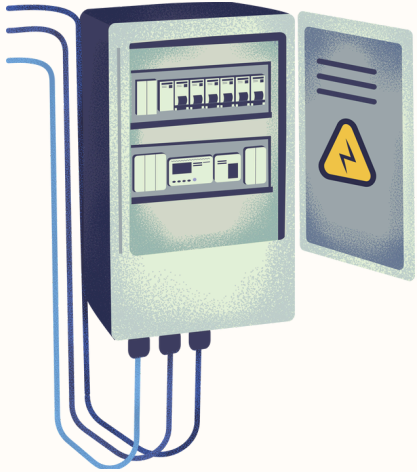


Planeación contingente

Lic. Yazmín Mayorga Ramírez

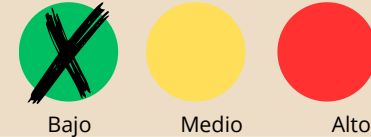
Falta de electricidad



Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Activar la planta de emergencia.
2. Verificar el estado del personal, es especial las áreas oscuras.
3. Apagar manualmente aquellos equipos sensibles y que no se están utilizando.
4. Comunicar la situación de manera interna, mediante los canales de comunicación.
5. Guardar los trabajos en los que se esta trabajando.
6. Revisar que los respaldos automáticos estén funcionando.
7. Realizar un informe general del incidente.
8. Evaluar los daños y perdidas económicas.
9. Realizar los ajustes necesarios en el protocolo de emergencia.

Recursos

- Humanos (El personal)
- Planta de emergencia
 - Manual
- Bitácora de incidentes
- Botiquín de primeros auxilios

Demanda

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Recibir la demanda y analizar el documento (plazos, motivos).
2. Notificar al área legal correspondiente y consultar a un abogado.
3. Reunir evidencia y documentación que ayude con la demanda, y según sea la recomendación del área legal.
4. Preparar las declaraciones o los procesos judiciales (instruir y preparar las declaraciones)
5. Asistir a la audiencia
6. Cumplir las soluciones y/o las sentencias.

Recursos:

Humanos (abogados, documentos, testigos, tiempo del personal)

Económicos: Dinero de los honorarios legales, multas e indemnización

Clausuración

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Identificar el motivo de la clausura (tiempo, analizar que norma se esta incumpliendo, revisar el acta, y que este emitida por alguien autorizado).
2. Cooperar con la autoridad (evitar confrontaciones).
3. Informar a los directivos y al equipo legal (Notificar a directivos y encargados del cumplimiento normativo).
4. Resguardar bienes y documentos
5. Comunicar a empleados y clientes
6. Corregir las irregularidades
7. Solicitar que se realice la reapertura
8. Realizar ajustes para tener acciones preventivas.

Recursos:

Humanos: abogados

Materiales: documentos

Económicos: Pago de multas, honorarios legales, tramites de regularización

Incendio

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Activar la alarma contra incendios.
2. Evacuar el edificio.
3. Usar el extintor si es posible, seguro y se esta capacitado para esto.
4. Llamar a emergencias
5. Verificar la lista del personal
6. No reingresar asta que las autoridades lleguen.
7. Después de todo el evento, realizar un reporte de los hechos y daños.
8. Evaluar las perdidas y los respaldos de información.

Recursos:

Materiales: Extintor, detector de uno, alarma, rutas de evacuación señaladas, botiquín de primeros auxilios, copia de seguridad de los datos

Humanas: Capacitación/simulacros, Bomberos



Extravió de dispositivos de la empresa

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Reportar el extravió a las áreas de tecnología y a directivos.
2. Llenar un formato en donde se especifica que tipo de dispositivo se extravió, la fecha, el lugar, contenido, testigos, quien informo.
3. Bloquear y/o desactivar el acceso remoto.
4. Cambiar contraseñas de programas que tiene el dispositivo.
5. Rastrear el dispositivo, ya que cada dispositivo tiene un sistema de localización.
6. Informar a clientes y empleados de la situación.
7. Realizar un reporte general del dispositivo extraviado.

Recursos:

Materiales: Software, Monitoreo del dispositivo

Humanas: Área de tecnología, usuario afectado, directivo y el usuario responsable.

Sismo

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:



1. Mantener la calma y no correr.
2. Ubicarse en zonas seguras dentro o fuera de la institución.
3. No salir corriendo mientras tiembla.
4. Si se esta afuera, alejarse de lo postes, edificios o cristales.
5. Evacuar el edificio después del sismo
6. Verificar si hay heridos
7. Llamar a emergencias
8. No ingresar asta tener una evaluación de la estructura
9. Realizar un reporte de los daños ocasionados
10. Actualizar el plan de emergencia en caso de un sismo

Recursos:

Materiales: Planos de rutas de evacuación, señales de zonas seguras, botiquín de primeros auxilios, extintores, informe del incidente.

Humanas: Capacitación/simulacros, Bomberos

Introducción de un arma blanca

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Mantener la calma.
2. Notificar a seguridad.
3. Alertar de manera discreta al personal para no causar pánico.
4. Monitorear a la persona desde las cámaras de seguridad.
5. Informar al 911.
6. Aislar la zona donde se encuentra la persona (no evacuar masivamente)
7. Cooperar con las autoridades.
8. Realizar un informe sobre el incidente.
9. Modificar el manual y las normas de acceso.

Recursos:

Materiales: Cámaras de seguridad, Reporte interno.

Humanas: Empleados, seguridad, recepción.



Problemas con los aliados

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Solicitar una confirmación de su decisión de manera formal.
2. Revisar el contrato vigente.
3. Notificar las áreas afectadas de todo esto.
4. Suspender el acceso de entregas, permisos.
5. Realizar un informe con esta información.
6. Analizar el documento para definir si cumple con lo que le tocaba en su día a día

Recursos:

Materiales: Reporte del incidente.
Humanas: Lenguaje



Fraude

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

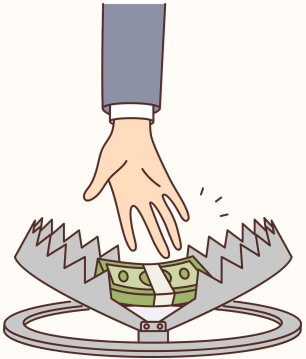
1. Detectar y hacer un documento con las posibles sospechas.
2. Notificar inmediatamente al área legal y a dirección.
3. Buscar y guardar evidencias.
4. Restringir el acceso a sistemas o cuentas al posible responsable.
5. Comenzar una investigación interna de manera confidencial.
6. Si aplica, proceder legalmente.
7. Aplicar sanciones internas si es que el fraude esta confirmado.
8. Informar a las áreas de trabajo en donde estaba y a la que afecto.
9. Hacer un reporte sobre lo sucedido.

Recursos:

Materiales: Software.

Financieros: Estado de cuenta.

Humanas: Abogados, Recursos humanos,



Salida de clientes

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Confirmar de manera formal la salida del cliente.
2. Solicitar una retroalimentación, en donde incluya los motivos de salida.
3. Registrar su baja del sistema.
4. Analizar el historial del cliente.
5. Ofrecer alternativas para dar una posible solución y evitar la salida de este.
6. Desactivar accesos a los servicios y plataformas.
7. Notificar a administración.
8. Guardar el registro de salida.
9. Incluir al cliente en campañas para su reactivación futura.



Recursos:

Materiales: Software, formulario de salida.

Humanas: Área de marketing, administrativa, comunicaciones.

Asalto

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Mantener la calma y no resistirse.
2. Obedecer las indicaciones.
3. No hacer movimientos bruscos.
4. Memorizar los detalles del asaltante y buscar una dirección de huida.
5. No activar alarmas.
6. Si este logra huir, cerrar el acceso al lugar
7. Llamar al 911
8. No permitir ingresos y egresos de personal
9. Revisar las cámaras de seguridad.
10. Realizar la denuncia correspondiente.
11. Notificar al área legal y directiva.
12. Brindar atención psicológica a los empleados.
13. Realizar un informe interno de lo sucedido.
14. Si es algún aparato tecnológico, se debe de rastrear.

Recursos:

Materiales: Software, reporte, cámaras de seguridad

Humanas: Legal, administrativa, psicólogo



Falla de internet

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Verificar si existe una falla general.
2. Notificar al área de tecnología.
3. Reiniciar equipos y cambiar de red.
4. Activar el respaldo de conexión para darle continuidad al trabajo urgente.
5. Informar a los empleados y usuarios en general.
6. Realizar un reporte del incidente (hora, duración, impacto, el proveedor)
7. Contactar al proveedor inmediatamente.
8. Hacer un reporte con lo sucedido y cuales son las recomendaciones para evitar este suceso.

Recursos:

Materiales: Modem, reportes, software.

