



PLAN DE CONTINGENCIAS

Página:

1 de 7

Fecha:

2010-06-24

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, nevadas.

TRASLADOS

ÁREA METROPOLITANA	ESTADOS	INTERNACIONAL
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 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 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.		
Hacer la denuncia correspondiente de la documentación y objetos robados en la delegación de la entidad 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.		



PLAN DE CONTINGENCIAS

Página:

2 de 7

Fecha:

2010-06-24

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

ÁREA METROPOLITANA	ESTADOS	INTERNACIONAL
<p>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.</p> <p>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.</p>		
OTRAS SITUACIONES O CASOS FORTUITOS.		
<p>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.</p>		
LOGÍSTICA		
<p>Llegada tardía o Asistencia impedida. Reacción: Compensar (en la medida de lo posible) ese mismo día el tiempo. Notificar al personal de ema para recibir o asignar actividades (según sea el caso). 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.</p> <p>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.</p>		



PLAN DE CONTINGENCIAS

Página:

3 de 7

Fecha:

2010-06-24

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

ÁREA METROPOLITANA

ESTADOS

INTERNACIONAL

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 coinciden 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.



PLAN DE CONTINGENCIAS

Página:

4 de 7

Fecha:

2010-06-24

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

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.		
ACTOS DELICTIVOS		
Incendio en las instalaciones de la evaluación: Si al llegar se encuentran con un suceso de incendio previo, 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. Acto de terrorismo, 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. 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, o al Gerente de Gestión de Sistemas, o al Coordinador, o a la Dirección 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. Tomar un TAXI de inmediato y suspender la evaluación, y no subir con ellos al coche donde los pueden dañar o tratar de corromper.		



PLAN DE CONTINGENCIAS

Página:

5 de 7

Fecha:

2010-06-24

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

ÁREA METROPOLITANA	ESTADOS	INTERNACIONAL
OTRAS SITUACIONES O CASOS FORTUITOS		
Asegurar la integridad del equipo evaluador. Determinar continuidad de la actividad. Convenir con el OEC las acciones a seguir y reportarlas a la ema.		
LOGÍSTICA		
No se cuenta con la documentación del OEC. Reacción: Para OC reprogramar la evaluación; para LAB o UV solicitar documentación a personal de ema u obtenerla del Sitio FTP. Prevención: Para OC requerir al OEC, entregue oportunamente la documentación actualizada de su sistema de calidad; para LAB o UV asegurarse de recibir la documentación de parte de ema o que se encuentra disponible en el del Sitio FTP. No es posible "abrir" la documentación del OEC tratándose de medios informáticos. Reacción: Determinar el programa informático apropiado y obtenerlo o determinar si el archivo electrónico está dañado. Prevención: Solicitar al OEC presente su documentación en programas conocidos (Word, pdf, zip) y que se asegure que el o los archivos no están dañados. A su recepción, verificar lo anterior. No es posible ingresar a la documentación del OEC cuando ésta reside en su sitio web. Reacción: Determinar si los permisos otorgados y claves son los correctos o han sido modificados sin aviso de parte del OEC. Prevención: Confirmar previo a la evaluación, que los permisos y claves son los correctos y, de ser necesario solicitar su corrección.		
Alimentos fuera de la oficina. (El tiempo destinado a los alimentos consume al menos un 50% más del tiempo asignado a los mismos). Acción: Compensar el tiempo durante la tarde del día de que se trate. Prevención: Notificar en el plan de evaluación la conveniencia de contar con los alimentos en las instalaciones del OEC o que el traslado no sea mayor a los 10 minutos tanto de ida y vuelta, o que el OEC informe oportunamente para realizar los ajustes en el plan de evaluación.		
En el caso de las testificaciones, el personal asignado de la ema no tiene injerencia en la logística organizada por el OEC.		
DESASTRES INFORMÁTICOS		
Determinar continuidad de la actividad. Convenir con el OEC las acciones a seguir y reportarlas a la ema.		

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.

