

PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES ANTE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS



Hospital de Especialidades "Vida Mejor"



ISSTECH

GOBIERNO DE CHIAPAS



100
1919-2019

JUSTICIA SOCIAL
TRABAJO DECENTE

CHIAPAS
de Corazón



DIRECTORIO ISSTECH

Lic. Rutilio Escandón Cadenas
Gobernador Constitucional del Estado de Chiapas

LCC. Luis Daniel Monterrosa Gómez
Unidad Ejecutiva

Dr. Alberto Cundapí Núñez
Director General

Lic. Nefalí Santos Moreno Aguilar
Unidad Jurídica

Dr. Marco Antonio Ordóñez Juárez
Subdirector General

Lic. Humberto Luciano Guzmán Morán
Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente

C.P. Keiko Tania Yamamoto Nagano
Subdirectora de Administración

Ing. Arturo Humberto Solís Megchun
Unidad de Planeación

C.P. Carlos Molina Coutiño
Subdirector de Finanzas

Lic. Ramón Alberto Jaramillo Noriega
Unidad de Tecnologías de Información

Dr. Jorge Luis Bermúdez Dávila
Subdirector de Servicios Médicos

Lic. Juan Ramón García Ruíz
Comisario

L.C.E. Claire Escandón Montes de Oca
Subdirectora de Prestaciones Socioeconómicas

PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES ANTE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS



“El **Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2018-2024**, refleja la evolución de la sociedad chiapaneca, al preservar los valores y la cultura de los pueblos que la conforman, así como la efectividad de sus instituciones. Los **Ejes del Plan**, se fundamentan en el respeto a los derechos humanos, para que a través de los órganos de gobierno se garantice la dignidad de la persona en su diario vivir, y se agrupan en cinco ejes: **1. Gobierno eficaz y honesto, 2. Bienestar social, 3. Educación, ciencia y cultura, 4. Desarrollo económico y competitividad, 5. Biodiversidad y desarrollo sustentable**; los cuales consideran los **enfoques transversales** de derechos humanos y manejo de riesgos y resiliencia, así como las **políticas transversales** de igualdad de género, medio ambiente, interculturalidad y combate a la corrupción y mejora de la gestión pública.

“Los desastres son resultado de la combinación de condiciones de riesgos provocados por el impacto humano sobre el medio ambiente o fenómenos naturales, los cuales vulneran los centros de población. El **manejo de riesgos y resiliencia** busca que a partir de la planeación se integren los criterios para fortalecer la **prevención, mitigación, respuesta, recuperación y reconstrucción de las comunidades** en casos de desastres. La gestión en esta materia implica un trabajo interdisciplinario y permanente, donde converjan las instituciones de los tres órdenes de gobierno y la sociedad organizada, particularmente de aquellas comprometidas con el desarrollo sostenible y sustentable.

“Iniciamos una nueva etapa, el **Plan Estatal de Desarrollo Chiapas**, abre el camino hacia la **Cuarta Transformación**, por lo que garantizamos al pueblo de Chiapas, el compromiso de combatir cualquier tipo de corrupción. Hoy sociedad y gobierno tenemos la gran oportunidad y la obligación de cambiar nuestro destino, las chiapanecas y los chiapanecos somos los protagonistas de una nueva historia transparente y justa para todas y todos. Por un **Chiapas de corazón**”.

GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO DE CHIAPAS

Plan de Continuidad de Operaciones

“Los nuevos paradigmas en el **cambio climático global** de nuestro planeta, está acelerando cada vez más y con mayor frecuencia y magnitud, diversos fenómenos perturbadores de origen **geológico, geofísico, hidrológico** y últimamente lo que se conoce como **clima espacial**, los cuales derivan en estudios e interpretaciones de pronósticos de afectaciones que están generando y sometiendo a algún tipo de riesgo y vulnerabilidad a distintas regiones del mundo.

