



Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

Tipo de documento: Procedimiento

Código: PRO CAL 006

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<i>Marlene Avilés Hernández</i> <i>Encargado de Calidad</i>	<i>Luis Bautista Reyes</i> <i>Gerente Administrativo</i>	<i>C.P. Javier Mendoza Lara / Lic. Irais D. Mendoza Sánchez</i> <i>Director General / Directora General Adjunta</i>

Última revisión: Febrero 2017

No. de versión: 12

Fecha de emisión: Abril 2007

Revisó: GAD

Aprobó: DGE



Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 006

VERSIÓN:
12

ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 2 de 17

INDICE:

TEMA	PÁGINA
I.- AUTORIZACIONES	1
II.- OBJETIVO	2
III.- ALCANCE	2
IV.- HISTORIAL DE CAMBIOS	2
V.- ABREVIACIONES Y DEFINICIONES	3
VI.- RESPONSABILIDADES	4
VII.- DESARROLLO DE ACTIVIDADES	4
VIII.- ANEXOS	6

II. OBJETIVO

Prever las contingencias y afrontarlas en forma planificada.

III. ALCANCE

Aplica a todas las áreas y sucursales de Consultores e Investigadores en Administración S.C. involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	JANC	Abril 2007
2	Adecuaciones de todos los puntos.	RR / ACM	Abril 2008
3	Generación del apartado 2.3 indicándose puntualmente la metodología en caso de daño a la propiedad del cliente.	RR / ACM	Marzo 200
4	Integración de nuevo apartado: flujo grama, diagrama de enfoque a procesos, indicadores, políticas y reglas.	SSM / RR	Septiembre 2009
5	Adecuación por la inclusión de mecanismos para contingencias en las plazas (apartado 5).	OCB /MBS	Octubre 2010

 Consultores e Investigadores en Administración, S.C.	<h1 style="margin: 0;">PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 12
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 3 de 17

6	Adecuación de 6.2 para realización de simulacros. Se incluye anexo 1 para tipos de riesgo.	RML	Julio 2011
7	Adecuaciones por nuevo puesto de auxiliar de sistemas.	RML	Julio 2012
8	Adecuación por cambio de puesto responsable de autorizar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (Gerente General en vez de Director General).	MBS	Enero 2013
9	Adecuaciones en los diferentes puntos para precisar las medidas de contingencia en las sucursales.	MBS 2014	Marzo 2014
10	Adecuaciones en los responsables, se anexa el punto 4.2 el cual nos dice en caso de ausencia de Sistemas sus responsabilidades pasarán a los Auxiliares y a los proveedores externos.	RML / CHM	Octubre 2014
11	Adecuaciones al procedimiento por cambio de codificación de los documentos del SGC, se sustituyó el enfoque a procesos por el diagrama de tortuga.	CHM	Enero 2016
12	Cambios en el apartado de Autorizaciones, eliminación de apartados no aplicables para simplificación del documento.	MAH	Febrero 2017

V. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

Abreviaciones:

DGE	Director general / Director general adjunto
GAD	Gerente Administrativo
ECA	Encargado de calidad
N/A	No aplica
CIA	Consultores e Investigadores en Administración, S.C.
SGC	Sistema de gestión de calidad
S/C	Sin codificación

Definiciones:

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Contingencia: Eventualidad que no es contemplada o que no se puede predecir.

VI. RESPONSABILIDADES

Responsable:

Actividad:

Encargados de Área: Asegurarse de que se lleven a cabo los simulacros planificados.

Personal CIA: Apegarse al presente procedimiento,

 <p>Consultores e Investigadores en Administración, S.C.</p>	<h1>PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 12
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 4 de 17

VII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable(s)
1	Generalidades	
1.1	En Consultores e Investigadores en Administración, S.C., se ha elaborado un plan de contingencia, para cualquier eventualidad que se origine, dentro o fuera de las instalaciones que nos permita seguir con las operaciones que se llevan a cabo en este departamento, el cual se describe a continuación.	Personal CIA
2	Áreas de operación	
2.1	En cuanto al personal, por ausencia de algún colaborador, se ha capacitado a otras personas que puedan desempeñar las actividades de las cuales es responsable la persona ausente y no interrumpir la operación.	Personal CIA
2.2	<p>En caso de daño o extravío de las propiedades del cliente se procederá como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por lo que, si existiera el extravío de algún derecho o documentos en el traslado a la oficina, se cuenta con el respaldo de esta información en nuestros sistemas, con la finalidad de proteger toda la información de nuestros clientes y salvaguardarlos. • Se cuenta con un formato llamado carta propiedad del cliente que elabora los encargados de cada área y que va dirigida al cliente involucrado para dar a conocer la situación actual respecto a los posibles daños en forma inmediata. • En caso de que la pérdida de documentos o activos de la organización hayan ocurrido por robo, la persona pertinente deberá acudir al ministerio público correspondiente para reportar los hechos ocurridos. 	Encargados de Área / Personal CIA
3	Sistemas	
3.1	En caso de algún daño a los servidores, se cuentan con discos duros extraíbles, los cuales tienen respaldos de la información de la organización de acuerdo a lo que se describe en el Sistema de Seguridad de la Información .	Encargado de Sistemas
3.2	En caso de que no se encuentre el coordinador de sistemas los responsables de llevar a cabo el plan de contingencias serán el auxiliar sistemas (50%) y proveedor externo (50%),	Auxiliar de Sistemas / Proveedor Externo



Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 006

VERSIÓN:
12

ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 5 de 17

4	Sucursales	
4.1	<p>Respecto a las sucursales se tienen las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none">• La información que manejan en medio electrónico está controlada desde la oficina matriz y se encuentra continuamente respaldada y resguardada por el área de Sistemas.• Se cuenta con las medidas de seguridad física en las instalaciones (llaves, accesos, candados, extintores), las cuales están bajo la responsabilidad del Coordinador de cada plaza.• En caso del cierre de alguna sucursal por algún tipo de siniestro (incendio, sismo, contingencia sanitaria, entre otros), se cuenta con la posibilidad de seguir operando con un impacto mínimo a través de cualquier otra terminal con acceso a Internet.• Si se sufre pérdida por alguno de los siniestros anteriores de documentos físicos, se pueden recuperar con posterioridad, ya que se cuentan con respaldos en medio electrónicos, aunque tendría que notificarse al cliente y solicitar su autorización para reprocesarlos.	Gerente de Fiscalización / Coordinador de Sucursal / Área de Sistemas
5	Reportes e informes	
5.1	<p>Edificio (s):</p> <p>En caso de incendio, las instalaciones de la empresa cuentan con extintores colocados estratégicamente, el personal ha sido instruido para el uso de los mismos. Se cuenta con señalizaciones de evacuación y números de emergencia local. Aunado a esto el personal es instruido con un simulacro.</p>	Personal CIA
5.2	<p>Emergencias:</p> <p>En factores naturales, tales como (temblor, inundación, toma de instalaciones, etc.), él personal está preparada para trasladar al personal operativo y administrativo a un domicilio alterno, que se encuentra ubicado en calle Insurgentes Sur 686 Piso 9, México. (Ver anexo 1 y croquis 2).</p> <p>Nota: Se cuenta con el respaldo en línea del servidor para seguir operando (con ciertas limitaciones).</p>	Personal CIA
5.3	Primeros auxilios:	Personal CIA

 <p>Consultores e Investigadores en Administración, S.C.</p>	<h1>PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 12
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 6 de 17

	<p>Por consiguiente, si se presentará una emergencia médica, se cuenta con un botiquín de primeros auxilios para atender este tipo de eventualidad.</p> <p>No obstante, se capacitó a un grupo de personas que sepan brindar atenciones de primeros auxilios (ver anexo 1).</p>	
5.4	<p>Energía Eléctrica</p> <p>En cuestión de fallas eléctricas los servidores cuentan con un No Break, con duración de 5 horas y cada estación de trabajo cuenta con un No-Break con duración de 15 minutos (ver anexo 1), para poder realizar los cambios y guardar la información para que no se pierda, para ello se llevarán los puntos indicados abajo.</p>	Personal CIA
5.5	<p>En caso de falla eléctrica se procederá a guardar los cambios del documento que se encuentre en uso.</p>	Personal CIA
5.6	<p>Se cerrarán todos los programas que se encuentren ejecutando y se apagará el equipo correctamente.</p>	Personal CIA
5.7	<p>Se apagará los No-Break instalados en cada estación de trabajo.</p>	Personal CIA
5.8	<p>Supervisar que todos los equipos se hayan apagado correctamente y se encuentren apagadas todas las estaciones de trabajo, a fin de evitar una descarga eléctrica.</p>	Área de Sistemas
5.9	<p>Posteriormente se procederá a apagar los servidores junto con su No Break</p>	Área de Sistemas
5.10	<p>En cuanto se haya reanudado la energía eléctrica en primera instancia se activarán los No-Break de los servidores, los cuales serán los primeros equipos en iniciar su funcionamiento.</p>	Personal CIA
5.11	<p>Una vez que esté totalmente iniciado el arranque del servidor se procederá a realizar el mismo procedimiento anterior con las demás estaciones de trabajo y se dará la instrucción de poder continuar con las labores cotidianas.</p>	Encargados de Área

VIII. ANEXOS

<p>Consultores e Investigadores en Administración, S.C.</p>	<h1>PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 12
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 7 de 17

Anexo 1 Riesgos

Los riesgos en los que puede incurrir la organización se definen por el tipo de contingencia como a continuación se describen:

- Tipo A: Por causas Naturales y por causas Político-Sociales.
- Tipo B: Por fallas en la Red de Comunicaciones, por fallas en la Red Electrónica y falla de Suministro de Energía.

Dentro de esta clasificación se detallan algunos casos en concreto, que son:

Contingencia Tipo A	Contingencia Tipo B
<ul style="list-style-type: none"> • Eventos naturales como son, sismos, inundación por lluvia, etc. • Eventos ajenos a CIA tales como, actos políticos, manifestaciones, cierre de calles, etc. • Embargos. • Robos. • Contingencias por Riesgo Sanitario 	<ul style="list-style-type: none"> • Daños en Sistemas Informáticos y de Información. • Fallas Eléctricas y en la Comunicación. • Incendios.

A fin de reactivar la actividad, se contempla lo siguiente:

- Eventos naturales como son, sismos, inundación por lluvia, etc.: Al considerarse la zona metropolitana una zona sísmica, no estamos exentos de tales acontecimientos naturales, para lo cual se cuenta con la señalización adecuada para evacuar las instalaciones en forma inmediata y concentrar a todo el personal en zona de seguridad. Lo anterior también aplica en los casos de incendios o inundaciones dentro de la jornada laboral.