- SEGURO PARA INTEGRANTES DEL PNE (EN CASO DE UN SINIESTRO LLAMAR A LOS SIGUIENTES TELEFONOS 005255 2625 4128 Y 005255 5344 7101, CON MARIA ASUNCIÓN MARTINEZ, asungran@hotmail.com; O VIOLETA RIOS, violeta.rios@yahoo.com.mx)



PLAN DE CONTINGENCIAS

Página:

6 de 7


Fecha:


2010-06-24


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


EMBAJADAS Y CONSULADOS


Embajada de México en Canadá

 45 O'Connor Street, Suite 1000, Ottawa, Ont. K1P 1A4, Canadá.
(Diferencia de Horario: +1 hora)


 (613) 233-8988 (09:00 am a 17:00 horas de Lunes a Viernes)
Todos los teléfonos son contestados por persona física y fuera de ese horario funciona grabadora


 Fax: (613) 235-9123
Fax: (613) 233-8678 Prensa


 info@embamexcan.com


 <http://www.sre.gob.mx/canadaingles>
<http://www.sre.gob.mx/canada>

Consulado General de México en Toronto

 Commerce Court West, 199 Bay St, Suite 4440
Toronto Ont. Canadá M5L 1E9
PO BOX 266, Station
Diferencia de Horario: +1 Hra.

 : (416) 368-2875


 Fax: (416) 368-8342/0676


 cgmtoronto@consulmex.com


 <http://www.consulmex.com>

Embajada de México en Estados Unidos

 1911 Pennsylvania Ave. N.W. Washington D.C., 20006 EE.UU..


 (202) 728-1600 Conmutador
(Diferencia de Horario: +1 hora)

 (202) 728-1698
(Horario de Oficina: 09:00 a 18:00)


 mexembusa ⁽¹⁾


 <http://portal.sre.gob.mx/eua>

Consulado General de México en Houston

 4507 San Jacinto Street Houston TX. 77004, EUA.

 (713) 271-6800 Conm. /Recepcionista Ext. 1400
Protección (713) 995-1227 780-1321
Asuntos Laborales (713) 980-9999 /271-6800 Ext. 1200 a 1209 Emergencias de Protección (713) 857-6504

 Fax: (713) 779-0701, 772-1229
Diferencia de Horario: Ninguna

 prensahouston@sre.gob.mx

 <http://www.sre.gob.mx/houston>



PLAN DE CONTINGENCIAS

Página:

7 de 7

Fecha:

2010-06-24

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

Consulado General de México en Laredo



1612 Farragut St., Laredo Tx. 78040 E.U.A.
Atención al Público: 8:00 a 17:00hrs.



(956) 723-6369/0990/6360/6369/0577/0340/6899



Fax:(956) 723-1741



consul@srelaredo.org



<http://www.sre.gob.mx/laredo>

Embajada de México en España



Carrera de San Jerónimo, 46 28014 Madrid, España.
(Diferencia de Horario: + 7 Horas)



(3491) 369-2814 Conm.
Sección Consular: (3491) 369-3021, 369-4781
Instituto Mexico: (3491) 369-2944, 369-0320, 420-3434
(Horario de Oficina: de 09:00 a 15:00 y de 17:00 a 20:00 hrs.)



(3491) 420-2292
Instituto México: (3491) 369-3817
Sección Consular: (3491) 369-523



embamex@embamex.es
jme@embamex.es (Correo Electrónico del Instituto México)
consulado@embamex.es (Correo Electrónico de la Sección Consular)



<http://www.sre.gob.mx/espana/>
www.cultura.embamex.es (Página Web del Instituto de México)

Concurrencias: Andorra

CONTACTO PARA OC'S

entidad mexicana de acreditación, 005255 9148 4300
FABIÁN HERNÁNDEZ, 005255 9148 4323
MARIO CAMACHO, 005255 9148 4324
JACOB GARCÍA, 005255 91 48 43 25
No. emergencia. FABIÁN HERNÁNDEZ, 00 52 1 55 21078137

CONTACTO PARA UV'S ema, 005255 9148 4300

SERGIO HURTADO, 005255 9148 4332
LORENA RAMÍREZ, 005255 9148 4335
LUIS SÁNCHEZ, 005255 9148 4332

CONTACTO PARA LAB'S ema, 005255 9148 4300

MARTHA MEJÍA, 005255 9148 4315
JUAN CARLOS FLORES, 005255 9148 4320
ROGELIO VALENCIA, 005255 9148 4319
ENID TREVIÑO, 005255 9148 4308
JENNIE LEÓN, 005255 9148 4310

DIRECCIÓN EJECUTIVA, MA. ISABEL LÓPEZ, 005255 9148 4366

GESTIÓN DE SISTEMAS, ELIZABETH TEJEDA, 005255 9148 4350
ROGELIO MARTÍNEZ, 005255 9148 4352
COORDINACIÓN PNE, IRMA MENA, 005255 9148 4356