Humanas: Área tecnológica, proveedor del servicio,



Mala experiencia UX

Evaluación de impacto

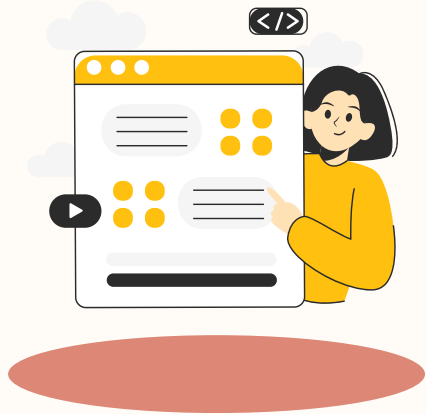


Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Escuchar al usuario.
2. Recolectar evidencias de lo que dijo.
3. Analizar todos los datos.
4. Realizar un informe de los motivos y evidencias de la mala experiencia.
5. Informar a atención al cliente, área administrativa y programación para buscar soluciones con los “programas” y “docentes”.
6. Presentar las soluciones al cliente.
7. Presentar un reporte general de todo lo sucedido.



Recursos:

Materiales: software, reportes

Humanas: Área de programación, atención a cliente y administrativa.

Falta de dinero

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Evaluar el flujo del efectivo actual (estado de cuenta)
2. Realizar la clasificación de gastos necesarios y no.
3. En caso de necesitar algo, negociar con los proveedores (plazos, pagos parciales, etc.)
4. Suspender inversiones y compras no urgentes de manera temporal.
5. Buscar ingresos inmediatos.
6. Notificar a los empleados de manera transparente.
7. Analizar los modelos de ingresos y buscar una estrategia comercial.
8. Revisar que todo este bien (fraudes, fugas, gastos innecesarios)
9. Elaborar un plan de recuperación financiera.

Recursos:

Materiales: software

Humanas: Contadores, área legal, tecnológica

Accidentes

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Lesiones menores

Raspones, cortaduras pequeñas, golpes sin fracturas

Acciones inmediatas:

Limpiar y curar, y si es necesario dar un reposo corto.

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra

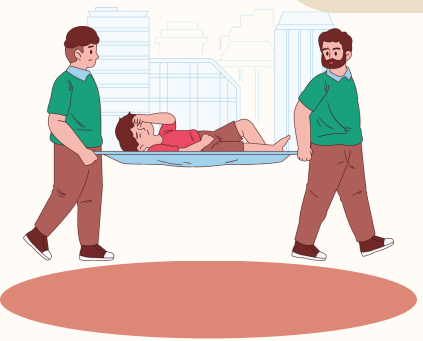


Lesiones Moderadas

Torceduras, caídas, quemaduras leves

Acciones inmediatas:

Llevar al medico, y realizar traslados en caso de ser necesario.



Accidentes

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Lesiones graves

Fracturas, quemaduras graves, desmayo, heridas profundas

Acciones inmediatas:

Llamar a emergencias, estabilizar y trasladar urgentemente

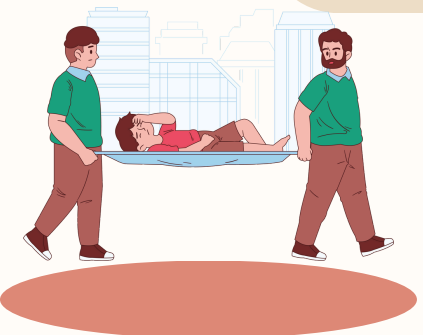
Acciones específicas:

1. Asegurar el área del accidente.
2. Brindar los primeros auxilios.
3. Llamar a emergencia si es necesario.
4. Notificar a seguridad.
5. Registrar el accidente en una bitácora
6. Investigar la causa del accidente.
7. Si es necesario informar a recursos humanos.
8. Dar seguimiento medico.
9. Realizar un informe de lo sucedido y poner las medidas necesarias para que no vuelva a suceder.

Recursos:

Materiales: Botiquín, extintor, guantes, cámaras de seguridad, reporte.

Humanas: Primeros auxilios, seguridad



Salida de personal

Evaluación de impacto



Nivel de que ocurra



Acciones específicas:

1. Recibir una notificación formal de la salida
2. Informar a recursos humanos y al directivo.
3. Realizar una revisión general de las tareas pendientes.
4. Realizar una entrevista de salida para recibir una retroalimentación.
5. Restringir el acceso a sus cuentas, programas y equipos, además de un cambio de contraseñas.
6. Buscar soluciones y presentárselas al personal que va a renunciar para tratar de convencer que se quede.
7. Si no es posible, firmar la liquidación.
8. Notificar al equipo con el que trabajaba de forma respetuosa y clara.
9. Realizar una nueva distribución de funciones.
10. Realizar un reporte de lo sucedido.

Recursos:

Materiales: software, contrato, reporte
Humanas: Contadores, área legal, tecnológica

