**6. PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES**

**ANTECEDENTES**

En el marco de la normatividad aplicable del Sistema Nacional de Protección Civil y la Ley de Protección Civil del Estado de Quintana Roo, y en seguimiento al compromiso adquirido por el Colegio De Bachilleres Del Estado De Quintana Roo con sus trabajadores y sabiendo que por la ubicación geográfica de nuestro Estado, somos vulnerables a diversos agentes perturbadores, haciendo énfasis en los sistemas naturales, tales como huracanes, lluvias y demás que tengan que ver con el aspecto del clima.

Vale la pena comentar que el inmueble en el que se encuentra albergada la Dirección General Del Colegio De Bachilleres, tiene el riesgo de afectación de fenómenos no solo naturales, sino antropogénicos, los cuales de mayor ocurrencia podrían ser las llamadas de amenaza de bomba, conatos de incendios, sabotaje y demás.

Derivado de lo anterior, se presenta el siguiente Plan de Continuidad de Operaciones, en donde se establecen los procesos y funciones críticas propias de la Dirección General Del Colegio De Bachilleres, así como de los procedimientos para el restablecimiento y operación de manera normal, el cual tiene como objetivo hacer posible la operación adecuada durante el período de contingencia, asegurando un nivel de funcionamiento previamente definido y trabajando con un riesgo operativo mínimo.

## 6.1. IDENTIFICAR LAS OPERACIONES Y FUNCIONES CRÍTICAS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área responsable** | **Actividad** | **Descripción de la actividad** | **Recursos necesarios** | | **Otros** | **Proceso Crítico (marcar con una X)** |
| Materiales | Humanos |
| **Dirección General** | Coordinar y supervisar la operación del Sistema integral de Protección Civil | Coordinar la operación e instalación de los Comités Operativos internos del colegio. | Sala de juntas | 3 |  |  |
| Coordinar el resguardo de la documentación importante así como de las computadoras. | Camionetas, gasolina, bodega | 3 |  | X |
| Mantener información constante con las instancias educativas, sobre todo las que pueden ser más afectadas. | Celular, internet | 1 |  | **X** |
| Supervisar que todos los vehículos estén en resguardo y listo para ser utilizados en la contingencia. | Gasolina | 1 |  | **X** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área responsable** | **Actividad** | **Descripción de la actividad** | **Recursos necesarios** | | **Otros** | **Proceso Crítico (marcar con una X)** |
| Materiales | Humanos |
| **Dirección Operativa** | Vigilar que las áreas se encuentren resguardadas | Verificar:  Que los equipos estén resguardados y protegidos de lluvia y viento | Bolsas | 3 |  | **X** |
| Recabar información sobre la cantidad de documentación y equipos que se quedan en las áreas. | Cajas de resguardo | 3 |  |  |
| Monitoreo de las escuelas en más riesgo | Mantener constante comunicación con las escuelas más vulnerables y con riesgo de inundaciones. | celular | 1 |  | **X** |
| Atención a la población | Mantener comunicación con el personal de la institución para determinar el momento en que se tienen que retirar. |  | 3 |  |  |
| Diagnósticos de riesgo | Realizar un recorrido por el inmuebles, para la detección de riesgos internos, externo. | Cámara fotográfica, bitácora | 3 |  |  |

**6.2. IDENTIFICAR LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA REALIZAR LAS FUNCIONES CRÍTICAS**

En este apartado se incluye la relación del inventario de los equipos utilizados en una emergencia, los cuales son con los que se cuenta en la Coordinación Estatal de Protección Civil.

|  |  |
| --- | --- |
| **Artículo** | **Cantidad** |
| Planta de Emergencia | 1 |
| Motosierra | 2 |
| Soga | 50 m |
| Botas de plástico | 10 |
| Impermeable | 10 |
| Altavoz | 1 |
| Cinta canela | 30 |
| Bolsas de plástico | 1 kg |
| Palas | 10 |
| Picos | 10 |
| Machetes | 10 |
| Lámparas de mano | 10 |
| Botiquín | 5 |
| Impresora | 1 |
| Camionetas | 4 |

**6.3. IDENTIFICAR DEPENDENCIAS E INTERDEPENDENCIAS INTERNAS Y EXTERNAS**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Institución, Dependencia o Área** | **Interna\*** | **Externa\*** | **Punto de contacto** | **Teléfono y fax** | **Correo electrónico** |
| DIRECCION GENERAL | X |  |  |  |  |
| DIRECCION DE PLANEACION | X |  |  |  |  |
| DIRECCION ADMINISTRATIVA | X |  |  |  |  |

**6.4. ESTABLECER LAS METAS DE RECUPERACIÓN Y SUS TIEMPOS**

En etapa de normalidad en el inmueble, el proceso que no puede ser interrumpido es el seguimiento y emisión de boletines meteorológicos, los cuales se van informado al personal administrativo de la institución para estar en alerta general.