Derivado de lo anterior y para conocimiento de los miembros de CIA, se realizan simulacros de evacuación cada año. En cuanto a las inundaciones por lluvia, caída de árboles, etc. mediante personas claves de la empresa se da aviso a todo el personal vía telefónica del impedimento para trabajar dentro de las instalaciones, reuniéndose todo el personal que labora en la empresa en un punto de reunión determinado por la Dirección General de CIA para recibir instrucciones.

- Eventos ajenos a CIA tales como, actos políticos, manifestaciones, cierre de calles, etc.: En estos casos se procederá de manera similar al punto anterior salvo que, en vez de evacuar las instalaciones, los miembros de CIA, bajo aviso de contingencia, se reunirán para recibir instrucciones y no cortar con el desarrollo de las labores cotidianas, en el punto de reunión determinado por la Dirección General de CIA y que cumple con las siguientes características:

- Fácil acceso.
- Cercano.
- Seguro.
- Lugar conocido por todos.
- Permite dar instrucciones de trabajo.

 <p>Consultores e Investigadores en Administración, S.C.</p>	<h1>PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 12
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 8 de 17

- Embargos: Existe un embargo cuando a través de un procedimiento judicial derivado de una deuda de carácter mercantil o civil, un acreedor demanda el pago de una obligación. Ante esta situación cabe mencionar que CIA hasta el momento no ha tenido eventos que impliquen un incumplimiento de pago y por consiguiente el inicio de una acción judicial en contra de la empresa.

Esta situación se ve respaldado por el hecho de contar con instalaciones propias, lo que minimiza dicho riesgo, aunado de contar con la posibilidad de líneas de crédito con algunas instituciones financieras por demostrar un buen manejo crediticio e ir al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

- Robos: Dentro de la empresa una de las prioridades es la seguridad y resguardo de todo lo que se encuentra dentro de las instalaciones, no obstante, no estamos exentos de sufrir un robo en las oficinas.

Contamos con circuito cerrado en toda la oficina matriz y en las sucursales, también se cuenta con sensores de movimiento, alarmas, protecciones en las ventanas y puerta principal. Cerraduras de combinación en áreas restringidas y se cuenta con una póliza de seguro contra incendio, robo de contenidos, terremoto o cualquier otro desastre natural.

- Contingencias por Riesgo Sanitario: Para enfrentar este tipo de Contingencias CIA cuenta con Cubre-bocas de que tienen una vida de uso de dos semanas. Dicho material será repartido a los colaboradores de CIA indicando su obligatoriedad en todo momento dentro de las instalaciones; Los Cubre-bocas serán remplazados dos semanas después de ser entregados al personal y se continuará con este procedimiento mientras continúe la Contingencia por Riesgo Sanitario.

CIA cuenta además de lo anterior con Alcohol en Gel y despachadores que se encuentran distribuidos en las diferentes áreas que integran a CIA, todo miembro de CIA deberá utilizar de manera consiente y obligatoria dicho implemento con la finalidad de evitar cualquier tipo de contagio y procurar la desinfección de sus manos. A lo anterior se cuenta con guantes de Látex.

Por último, se implementarán horarios escalonados de trabajo que disminuirán el contacto físico de los empleados y por ende la posibilidad de cualquier contagio se minimizará en lo posible. En caso de detectar en los colaboradores de CIA algún síntoma referente al tipo de Contingencia por Riesgo Sanitario de que se trate es obligación de los Supervisores, Gerentes, Director General y miembros del área de Recursos Humanos canalizar de inmediato al posible infectado con las autoridades médicas competentes y esperar el resultado del análisis de dichas autoridades para conocer si se debe canalizar a otras personas o no.

- Daños en Sistemas Informáticos y de Información: Dentro del manejo de información y el uso de sistemas de cómputo existe el riesgo de la pérdida o daño de la misma, derivado de causas tanto internas como externas, siendo las siguientes:

- a) Virus Informático: Son programas desarrollados en distintos lenguajes de programación creados para la destrucción de cierto tipo de software, robo de información o formateo del disco duro.

Para evitar el contagio de este tipo de programas malignos, se cuenta con un antivirus que prevé el escaneo de toda clase de información que pretenda ingresar a nuestra red, tanto vía correo electrónico como desde el internet.

Por lo que respecta a la prevención interna las terminales de trabajo no autorizadas no cuentan con acceso a Internet, correo electrónico, así mismo se encuentran deshabilitados los drives de CD-ROOM y puerto USB.

<p>Consultores e Investigadores en Administración, S.C.</p>	<h1 style="text-align: center;">PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 12
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 9 de 17

Contamos con una consola FIREWALL que impide el paso de acceso remoto al servidor y/o computadoras y restringe el uso de páginas web no autorizadas.

- b) Desastre en el Servidor: Sucede cuando el disco duro del Server o cualquier dispositivo de hardware del mismo llega a fallar o se inhabilita por descargas eléctricas, fallas en el software, por corrupción de archivos o corto circuito en su tarjeta principal.

Este apartado se encuentra subsanado con la generación de respaldos de la información de las bases de datos que se actualizan o modifican diariamente.

Se tiene controlado el acceso a los equipos de cómputo, mediante usuarios y contraseñas para cada una de las personas que laboran en la empresa.

- Fallas Eléctricas y en la Comunicación: En el supuesto de la existencia de una falla en el suministro de energía eléctrica se cuenta con un No-Break conectado al servidor con una duración de 15 minutos, lo cual nos permite guardar los cambios.