De acuerdo a **Protección Civil**, la mayor declaración de emergencias ante desastres naturales, obedece a **fenómenos hidrológicos**, mismos que son previsible en días y horas, razón por la cual, con protocolos adecuados e información preventiva y oportuna de los organismos encargados para ello, pueden ayudar en mucho a minimizar sus efectos y prevenir la pérdida de vidas humanas.

Sin embargo, con los **fenómenos geológicos**, específicamente con los terremotos, estos son impredecibles, generan incertidumbre y temor en la población en general y particularmente en los **centros de trabajo** que proporcionan **servicios vitales**, como son entre otros, los **servicios médicos** en inmuebles hospitalarios y unidades médicas diversas, tanto en **zonas urbanas** como **rurales**.

Lo anterior obliga a todo buen gobierno a replantear la necesidad de continuar con las actividades operativas de los servicios médicos, basados en un diagnóstico real del entorno, a partir de la evaluación de los riesgos que estos implican. Bajo este contexto, es prioritario que las dependencias del **Sector Salud**, operen de manera normal ante cualquier emergencia. Por ello, el **ISSTECH**, en caso de que ocurra un desastre que afecte sus funciones críticas y para que estas no sean interrumpidas ante eventos catastróficos de grandes magnitudes; es importante contar con una estructura, procedimientos, protocolos y actividades a través de la instrumentación de un **Plan de Continuidad de Operaciones**, que le permitan seguir funcionando, y en su caso, regresar a operar normalmente en el menor tiempo posible”.

DIRECCIÓN GENERAL DEL ISSTECH



“El presente estudio es resultado de un proyecto desarrollado por la Oficina Internacional del Trabajo en apoyo a México y, particularmente, al Estado de Chiapas luego de la ocurrencia del sismo del 7 de septiembre de 2017, con magnitud 8.2, el más fuerte registrado en la historia reciente de México. Frente a la dimensión del movimiento sísmico, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social de México y el Gabinete del Director General de la OIT acordaron un proyecto extraordinario de **2 años de duración**, con recursos de una reserva especial disponibilizada por el DG de la OIT, para fortalecer el tejido social y económico de Chiapas, enfocándonos en promover resiliencia y acelerar la recuperación del mercado de trabajo y de las políticas de protección social.

Tal decisión está perfectamente en línea con la nueva Recomendación sobre el empleo y el trabajo decente para la paz y la resiliencia, 2017 (Núm. 205), adoptada en la 106.^a reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, realizada en Ginebra, Suiza. Esa norma internacional del trabajo reconoce y amplía el rol del trabajo decente y de la protección social en la prevención y recuperación frente a desastres, emergencias y conflictos. La propia OIT, que en el año 2019 conmemora su primer siglo de existencia, nace del fin de la Primera Guerra Mundial, el más grande y mortal conflicto humano hasta entonces registrado, con la misión de contribuir a la justicia social por medio del acceso de todos al trabajo decente.

El proyecto en Chiapas fue desarrollado en los años **2018 y 2019** e involucró diversos actores y sectores, entre ellos gobierno, empleadores y trabajadores. Hubo actividades en temas como estudios de cadenas de valor que permiten generar empleo, formación de formadores para diferentes herramientas de la OIT en materia de fomento a PyMES y cooperativas, formación de maestros supervisores de obras de construcción civil basadas en la técnica empleo-intensiva de la OIT, impartición de cursos en materia de salud y seguridad en el trabajo, talleres de capacitación con el IMSS en herramientas de reacción a desastres y un apoyo al Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas para elaborar su **protocolo de continuidad de operaciones hecho a la medida**.