**6.5. DETERMINAR LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE OPERACIÓN Y LOS LUGARES EN DÓNDE PODER REALIZARLOS**

Se cuenta con una sala de junta en la cual habrá personal del comité dando seguimiento a los informes de protección civil. Para la toma de decisiones de cuando resguardar las cosas así como cuando retirar al personal.

**6.6. IDENTIFICAR LOS PASOS PARA LA RECUPERACIÓN**

En primera instancia, se realizará la evaluación de daños en el inmueble de la Dirección General Del Colegio De Bachilleres, para revisar que las instalaciones se encuentren en buen estado para restablecer los servicios y operar de manera normal.

**6.7. EXAMINAR LOS SUPUESTOS**

Los supuestos han sido examinados en la tabla presentada en el punto 6.1.

**6.8. EXAMINAR LOS MÉTODOS DE COMUNICACIÓN**

Los servicios básicos de comunicación mayormente utilizados en la Dirección General Del Colegio De Bachilleres son los de telefonía, Internet y correo electrónico, mismos que sirven para mandar información hacia el interior y exterior del inmueble.

**6.9. EXAMINAR LOS ELEMENTOS FINANCIEROS CLAVE**

Dentro del presupuesto anual asignado a la Dirección General Del Colegio De Bachilleres se tiene contemplado el pago de nómina al personal adscrito a ésta, por lo que no existe interrupción alguna en éste trámite administrativo.

En caso de que las instalaciones sufran daño y no se pueda realizar este trámite, se podrá realizar desde otra área siempre y cuando cuente con internet y una computadora.

**6.10. EXAMINAR LA INFORMACIÓN TECNOLÓGICA CLAVE**

Los documentos más importantes que se requerirán durante la emergencia o incidente, son el Programa Interno de Protección Civil, Éste se encuentra de manera impresa en archiveros y en medio digital, para su acceso cuando se requiera.

**6.11. IMPLEMENTAR EL PLAN**

La responsabilidad de implementar el Plan interno de protección civil estará a cargo de la Dirección General Del Colegio De Bachilleres.

**6.12. MANTENER, REVISAR Y EJECUTAR EL PLAN**

El área responsable de la actualización del Plan interno de Protección Civil, será la Dirección Administrativa del colegio de bachilleres. Y se realizará de manera anual si no existe afectación alguna en el inmueble por algún fenómeno perturbador, así como en los procesos críticos. De ser así, la revisión se hará de manera inmediata a la afectación o de algún cambio significativo.

**FENÓMENOS HIDROMETEOROLÓGICOS**

La Temporada de huracanes en el área del Caribe comienza el 1ro de junio y termina el 30 de noviembre.   
La mayoría de ellos ocurren durante los meses de agosto, septiembre y octubre.

El  Servicio Nacional de Meteorología es la fuente oficial de información para casos de huracán y otros fenómenos atmosféricos que puedan afectar el Estado.  Los avisos sobre huracanes están enumerados e incluyen: el nombre del huracán, su  posición en ese momento, hacia dónde se mueve y su intensidad.  Los boletines se dan cada seis horas.

El Servicio Nacional de Meteorología clasifica sus comunicaciones de esta forma:

* Boletín de Advertencia - en éste se informa sobre tormentas o huracanes que se han desarrollado en el mar y no ofrecen peligro inmediato a las áreas costaneras.
* Boletín de Vigilancia - estos boletines se expiden cuando los vientos pueden amenazar áreas costaneras dentro de las 24 a 48 horas subsiguientes.
* Boletín de Aviso - se expiden cuando las áreas costaneras están en inminente peligro de ser azotadas por vientos que excederán las 74 millas por hora, dentro de un período de 24 horas.

Ante la presencia de un huracán en el Caribe se iniciarán los operativos establecidos a través del SIAT CT (Sistema de alerta temprana para ciclones tropicales)

EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Preparativos - Los daños mayores en casos de huracanes y temporales se producen por el agua y el viento.  Por lo tanto, hay que anticipar los daños que éstos podrían ocasionar y tomar las medidas necesarias para reducirlas, de manera que las labores puedan reanudarse a la mayor brevedad posible luego del paso del huracán.

Los preparativos para prever los posibles peligros para la salud y seguridad en caso de un huracán deben comenzar mucho antes de que éste se produzca de la siguiente manera:

Prepararse para una emergencia meteorológica tomando las siguientes medidas:

* Identificar en el INMUEBLE las áreas con riesgos potenciales de impacto a los vientos ciclónicos como son: ventanas.
* El peligro potencial de inundación en el nivel de planta baja y/o de la zona en que se ubica el inmueble.

a) Objetivo general.

Proporcionar a todo el personal de la empresa los procedimientos de prevención y atención a realizar en casos de fenómenos hidrometeorológicos, con el fin de identificar los riesgos potenciales, conocer el grado de vulnerabilidad de las instalaciones y de reducir o minimizar sus efectos.

b) Objetivos específicos.