Por lo que respecta a las comunicaciones actualmente el servicio nos es suministrado por diferentes empresas de telefonía como Telmex, Axtel, Maxcom y Bestel para que ante alguna falla en el servicio contamos con otra alternativa. Además, contamos con un servicio técnico externo que nos realiza el mantenimiento al conmutador.

- Incendios: Por lo que respecta a incendios dentro de las instalaciones evitamos el manejo de sustancias inflamables, está restringido el fumar dentro de las instalaciones, el sistema eléctrico se encuentra distribuido en dos fases para evitar sobrecargas de energía que pudiesen ocasionar un corto circuito y por consiguiente un incendio, además se cuenta con el cableado eléctrico, de la red y telefónico dentro de canaletas aislantes. En el supuesto de algún incendio contamos con extintores a base de polvo químico seco, gas Halotron y HFC-236 para evitar que el fuego se propague; y dentro de los simulacros se capacita al personal para utilizarlos correcta y eficazmente, sumado a lo anterior se cuenta, la señalización de evacuación y de qué hacer en caso de sismos e incendio.



Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 006

VERSIÓN:
12

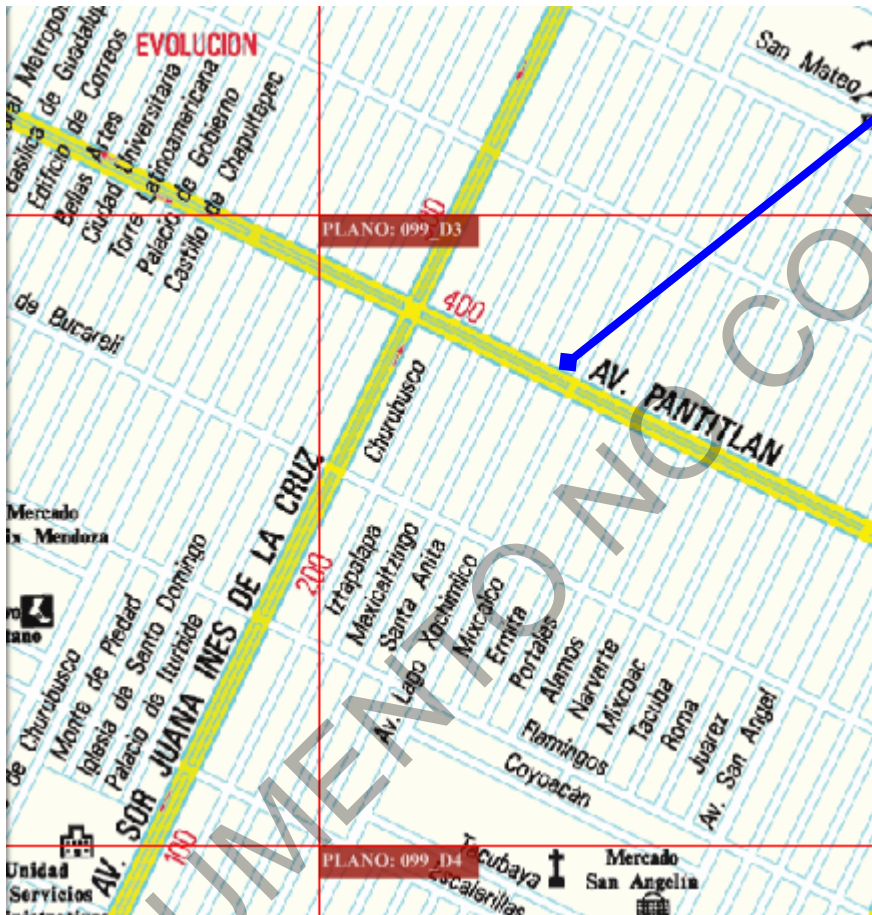
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 10 de 17

Croquis 1 Punto de Reunión



Punto de Reunión:

Canchas deportivas (Sobre
el camellón)



Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 006

VERSIÓN:
12

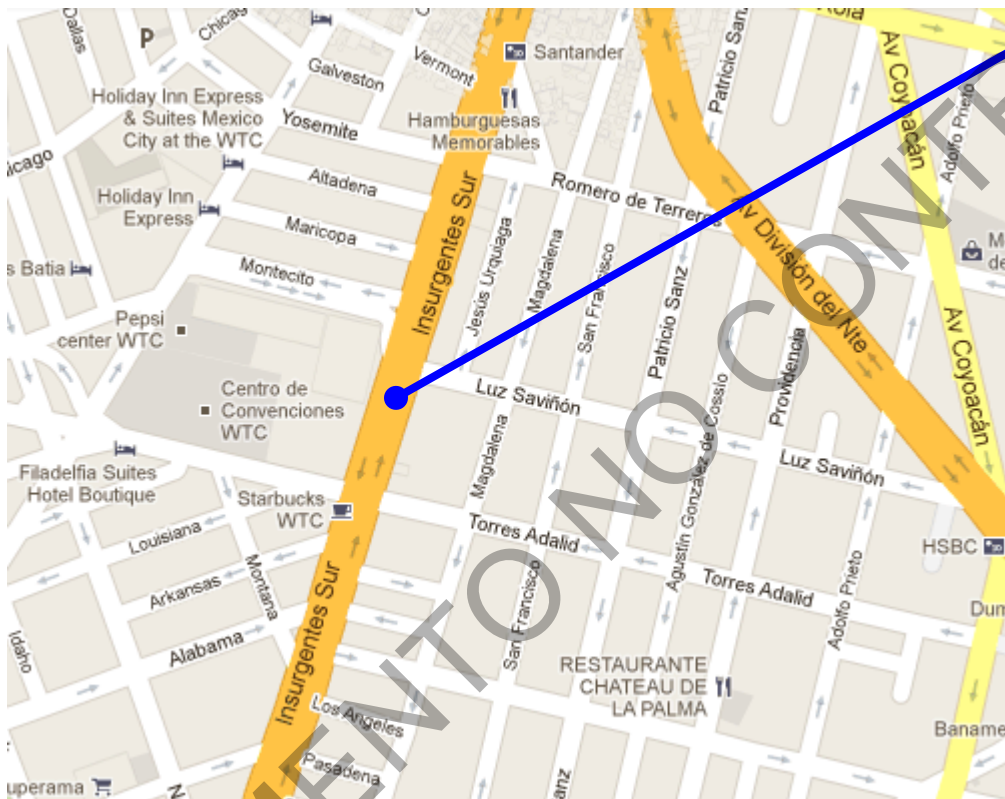
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 11 de 17

