al estar la situación controlada, ejecutar la evaluación de los daños, definir el proceso y su posible reingreso.
- VIII. Regreso a las instalaciones, determinar la ocupación de sedes alternas y la temporalidad de obras de rehabilitación para programar el retorno a las instalaciones parcial o total, o la reubicación definitiva.

Planes de Emergencia

Inundación (Vías de acceso y estacionamiento subterráneo)

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <p>Acciones que deberán de seguir y efectuar personal fijo y flotante:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de Protección Civil con el objeto de adquirir el conocimiento. II. Estar informado de la condición climática y estar atento de las precipitaciones de la zona. III. Reportar cualquier anomalía en la infraestructura general, sistemas hidráulicos, así como coladeras, torrenteras, etc. IV. Identificar y evitar obstruir equipo de seguridad, señalamientos, escaleras, salidas de emergencia u otros. V. Identificar y evitar obstruir coladeras, bajadas pluviales, drenes, etc.. |
| DURANTE | <p>En caso de detectar aumento en el nivel de agua en las instalaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Conserve la calma y asuma el control de la situación II. Identificar la causa III. Cortar suministro general y reportar de inmediato al responsable del inmueble de dichas acciones. IV. Resguardo de valores y proteja información V. Avisar al brigadista más cercano y exprese con exactitud la ubicación de la fuga o ingreso. VI. Dirigirse al lugar y analizar si existe una solución que impida o contenga el flujo del líquido. VII. Confirme el corte de suministro de agua. VIII. Brigadista, verifique el origen de la contingencia y avise al jefe de brigada. IX. Brigadistas, ordenen procedimientos de protección, resguardo de valores, evacuación de personal fijo y flotante o dirigirse a nivel superior. X. Jefe (a) de brigada avisar al responsable del inmueble sobre la emergencia y acciones que se han puesto en marcha. XI. Responsable del inmueble, avisar a los integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil sobre la emergencia y acciones a implementar para la protección del personal e instalaciones. XII. Usuarios y visitantes, hacer caso a las indicaciones del personal brigadista. |
| DURANTE | |



| | |
|----------------|--|
| | <p>XIII. En caso de poder desalojar el edificio, hacerlo en una sola final y en orden, siguiendo indicaciones del personal de brigada.</p> <p>XIV. En el exterior dirijase a un lugar seguro y evite caminar cerca de cables o postes de luz.</p> |
| DESPUES | <p>I. Trate de obtener la mayor información sobre posibles daños.</p> <p>II. En cuanto se pueda, tratar de establecer comunicación con autoridades.</p> <p>III. Al pasar la contingencia, se procederá a la evaluación de los daños y temporalidad de las acciones.</p> <p>IV. Personal que conforma la Unidad Interna de Protección Civil, deberán realizar un recorrido de supervisión del inmueble, con la finalidad de analizar el daño ocasionado</p> <p>V. Integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil deberán concentrar los informes para labores de ajuste y validación de afectaciones.</p> <p>VI. Definir las medidas a seguir para la pronta recuperación de instalaciones o su reubicación, como de los empleados y su rehabilitación en caso de resultar afectados.</p> |

Sismo

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de Protección Civil con el objeto de adquirir el conocimiento II. Localice en el edificio puntos de mayor resistencia en construcción, como columnas y muros, procurando mantener libres de obstáculos pasillos y áreas de circulación comunes III. Identifique brigadistas presentes en el inmueble, así como rutas de evacuación, escaleras, salidas de emergencia, y el equipo de emergencia disponible (extintores, gabinetes, hidrantes, y estaciones manuales de alarma), confirmando que estos no se encuentren obstruidos u ocultos. IV. En su área de trabajo, procure tener una lámpara V. Ubique y conozca vías alternas de evacuación, y confirme hacia donde conducen en caso de bloquearse las ya establecidas. VI. Informe a los brigadistas o identifique presencia y ubicación de personas con requerimiento de ayuda especial. VII. Material o equipo que pueda caer deberá de ser identificado para evitar riesgos VIII. Verificar que las rutas de evacuación no se encuentren obstruidas |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Aun cuando se trate de un sismo apenas perceptible y de corta duración, deberá realizarse el mismo procedimiento. II. Brigadista: Conserve la calma, tranquilice a sus compañeros o visitantes y asuma el control de la situación. III. Aléjese de puertas y ventanales de cristal, o de aquellos objetos que puedan caer o romperse. IV. En áreas administrativas realice el procedimiento de autoprotección personal: Colóquese junto a columnas, entre o debajo de un mueble resistente como escritorio o mesa de trabajo y no trate de salir o correr; sobre todo, si ello le representa un riesgo. V. Obedezca las indicaciones de los brigadistas y espere a que pasen los efectos del sismo. VI. Guarde la calma |
| | <ol style="list-style-type: none"> I. Manténgase en su lugar de protección por espacio de un minuto, con el fin de confirmar que han pasado los efectos del sismo y efectuar acciones de respuesta apropiadas. |



DESPUES

- II. Contacte al brigadista más cercano, e informe de cualquier eventualidad y posibles lesionados.
- III. Brigadistas: Verifique las condiciones del personal y usuarios bajo su responsabilidad e informe de inmediato al jefe de brigadas; confirme protección a información y valores en cajas, y ordene a todos los presentes permanezcan en sus lugares hasta informarles el proceso siguiente.
- IV. Evalúe la condición de las instalaciones antes de proceder a cualquier desalojo, recorra rutas de evacuación, escaleras y salidas de emergencia confirmando que no se encuentren obstruidas. Reporte cualquier eventualidad al jefe de brigadas.
- V. Si se presenta un conato de incendio o las condiciones del área no son seguras, avise al jefe de brigadas e inicie las labores de sofocación del fuego y(o) evacuación del lugar; haciéndose cargo de lesionados.
- VI. Integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil, de no existir complicaciones por el fenómeno sísmico, efectuar el retorno a la normalidad y recuperación de las actividades de servicio.
- VII. Brindar apoyo de primero auxilios a lesionados.
- VIII. Efectuar las acciones necesarias de evacuación, atención a lesionados, búsqueda y rescate.
- IX. Responsable del inmueble: Ordene en caso de ser posible la vuelta a la normalidad (ante sismo sin consecuencias) o evacuación. Asegúrese de que se efectúe el corte al suministro de electricidad, de manera paralela al proceso de control de incendios.
- X. Responsable del inmueble, solicitara apoyo de los servicios de emergencia externo
- XI. Personal fijo y flotante al recibir la orden de evacuación y esté en posibilidades de hacerlo, intégrease a las filas de desalojo, manteniendo el orden, a paso ágil pero cuidadoso y siguiendo las rutas establecidas en cada zona.
- XII. No corra, no grite y no empuje, manténgase unido al contingente y reporte obstáculos a quienes lo siguen. Si hay lesionados, continúe avanzando y repórtelos en cuanto pueda a los brigadistas
- XIII. Desaloje por la salida de emergencia más cercana; continúe avanzando hasta una zona segura o punto de reunión y no se disperse

DESPUES

- XIV. Responsable del inmueble tendrá que facilitar la labor de los organismos de respuesta externa.
- XV. Integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil realizarán un recorrido de supervisión por las diferentes áreas del edificio, con objeto de verificar el alcance y nivel de daños a la infraestructura de construcción, servicios, equipo, mobiliario, archivos, materiales de trabajo y otros.
- XVI. Integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil deberán concentrar los informes para labores de ajuste y validación de afectaciones.
- XVII. Definir las medidas a seguir para la pronta recuperación de instalaciones o su reubicación, como de los empleados y su rehabilitación en caso de resultar afectados.



Incendios

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de Protección Civil con el objeto de adquirir el conocimiento. II. Identifique ubicación de brigadistas, las rutas de evacuación, escaleras y salidas de emergencia, así como el equipo contraincendios confirmando que no se encuentren obstruidos u ocultos. III. Revisar cables y conexiones en buen estado y en caso de estar “pelados” o maltratados, no usarlos IV. Informe a brigadistas o identifique, presencia y ubicación de personas con requerimiento de apoyo especial. V. No sature contactos eléctricos y procure desconectar equipo y aparatos al terminar sus labores. VI. Si decide fumar, hágalo únicamente en zonas abiertas o al exterior del edificio, no arroje colillas o cerillos encendidos a botes de basura. VII. No almacene ni use líquidos inflamables en su lugar de trabajo y no permita se acumule la basura. VIII. Ubique el extintor más cercano, verifique condiciones de operación e infórmese de su manejo. IX. Identifique vías alternas de evacuación y confirme hacia donde conducen en caso de bloquearse las ya establecidas. |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Control y extinción del incendio, evacuación del edificio, rescate de personas atrapadas en zonas bloqueadas por humo o fuego, traslado de lesionados al puesto de socorro habilitado y concentración de contingentes en el punto de reunión. II. Empleados y brigadistas deberán de conserve la calma, asuma el control de la situación e identifique la causa que genera la emergencia; si es fuego incipiente sofóquelo, de lo contrario dé la voz de alarma. III. Brigadista: Al detectar o enterarse de la emergencia, alerte al resto de personal y brigadistas, retirando del lugar a quienes tengan a su alcance, y proceda a sofocar el conato o incendio con el uso del extintor más cercano. IV. En tanto se genera la comunicación de emergencia (brigadista-jefe de brigadas-responsable del inmueble), asista a su compañero para combatir el fuego con apoyo de más extintores, retirando a quienes aún se encuentren presentes en el sitio. |



DURANTE

- V. Al no ser posible controlar el incendio con los recursos disponibles, retírese e informe al jefe de brigadas para que se inicie el proceso de respuesta general a la emergencia: Alarma, Interrupción de servicios, desalojo inmediato del edificio y presencia de los cuerpos de emergencia externa.
- VI. Usuarios y visitantes, sigan las indicaciones de los brigadistas.
- VII. Jefe (a) de brigadas: Informe de inmediato al responsable del inmueble de las actividades que se han puesto en marcha para superar la emergencia.
- VIII. Responsable del Inmueble: Informe a integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil, respecto a la emergencia surgida y las acciones implementadas para salvaguardar al personal e instalaciones. Ordene el corte inmediato en el suministro de energía eléctrica.
- IX. Brigadistas: Al percatarse de la emergencia o escuchar el alertamiento; confirme origen, condiciones y ubicación exacta de la contingencia aún antes de organizar la evacuación inmediata del área bajo su responsabilidad y elegir la ruta contraria al sitio afectado.
- X. Verifique antes que rutas y salidas de emergencia no se encuentren obstruidas, retirando los obstáculos de tal forma que sea posible transitar sin mayor riesgo por esas vías.
- XI. Si se encuentra en una zona donde el humo es más denso, tape boca y nariz con un trapo y arrástrese; recuerde que el oxígeno se encuentra en la parte más cercana al piso.
- XII. Si se incendia su ropa no corra, tírese al suelo y cúbrase la cara con las manos para protegerla, ruede para sofocar las llamas.
- XIII. Empleados, usuarios y visitantes: Al recibir la orden de evacuación, siga indicaciones de los brigadistas e integre la fila de desalojo manteniendo el orden, a paso ágil pero cuidadoso siguiendo las rutas establecidas.
- XIV. Reporte obstáculos a quienes lo siguen. Si hay lesionados, continúe avanzando e informe en cuanto pueda a brigada contra incendios y primeros auxilios para su rescate y atención
- XV. Desaloje por la salida de emergencia más cercana. Continúe avanzando hasta una zona segura o punto de reunión del estacionamiento y no se disperse.
- XVI. Manténgase en el lugar, a la espera que le contabilicen. No intente reingresar a menos que lo indiquen los brigadistas.
- XVII. Brigadistas: Mantenga unido y en una sola fila al personal bajo su responsabilidad, hasta su arribo al punto de reunión. Si es de combate contra incendio, recupere y traslade lesionados al puesto de socorro, para que reciban atención inmediata.

DURANTE



| | |
|----------------|--|
| | <p>XVIII. Brigadista habilitado para prestar primeros auxilios: Siga indicaciones del jefe de brigadas y participe en la instalación del puesto de socorro en un punto del exterior, pero fuera del rango de riesgo y accesible a los servicios de emergencia externa.</p> <p>XIX. Jefe (a) de brigadas: Supervise la labor de los brigadistas y llegada de los servicios de emergencia externa.</p> <p>XX. Solicite apoyo de los servicios de emergencia externa y espere su llegada; diríjalos al lugar del incendio, o puesto de socorro para entregarles lesionados. Concentre toda la información generada: personas lesionadas, ambulancias, hospitales de traslado, atención médica y recuperación posterior.</p> |
| DESPUES | <p>I. Responsable del inmueble: Facilite la labor de los organismos de respuesta externa para remoción de escombros, búsqueda de restos (en el caso extremo), derribo y retiro de materiales de riesgo.</p> <p>II. Integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil deberán concentrar los informes para labores de ajuste y validación de afectaciones.</p> <p>III. Definir las medidas a seguir para la pronta recuperación de instalaciones o su reubicación, como de los empleados y su rehabilitación en caso de resultar afectados.</p> |

Amenaza de bomba

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de Protección Civil con el objeto de adquirir el conocimiento. II. El personal deberá familiarizarse con cada uno de los objetos que se encuentran en su centro de trabajo. III. Evitar abrir objetos o cualquier presente de personas desconocidas. IV. Poner atención a las personas que ingresan y que objetos traen consigo. V. Personal de Oficialía de Partes y/o Primer Contacto, deberá de conocer el proceso por llamadas sobre amenaza de bomba. |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. En caso de que el personal de recepción reciba alguna llamada sobre amenaza de bomba, mantener la calma y tratar de obtener la mayor información posible II. Basarse en el formato para el llenado de amenaza de bomba. III. Dar aviso de manera oportuna y en paralelo a grupo de emergencia. IV. No comentar la llamada con el resto del personal y hágalo con cualquier brigadista, jefe o coordinador V. Como brigadista, solicitar el llenado del formato y retirar al personal que recibió la llamada y dar aviso al coordinador VI. Realizar pequeños grupos de brigadas para efectuar la búsqueda VII. Ejecutar el procedimiento de búsqueda. VIII. Si se localiza algún objeto extraño o diferente a los que puedan estar como fijos dentro de las instalaciones, no lo toque ni se acerque, y active el sistema de emergencias y no prende aparatos electrónicos IX. No realizar movimientos abruptos en puertas o ventanas ya que algunos artefactos pueden accionarse ante el movimiento. X. Los empleados tendrán que espera instrucciones del personal brigadista XI. Realizar el resguardo de valores XII. Desarrollar el proceso de evacuación cuando este sea indicado por parte de los brigadistas. XIII. Ser discreto con el motivo por el cual se desarrolla la evacuación; esto con la finalidad de evitar pánico. XIV. Esperar, dar información y proporcionar facilidades de ingreso al personal especializado para el manejo correcto del artefacto. |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. Dar continuidad al proceso del artefacto por parte de los cuerpos especializado II. Espera instrucciones para el ingreso al edificio |

AMENAZA DE ARTEFACTO EXPLOSIVO

FECHA: _____

HORA: _____

ANOTE LAS PALABRAS EXACTAS AL RECIBIR UNA AMENAZA

“MANTENGA LA CALMA”

Prolongue la conservación y proceda a las siguientes preguntas:

¿Cuándo va a explotar? _____

¿Dónde esta la bomba? _____

¿Qué clase de bomba es? _____

¿Quién llama? _____

¿Por qué la colocó? _____

Sexo: (M) (F) No. telefónico donde se realizó la llamada: _____ Duración: _____

Características de la voz de quién llamo:

| | | | | | | | |
|-------------------|-----|----------|-----|-------------|-----|---------------|-----|
| Timbre delgado | () | Calmada | () | Normal | () | Profunda | () |
| Timbre medio | () | Enojada | () | Murmurante | () | Simulada | () |
| Timbre grueso | () | Exacta | () | Nasal | () | Suspirando | () |
| Tono agudo | () | Lenta | () | Aguda | () | Clara | () |
| Tono medio | () | Rápida | () | Voz clara | () | Con groserías | () |
| Tono grueso | () | Suave | () | Intoxicaada | () | Amenazante | () |
| Acento local | () | Alta | () | Tartamudeo | () | | |
| Acento nacional | () | Con risa | () | Balbuceo | () | | |
| Acento extranjero | () | Llorando | () | Ronca | () | | |

Palabras de la amenaza:

| | | | | | | | |
|------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|-----------------|-----|
| Educadas | () | Grabadas | () | Irracionales | () | Palabras leídas | () |
| Indecentes | () | Incoherente | () | Vulgares | () | | |

Identificación de ruidos de fondo:

| | | | | | | | |
|--------------------|-----|--------------|-----|------------|-----|-----------------|-----|
| Vehículos | () | Construcción | () | Motores | () | Caseros | () |
| Maquinaria | () | Animales | () | Altavoces | () | Larga distancia | () |
| Fábrica | () | Bullicio | () | Callejeros | () | Otro | () |
| Ruidos de animales | () | Música | () | | | | |

ANOTACIONES:

Nombre de quién recibió la llamada: _____

Área y teléfono: _____

Se dio aviso a Seguridad Pública a las: _____

Nombre de quién recibió el reporte: _____



Fuga de gas (vecinos)

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de Protección Civil con el objeto de adquirir el conocimiento. II. El personal deberá familiarizarse con cada uno de los objetos que se encuentran en su centro de trabajo. III. Contar siempre a la mano con los teléfonos de los servicios de gas y de emergencia. IV. Realizar mantenimiento anual de las instalaciones (exterior) V. Asegurar el ingreso de aire mediante aberturas permanentes al exterior VI. En el lugar donde se identifique la fuga considerar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> a. Usar cada artefacto de cocina o de uso de gas como corresponde b. Utilizar elementos de detección y alarma de gases c. Todos los artefactos a gas deben estar instalados de tal forma que estos queden fijos sin posibilidad de movimiento salvo con el cierre y desconexión del suministro d. Al ausentarse o cerrar instalaciones cerrar la llave de paso e. Personal de recepción, deberá de conocer el proceso por llamadas sobre fuga de gas |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Avisar a los servicios de gas o de emergencia y seguir sus instrucciones. II. Si se sospecha de una pequeña fuga de gas natural, abrir todas las puertas y ventanas y, si es posible, comprobar que los electrodomésticos estén totalmente apagados. III. Si el olor a gas se siente y es fuerte, la fuga posiblemente sea importante, en ese caso empezar el plan de evacuación del personal IV. Brigadistas de evacuación deberán iniciar con la evacuación del personal de manera ordenada V. Personal del lugar donde se identifique la fuga de gas deberá desconectar los equipos para evitar la generación de chispas, así como evitar el uso de equipos eléctricos VI. No tratar de encontrar el origen de la fuga (si no se cuenta con la experiencia y equipo) ni de cerrar las válvulas de gas o apagar o encender ningún electrodoméstico, no utilizar ningún dispositivo eléctrico ni mecánico (incluyendo teléfonos y computadoras). VII. No encender fuego directo como encendedores o fósforos. VIII. Brigadistas de prevención de incendios que correspondan del lugar identificado con la fuga, si es posible cortar el suministro eléctrico desde el tablero exterior, no hacerlo desde el interior. |

| | |
|----------------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> IX. Brigadistas de prevención de incendios y/o personal de mantenimiento del lugar identificado con la fuga, de ser posible sin generar mayor riesgo cerrar valvular X. El personal, visitantes y/o clientes no deberán arrancar ningún vehículo cerca de las instalaciones XI. Ser discreto con el motivo por el cual se desarrolla la evacuación; esto con la finalidad de evitar pánico. XII. Esperar, dar información y proporcionar facilidades de ingreso al personal especializado para el manejo de fugas de gas. |
| DESPUES | <ul style="list-style-type: none"> I. Una vez controlada la fuga en el inmueble identificado con la fuga de gas verificar el estado del sitio y analizar daños causados. II. Efectuar una inspección detallada para analizar las posibles causas en el inmueble identificado con la fuga III. Realizar limpieza y recolección de residuos, desechos o escombros en el inmueble identificado con la fuga IV. Esperar instrucciones para el ingreso al edificio |