* Cumplimiento de las normas y recomendaciones oficiales de la materia de protección civil. (SIAT CT), y establecer procedimientos de monitoreo de fenómenos naturales en época de huracanes
* Establecer el Comité Interno de Protección Civil
* Establecer los procedimientos para la atención de las necesidades de seguridad por cada área de responsabilidad, sobre qué hacer en caso de impactar un huracán
* Fomentar la capacitación del personal responsable de protección civil de la empresa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ALERTA** | **FUNCIÓN** | **ACCIÓN A REALIZAR** |
| **Fenómeno a más de 72 horas** | Mantenerse informado a través del Sistema Estatal de protección civil cada 24 horas | Mantenerse en contacto permanente con el servicio meteorológico para obtener información actualizada sobre las condiciones del tiempo, vía telefónica e Internet |
| **Fenómeno entre 72 y 24 horas** | Mantenerse informado a través del Sistema Estatal de protección civil cada 12 horas | Revisar el procedimiento de Huracanes por área paso a paso y la existencia de los materiales necesarios |
| **Fenómeno entre 60 y 12 horas** | Mantenerse informado a través del Sistema Estatal de protección civil cada 9 horas | Verificar con mantenimiento y administración que los requerimientos sean atendidos.  Resguardar la información de su responsabilidad, equipo y valores.  Resguardar equipo de cómputo según procedimiento establecido |
| **Fenómeno entre 36 y 6 horas** | Mantenerse informado a través del Sistema Estatal de protección civil cada 6 horas | Verificar que nadie se encuentre en el inmueble. Sacar toda la información importante a resguardar |
| **Impacto fenómeno a menos de 18 horas** | Mantenerse informado a través del Sistema Estatal de protección civil cada 3 horas | Atender las instrucciones de las autoridades |
| **Después del Huracán** | Mantenerse informado a través del Sistema Estatal de protección civil | Evaluar el estado de las instalaciones, las áreas afectadas y tomar la decisión de cuando regresar a las actividades |

***Procedimiento para el cuidado, protección y resguardo de material y equipo electrónico***

*Antes del Huracán (Fase amarilla)*

1. Preverse del material plástico con el que será cubierto totalmente el equipo electrónico.

2. Identificar el tamaño de cada bolsa y empacar cada componente en la que le corresponda.

3. Con cinta canela, sellar las entradas de las bolsas plásticas y procurar que éstas queden perfectamente selladas.

4. Esperar el aviso del encargado del inmueble para entregar el equipo que se encuentre bajo resguardo en el punto estratégico que será señalado.

*Durante el Huracán (Fase roja)*

* 1. Suspender actividades laborales

*Después del Huracán (Fase blanca)*

Evaluación de Daños

Todas las actividades que se realicen durante la fase de evaluación de daños estarán encaminadas a determinar con la mayor descripción y exactitud los daños sufridos en la empresa durante una tormenta ó huracán.

En la evaluación de daños se tomará en consideración lo siguiente:

a. Efectos que ha tenido la tormenta o huracán sobre las labores y procedimientos que se realizan normalmente en las áreas afectadas.

b. Daños a seres humanos que han sido afectados.

c. Pérdidas y daños a las instalaciones físicas.

d. Pérdidas y daños a equipos y materiales.

e. Daños al ambiente.

El responsable del inmueble será el encargado de elaborar los informes de daños, coordinará la toma de fotos y canalizará con los funcionarios correspondientes las reclamaciones por pérdidas ó daños ocasionados por la tormenta ó huracán.

Recuperación y Restauración Después de la Tormenta ó Huracán

Luego que pase la tormenta ó huracán se realizarán todas las gestiones necesarias para retornar todos los sistemas a sus niveles normales de operación en el menor tiempo posible. Esto se hará considerando la seguridad de los empleados y la protección de la propiedad. El responsable del inmueble junto con el personal que designe, realizarán los siguientes procesos:

1. Identificar las instalaciones físicas que pueden ser ocupadas para que el personal retorne a sus labores y las instalaciones físicas necesarias para restablecer los sistemas de información y comunicación.

2. Facilitar la información para identificar los riesgos eléctricos, químicos y estructurales por los funcionarios designados durante el proceso de recuperación.

3. Reubicar al personal que no pueda retornar a las instalaciones que hayan sufrido daños.

4. Facilitar las medidas y acciones necesarias para la reparación o restitución de cualquier propiedad o equipo afectado o destruido durante la emergencia.

5. Facilitar la utilización de las fuentes de financiamiento identificadas para compra de materiales, equipo y contrataciones de servicios necesarios hasta completar el proceso de recuperación de la emergencia.

6. El responsable del inmueble se asegurará que se mantenga un expediente donde se incluyan todas las facturas, órdenes de compra, comprobantes y contratos de servicios incurridos durante la emergencia.

Normas de Aplicación General

Se continuará con las labores regulares hasta donde las circunstancias lo permitan. No se permitirá que ningún proceso administrativo interfiera con las acciones preventivas para salvaguardar vidas y daños significativos a la propiedad.