Croquis 2 Sede Alterna



Sede alterna:

Insurgentes Sur No. 686
Piso 9, México, D.F.



Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 006

VERSIÓN:
12

ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017

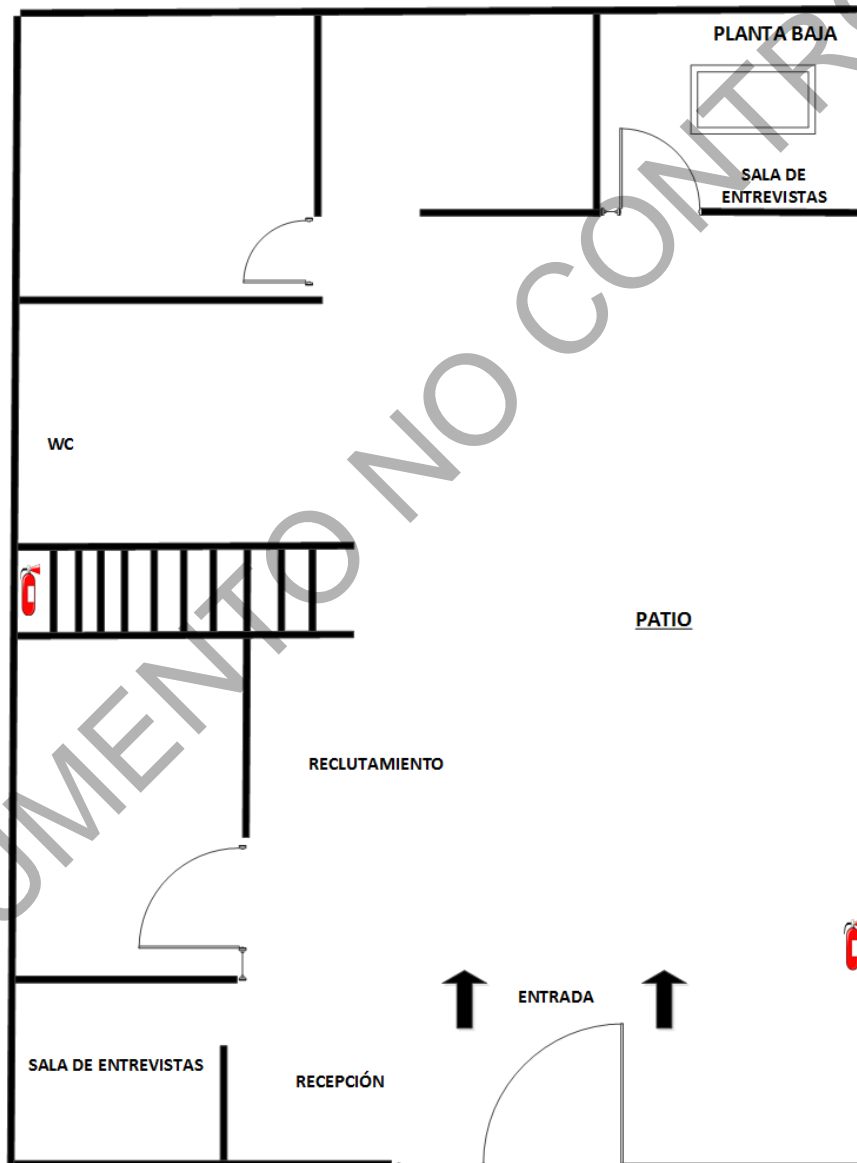
REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 12 de 17

Anexo croquis de instalaciones y mapa de riesgos:

• PLANTA BAJA:





Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 006

VERSIÓN:
12

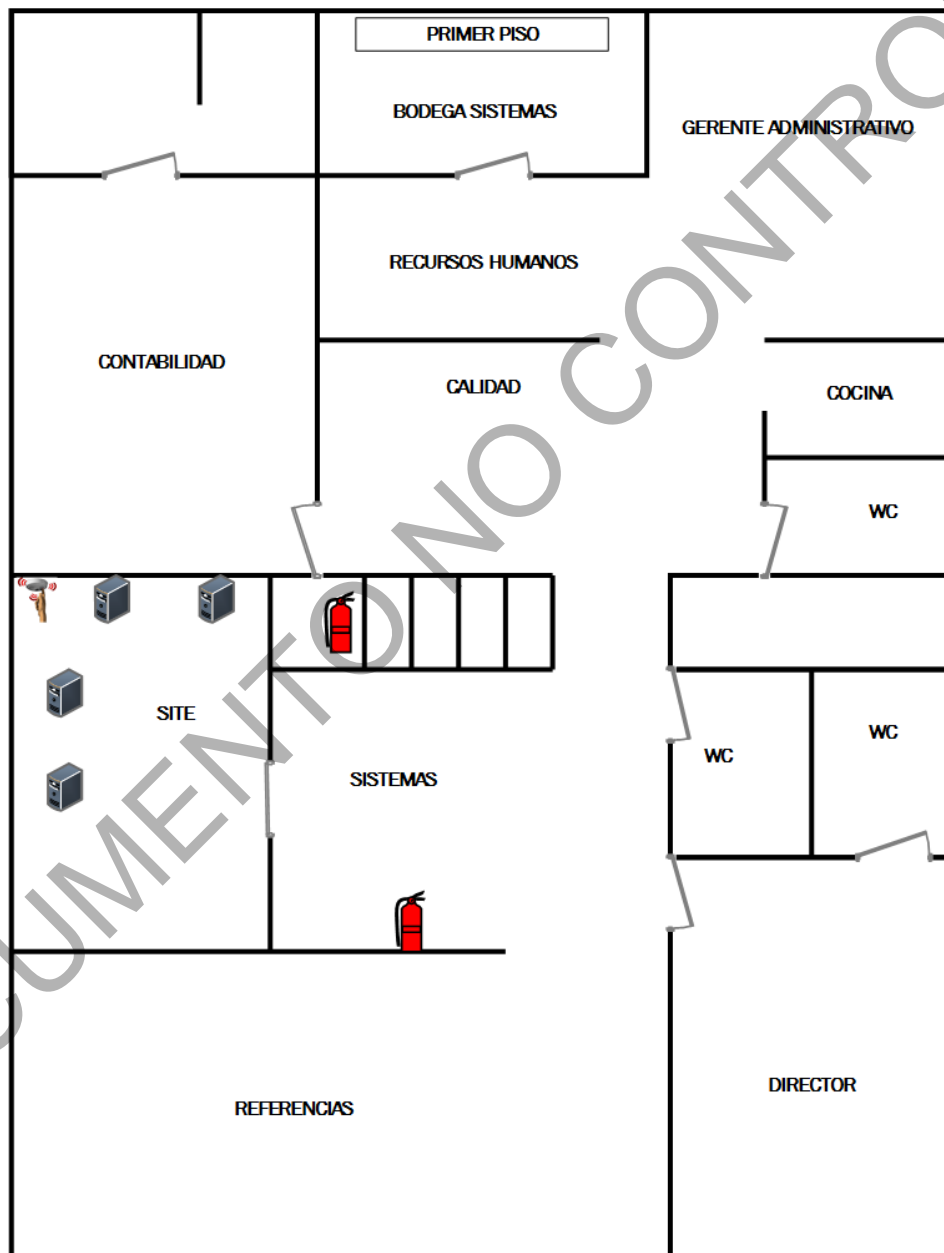
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 13 de 17

• PRIMER PISO:





Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 006

VERSIÓN:
12

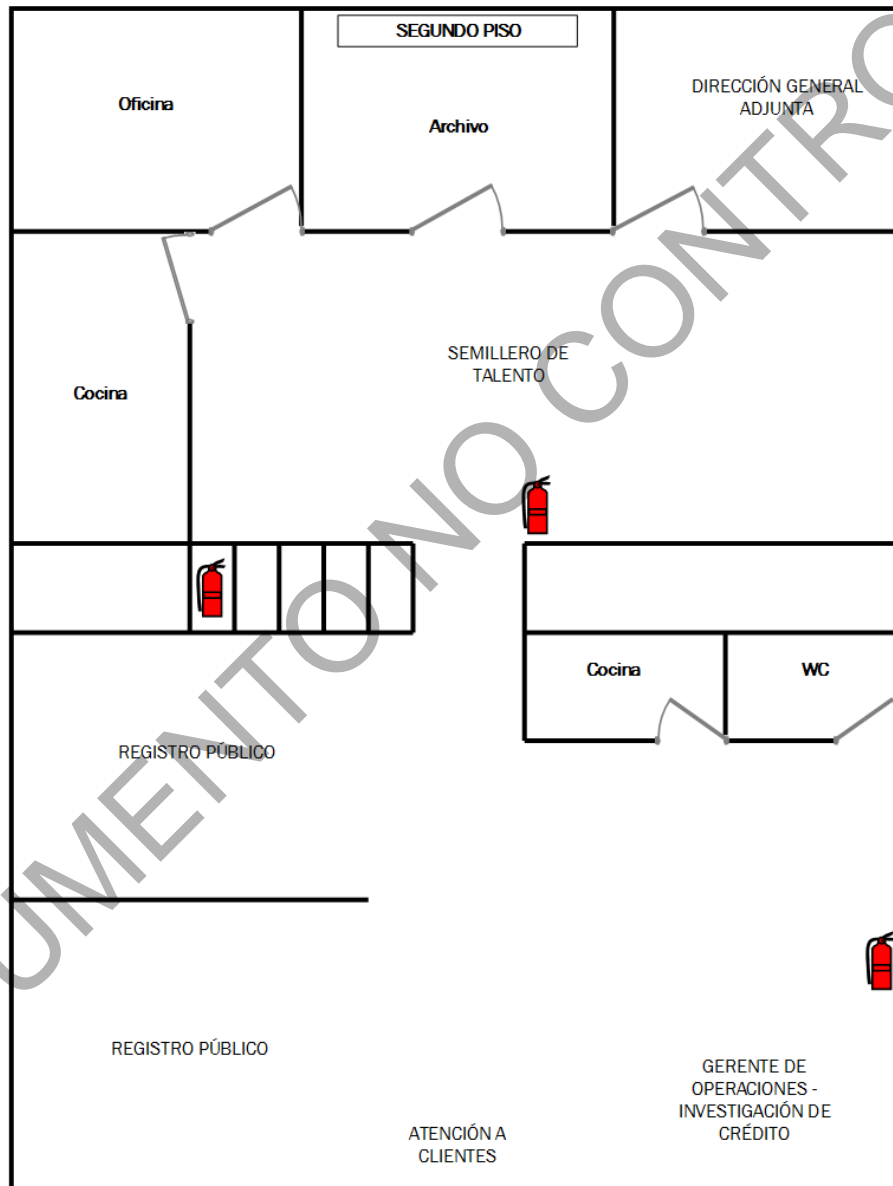
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 14 de 17