Plan de Continuidad de Operaciones

Es este último el estudio que ahora se presenta, resultado de una intensa colaboración entre OIT e ISSTECH, basada en un Convenio firmado en junio de 2019. Se trata de una experiencia importantísima, igualmente para el ISSTECH como para la OIT, pues entendemos que el fortalecimiento de la protección social en un país también pasa por la resiliencia de sus instituciones de seguridad social frente a crisis y desastres. Con el fortalecimiento institucional se contribuye para la cobertura de la protección social en el Estado de Chiapas. En una emergencia, como se dijo al largo del proyecto, el que debe ayudar no puede ser víctima. Agradezco por las muchas horas de trabajo de empleados y directores del ISSTECH invertidas en el proyecto, así como al Especialista en Protección Social Helmut Schwarzer, que supervisó el proyecto, y al consultor Iván Raúl Haaz Gutiérrez, especialista en protección civil, por su liderazgo técnico. Enhorabuena la elaboración del Protocolo de Continuidad de Operaciones por el ISSTECH y ojalá la experiencia de elaboración de un PCO pueda ser replicada en otras instituciones del Estado de Chiapas y otros institutos de seguridad social en México.”

GERARDINA GONZÁLEZ MARROQUÍN
DIRECTORA DE LA OFICINA-PAÍS DE LA OIT PARA MÉXICO Y CUBA



CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....9

JUSTIFICACIÓN 11

1. AGENDA DE RIESGOS..... 12

 1.1 Vulnerabilidades generales identificadas 12

 1.2 Principales vulnerabilidades en Hospitales, Unidades Médicas 14

 1.3 Estrategias destinadas a la reducción del riesgo 16

 1.4 Fenómenos Perturbadores de Riesgos 17

2. FUNCIONES CRÍTICAS.....25

 2.1 Macro Procesos Estratégicos 26

 2.2 Procesos Operativos y de Soporte 27

3. PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES28

 3.1 Misión y Visión del Plan 28

 3.2 Marco Legal 28

 3.3 Definición del Plan 29

 3.4 Objetivos 29

 3.5 Alcance del Plan 29

 3.6 Líder de Continuidad y Líneas de Sucesión 30

 3.7 Procesos Críticos 31

 3.8 Requerimientos mínimos para los responsables 38

 3.9 Activación del Plan 40

4. TARJETAS DE RESPONSABILIDADES43

 4.1 Centro de Operaciones ISSTECH 43

 4.2 Servicios Intermedios o Ambulatorios 44

 4.3 Atención Hospitalaria y Seguimiento 45

 4.4 Área de Urgencias 46

 4.5 Servicios de Consulta Externa 47

 4.6 Abastecimiento de Medicamentos y Material de Curación 48

 4.7 Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades 49

 4.8 Préstamos a Corto Plazo 50

 4.9 Pago de Nómina y Pensiones 51

CONTENIDO

5. DOCUMENTO DE RETROALIMENTACIÓN Y LECCIONES APRENDIDAS.....	52
5.1 Ejercicio de Simulacro en Escritorio	53
5.2.Participantes	53
5.3 Objetivo.....	53
5.4 Actividades Previas	54
6. RESULTADOS Y ÁREAS DE OPORTUNIDADES DEL EJERCICIO.....	54
6.1 Plan de Continuidad de Operaciones	54
6.2 Inventarios	55
6.3 Directorios	55
6.4 Coordinación	56
6.5 Comunicaciones	56
7. COMUNICACIÓN SOCIAL	57
8. RECOMENDACIONES GENERALES.....	57
ANEXOS:.....	59
Directorio de Unidades Médicas y Grupo de Trabajo del PCOI.....	59
Evidencia Fotográfica de los Eventos OIT-SSSTECH.....	63
Localización Geográfica de las Unidades Médicas del SSSTECH	95
Agradecimientos	96
Directorio de Responsabilidades del PCOI.....	97



PRESENTACIÓN

México es un país con alto riesgo sísmico y la probabilidad de que ocurran sismos de gran magnitud, particularmente en la llamada Brecha de Guerrero, es alta, toda vez que en esta región generadora de temblores y que se ubica en la costa del estado de Guerrero, no ha ocurrido un sismo de magnitud considerable desde 1911. Asimismo, por la situación particular de su ubicación geográfica y características geológicas del estado de Chiapas, este se encuentra en la zona donde convergen las placas Norteamericana, la de Cocos y la del Caribe, lo conlleva a que la sismicidad sea una de las mayores en México.

Es importante señalar, que no se puede determinar el momento y el sitio en que ocurrirá un sismo de gran magnitud en nuestro país o cualquier otro lugar del mundo. Sin embargo, lo que sí se puede lograr, es estar lo mejor preparado para el peor escenario. Por ello, para enfrentar un escenario de afectación grave por este fenómeno impredecible, la cultura de la prevención de la autoprotección, resulta necesario y es vital para fortalecer la coordinación y comunicación del ISSTECH, tanto al interior como con el exterior, así como fortalecer sus canales de interacción con la población en general.

Por tal razón, el ISSTECH, en colaboración con la Organización Internacional del Trabajo y en respuesta al constante riesgo que representan los sismos en Chiapas, el cual permanece latente, elaboró su Plan de Continuidad de Operaciones ante Desastres Naturales y Antrópicos, con sus respectivas Tarjetas de Responsabilidades. Lo anterior con la finalidad de que ante la ocurrencia de una emergencia o desastre de gran magnitud, el Instituto tenga la capacidad de respuesta y pueda brindar fortaleza y congruencia en la ejecución de todas las acciones que realiza en sus vertientes fundamentales: Los servicios médicos y las prestaciones socioeconómicas, que le permitan garantizar la operación de sus funciones esenciales y continuar brindando de manera oportuna y eficiente los servicios vitales a sus derechohabientes y población en general.

El Plan contempla en su estructura de contenido, los temas, como son: la **Agenda de Riesgos**, donde se identifican las vulnerabilidades generales identificadas en los Hospitales, Unidades Médicas y Centros Geriátricos, así como las estrategias destinadas a la reducción del riesgo; las **Funciones críticas**, donde se analizan los macro procesos estratégicos, operativos y de soporte; el **Plan de Continuidad de Operaciones**, con la visión y visión, el marco legal, las definiciones y alcances del mismo, el liderazgo de continuidad y las líneas de sucesión, procesos críticos, los requerimientos mínimos para los responsables de operar y activar el Plan; en las **Tarjetas de Responsabilidades**, definimos el centro de operaciones, los servicios intermedios o ambulatorios, la atención hospitalaria y su seguimiento, el área de urgencias, los servicios de consulta externa, el abastecimiento de medicamentos y material de curación, vigilancia epidemiológica y control de enfermedades, préstamos a corto plazo y el pago de nómina y pensiones.

Plan de Continuidad de Operaciones

En cuanto a la **Retroalimentación y Lecciones Aprendidas**, se plasma los resultados del ejercicio de simulacro en escritorio, así como las funciones de los participantes, el objetivo y las actividades previas; en cuanto a los **Resultados y Áreas de Oportunidades del Ejercicio**, se analizan los inventarios, directorios, la coordinación y las comunicaciones y el tema de **Comunicación Social**, y finalmente las **Recomendaciones Generales** y algunos anexos. Dicho documento es perfectible, pero creemos que se han dado los pasos correctos y sentado las bases, para que el Instituto, con estas directrices responda a cualquier contingencia de desastre natural o antropogénico.

En su elaboración se tuvo una intensa participación de los integrantes del grupo de trabajo designados, por lo que es un trabajo plural donde convergen todas las voces e inquietudes de los diversos elementos humanos que interactúan en una institución de salud, como es el Instituto de Seguridad Social Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas. Por lo que esperamos que el Plan en comento, cumpla con las expectativas planteadas y que se refleje en un mejor servicio a la derechohabiente.

INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO ISSTECH-OIT.



JUSTIFICACIÓN

La firma del **“Convenio de Colaboración de Capacitación y Asistencia Técnica”** entre la OIT y el ISSTECH, es con el objeto de elaborar mediante técnicas participativas que involucran a todos los trabajadores del Instituto, para que a través del Diagnóstico de Riesgos, podamos establecer metodologías y protocolos, tanto preventivos como reactivos, que nos permitan tener conocimientos prácticos en caso de una contingencia para responder oportuna y eficientemente con nuestros servicios vitales de atención médica y prestaciones económicas a nuestros derechohabientes y en su caso a la población en general.

La elaboración del **“Plan de Continuidad de Operaciones ante Desastres Naturales y Antrópicos”**, se inició en el mes de abril y concluye en septiembre del 2019, mismo que se estructuró en 04 fases:

1. Elaboración de la Agenda de Riesgos,
2. Elaboración del Plan y Tarjetas de Responsabilidades,
3. Seminario de Validación y
4. Ejercicio de Aplicación-Retroalimentación (Simulacro de Gabinete) y entrega del documento final.

Con esta acción el Instituto, está dando cumplimiento a uno de los dos enfoques transversales del **“Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2018-2024”**, que es sobre **“Manejo de Riesgos y Resiliencia”**, que promovió en campaña y que hoy impulsa el **C. Gobernador Constitucional del Estado de Chiapas, Dr. Rutilio Escandón Cadenas**; y también cumplimos con las **Recomendaciones No. 202** en materia de **“Pisos de Protección Social”** y la **No. 205** relativo al **“Empleo y Trabajo para la Paz y la Resiliencia”**, emitidas por la Organización Internacional de Trabajo.

Aunado a este **Plan de Continuidad de Operaciones ante los Desastres Naturales y Antrópicos ISSTECH-OIT 2019**, como un complemento adicional, el Instituto, está desarrollando su **Cartografía de Geología Médica**, en aquellos municipios donde contamos con alguna infraestructura hospitalaria, la cual comprende la evaluación de las enfermedades recurrentes y su correlación con las estructuras geológicas y geofísicas que afloran en los municipios donde contamos con cobertura territorial a la derechohabiencia. Este proyecto está siendo desarrollado por geofísicos y geólogos chiapanecos, quienes son pioneros en el ámbito estatal y nacional, y puede extrapolarse y servir como modelo para desarrollar con mayor cobertura una **Cartografía de Geología Médica Estatal**, para toda la infraestructura hospitalaria del **Sector Salud**.

1. AGENDA DE RIESGOS

Dentro del proyecto de cooperación entre la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas (ISSTECH), para la elaboración de un Plan de Continuidad de Operaciones que fortalezca las capacidades de preparación y respuesta del ISSTECH frente a las emergencias, se tiene como primera fase la elaboración de una Agenda de Riesgos, con la finalidad de identificar los principales riesgos a los que se encuentra expuesto el ISSTECH, tomando conciencia sobre las amenazas naturales y humanas que pudieran afectar al Instituto, reconociendo aquéllos aspectos que vulneran su capacidad, así como emitir las recomendaciones pertinentes sobre las acciones que pudieran ayudar a reducir el riesgo.

Con la elaboración de la Agenda de Riesgos, se inicia el proceso de planeación, toda vez que el Plan se construirá tomando en consideración los principales riesgos del ISSTECH, tratando de asegurar y hacer frente a las emergencias, mediante la implementación de acciones adecuadas y pertinentes en cada uno de los procesos esenciales con los que cuenta el Instituto.

Mediante la herramienta de la planificación, se realiza una agenda de riesgos general, donde se refleja las principales amenazas a las que se encuentra expuesto el Instituto, los cuales ponen en riesgo la continuidad de sus operaciones en situaciones de emergencia. Esto con la finalidad de que sirva como base, para el establecimiento de acciones para mitigar los riesgos internos, así como para la realización del Plan de Continuidad de Operaciones del mismo.

1.1. Vulnerabilidades generales identificadas

- Chiapas es un estado expuesto a gran diversidad de amenazas naturales y de acciones generadas por el hombre.
- Algunos inmuebles del Instituto se encuentran ubicadas en zonas de diferente nivel de riesgo (zonas bajas, cercanía a ríos, laderas o zonas sísmicas).
- Falta de un Plan de Contingencia en todos los inmuebles, el cual responda a cada uno de los riesgos particulares que se presentan en cada sitio, con la falta de consolidación de brigadas de las unidades internas de Protección Civil, definición de zonas seguras y rutas de evacuación.



- En algunos inmuebles no se cuenta con la señalética oficial de Protección Civil, que permita de acuerdo a los planes de contingencia, para orientar a los trabajadores y derechohabientes sobre qué hacer en situaciones de emergencias.
- Las comunicaciones del Instituto, dependen de la telefonía fija y celular, no se cuentan con medios alternos de comunicación.
- En algunas instalaciones se cuenta con solo una vía de acceso, por lo que en caso de una emergencia se complicaría el tránsito de sus usuarios.
- La falta de equipo adecuado como son: lámparas de emergencia, equipo para brigadas, entre otros requerimientos, para la atención de las emergencias, ponen en riesgo a la población usuaria y a los trabajadores.
- Falta de promoción, capacitación y difusión de la cultura de prevención de Protección Civil del personal sobre ¿Qué hacer en caso de una emergencia?
- Dentro dentro de su estructura programática presupuestal, el Instituto, no cuenta con un fondo destinado a acciones preventivas o preparativas que fortalezcan la capacidad de respuesta a emergencias.
- En caso de cualquier contingencia, es necesario contar con los respaldos externos de información que se maneja dentro de la Institución, con el fin de no quedar en estado de indefensión con la derechohabencia.

1.2. Principales vulnerabilidades Unidades Médicas

- La infraestructura de los edificios médicos son estratégicos para la respuesta frente a una situación de emergencia, pero son inmuebles complejos, muchos de ellos, están expuestos a diferentes niveles de riesgos naturales y antrópicos, que aunado a la falta de mantenimiento oportuno, son más sensibles y van siendo obsoletos con respecto a la sismicidad de los últimos años que se han venido registrando en el Estado de Chiapas, ya que en ellos se involucra no sólo el alojamiento de enfermos, sino también de personal médico-administrativo, visitantes y provisiones de medicamentos y alimentos para un amplio número de personas.
- Existe falta de información sobre ¿qué hacer en caso de una situación de emergencia? Después de un desastre, los pacientes y visitantes manifiestan confusión.
- Frente a la interrupción de los servicios básicos, no se cuenta con estrategias para el abasto temporal de estos servicios.
- Hablar de hospitales implica un mayor índice de ocupación que otros inmuebles, ya que funcionan las 24 horas del día, los 365 días del año, lo que hace que haya ocupación todo el tiempo. Además, se tienen pacientes que requieren de ayuda y cuidado especializado.
- A veces como parte de los tratamientos a pacientes se manejan productos o materiales que son potencialmente peligrosos en una situación de emergencia, como son el oxígeno, entre otros. En muchas de estas instalaciones se manejan materiales peligrosos, que pueden representar un riesgo si se derraman o liberan.
- Se debe contar con el abasto suficiente y en todo momento de los suministros médicos (farmacéuticos, tablillas, vendajes, etc.), los cuales son esenciales para la sobre vivencia del paciente y cruciales para el tratamiento de víctimas de terremotos.
- La historia clínica de los pacientes es vital para los tratamientos y en muchas ocasiones no se cuenta con un respaldo de la información en los inmuebles.



- Los servicios médicos son el sector que más dependencia tiene de los servicios básicos (agua, energía eléctrica, combustibles, recolección de basura, comunicaciones, entre otros) Se puede llegar a tener pacientes que estén conectados a equipos que los mantienen con vida, lo que exige que los servicios básicos sean permanentes.
- Complejidad en el traslado y movilidad de pacientes, por el equipo que se utiliza y cuidados especiales que a veces se requieren.
- Muchos nosocomios cuentan con equipos médicos pesados, los cuales si se caen pueden causar accidentes, aún de que se trata de equipos necesarios para la supervivencia de los pacientes.
- Algunos hospitales se encuentran en zonas que carecen de vías de comunicaciones suficientes para el acceso de los servicios de emergencias o comunicaciones como telefonía.
- En situaciones de emergencia, la demanda de los servicios médicos aumenta y supera en muchas veces su capacidad en camas y atención.
- Presencia de personas con mayor vulnerabilidad en estos inmuebles, como pueden ser niños, discapacitados y personas de la tercera edad, requieren de un apoyo más especializado.

1.3. Estrategias destinadas a la reducción del riesgo

- Identificar los riesgos en cada uno de los inmuebles hospitalarios del ISSTECH, con la finalidad de emprender medidas para mitigar los riesgos.
- En el marco del Plan de Continuidad de Operaciones institucional, se deberá contar con un Plan de Emergencias en cada Unidad Médica, donde se establezcan las zonas definidas de seguridad, tomando en consideración sus principales riesgos, así como las principales acciones a implementar en caso de cualquier contingencia.
- Consolidar una cultura de prevención y reducción de riesgos, a través de un programa permanente de capacitación y difusión de Protección Civil a los trabajadores.
- Elaborar material de difusión (trípticos, carteles, etc) dirigido a los usuarios de los servicios del ISSTECH, con las acciones que deben realizarse frente a una situación de emergencia, mismo que podría ser impreso o digital y mostrarse en la página de Internet y redes sociales.
- Homologar y distribuir la señalética oficial de Protección Civil para todos los inmuebles, así como la uniformidad en los protocolos.
- Establecer mecanismos de comunicación y coordinación para el DURANTE de la emergencia, considerando la falla de las comunicaciones convencionales.
- Realizar periódicamente ejercicios de simulacros, donde se enseñe al personal y a la población usuaria sobre la ejecución de los planes y protocolos de evacuación y que definan las zonas de seguridad, etc.
- Gestionar convenios de cooperación con otras instancias, para fortalecer el tema de abasto de los servicios básicos a la infraestructura crítica de las unidades médicas, así como otro tipo de apoyos que se requieran durante la emergencia.
- Constituir brigadas de Protección Civil y de Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene en todos los inmuebles hospitalarios y oficinas centrales del Instituto.



- Gestionar y promover la capacitación a los brigadistas e integrantes de las comisiones mixtas de seguridad e higiene, así como de dotarlos con suequipamiento suficiente que les permita enfrentar y coordinar la participación de voluntarios o cualquier otro personal del que se pueda valer el ISSTECH, en caso de una situación de mayor contingencia.
- Informar constantemente a los derechohabientes, sobre los programas de apoyo con los que cuenta el ISSTECH, en caso de situaciones de emergencias.
- Constituir e involucrar en un Plan Integral de Continuidad de Operaciones a los demás órganos administrativos del Sector Salud (IMSS, ISSSTE, SALUD, entre otros) en el proceso de preparación y atención a emergencias a nivel estatal.

1.4. Fenómenos Perturbadores de Riesgos.

Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
GEOLÓGICOS					
Sismos de gran magnitud	MEDIO	ALTO	ALTO	1.- Chiapas es un estado con alto riesgo sísmico. 2.- Inmuebles ubicados en zonas de riesgo Sísmico. 3.- Algunos Inmuebles de estructura antigua. 4.- No se cuenta con sistemas de alerta temprana en todos los inmuebles. 5.- Falta de señalética oficial de Protección Civil en la mayoría de los inmuebles.	1.- Revisar sus planes y estrategias de emergencia. 2.- Realizar simulacros periódicos en los inmuebles que se encuentran en zonas de alto riesgo sísmico. 3.- Adquirir alertas sísmicas y establecer algún tipo de alarma en los inmuebles para la ejecución de acciones de evacuación y repliegue. 4.- Programa de capacitación del personal para conocer el fenómeno, sus riesgos y procedimientos para enfrentarlo.

Plan de Continuidad de Operaciones

Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
GEOLÓGICOS					
Erupciones Volcánicas	BAJO	MEDIO	MEDIO	<p>1.- Inmuebles cercanos al volcán (riesgo por ceniza).</p> <p>2.- Falta de protocolos.</p> <p>3.- Falta de material de difusión sobre medidas a implementarse por caída de ceniza, en zonas cercanas a volcanes. (Chichonal y Tacaná) Es pertinente señalar que existen más de 69 volcanes en Chiapas, no estudiados.</p>	<p>1.- Revisar sus planes y estrategias de emergencia.</p> <p>2.- Realizar simulacros periódicos en los inmuebles que se encuentran en zonas de alto riesgo sísmico.</p> <p>3.- Adquirir alertas sísmicas y establecer algún tipo de alarma en los inmuebles para la ejecución de acciones de evacuación y repliegue.</p> <p>4.- Programa de capacitación del personal para conocer el fenómeno, sus riesgos y procedimientos para enfrentarlo.</p>
AGENDA DE RIESGOS					
Tsunamis	BAJO	ALTO	MEDIO	<p>PARA INMUEBLES EN ZONAS COSTERAS</p> <p>1. Poca información acerca de los Tsunamis.</p> <p>2.- Falta de señalética.</p> <p>3.- Falta de preparación del personal frente a este tipo de fenómenos.</p> <p>4.- Falta de definición de zonas costeras seguras.</p> <p>5.- Inmuebles en zonas de riesgo en zonas costeras .</p>	<p>1.- Revisar sus planes y estrategias de emergencia.</p> <p>2.- Realizar simulacros periódicos en los inmuebles que se encuentran en zonas de riesgo en costas.</p> <p>3.- Implementar un sistema de alertamiento conectando oficinas centrales con inmuebles en zonas costeras para la inmediata acción de evacuación y respuesta en caso de una amenaza de Tsunami.</p> <p>4.- Participar activamente en la capacitación del personal para conocer el fenómeno, sus riesgos y procedimientos para enfrentarlo.</p>



Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
AGENDA DE RIESGOS					
Inestabilidad de Laderas	BAJO	MEDIO	MEDIO	1.-Algunos edificios se encuentran en laderas o cercanas a ellas.	1.- En conjunto con Protección Civil de Chiapas analizar el riesgo de los inmuebles que se encuentran cercanos a laderas. 2.- Establecer planes especiales para los inmuebles cercanos a laderas, considerando la evacuación de personal a zonas seguras. 3.- Implementar medidas de reforzamiento de suelo si es posible. 4.- Programa de capacitación frente a este riesgo, así como de difusión entre el personal con la finalidad de fortalecer la preparación frente a esta amenaza.
Flujos	MEDIO	BAJO	MEDIO	1.- Inmuebles en zonas de riesgo por flujos de lodo.	1.- Establecer un plan especial para la atención de emergencias por este tipo. 2.- Estrategia de aseguramiento de equipo. 3.- Desarrollar estrategias de limpieza.
Caídas y Derrumbes	BAJO	MEDIO	MEDIO	1.- Inmuebles cercanas a lugares con riesgo de caídas y derrumbes.	1.- Definición de zonas seguras dentro del inmueble.

Plan de Continuidad de Operaciones

Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
HIDROMETEOROLÓGICOS					
Ciclones Tropicales	MEDIO	ALTO	ALTO	<p>1.- Todo el Estado de Chiapas está expuesto al constante paso de ciclones tropicales.</p> <p>2.- Limitaciones en las vías de acceso a algunos inmuebles en los municipios.</p> <p>3.- Equipo y material (No estructural) que no se encuentra sujetado en los inmuebles, representan riesgo frente a fuertes vientos.</p> <p>4.- Falta de planes frente a situaciones de emergencia por ciclones para definir sitios seguros.</p> <p>5.- Diferente material de construcción en las diferentes</p>	<p>1.- Impermeabilizar constantemente los techos o lozas de los inmuebles.</p> <p>2.- Dar mantenimiento a drenes.</p> <p>3.- Contar con planes especiales para inmuebles en zonas bajas.</p> <p>4.- Señalética y rutas de evacuación.</p> <p>5.- Programa de capacitación para el personal y derechohabientes, sobre ¿qué hacer en caso de una situación de emergencia.?</p>
Lluvias	ALTO	MEDIO	MEDIO	<p>1.- Drenes saturados o con poco mantenimiento.</p> <p>2.- Basura en las calles.</p> <p>3.- