

entidad mexicana de acreditación, a. c.

ACCIONES FRENTE A CONTINGENCIAS

INSTRUCCIÓN DE OPERACIÓN

ASUNTO: En este documento se da a conocer una serie de medidas para saber cómo actuar en caso de que el personal o miembros del Padrón Nacional de Evaluadores (PNE) de la ema en el desarrollo de sus actividades se enfrente a una contingencia.	OBJETIVO: Identificar las acciones que aplicará el personal o miembros del Padrón Nacional de Evaluadores de la ema cuando se presenten contingencias.
---	---

1.- INTRODUCCIÓN

Dado que la **entidad mexicana de acreditación, a.c.**, es una organización que presta servicios de evaluación y acreditación en todo el territorio nacional y en consecuencia, su personal y miembros del Padrón Nacional de Evaluadores, en el desarrollo de sus funciones están expuestos a situaciones que por su naturaleza, no solo interrumpen el flujo normal del trabajo y los servicios, sino que requieren se efectúen acciones distintas a las actividades comunes de trabajo, para asegurar y/o prever un buen desenlace.

2.- ALCANCE

La presente instrucción es aplicable al personal de **ema** y miembros del Padrón Nacional de Evaluadores que presten servicios en nombre de la entidad a nivel nacional e internacional.

3.- ACCIONES A APLICAR CUANDO SE PRESENTEN CONTINGENCIAS

La siguiente sección de este documento presenta un plan de acciones en forma de tabla, el cual contiene la información que se debe tener en cuenta de manera previa y durante situaciones de contingencia en la que se vea afectado o pueda verse afectado el personal de **ema** y miembros del Padrón Nacional de Evaluadores, en cuanto a salud, actos sociales, actos delictivos, desastres naturales etc.

IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

INCISO	PÁGINA	CAMBIO(S)
Todo el documento	Todas	Se mejoró la redacción y se desarrollaron los puntos para mayor entendimiento.
Anexo B	8	Se incluye el anexo B Acciones a seguir en caso de llegada tardía o inasistencia
Observaciones:		

FECHA DE EMISION	FECHA ENTRADA VIGOR	HOJA	MOTIVO: REVISIÓN
2017-08-08	2017-08-15	1 DE 8	DOCTO No. MP-TS102-03

	<h1>PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>	Página:
		2 de 8
Objetivo: Identificar las acciones que aplicará el personal de la ema cuando se presenten contingencias.		

Salud: Accidente, enfermedad, epidemia, pandemia.

Actos sociales: Manifestaciones, paros, huelgas, marchas, mítines.

Actos delictivos: Terrorismo (en cualquiera de sus formas), incendios y/o explosiones provocadas, delincuencia organizada y común, intento de cohecho o amenaza.

Otras Contingencias: Sismos, terremotos, inundaciones, incendios forestales, deslizamientos de tierra, nevadas, imposibilidad de acceso a instalaciones, retrasos que no sean imputables al personal de ema o grupo evaluador.

TRASLADOS

SALUD
Accidente: llamar al seguro, llamar al OEC, avisar a la ema. Se tomarán las acciones necesarias para reprogramar la evaluación. Enfermedad: Suplencia, siempre que sea viable para la ema y aceptada por el OC. Epidemia / Pandemia: Cancelar el traslado, reprogramar.
ACTOS SOCIALES
Manifestaciones: Llamar de manera inmediata a la ema y al OEC por el retardo, recorrer el horario (en la medida de lo posible). Huelgas o paro en las instalaciones del OEC, la evaluación se debe cancelar y reprogramar.
ACTOS DELICTIVOS
Robo, Acciones a seguir: Avisar al responsable del área de ema o al Gerente del área o Directora Técnica y al OEC, lo sucedido. Contar con un directorio de bolsillo en la manera de lo posible. Aprenderse uno o varios números telefónicos de contactos clave en ema para llamarles y avisar. Asegurarse que después del robo que el estado de salud del integrante del PNE permite llevar acabo la evaluación asignada de lo contrario asistir a revisión médica Hacer la denuncia correspondiente de la documentación y objetos robados en la delegación de la entidad federativa correspondiente. Si se puede viajar al lugar de la evaluación, tratar de reponer el tiempo de la manera más objetiva, realizar la evaluación bajo la consideración de entregar el informe posteriormente y en caso de que haya no conformidades solo dejar el registro de estas debidamente firmadas. Si no se puede viajar, proponer las fechas de realización más cercanas. En el extranjero, tratar de contactar al consulado mexicano y hacer la denuncia.