• SEGUNDO PISO:





Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 006

VERSIÓN:
12

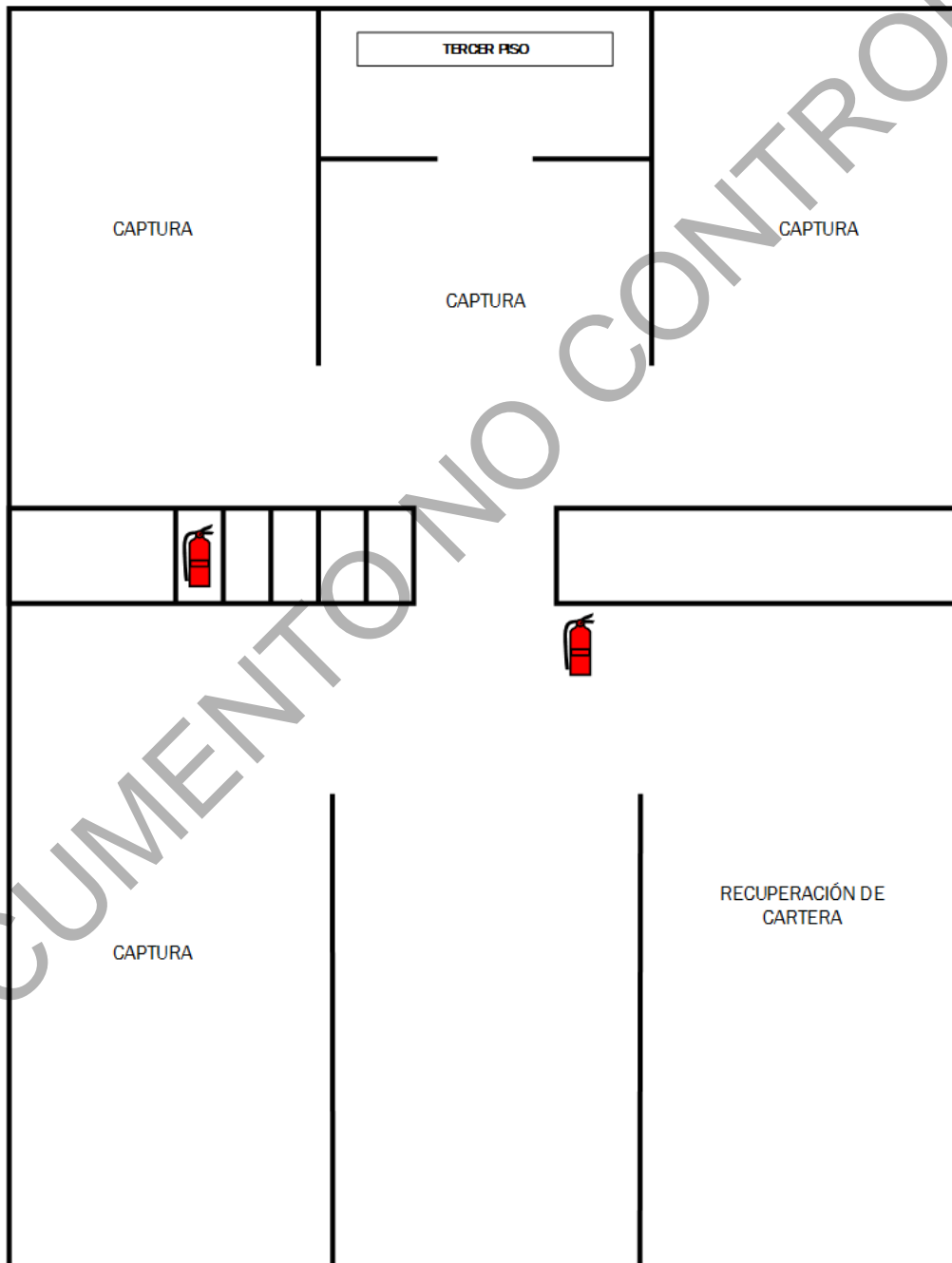
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 15 de 17

• TERCER PISO:





Consultores e Investigadores
en Administración, S.C.