Toma de rehenes

| | |
|----------------|---|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de actuación ante una crisis II. Contar siempre a la mano con los teléfonos de los servicios de emergencia en caso de toma de rehenes III. Contar con radios de comunicación y/o botones de alarma para alertar a los brigadistas IV. Solo personal de recepción, deberá de conocer el proceso para manejar la crisis en caso de toma de rehenes |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Procure actuar con tranquilidad y prudencia ante situaciones de intimidación II. Alertar a los brigadistas de manera inmediata para iniciar el proceso de alertamiento a los servicios de emergencia III. Brigadistas al escuchar la alarma deberán iniciar el repliegue de personal a una zona segura para evitar atrajo con el (la) delincuente IV. El Coordinador (a) y/o Suplente deberán comunicar directamente la situación a los servicios de emergencia V. Si lo toman como rehén, no se resista, ni trate de escapar VI. No toque ningún objeto que haya sido tocado por los asaltantes VII. En caso de disparos tírese al suelo y cúbrase la cabeza VIII. Si el atacante tiene una pistola y no lo tiene sometido no intente la posibilidad de correr IX. En caso de que se tomen rehenes y no en completo a todo el personal deberá de anunciar a los servicios de emergencia X. Por lo general el o la delincuente intentara negociar con la policía y/o servicios de emergencia XI. Dejar la actuación de los servicios de emergencia para llegar a un acuerdo de negociación y/o en su caso se realice la reducción táctica XII. Brigadistas de primeros auxilios deberán canalizar al personal con los servicios médicos en caso de daños físicos y psicológicos |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. Una vez controlada la situación de crisis el Coordinador (a) en conjunto con los servicios de emergencia evaluarán la situación física y psicológica del personal para continuar las operaciones y/o cerrar o parar con la operación de las instalaciones II. Atender al personal de manera psicológica en caso de requerir por el evento traumático severo en el cual se vieron afectados |

Toma de instalaciones

| | |
|----------------|---|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de actuación ante una crisis de toma de instalaciones II. Contar siempre a la mano con los teléfonos de los servicios de emergencia en caso de toma de rehenes III. Contar con radios de comunicación y/o botones de alarma para alertar a los brigadistas IV. Personal de recepción, deberá de conocer el proceso para manejar la crisis en caso de toma de instalaciones |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Procure actuar con tranquilidad y prudencia ante situaciones de intimidación II. Alertar a los brigadistas de manera inmediata para iniciar el proceso de alertamiento a los servicios de emergencia III. Brigadistas al escuchar la alarma deberán iniciar el repliegue de personal a una zona segura para evitar atraco con el (la) delincuente y/o toma de rehenes IV. El Coordinador (a) y/o Suplente deberán comunicar directamente la situación a los servicios de emergencia V. No se resista, ni trate de escapar si lo/la toman como rehén VI. No toque ningún objeto que haya sido tocado por los asaltantes VII. En caso de disparos tírese al suelo y cúbrase la cabeza VIII. Si el atacante tiene una pistola y no lo tiene sometido no intente la posibilidad de correr ya que sería un blanco posible IX. Por lo general el o la delincuente intentara negociar con la policía y/o servicios de emergencia X. Dejar la actuación de los servicios de emergencia para llegar a un acuerdo de negociación y/o en su caso se realice la reducción táctica XI. Brigadistas de primeros auxilios deberán canalizar al personal con los servicios médicos en caso de daños físicos y psicológicos |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. Una vez controlada la situación de crisis el Coordinador (a) en conjunto con los servicios de emergencia evaluarán la situación física, psicológica del personal e infraestructura para continuar las operaciones y/o cerrar o parar con la operación de las instalaciones II. Atender al personal de manera psicológica en caso de requerir por el evento traumático severo en el cual se vieron afectados |

Secuestro

| | |
|----------------|---|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de actuación ante una crisis de un secuestro II. Contar siempre a la mano con los teléfonos de los servicios de emergencia en caso de un secuestro III. Personal de recepción, deberá de conocer el proceso para manejar la crisis en caso de secuestro |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. En la condición de que ocurriera un secuestro, la persona deberá permanecer lo más calmada posible, evitando provocar al secuestrador o hacerse el héroe en la eventualidad. II. Los guardias de seguridad al enterarse u observar esta situación, deberán de comunicarse ya sea por vías telefónica o por el intercomunicador de lo sucedido o de lo que está ocurriendo con el Coordinador (a) general de las brigadas. III. El guardia en turno deberá de indicar la localización exacta y de cuantas personas posiblemente observa están participando en este hecho delictivo, guardando la calma en lo posible. IV. En ese momento el Coordinador (a) general de las brigadas, habiéndosele notificado de los hechos, deberá de notificar a las autoridades que considere pertinentes, indicando verazmente de lo ocurrido y el proceso de la situación. Procure actuar con tranquilidad y prudencia ante situaciones de intimidación V. Brigadistas de evacuación deberán buscar resguardo en los edificios cercanos para llevar al personal y/o en su caso indicar el tirarse pecho tierra para evitar ser blanco fácil del secuestrador, debiendo en todo momento guardar la calma. VI. Brigadistas de evacuación en caso de no poder retirar al personal del lugar donde se está efectuando la acción, y de encontrarse a otras personas cercas del suceso, y que ellas desconozcan de lo ocurrido, tómelas del brazo amablemente y condúzcalas a un lugar seguro, indicándoles que la situación está bajo control y que tengan paciencia y calma, posteriormente explíquele sencillamente que es una operación de seguridad, evitando dar más detalles de lo ocurrido. VII. En caso de que el secuestrador, lo tome de rehén, no oponga resistencia al secuestrador, acceder pausadamente a sus peticiones en lo posible, evitando que este deje las instalaciones del centro, deberá de actuar lo más lento posible sin actuar de manera brusca o exaltada. VIII. Evite intentar hacerse el héroe (ína), debiendo mantener la calma y alejarse lo más pronto posible del lugar donde está ocurriendo esta situación. |

| | |
|----------------|--|
| | <p>IX. Una vez que lleguen las autoridades correspondientes, se le permitirá que ellos realicen su operación, el control de la situación será asumida por los servicios de emergencia, debiendo desentenderse de la situación y cooperar con las autoridades si así se lo indican.</p> |
| DESPUES | <p>I. Una vez que se concluya con el operativo, permanezca alejado de la situación donde ocurrieron los hechos y espera indicaciones de una persona académica o de su coordinador (a) general de brigadas.</p> <p>II. Una vez controlada la situación de crisis el Coordinador (a) en conjunto con los servicios de emergencia evaluarán la situación física y psicológica del personal para continuar las operaciones y/o cerrar o parar con la operación de las instalaciones</p> <p>III. Atender al personal de manera psicológica en caso de requerir por el evento traumático severo en el cual se vieron afectados</p> |



Motín o huelga

| | |
|----------------|---|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de actuación ante una huelga o motín II. Contar siempre a la mano con los teléfonos de los servicios de emergencia en caso de un secuestro III. Personal y brigadistas deberá conocer el plan de contingencias ante una huelga o motín |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Mantenga la calma actúe de acuerdo con el plan de contingencia. II. Informar de inmediato al representante legal y/o coordinador (a) general de brigadistas de la empresa. III. Cerrar todas las entradas a las oficinas e instalaciones de acceso restringido. IV. Informar y pedir apoyo de los brigadistas en turno y centro de radio operación de guardias de seguridad. V. El coordinador (a) general dará las órdenes precisas al personal de seguridad para mantener en todo momento la seguridad del inmueble y evitar así robos a la empresa. VI. Tomar datos de cuantos huelguistas son aproximadamente nombres de los líderes que armas portan sexo que prevalece tiempo que durara el motín o huelga. VII. No pierda tiempo y los brigadistas de evacuación de la empresa deberán de evacuar al personal y visitantes que no estén participando en el motín o huelga de las instalaciones tomando todas las precauciones posibles poniendo atención especial de mujeres embarazadas personas en estado de shock niños y personas de la tercera edad. VIII. Tratar de hablar con el o los líderes en forma pacífica para hacerles ver que es importante respetar la integridad física de las personas que no están participando en el motín o huelga y pedirles que respeten las instalaciones y bienes de la empresa y cuáles son sus peticiones. |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. Finalmente deberán conjuntar toda la información en un reporte de novedades veraz elaborándolo lo más pronto posible para minimizar la posibilidad de omisión el cual se entregará para el representante legal de la empresa, el supervisor (a) de seguridad en turno y el coordinador (a) general. |

Llamadas amenazantes

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Capacitarse en materia de Protección Civil con el objeto de adquirir el conocimiento ante llamadas amenazantes. II. Personal de recepción, deberá de conocer el proceso por llamadas amenazantes ante delincuentes. III. Contar con un teléfono con identificador de llamadas y en su caso las llamadas sean grabadas y monitoreadas. |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. En caso de que el personal de recepción y de servicios reciba alguna llamada amenazante, mantener la calma y tratar de obtener la mayor información posible. II. Anotar el día y la hora de la llamada, así como el nombre de la persona que hablo. III. Anotar las exigencias de la persona que habla, tales como: montos exigidos, sucursales bancarias, entre otras. IV. No proporcionar información vía telefónica a personas no identificadas y en caso de dudar de la identidad del interlocutor (a), cuestionar sobre temas que solo pueden ser contestadas por la persona indicada. V. No comentar la llamada con el resto del personal y hágalo con cualquier brigadista. VI. Como brigadista, avisar al Coordinador (a) general de las brigadas para comunicarse con los servicios policiales que le indicarán el plan de acción a seguir. VII. Los empleados tendrán que espera instrucciones del personal brigadista para en su caso evacuar las instalaciones. VIII. Realizar el resguardo de valores físicos y electrónicos. |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. El Coordinador (a) general en conjunto con las autoridades policiales realizarán el protocolo pertinente y dictaminaran el cese o continuidad de las operaciones. |

Asalto

Una situación de emergencia se genera en el momento en que se encuentra en peligro la seguridad de los empleados

En estas condiciones, el personal de la dependencia debe aplicar las normas de actuación previstas en este capítulo, para controlar la situación de riesgo, minimizar su impacto y restablecer la continuidad de sus operaciones en el menor tiempo posible.

La dependencia proporcionará al personal, un instructivo que tendrá a la vista, donde se estipulen las normas de actuación que se deberán observar en caso de emergencia.

Normas de actuación del personal en casos de Asalto.

Acciones a emprender:

| | |
|----------------|---|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Todos los dispositivos de alarma deberán estar en condiciones de funcionamiento II. Los dispositivos de acceso a las zonas protegidas y críticas deben estar en funcionamiento. III. En caso de confirmarse la situación sospechosa deberá comunicarse al coordinador (a) General para recibir instrucciones al respecto. IV. Manténgase alerta siempre y siga las consignas de su puesto estrictamente. V. Instalación de un control de accesos mediante el registro e identificación de empleados y visitantes. VI. AQUÍ SE PODRÍA INCLUIR EL NO INGRESO CON ARMAS DE FUEGO O BLANCAS |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. El personal de vigilancia deberá activar una alerta de robo, sin poner en riesgo su integridad física. II. No oponer resistencia en caso de ser sorprendido. III. Memorizar las características de los asaltantes tales como media filiación (color de piel color de cabello color de ojos estatura compleción física sexo asentó al hablar) vestuario (color moda tipo etc.) forma de actuar tranquilo nervioso seguro etc. IV. Si los asaltantes te preguntan contesta (da respuestas concretas no mientas ni des más información de la que te solicitan). V. El personal de la dependencia deberá atender las demandas del asaltante, a fin de salvaguardar su integridad física y la de los empleados VI. El personal procurará observar el mayor número de detalles en el momento en que se realice la Conducta Ilícita, así como de los |

| | |
|----------------|--|
| | asaltantes, de forma tal que sus aportaciones contribuyan a la investigación del caso. |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none">I. Si hubiera toma de rehenes, deberá reportarse la situación a la Comisión de Seguridad e Higiene y a las autoridades competentes.II. Una vez que los asaltantes salieron de la empresa, se verificará la integridad de los empleados. Si hubiera personas afectadas, deberá solicitarse la presencia de los cuerpos de auxilio médico de emergencia, y reportarse de inmediato a la Comisión de Seguridad e Higiene y a las Autoridades Competentes.III. Se da aviso al seguro en caso de contar con el y así realizar inventario. |



Robo

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Realizar una revisión de las personas que salen de la dependencia. II. Revisar sus pertenencias III. Revisar su vehículo o medio de transporte en caso de contar con el IV. Todo esto para evitar que sustraigan o roben a la dependencia V. Mantener el buen funcionamiento de cámaras para cualquier identificación de robo tanto al interior como exterior VI. Mantener resguardos actualizados |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Mantenga la calma actúe de acuerdo con el plan de contingencia. II. Informar de inmediato al representante legal y/o coordinador (a) general de brigadistas de la dependencia sobre la situación. III. Cerrar todas las entradas a las oficinas e instalaciones de acceso en donde se perpetuo el robo. IV. Fiscalía revisara el lugar donde ocurrió el robo y analizar bien los hechos de la escena V. El coordinador (a) general dará las órdenes precisas al personal de seguridad para mantener en todo momento la seguridad del inmueble y evitar así otras situaciones de crisis en la empresa. |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. Buscar el motivo del robo. II. Cuantificar el monto de lo robado. III. Tomar medidas preventivas para que no ocurra de nuevo. IV. Si es decisión del representante legal de la empresa denunciar el robo ante el ministerio público y si piden su declaración recuerde apéguese a los hechos (recuerda decir solo lo que a ti te conste lo que tu viste y escuchaste solamente. |

Accidente de trabajo o enfermedad de un empleado

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Verifique si el departamento de recursos humanos les solicita a los aspirantes a ingresar a la empresa un certificado de buena salud o si la empresa se los realiza. II. Verifique que todo empleado de la empresa o trabajador externo este dado de alta en el seguro social solicitándole al momento de ingresar por primera vez al interior de la empresa su hoja de alta vigente en original y una copia para mantenerla en su archivo. III. Mantener hojas de vida con su historial medico actualizado |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Mantenga la calma actué de acuerdo con el plan de contingencia. II. En caso de enfermedad común, no grave tomar las medidas necesarias para que en caso de no contar con servicio médico el Coordinador (a) general será encargado (a) de tomar la decisión de mandarlo al hospital más cercano III. En caso de enfermedad grave y al ser informado de la emergencia tomara las medidas necesarias para que la enfermera o medico de turno lo auxiliien en caso de no haber enfermera ni medico se solicitaran los servicios de auxilio médico por teléfono mientras tanto si está capacitado el brigadista le brindara los primeros auxilios poniendo especial atención a lo siguiente: póngase a un costado de la persona muévela suavemente de los hombros mientras le pregunta ¿está usted bien? Si la persona no responde asuma que esta inconsciente y en peligro de muerte observe que no tenga obstrucción de las vías respiratorias con su propia lengua. IV. Revise sus signos vitales como pulso y respiración si la persona se encuentra inconsciente no respira no tiene pulso necesita atención inmediata no le de líquidos no le ponga alcohol no la levante y en caso de no estar capacitado seguirá las instrucciones del radio operador de emergencias que está en la línea del teléfono mientras espera a que lleguen los servicios de emergencia. V. Informar de inmediato al representante de la dependencia y/o Coordinador (a) general |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. El brigadista de primeros auxilios y/o responsable de seguridad e higiene deberá elaborar un reporte del incidente II. Dar seguimiento al personal afectado en caso de requerir incapacidad |

Emergencia médica dentro de las instalaciones

| | |
|----------------|---|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Solicitar y mantener el registro de los visitantes II. Mantener la revisión de los botiquines y equipamiento adecuado III. Contar con el directorio de unidades de emergencia |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Mantenga la calma actúe de acuerdo con el plan de contingencia. II. En caso de enfermedad común, no grave tomar las medidas necesarias para que se atienda y el Coordinador (a) general será encargado (a) de tomar la decisión de mandarlo al hospital más cercano. III. En caso de enfermedad grave y al ser informado de la emergencia tomara las medidas necesarias y solicitar los servicios de auxilio médico por teléfono mientras tanto si está capacitado el brigadista le brindara los primeros auxilios poniendo especial atención a lo siguiente: póngase a un costado de la persona muévela suavemente de los hombros mientras le pregunta ¿está usted bien? Si la persona no responde asuma que esta inconsciente y en peligro de muerte observe que no tenga obstrucción de las vías respiratorias con su propia lengua. IV. Revise sus signos vitales como pulso y respiración si la persona se encuentra inconsciente no respira no tiene pulso necesita atención inmediata no le de líquidos no le ponga alcohol no la levante y en caso de no estar capacitado seguirá las instrucciones del radio operador de emergencias que está en la línea del teléfono mientras espera a que lleguen los servicios de emergencia. V. Informar de inmediato al representante de la empresa al Coordinador (a) general. |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. El brigadista de primeros auxilios y/o responsable de seguridad e higiene deberá elaborar un reporte del incidente. |

Intrusión

| | |
|----------------|---|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Estar alerta en todo momento, observando hacia el exterior y alrededores de las instalaciones, así mismo, realizar un análisis de riesgo, referente a las barreras perimetrales, tomando en cuenta, altura, iluminación y limpieza. II. El área de seguridad deberá portar en todo momento su equipo de protección personal, disuadiendo a cualquier persona malintencionada. III. Contar con alarma de emergencia de activación segura e inmediata en el área de recepción IV. Contar con radios de comunicación entre brigadistas. |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Tomar precauciones ya que el intruso puede estar armado. II. Si se detecta que está armado, tratar de que no lo vea, y pedir apoyo a seguridad pública e informar a los servicios de emergencia inmediatamente. III. Personal de recepción emitirá la alerta para iniciar el plan de evacuación IV. Los brigadistas de evacuación deberán iniciar el plan de evacuación repliegue para ocultarse del intruso V. Seguir ocultándose, pero sin perder de vista al intruso ni de todos los movimientos que haga. VI. Estar al pendiente de la llegada de los refuerzos de la policía, y de los equipos de emergencia autorizados. VII. Cuando estos lleguen, indicar en donde está el intruso e informarles de los movimientos de este. (A través de la comunicación de radios) VIII. Debe de esperar a la policía para que sean estos quienes actúen; los guardias de vigilancia y el servicio de supervisión solo apoyaran IX. Si el intruso no está armado, el guardia deberá de preguntarle quien es y a donde va, así como el motivo por el cual se introdujo a las instalaciones, si el sospechoso contesta calmado, indicarle que abandone las instalaciones de inmediato. X. Si insiste en permanecer en el interior de las instalaciones, indicarle que de ser necesario se llamara a una patrulla policíaca para desalojarlo. XI. Si reincide y se pone agresivo, no hacerle caso, deben de alejarse de él, sin perderlo de vista y pidiendo auxilio a los equipos de emergencias. XII. Cuando llegue los servicios policiales estos deberán invitarlo a rendirse pacíficamente, si accede tomar sus datos y desalojarlo de la empresa |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. Una vez retirado el intruso, estará alerta en todo momento para evitar cualquier sorpresa en su servicio y esperar indicaciones de los servicios policiales. |

Enfrentamiento armado

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. Estar alerta en todo momento, observando hacia el exterior y alrededores de las instalaciones, así mismo, realizar un análisis de riesgo, referente a las barreras perimetrales, tomando en cuenta, altura, iluminación y limpieza. II. El área de seguridad deberá portar en todo momento su equipo de protección personal, disuadiendo a cualquier persona malintencionada. III. Contar con alarma de emergencia de activación segura e inmediata en el área de recepción. IV. Contar con radios de comunicación entre brigadistas. V. Tener correctamente identificadas las salidas de emergencia y las rutas de escape alternas a su área de trabajo. |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. Si escucha disparos inmediatamente tírese al piso y por medio de sus sentidos identifique de donde viene esos disparos para retirarse en caso de estar muy cerca. II. Los brigadistas de evacuación iniciar el plan de evacuación por las rutas de escape determinadas como seguras, en caso de no ser posible buscar un lugar en donde esconderse para estar fuera del alcance de los disparos. III. En caso de estar en su oficina y no poder salir de ella deberá proporcionarse protección con escritorios o muebles en caso de que estén disparando hacia su dirección IV. En el lugar donde este refugiado de ser posible colocar escritorios o muebles pesados en la puerta para evitar que el tirador ingrese V. Apagar su celular o ponerlo en silencio para el caso de que el tirador se acerque a usted no pueda encontrarlo fácilmente VI. No usar o atrapar a ninguna persona para evitar los disparos VII. El Coordinador (a) general o cualquier brigadista que esté disponible deberá llamar a los servicios de emergencia para actuar ante el enfrentamiento armado y esperar su llegada, en caso de que el tirador este adentro de las instalaciones deberá esperar a los servicios policiales para que actúen no enfrentarlo directamente VIII. Los brigadistas de primeros auxilios evaluaran la situación de atención de personal herido y realizar las acciones pertinentes para salvaguardar la vida del personal incluyéndose en ello. IX. Si se detecta al tirador, tratar de que no lo vea, y evitar correr para ser blanco de sus disparos X. Esperar a que todo esté bajo control y salir del lugar. |
| | <ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez que todo esté bajo control salir del lugar donde se refugio |

DESPUES

2. Redactará el parte informativo correspondiente, donde anotará la hora del suceso, desarrollo de la situación, unidades policiacas y oficiales que acudieron al apoyo y situación actual.
3. En caso de requerir apoyo de emergencias médicas solicitarlos o trasladar a los heridos para si atención
4. Brindar atención psicológica al personal que lo requiera



Conato de riña y riña al interior de las instalaciones

| | |
|----------------|--|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. El personal deberá recibir capacitación constante sobre plan de actuación ante crisis y en caso de riña en las instalaciones de la empresa. II. Contar con todos los teléfonos de los servicios de emergencias. |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. El personal que sea testigo de la riña deberá de avisar a cualquier brigadista o en su caso a seguridad para alertar sobre la situación. II. Deberá conservar la calma y actuar de acuerdo con el plan de contingencias. III. Brigadistas de evacuación deberán de avisar al personal para mantener las puertas de acceso a sus oficinas selladas para evitar el ingreso de las personas que están en la riña o de cualquier objeto que pueda dañarlo. IV. Todo el personal, usuarios y visitantes deberá de interrumpir sus actividades para mantenerse fuera del alcance de los agresores. V. El Coordinador (a) general dará aviso a los servicios de emergencia para alertar sobre la situación y esperar su llegada para proporcionar la información necesaria para su protocolo de actuación ante riñas. VI. En caso de requerir una evacuación los brigadistas llevaran a cabo el plan para llevarlos por la ruta de escape más segura. VII. No usar su teléfono para grabar la riña ya que puede ponerse en peligro su integridad física. VIII. Los brigadistas de primeros auxilios evaluaran la situación de atención de personal herido y realizar las acciones pertinentes para salvaguardar la vida del personal incluyéndose en ello. IX. Cerrar los accesos para evitar que los agresores ingresen a otras áreas y lastimen a otras personas. X. Esperar a que todo esté bajo control y los servicios policiales se hagan cargo de los agresores. |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. Una vez que todo esté bajo control salir del lugar donde se refugió para evitar ser golpeado II. El Coordinador (a) general o brigadistas redactará un informe de lo sucedido y colaborará con los servicios policiales para dar la información pertinente. III. En caso de requerir apoyo de emergencias médicas solicitarlos o trasladar a los heridos para si atención. IV. Brindar atención psicológica al personal que lo requiera. |

Conato de riña y riña al exterior de las instalaciones

| | |
|----------------|---|
| ANTES | <ol style="list-style-type: none"> I. El personal deberá recibir capacitación constante sobre plan de actuación ante crisis y en caso de cona de riña o riña en las instalaciones de la empresa. II. Contar con todos los teléfonos de los servicios de emergencias. |
| DURANTE | <ol style="list-style-type: none"> I. El personal que sea testigo de la riña deberá de avisar a cualquier brigadista o en su caso a seguridad para alertar sobre la situación. II. Deberá conservar la calma y actuar de acuerdo con el plan de contingencias. III. Si la riña es afuera de las instalaciones deberá de cerrar las puertas de acceso para evitar que los agresores ingresen. IV. Brigadistas de evacuación deberán de avisar al personal para mantener las puertas de acceso a sus oficinas selladas y salvaguardarse en el interior evitando estar cerca de ventanas o ventanales. V. Todo el personal, clientes y contratistas deberá de interrumpir sus actividades para mantenerse fuera del alcance de los agresores. VI. El Coordinador (a) general avisará a los servicios de emergencia para alertar sobre la situación y esperar su llegada para proporcionar la información necesaria para su protocolo de actuación ante riñas. VII. En caso de requerir una evacuación los brigadistas llevaran a cabo el plan para llevarlos por la ruta de escape más segura. VIII. No usar su teléfono para grabar la riña ya que puede poner en peligro su integridad física. IX. Los brigadistas de primeros auxilios evaluaran la situación de atención de personal herido y realizar las acciones pertinentes para salvaguardar la vida del personal incluyéndose en ello. X. Esperar a que todo esté bajo control y los servicios policiales se hagan cargo de los agresores. |
| DESPUES | <ol style="list-style-type: none"> I. Una vez que todo esté bajo control salir del lugar donde se refugió para evitar ser golpeado. II. El Coordinador (a) general o brigadistas redactará un informe de lo sucedido y colaborará con los servicios policiales para dar la información pertinente. III. En caso de requerir apoyo de emergencias médicas solicitarlos o trasladar a los heridos para si atención. IV. Brindar atención psicológica al personal que lo requiera. |

Recuperación

Inicia con el proceso de evaluación de daños y corresponde a todas aquellas acciones encaminadas a la vuelta a la normalidad y recuperación de afectaciones a las instalaciones.

Subprograma de recuperación

Evaluación de daños

Una vez superada la situación de la emergencia el personal que conforma la Unidad Interna de Protección Civil y de ser necesario personal especializado y así realizar el proceso de evaluación de daños, el cual le permitirá la reanudación de operaciones e ingreso del personal a sus actividades.

Se evaluará:

- I. El nivel de daños. Si este no es significativo, indicar la reincorporación a sus actividades
- II. Daños significativos. Analizar la posibilidad de que estos se puedan reparar de manera inmediata.
- III. Estimar el tiempo de reparación y costos. En caso de que los daños sean considerables.

Vuelta a la normalidad

- I. Retorno a las instalaciones
 - a) Definir procedimientos de actuación para el inmediato retorno a las labores.
 - b) Analizar las posibles repercusiones físicas y/o psicológicas.
 - c) En caso de existir empleados (as) lesionados, acompañar hasta su rehabilitación.
 - d) Todo el proceso deberá de incluir el pago de seguros a empleados, afectaciones a bienes y a familiares en caso de fallecimientos.
 - e) Se tendrá que informar el tiempo de obras de rehabilitación para el retorno a las instalaciones.
 - f) Garantizar sueldos, recuperación y seguridad
- II. Inspección de las instalaciones para la vuelta a la normalidad.
- III. Realización de las inspecciones de Seguridad a las Instalaciones de seguridad.

Sistemas automáticos de detección de incendio.

Durante el proceso de inspección se ha constatado:

Resumen de la Inspección

| Fecha | Concepto | No. Conformidad | | | Observaciones |
|-------|----------|-----------------|-------|------|---------------|
| | | Muy grave | Grave | Leve | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Sistemas automáticos de detección de incendio.

Durante el proceso de inspección se ha constatado:

Resumen de la Inspección

| Fecha | Concepto | No. Conformidad | | | Observaciones |
|-------|----------|-----------------|-------|------|---------------|
| | | Muy grave | Grave | Leve | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Medidas propuestas para subsanar las deficiencias, los peligros y/o los riesgos detectados o su reducción al mínimo

Extintores de incendios.

Durante el proceso de inspección se ha constatado:

Resumen de la Inspección

| Fecha | Concepto | No. Conformidad | | | Observaciones |
|-------|----------|-----------------|-------|------|---------------|
| | | Muy grave | Grave | Leve | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Medidas propuestas para subsanar las deficiencias, los peligros y/o los riesgos detectados o su reducción al mínimo

Equipamientos fijos del edificio

Durante el proceso de inspección se ha constatado:

| Resumen de la Inspección | | | | | |
|--------------------------|----------|-----------------|-------|------|---------------|
| Fecha | Concepto | No. Conformidad | | | Observaciones |
| | | Muy grave | Grave | Leve | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Medidas propuestas para subsanar las deficiencias, los peligros y/o los riesgos detectados o su reducción al mínimo

Plan de Contingencias

El propósito principal del plan de desalojo es establecer una serie de procedimientos que faciliten movilizar con orden, seguridad y rapidez a todos los que se encuentren dentro de las instalaciones, en caso de una emergencia, para salvaguardar sus vidas y garantizar su seguridad. Además, este debe servir como instrumento para adiestrar al personal que trabaja en el mismo.

Medidas generales

- I. En cada uno de los pasillos están colocados los planos de desalojo que identificarán las rutas de salida de emergencia. Estos deben estar en un lugar visible y no pueden estar obstruidos en ningún momento.
- II. Las salidas de emergencias deben estar identificadas y con libre acceso.
- III. Toda puerta identificada como salida de emergencia tiene que estar sin seguro en todo momento.
- IV. Hay que conocer el número de personas que se estarían desalojando y asignarles un lugar de reagrupación.
- V. Se han designado lugares de reagrupación y se ha informado a los colaboradores.
- VI. Se han colocado extintores de incendio en diferentes áreas del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro**.
- VII. Es responsabilidad de todos conocer los planes de desalojo del inmueble. Para esto se han programado simulacros de desalojo por lo menos dos (2) veces al año.
- VIII. Es responsabilidad del Comité el que todos conozcan las rutas de desalojo y practiquen los procedimientos del plan de emergencias.

I. Medidas Preventivas

- I. Usar los elementos de protección personal necesarios al riesgo a cubrir.
- II. Mantener siempre las herramientas eléctricas con sus protecciones y verificar su tierra de protección.
- III. Usar solamente herramientas eléctricas que cuenten con sus protecciones y cables, enchufes y extensiones en buen estado.
- IV. En trabajos sobre andamios asegurarse que el andamio esté aplomado, nivelado, con sus diagonales, arriostrado al edificio, que cuenta con cuatro tablonces trabados y barandas de protección, además se debe evitar acumular materiales que puedan dificultar la circulación por ellos o sobrecargar excesivamente la plataforma de trabajo.
- V. Al circular por escalas asegurarse que la escala esté bien construida, que sus largueros sobrepasen en un metro el punto de apoyo, que se apoya firmemente en el piso y con un ángulo que asegure su estabilidad al subir o bajar.
- VI. Al realizar actividades de levantamiento de cargas, evitar las repeticiones sin intervalos de descanso, asegurarse de doblar las rodillas para recoger cargas del suelo y evitar girar el tronco con cargas en los brazos.
- VII. Al circular por escaleras manténgase siempre del lado derecho al bajar dejando así circular por el otro lado al resto del personal o bien mantener el flujo durante la salida o desalojo según sea el caso.
- VIII. Mantener en la medida de lo posible el resguardo de la información por medio de sistemas para asegurar su protección.
- IX. Dar a conocer los planes de emergencia a todo el personal para estar preparados ante cualquier contingencia.
- X. Mantener en operación todo el equipo de seguridad operable y en buen funcionamiento (señalización, alarma, equipo de brigadista, detectores, extintores, etc.)
- XI. Mantener el frente de trabajo limpio y ordenado.
- XII. Al realizar labores en primeros niveles, asegurarse de estar protegido ante la posible caída de objetos.



Medidas Preventivas en el lugar de trabajo

Procedimientos

- I. El Coordinador (a) general o quien este de mayor autoridad en el momento o la será la responsable de ordenar un desalojo si la situación lo amerita.
- II. El Coordinador (a) / jefe (a) de comunicación o la persona que siga en la sucesión de mando llamará al número de emergencias 911 e informará de la emergencia.
- III. Los brigadistas de evacuación desalojarán y se moverán a sus lugares asignados y llevarán a cabo sus funciones.
- IV. Los brigadistas llevarán a todo el personal flotante o fijo a su área de reagrupación asignada, siguiendo las directrices de los coordinadores o jefes de brigada para el desalojo
- V. Una vez en las áreas de reagrupación se verificará mediante lista que estén todos. Si hay alguna persona que no se ha reportado a su área de reagrupación, notificarán al responsable del inmueble o jefe de comunicación, para que se trate de localizar a esa persona. En ninguna circunstancia volverá a entrar.
- VI. Cuando se declare el fin de la emergencia y si las condiciones lo permiten retornarán a su área de responsabilidad y verificarán de nuevo por lista que todos estén presentes.
- VII. Si la situación es tal que no se pueda regresar a las áreas de trabajo, el Coordinador (a) general o la persona que este asigne procederá a regresar al personal hasta previo aviso.
- VIII. Este protocolo de desalojo se utilizará para cualquier situación de emergencia que amerite un desalojo del inmueble.

Criterios adoptados para la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo.

La evaluación de riesgos de los puestos de trabajo es una metodología completa, en la evaluación inicial de cada puesto de trabajo, como en las revisiones y evaluaciones posteriores que, como consecuencia de auditar este Programa Interno de Protección Civil, se vayan a realizar.

- I. Respecto a los puestos de trabajo.
- II. Para evaluar los riesgos sería de forma global del puesto y no unitariamente.
- III. Evaluación de Riesgos del Personal
- IV. Criterios adoptados para la evaluación de riesgos de los puestos de trabajo.

ANÁLISIS DE RIESGO DE PUESTO DE TRABAJO

Personal Administrativo

| |
|--|
| Descripción del puesto / Tareas a realizar |
| Personal que realiza tareas administrativas en general |
| Evaluación del Riesgo |
| Para evaluar el riesgo conforme a las actividades que desarrollan. Trabajos administrativos |
| Identificación de Riesgos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Caídas, golpes, resbalones, cortadoras y posturas inadecuadas • Quemaduras por manipulación equipos eléctricos • Falta de concentración • Fatiga visual • Lesiones en espalda • Accidente en traslado • Estrés físico • Estrés ergonómico |

Medidas y acciones de autoprotección para personal Administrativo

Con base en el análisis de riesgos del puesto de trabajo, se exponen a continuación la relación de medidas preventivas necesarias

- I. Mantener el puesto de trabajo en orden y limpieza
- II. Mantener despejados los pasillos y vías de circulación
- III. Evitar la utilización en malas condiciones de los equipos ya que alcanzan altas temperaturas y pueden provocar quemaduras.
- IV. Evitar la saturación de trabajo racionalizando el desarrollo del mismo, organizando y planificando las tareas a realizar día a día
- V. Asegurarse del equipo antes de iniciar actividades
- VI. Verificar las condiciones de seguridad en el área de trabajo
- VII. Mantener en todo momento capacitación y actualización
- VIII. Atender en todo momento los procedimientos de seguridad establecidos para cada una de las tareas.

Personal Operativo

| |
|--|
| Descripción del puesto / Tareas a realizar |
| Personal que realiza tareas operativas de mantenimiento y/o limpieza |
| Evaluación del Riesgo |
| Para evaluar el riesgo conforme a las actividades que desarrollan. Trabajos de limpieza y operativos |
| Identificación de Riesgos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Caídas, golpes, resbalones, cortadoras y posturas inadecuadas • Quemaduras por manipulación equipos eléctricos • Falta de concentración • Fatiga visual • Lesiones en espalda • Accidente en traslado • Estrés físico • Estrés ergonómico |

Medidas y acciones de autoprotección para personal Operativo

Con base en el análisis de riesgos del puesto de trabajo, se exponen a continuación la relación de medidas preventivas necesarias

- I. Mantener el puesto de trabajo en orden y limpieza
- II. Mantener despejados los pasillos y vías de circulación
- III. Evitar la utilización en malas condiciones de los equipos ya que alcanzan altas temperaturas y pueden provocar quemaduras.
- IV. Evitar la saturación de trabajo racionalizando el desarrollo del mismo, organizando y planificando las tareas a realizar día a día
- V. Asegurarse del equipo antes de iniciar actividades
- VI. Verificar las condiciones de seguridad en el área de trabajo
- VII. Mantener en todo momento capacitación y actualización
- VIII. Atender en todo momento los procedimientos de seguridad establecidos para cada una de las tareas.

Personal Notificador

| |
|---|
| Descripción del puesto / Tareas a realizar |
| Personal que realiza tareas de notificación (entrega de documentos y diligencias varias en todo el Estado) |
| Evaluación del Riesgo |
| Para evaluar el riesgo conforme a las actividades que desarrollan. Trabajos notificación y diligencia en todo el estado con uso de vehículo de la dependencia |
| Identificación de Riesgos: |
| <ul style="list-style-type: none"> • Accidente automovilístico • Fatiga visual • Lesiones en espalda • Estrés físico • Estrés ergonómico |

Medidas y acciones de autoprotección para personal Operativo

Con base en el análisis de riesgos del puesto de trabajo, se exponen a continuación la relación de medidas preventivas necesarias

- I. Mantener su equipo de trabajo en condiciones óptimas de mantenimiento
- II. Verificar antes de iniciar que el vehículo esta en condiciones de operación
- III. Mantener en todo momento capacitación y actualización
- IV. Verificar que documentos están vigentes
- V. Atender en todo momento los procedimientos de seguridad establecidas en el reglamento de transito

Medidas y acciones de autoprotección general

Manejo de materiales

Para cargar objetos deberá seguir el siguiente procedimiento: las rodillas dobladas, espalda vertical y utilizar los músculos de las piernas para ejercer el esfuerzo y para cargas mayores de 45 Kg., utilizar el equipo indicado para esta función.

Herramientas y equipo

Antes de utilizar una herramienta deberá asegurarse que esté en buen estado y que es la apropiada para el trabajo a realizar.

Verificar que las clavijas estén en buen estado

Evitar la saturación de conexiones

No dejar aires acondicionados y luces encendidas

No dejar equipo de cómputo encendido

Asegúrese de dejar desconectadas y en un lugar seguro las herramientas eléctricas en caso de contar con ellas

Reporta a tu jefe inmediato cualquier daño, ruptura o desgaste de equipo, mobiliario o infraestructura del edificio

Las primeras medidas a adoptar son:

- I. Vigilar que las instalaciones eléctricas y sean suficientemente seguras y que el procesamiento, almacenamiento, distribución o transportación de sustancias y/o materiales peligrosos sea el adecuado.
- II. Hacer las cosas prestando la debida atención, a fin de no aumentar el riesgo de accidente con nuestra imprudencia o distracción.
- III. Actuar siempre con precaución y saber, qué es necesario hacer en las situaciones de peligro que puedan darse.

Junto con ello, los lugares a los cuales se les debe de prestar una atención adecuada y en los que se sugiere realizar un análisis en cuestión de seguridad son:

- I. Seguridad en la puerta de acceso al trabajo.
- II. Seguridad en las diversas zonas del almacén






Este análisis deberá ser con el fin de buscar las causas remotas y las causas próximas, que como vimos con anterioridad, son las componentes de la cadena del accidente y por ello, las causas de que existan los accidentes.

| Normas generales de actuación | |
|--------------------------------------|---|
| I. | Si se observa cualquier incidente, comunicarlo rápidamente |
| II. | Mantener la calma y evitar el pánico; salir sin correr ni gritar |
| III. | No entrar para ayudar a los que necesiten atenciones especiales |
| IV. | Utilizar siempre la vía de evacuación más rápida y segura |
| V. | Hacerse ver, en caso de no poder salir del lugar donde se encuentra |
| VI. | Seguir las instrucciones del personal que se encargue de la evacuación. |

Normas de actuación en caso de incendio

| Normas generales de actuación en caso de incendio | |
|--|--|
| I. | Se deberá mantener la calma y manejar la situación, ordenados, para ubicarse en la Zona de Seguridad, controlando cualquier situación de pánico. |
| II. | Realizar el conteo del personal y niños |
| III. | En caso de que, ubicados en Zona de Seguridad, se visualicen peligros provenientes del incendio, será necesario evacuar ordenadamente hacia la <i>Zona de Punto de Reunión</i> externa, utilizando las vías de evacuación preestablecidas. |
| IV. | Durante el proceso de evacuación deberán mantener la calma, evitando correr y gritar, a fin de prevenir situaciones de pánico individual y/o colectivo, que sólo complicarían aún más la situación. |
| V. | El brigadista deberá mostrar una actitud firme y segura, controlando el comportamiento del grupo. |
| VI. | No se debe transportar objetos ni volverse a buscarlos. |
| VII. | De no detectarse nuevos riesgos, debe el grupo permanecer unidos y ordenados en el punto de reunión. |

Difusión y Socialización: Extensión de las medidas y requerimientos obligatorios a empleados (as) o contratistas, con apoyo de avisos, carteles o reuniones previas.

| | |
|---|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> I. Caminar con precaución pasillos, escaleras, para no desplazarte. II. No asomarse indebidamente por ventanas, balcones o escaleras. III. Utilizar los equipos en buen estado. IV. Caminar con precaución por suelos mojados o recién fregados. V. Utilizar calzado apropiado para circular en áreas de proceso |
|  | <ul style="list-style-type: none"> . No utilizar cables pelados o rotos. . No utilizar en mal estado las clavijas de unión. . No sobrecargar las conexiones. . No sobrecargar los equipos eléctricos. . No dejar conectada la impresora ni la computadora |
|  | <p>Estas señales en caso de incendio puedas acceder a ellos.</p> |
|  | <p>Aquí te ponemos las señales de lo que tienes prohibido hacer cuando las veas</p> |
|  | <p>Aquí te ponemos las señales obligatorias de lo que tienes hacer cuando las veas</p> |

Continuidad de Operaciones

Ante un escenario de desastre que puede causar la interrupción en las actividades del inmueble, es una necesidad y una exigencia contar con procedimientos que permitan a corto plazo garantizar su funcionamiento. El trabajo diario, el funcionamiento ordinario, los compromisos académicos, entre muchas otras variables, no pueden paralizarse ante la presencia de una emergencia.

Deben considerarse dos niveles de emergencias: las de naturaleza o de efectos permanentes como las inundaciones, incendios, derrumbes, explosiones, entre otros. Y las de naturaleza focalizada como pandemias, amenazas de bomba, cortes de la energía eléctrica, fallas de los sistemas de comunicación, movimientos sociales, protestas, etc.

El Plan de Continuidad debe ser diseñado y dirigido por la Dirección pues atiende el funcionamiento general que implica toma de decisiones durante una crisis, la definición de alternativas para la continuidad de servicios críticos y la definición de prioridades y marcos de referencia de tiempo.

La Dirección será responsable de aprobar la propuesta del proceso de elaboración e implementación del Plan y en consecuencia los procedimientos de respuesta y recuperación definidos en el mismo.

Las funciones de la Dirección de la operación planificadas y previamente aprobadas, presentada el equipo de Gestión de Incidentes.

| Responsabilidades y funciones de la Gerencia | |
|---|----------|
| Aprobar la propuesta del proceso de elaboración del Plan de Continuidad de Operaciones. | <u>X</u> |
| Aprobar los procedimientos <i>de Operaciones</i> | <u>X</u> |
| Aprobar una vez desarrollado, la implantación del Plan de Continuidad de Operaciones. | <u>X</u> |
| Revisar y aprobar los documentos planificados en el <i>Plan de Continuidad de Operaciones</i> | <u>X</u> |

Las funciones de la Coordinación se limitan a las actuaciones que sean necesarias para garantizar el desarrollo, la adopción de criterios, la adopción de medidas, la implantación, las pruebas y simulacros necesarios, la coordinación en la adopción de criterios para la comunicación de crisis y respuestas y todo aquello que permita optimizar y agilizar la documentación.

| Responsabilidades y funciones de la Coordinación | |
|--|----------|
| Coordinar el desarrollo y el proceso de elaboración del Plan de Continuidad de Operación con sus criterios y adopción de soluciones. | <u>X</u> |
| Coordinar la actuación de procedimientos del Plan de Continuidad de Operaciones | <u>X</u> |
| Coordinar la elaboración de los servicios en todos los niveles | <u>X</u> |
| Coordinar cualquier situación que este fuera Plan de Continuidad de Operaciones | <u>X</u> |

Acciones de respuesta que tendrán que realizar los empleados (as)

Personal Administrativo

Cualquier acción fuera de lo común o enterado de una emergencia efectuar:

- I. Resguardar información virtual que esté procesando en su equipo de cómputo, y mantener un respaldo adicional en memoria alterna; sobre todo información relevante.
- II. Establecer y seguir, un procedimiento concreto relativo al resguardo de información.
- III. Resguardo de valores.

Operativo/ Limpieza

- I. No obstaculizar las rutas en el desarrollo de sus labores.
- II. Mantener un proceso de aseguramiento y así evitar un mayor riesgo en caso de una emergencia.
- III. En caso de una emergencia, dejar de operar y apagar el equipo
- IV. Cortar cualquier de energía

Administrar la crisis, minimizando las pérdidas, reduciendo la posibilidad de cometer errores y recuperando las funciones dentro de un tiempo de recuperación o ventana de tolerancia establecida.

- I. Hacer posible la operación adecuada durante el período de contingencia, asegurando un nivel de funcionamiento previamente definido y trabajando con un riesgo operativo acotado.
- II. Administrar las tareas de reconstrucción y solución del origen de la interrupción.
- III. Implementar de manera eficiente la vuelta a la operativa normal

Operaciones y funciones críticas

Identificar áreas o funciones por la cuales existe la organización, que pueden afectarse o suspender con alto costo para la organización: servicios públicos, atención a clientes, elaboración de alimentos y pago de servicios.

- I. Recepción de material
- II. Carga y descarga de material
- III. Cierre por problemas con plagas
- IV. Cierre por impacto de un fenómeno perturbador que no permita la operación
- V.

Requerimientos mínimos para las funciones críticas

- I. Personal Administrativo: (Equipo de cómputo, software, archiveros y archivo documental)
- II. Instalaciones físicas: (Agua, luz, y sanitarias edificio)
- III. Telecomunicaciones (radios y teléfonos)

Identificar Recursos humanos empleados (as) con capacidad técnica o profesional), materiales (equipos de soporte informático, planta de luz, reserva de combustible) y financieros (cuenta bancaria específica), útiles para realizar o soportar en lo inmediato las funciones críticas, y superar afectaciones o suspensión de actividades.

Dependencia e interdependencias

Internas:

- I. Centro de comunicación
- II. Computo

Externas:

Servicios públicos

- I. Electricidad
- II. Abasto de MP
- III. Agua potable y servicio de alcantarillado

Metas de recuperación

Para identificar de una manera rápida el comité realizar una primera evaluación de la importancia del riesgo para identificar impactos. La evaluación puede hacerse a partir de estos parámetros. Los tiempos de recuperación serán determinados por la dirección dependiendo de la contingencia.

- I. Crítico: pondría en peligro las operaciones la administración interna, o sería temporalmente causa molestias al personal
- II. Menores: no tendría ningún impacto significativo sobre las actividades.

Por lo anterior se determinan los siguientes aspectos:

- I. Se determinarán todas las acciones de recuperación, retorno a las instalaciones y en caso necesario la reubicación definitiva.
- II. Programación de retorno.
- III. Garantizar salario del personal y pago para el restablecimiento del personal en caso de alguna lesión, mobiliario y equipo para ejecución de operaciones.
- IV. Implementación de brigadas.
- V. Determinación de responsabilidades legales
- VI. Identificación del tiempo de retorno de las actividades
- VII. Se determinarán todas las acciones de recuperación, retorno a las instalaciones y en caso necesario la reubicación definitiva.
- VIII. Programación de retorno.
- IX. Garantizar salario del personal y pago para el restablecimiento del personal en caso de alguna lesión, mobiliario y equipo para ejecución de operaciones.
- X. Implementación de brigadas.
- XI. En caso de situaciones críticas o eventos de impacto mayores al Centro de Conciliación Laboral establece una recuperación de 1 mes si no se ve afectado el proceso, de lo contrario se determinaría hasta un periodo de 6 semanas, para garantizar la operación adecuada.
- XII. En caso de situaciones menores, la recuperación se realiza de inmediato aplicando el seguro o el fondo establecido para dicho efecto colateral.

Métodos alternativos de operación y lugares donde realizarlos

Las instalaciones del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro** están divididas en varias áreas tanto internas como externas por lo cual se puede hacer uso de alguno de estos espacios de manera emergente y ordenada para continuar con las operaciones. Esta actividad deberá ir de la mano con todo el presente Programa Interno de Protección Civil, en el aspecto del manejo de la seguridad al personal, ya que si la zona designada no cumple con los requerimientos de seguridad para el desarrollo de actividades no deberá ser usada por seguir representando riesgo. En caso de que la contingencia abarque por completo las instalaciones se hará uso del costo que deberá de ser cubierto por la aseguradora contratada y que viene incluido en la póliza

Pasos para la recuperación

- I. Ejecutar la evaluación de daños del inmueble.
- II. Estimar tiempo de recuperación de acciones para el funcionamiento correcto de actividades.
- III. Estimar los costos para la aplicación de reconstrucción y equipamiento.



Supuestos

- I. Interrupción de servicios básicos para la continuación de actividades
- II. Interrupción por Inconformidades de actividad laboral por parte del personal
- III. Emergencia de origen natural o humano
- IV. Incumplimiento del personal administrativo y/o operativo

Métodos de comunicación

- I. Reporte de alguna emergencia por alarma y voz
- II. Reportes de la emergencia
- III. Alertamiento

Elementos financieros clave

- I. Presupuesto para pago de salarios
- II. Presupuesto pago proveedores
- III. Aseguramiento del pago de seguridad social
- IV. **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Querétaro.** cuenta con un presupuesto mensual para el pago de eventualidades, para la recuperación de las operaciones entrará la póliza de responsabilidad civil que se tiene contratada. Para pagos menores se cuenta un sistema de caja chica. Los empleados (as) que manejan información de interés especial cuentan con un respaldo individual en cada equipo de cómputo y cada uno de ellos es responsable de la información que en ella se almacena debiendo hacer el respaldo responsable con el objetivo de preservarlo en situaciones de emergencia.

Información tecnológica clave

Resguardo de información confidencial en servidor externo a la instalación y su fácil recuperación.

Implementar el Plan

Los integrantes de la Unidad Interna e Protección Civil tendrán la responsabilidad de implementar dicho plan.

Actualización, revisión y ejecución

El mantenimiento de dicho plan se mantendrá operable y vigente, con una revisión anual, el cual consistirá en de primera instancia en una evaluación para determinar los aspectos a actualizar o mejor del plan, revisar su contenido en base a los aspectos actuales y realizar su ejecución para su propia evaluación.

- I. Realización periódica de comprobaciones técnicas, ejercicios y simulacros.
- II. Realización periódica al personal nuevo y al actual personal.
- III. Realización periódica de campañas divulgativas a todos los miembros de la Organización

GLOSARIO DE TERMINOS

Agente destructivo. - Fenómeno de carácter geológico, hidrometeoro lógico, químico- tecnológico, sanitario-ecológico y socio-organizativo que puede producir riesgo, emergencia o desastre. También se le denomina fenómeno perturbador.

Atención de la Emergencia. - Ejecución de las medidas necesarias para salvaguardar la integridad física y la humana, rescatar bienes y regularizar el funcionamiento de los servicios con base en el plan de emergencia del subprograma de auxilio.

Autoridad. - Coordinación General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación.

Autoridad Local. - Unidad Estatal, Municipal, del Gobierno del Estado de Querétaro y Delegacional de Protección Civil.

Aviso. - Comunicado que emite la Autoridad Local al responsable de un Programa Interno de Protección Civil, representante legal o administrador de un inmueble, instalación fija o instalación móvil, donde se le informe: acerca del cumplimiento de esta norma oficial mexicana; de las anomalías que en su caso se hayan detectado para su corrección; o bien para cualquier recomendación pertinente que se derive de la verificación de su programa interno.

Brigada. - Grupo de Brigadistas voluntarios bajo el mando de un Coordinador de Brigada.

Brigadista. - Personal voluntario que labora en un inmueble, instalación fija o móvil, capacitada en una o más áreas de operación de emergencia.

C/I. - Corresponsable en instalación.

Coordinador de brigada. - Persona voluntaria que se coordina con el Coordinador de piso e instruye a los brigadistas a su cargo.

Coordinador de piso o área. - Persona voluntaria, responsable en cada nivel de un inmueble, quien se coordina con los Coordinadores de brigada para realizar acciones preventivas y operativas contenidas en el programa interno de protección civil.

C/SE. - Corresponsable en seguridad estructural.

Daño. - menoscabo o deterioro sobre elementos físicos de la persona o del medio ambiente, como consecuencia del impacto de un agente perturbador.

DGPC. -Dirección General de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación.

DRO. -Director Responsable de Obra.

Ejercicio de Gabinete. - Reunión de coordinación entre los integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil, previa al simulacro, a fin de describir las actividades de cada uno de sus integrantes, sin la activación de ningún recurso.

Emergencia. - Situación o condición anormal que puede causar un daño a la sociedad y propiciar un riesgo excesivo para la seguridad e integridad de la población en general: Se declara por el Ejecutivo Federal cuando se afecta una entidad federativa y/o se rebasa su capacidad de respuesta requiriendo el apoyo federal.

Evaluación de la Conformidad. - Determinación del grado de cumplimiento con esta Norma Oficial Mexicana mediante la verificación.

Evaluación de Daños. - Determinar la afectación física y social producida por el impacto de un agente perturbador o agente destructivo; consiste en la estimación de pérdida de vidas humanas y bienes, las necesidades que deben satisfacerse y la identificación de posibles daños secundarios.

Evacuación. - Medida preventiva o cautelar de carácter temporal pronunciada por autoridad competente por virtud de la cual se da una movilización precautoria de la población vulnerable ante



la inminencia o alta probabilidad de que ocurra un desastre o bien ante el acaecimiento del mismo, con el objeto de salvaguardar la vida, y su integridad corporal o salud.

Grieta. - Quiebra o rotura en las estructuras de concreto de una edificación, que le represente daño físico y que, dependiendo de su magnitud, le signifique un riesgo.

Identificación del Inmueble. - Datos generales de la edificación.

Identificación de riesgos. - Reconocimiento y localización de los probables daños que pueden ocurrir en un sistema afectable por el impacto de los agentes perturbadores a los que está expuesto un inmueble, instalación fija o móvil.

Inmueble. - El suelo y todas las construcciones adheridas a él en los términos del Código Civil.

Instalación de servicio. - Aquellas que brindan un servicio por ductos: instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas, de gas, telefónicas y especiales.

Instalación Fija. - Edificación permanente en un sitio, que no es susceptible de reubicarse.

Instalación Móvil. - Construcción que no tiene estancia permanente en un sitio.

Notificación. - Oficio que emite la Autoridad Local a la Autoridad en el cual se establece el grado de cumplimiento con esta Norma Oficial Mexicana de un Programa Interno de Protección de un inmueble, instalación fija o instalación móvil.

Plan de Emergencia. - Parte integrante del Subprograma de Auxilio que consiste en la organización de las acciones y recursos disponibles, tendientes a dar respuesta a una situación de emergencia.

Prevención. - Acciones dirigidas a controlar riesgos, evitar o mitigar el impacto destructivo de los desastres sobre la vida y bienes de la población, la planta productiva, los servicios públicos y el medio ambiente.

Programa Interno de Protección Civil. - Instrumento de planeación que se implementa en cada uno de los inmuebles correspondientes e instalaciones fijas y móviles de una dependencia, entidad, institución u organismo, pertenecientes a los sectores público, privado y social con la finalidad de determinar las acciones de prevención, auxilio y recuperación destinadas a salvaguardar la integridad física de las personas que habitan, laboran y concurren a los mismos, de proteger las instalaciones, bienes, entorno e información, ante la ocurrencia de agentes perturbadores. Se integra por tres subprogramas: de prevención, de auxilio y de recuperación.

Protección Civil. - Conjunto de disposiciones, medidas y acciones destinadas a la prevención, auxilio y recuperación de la población ante la eventualidad de un desastre.

Puesto de Mando. - Lugar integrado por los miembros de mayor jerarquía operativa de las instituciones que participan en la atención de una emergencia o un desastre, autorizados para tomar decisiones en forma inmediata a nombre de las instancias que representan en el sitio de la emergencia.

Riesgo. - Probabilidad de que se produzca un daño, originado por un fenómeno perturbador.

Riesgo Estructural. - El que se determina por el estado de los elementos constructivos que sustentan la edificación de un inmueble

Riesgo externo. - El que se identifica en el entorno con afectación al inmueble.

Riesgo interno. - El que se identifica dentro del inmueble

Riesgo por acabados en el inmueble. - El que se determina por las condiciones de inseguridad que presentan los acabados y recubrimientos en el inmueble.

Riesgo por deficiencias en los equipos y servicios de emergencia. - El que se determina por la carencia, insuficiencia o inoperancia de los equipos y servicios de emergencia con que se cuenta en un inmueble.

Riesgo por deficiencias en los servicios del inmueble. - El que se determina por el estado de las instalaciones de servicio del inmueble.

Riesgo por elementos no estructurales. - El que se determina por elementos que no pertenecen al sustento de la construcción, pero que son susceptibles de caerse o volcarse.

Sistema Nacional de Protección Civil. - Organización jurídicamente establecida mediante el decreto presidencial de fecha 6 de mayo de 1986, concebido como un conjunto orgánico y articulado de estructuras, relaciones funcionales, métodos y procedimientos que establecen las dependencias y entidades del sector público entre sí, con las organizaciones de los diversos grupos sociales y privados y con las autoridades de los estados, el Estado de Querétaro y los municipios, a fin de efectuar acciones de común acuerdo destinadas a la protección de la población contra los peligros y riesgos que se presentan en la eventualidad de un desastre.0.

Subprograma de Auxilio. - Conjunto de acciones destinadas principalmente a brindar una respuesta inmediata ante una emergencia, salvaguardando o rescatando a las personas que estén en peligro; minimizando los efectos adversos a los que se encuentren expuestas; procurando mantener el funcionamiento de los servicios, equipamiento estratégico y la seguridad de los bienes y su entorno.

Subprograma de Prevención. - Conjunto de medidas destinadas a evitar o mitigar el impacto de los agentes perturbadores de origen natural o humano sobre la población, los bienes de un inmueble y el medio ambiente.

Subprograma de Recuperación. - Conjunto de acciones orientadas a la reparación de daños, restauración de los servicios, y en su caso a la reconstrucción o reforzamiento del inmueble con el propósito de salvaguardar a las personas que laboran, concurren o habitan en él.

Unidad Interna de Protección Civil. - Órgano responsable de planear, elaborar, instrumentar, supervisar y evaluar el programa interno de protección civil que se deberá implementar en los inmuebles e instalaciones fijas y móviles de una dependencia, institución o entidad perteneciente a los sectores público, privado y social.

Verificación. - Constancia visual o comprobación mediante revisión documental, que se realiza para evaluar la conformidad con esta Norma Oficial Mexicana.

Vulnerabilidad. - Facilidad con la que un sistema afectable puede cambiar su estado normal a uno de desastre por el impacto de un agente perturbador.

Zona de Afectación. - Área del sistema afectable que por el impacto de un agente perturbador sufre daños, fallas y deterioros en su construcción y funcionamiento normal.

ANEXOS