HOJA 2 de 8	DOCTO. No. MP-TS102-03
----------------	---------------------------

	<h1>PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>	Página:
		3 de 8
Objetivo: Identificar las acciones que aplicará el personal de la ema cuando se presenten contingencias.		

Avisar a ema y a familiares en caso de ser necesario.
 ema, buscará la manera de apoyarles con la situación económica.
 En caso de lesiones: llamar al seguro, avisar a la ema para posponer y reprogramar.

Para casos de amenazas o actos de delincuencia organizada
 Comunicar inmediatamente al personal de ema, informando localización y situación.
 ema contactará al evaluado para informar/confirmar situación y establecer las acciones a seguir para garantizar seguridad del grupo evaluador.
 En caso de ser necesario, informar a la autoridad local.
 En la medida de lo posible no aceptar los traslados por parte del OEC bajo evaluación.

OTRAS SITUACIONES O CASOS FORTUITOS.

Valorar posibilidad de arribo y seguridad del área de trabajo.
 Comunicarse al OEC y determinar viabilidad de la actividad, reportarlo a la ema.
 Si es el caso, cancelar traslado y posponer actividad, reportarlo a la ema.

LOGÍSTICA

Llegada tardía o Inasistencia.
Reacción: Notificar al personal de ema para recibir o asignar actividades (según sea el caso).
 Evaluar los puntos críticos de los requisitos que solo puedan ser revisados dependiendo del número de días que se haya programado la evaluación en sitio
 Determinar en conjunto con la gerencia las acciones a seguir.

Prevención: Estar al tanto de las condiciones generales (clima, tráfico, otros) que pudieran presentarse el día de la evaluación.

Cancelación de boletos de avión/autobús.
Reacción: Notificar a la gerencia respectiva de ema y esperar instrucciones.
Prevención: Confirmar con la línea de transporte y al menos 2 días de antelación la disponibilidad de los boletos. Consolidar la reservación utilizando tarjeta de viajero frecuente o la expedición del boleto o, donde el sitio web de la línea de transporte lo permita, imprimir el boleto / pase de abordar.

Hospedaje.
 (Reservación no confirmada o en firme).
Acción: Respalda la estancia con medios propios por la primera noche y reportarlo al día siguiente al OEC y a la ema para que haga las gestiones correspondientes.

HOJA 3 de 8	DOCTO. No. MP-TS102-03
----------------	---------------------------

	<h1>PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>	Página:
		4 de 8
Objetivo: Identificar las acciones que aplicará el personal de la ema cuando se presenten contingencias.		

Prevención: Confirmar anticipadamente con el hotel el código de reservación y quien será responsable del pago. De ser el caso, notificarlo al OEC.

Imposibilidad de hospedarse.

Acción: Identificar otra opción que se ajuste a los viáticos autorizados y lo más cercano a las instalaciones del OEC. Reportarlo a la Gerencia respectiva de ema de inmediato.

Prevención: Confirmar anticipadamente con el hotel el código de reservación y la disponibilidad. De ser el caso, notificarlo al OEC.

Traslado final convenido, Hotel – OEC.
 (Cuando el OEC y el grupo ema no coincidan en el punto de encuentro acordado).

Acción: Trasladarse por cuenta propia.

Prevención: Contar con el número de celular de quien pasará por el grupo evaluador. Investigar la noche anterior con el hotel, el tiempo que sería necesario para trasladarse desde el hotel a las instalaciones del OEC en caso de requerirse, y ajustar los horarios del grupo.

ACTIVIDAD: EVALUACIÓN DOCUMENTAL, EN SITIO O TESTIFICACIONES

ÁREA METROPOLITANA	ESTADOS	INTERNACIONAL
SALUD		
Accidente: llamar al seguro, valorar postergación y avisar a la ema. Enfermedad: extender evaluación o reprogramar. Epidemia / Pandemia: vía internet (de ser posible) caso contrario, reprogramar.	EVALUACIÓN DOCUMENTAL, POCO PROBABLE. Accidente: llamar al seguro, valorar reprogramación y avisar a la ema. Enfermedad: prolongar estancia hasta recuperación (de ser viable) y continuar. Epidemia / Pandemia: vía internet (de ser posible) caso contrario, reprogramar.	EVALUACIÓN DOCUMENTAL, POCO PROBABLE. Accidente: Llamar al seguro (si es que tiene cobertura internacional), valorar reprogramación y avisar a la ema. Enfermedad: Prolongar estancia (de ser posible) o reprogramar. Epidemia / Pandemia: Reprogramar.

ACTOS SOCIALES
Manifestaciones: llamar a la ema y al OEC por el retardo, recorrer la programación (en la medida de lo posible). Huelgas o paro: cancelar y reprogramar la evaluación.

HOJA 4 de 8	DOCTO. No. MP-TS102-03
----------------	---------------------------

	<h1>PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>	Página: 5 de 8
Objetivo: Identificar las acciones que aplicará el personal de la ema cuando se presenten contingencias.		

ACTOS DELICTIVOS

Incendio en las instalaciones de la evaluación:

Si al llegar se encuentran con un suceso de incendio previo o durante la evaluación se genera un incendio Seguir las indicaciones del Personal del OEC, avisar al responsable de la ema y regresarse a su destino (casa).

Si se encuentra en el lugar de los hechos, seguir las indicaciones de la empresa y buscar salvaguardar su integridad, regresar a su destino (casa) y avisar a ema.

Actos de terrorismo o Actos derivados de delincuencia Organizada,

Para evaluaciones a realizarse en estados de la república considerados como inseguros debido al alto índice de delitos derivados de la delincuencia organizada el personal de ema encargado de coordinar la logística de la evaluación se asegurará en todo momento de que el grupo evaluador se mantenga seguro a través de acciones como:

Hospedarlos en hoteles en los cuales se cuente con todos los servicios (Internet, teléfono, restaurant que permita tomar los tres alimentos, desayuno, comida y cena) y cuya ubicación sea en la medida de lo posible lo más cercano al OEC a evaluar.

Además, el personal de ema responsable de la logística de la evaluación contactará desde la coordinación de la evaluación al responsable del OEC a evaluar para coordinar su llegada a las Instalaciones del OEC tratando de mitigar en todo momento cualquier riesgo para los integrantes del PNE involucrados.

Los integrantes del PNE que participen en este tipo de evaluaciones deberán informar a ema su llegada al OEC, así como su salida del mismo, esto con la finalidad de estar monitoreando su seguridad, así también en la medida de lo posible informar su regreso su casa o nuevo destino, para conocer que la evaluación se concluyó de manera segura.

Seguir las recomendaciones del anexo A

Se le pide no estar cerca de los hechos, si esta dentro de la zona, no salir hasta que las noticias indiquen que esta fuera de peligro, siempre traer consigo su identificación oficial (credencial de elector, pasaporte, visa en caso de que se requiera). Avisar a ema.

Avisar a las autoridades (si se ha sido objeto de delito) y a la ema.

En caso de lesiones graves: llamar al seguro, avisar a la ema para posponer evaluación y dar apoyo al integrante del PNE involucrado

Para casos de intento de cohecho o amenaza por parte del OEC al que estén evaluado:

Deben asegurarse de llevar crédito en sus celulares y estar comunicados con ema en todo momento y de llevar siempre el teléfono de un TAXI de la zona.

De recibir una propuesta que los invite a violar su ética e integridad o una amenaza se deben comunicar de inmediato con ema e informar al Gerente del Área Operativa correspondiente, Directora Técnica, Directora de Operaciones o a la Directora Ejecutiva, para que desde ema llamemos de inmediato al responsable del OEC en proceso de evaluación para aclarar la situación.

En la medida de lo posible, evitar estar a solas con los representantes de OEC evaluado en caso de que perciba alguna situación que amenace su conducta ética

Suspender la evaluación y tomar taxi o servicio de transporte privado a través de las aplicaciones informáticas, y no subir con ellos al coche donde los pueden dañar o tratar de corromper.

HOJA 5 de 8	DOCTO. No. MP-TS102-03
----------------	---------------------------



PLAN DE CONTINGENCIAS

Página:

6 de 8

Objetivo: Identificar las acciones que aplicará el personal de la ema cuando se presenten contingencias.

LOS TRASLADOS POSTERIORES A LA TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD NO TIENEN IMPACTO SIGNIFICATIVO EN EL SERVICIO PRESTADO AL OEC. SOLO EN CASO DE ACCIDENTES Y ACTOS DELICTIVOS INFORMAR A LA ASEGURADORA, A LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES Y A LA ema.