PLAN DE CONTINGENCIAS

TIPO DOCUMENTO:
Procedimiento

CÓDIGO:
PRO CAL 006

VERSIÓN:
12

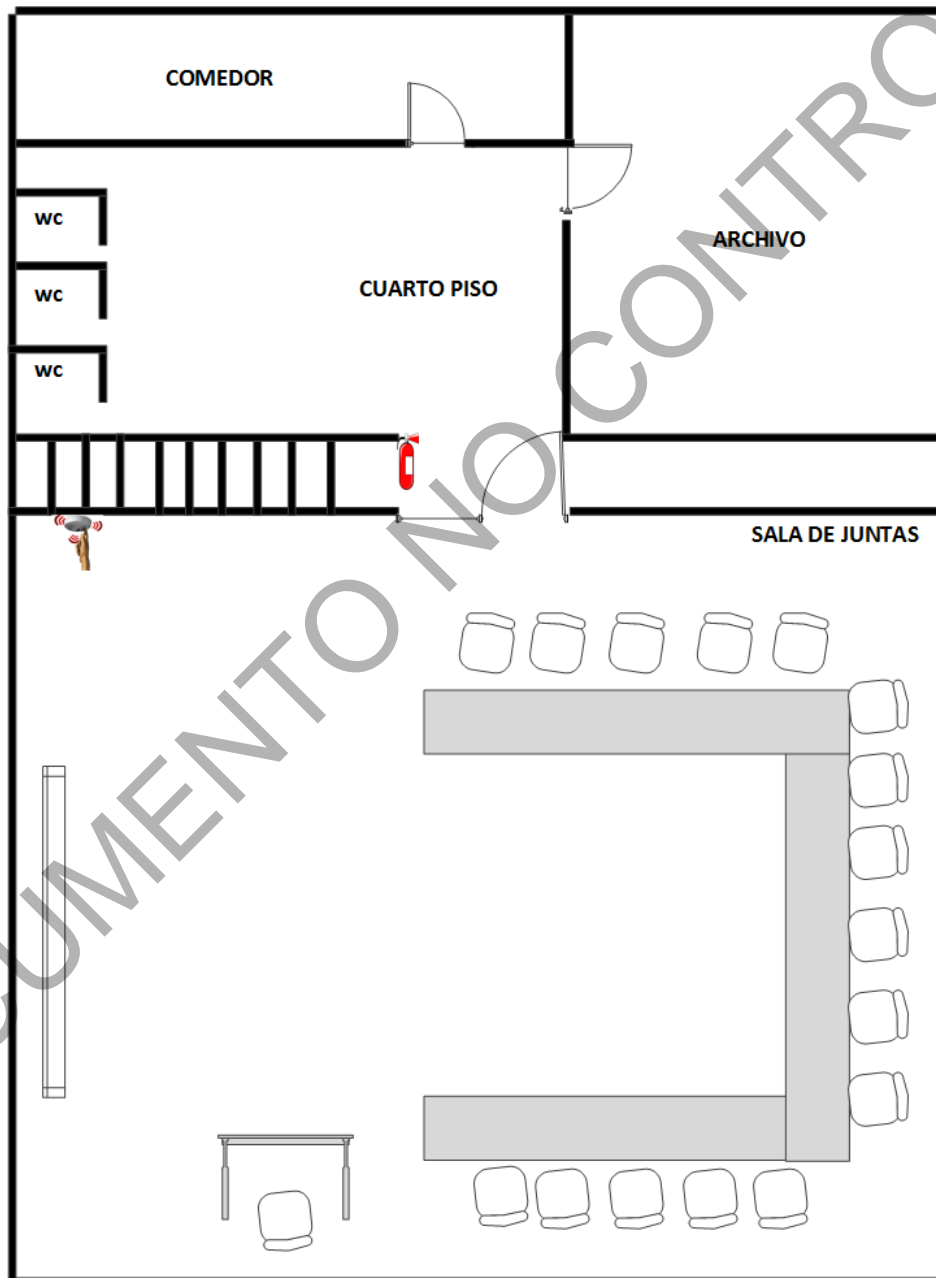
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017

REVISÓ: DGE

AUTORIZÓ: DGE

Página 16 de 17

• CUARTO PISO:



 <p>Consultores e Investigadores en Administración, S.C.</p>	<h1>PLAN DE CONTINGENCIAS</h1>		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 12
ÚLTIMA REVISIÓN: Febrero 2017	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 17 de 17

• Instalaciones Hidráulicas:

- Toma municipal
- 1 descarga al drenaje
- Bomba eléctrica

• Instalaciones eléctricas:

Tipo: Aérea

Transformadores cercanos a 30 m.

Interruptor general

Contactos y apagadores: Se cuenta en la primera planta y los cuatro niveles

Sistema de alumbrado

Sistema de Tierra Física

• Áreas de almacén y archivo:

Bodega de sistemas

Ubicación: Primer Piso

Almacenándose: Cajas, equipos de cómputo, materiales y herramientas.

Almacén Investigación

Ubicación: Segundo Piso

Almacenándose: Cajas con papeles y archivo muerto.

Archivo Investigación

Ubicación: Cuarto Piso

Almacenándose: Cajas con papeles y archivo muerto.

• Instalaciones de seguridad y protección:

Recepción con vigilante

Sistema de alarma automática contra robo

Sistema de Cámaras de Circuito Cerrado

Comunicación:

Telefonía: Conmutador y líneas de teléfono.

Celulares de red