EN CASO DE QUE EL EVALUADOR VIAJE A OTRO PAÍS EL RESPONSABLE ASIGNADO Y GERENTE DEL ÁREA, DIRECTORA TÉCNICA, DIRECTORA DE OPERACIONES O A LA DIRECTORA EJECUTIVA LE PROPORCIONARAN LOS DATOS DE LA EMBAJADA CORRESPONDIENTE Y SUS DATOS DE CONTACTO PERSONALES PARA REPORTAR CUALQUIER SITUACIÓN.

HOJA
6 de 8

DOCTO. No.
MP-TS102-03

	PLAN DE CONTINGENCIAS	Página:
		7 de 8
Objetivo: Identificar las acciones que aplicará el personal de la ema cuando se presenten contingencias.		

**ANEXO A
RECOMENDACIONES EN SITUACIONES DE PELIGRO**

- No trates de videgrabar o fotografiar el enfrentamiento y aléjate de ventanas y puertas.
- Si hay una balacera, lo primero es tirarse al suelo y a rastras buscar un lugar seguro, lejos de las ventanas que dan a la calle. Un clóset amplio, el baño o cualquier habitación sin ventanas o con ventanas chicas es el espacio ideal para resguardarse mientras cesa el tiroteo.
- Esperar a que se tranquilice la situación y la llegada de las autoridades para verificar que el peligro terminó, y en caso de ser necesario atender a la evacuación del lugar por riesgo inminente.
- Si la balacera ocurre en la calle, tirarse al suelo, buscar refugio en una pared, poste, banca, una banqueta o un vehículo y colocarse de forma horizontal (pecho tierra), con los brazos cubriendo la cabeza, arrastrándose o caminando en cuclillas ya que las balas por lo general aciertan en un cuerpo de la cintura para arriba.
- Si estás en un vehículo, arrójate el piso de la unidad, no salgas corriendo de la unidad, puedes ser confundido con un criminal escapando de la escena del crimen. Dependiendo de la proximidad del lugar, tratar de apartarse del auto ya que se corre el riesgo de ser confundido tanto por los sujetos armados como por los policías, dependiendo del modelo que conduce.
- Atender las instrucciones de las autoridades como la policía y protección civil.
- Al momento de que se ordene huir del lugar para ponerse a salvo, no detenerse por los objetos de valor o personales como el auto, bolso, cartera y demás. “Las cosas materiales se recuperan; la vida, no.
- Tratar de comunicarse lo más pronto posible a la ema.
- Mantenerse informado y alerta en todo momento.

HOJA 7 de 8	DOCTO. No. MP-TS102-03
----------------	---------------------------

	PLAN DE CONTINGENCIAS	Página:
		8 de 8
Objetivo: Identificar las acciones que aplicará el personal de la ema cuando se presenten contingencias.		

ANEXO B
ACCIONES A SEGUIR EN CASO DE LLEGADA TARDÍA O INASISTENCIA

Dependiendo del tipo de trámite y alcance.

1. Si el evaluador líder no llega y el experto técnico ya llegó, y no hay manera de que se asigne otro evaluador para que participe de manera presencial, se podrá asignar a un evaluador líder de la ema para que su participación sea remota y realice la evaluación en conjunto con el experto técnico.
2. Si el experto técnico no llega, dependiendo del tipo de trámite se podrá reprogramar la evaluación, si es una evaluación de 2 días, esperar a que se incorpore el experto técnico o sustituir por otro experto técnico. En caso de que la evaluación sea de un solo día se realizará lo siguiente:
 - a) Que el evaluador líder realice la evaluación de la parte administrativa y aspectos técnicos generales dependiendo del tipo de cliente, como, por ejemplo: instalaciones, equipo entre otros.
 - b) Que el evaluador líder realice la evaluación, dejando pendiente la revisión de la parte técnica y posteriormente la gerencia correspondiente solicita al cliente copia de expedientes para que sean revisados en las instalaciones de la ema.
 - c) Que el experto técnico asista posteriormente a las instalaciones y concluir con la evaluación. En este caso se asignará un evaluador líder de ema el cual participará de forma remota durante la evaluación técnica.

HOJA 8 de 8	DOCTO. No. MP-TS102-03
----------------	---------------------------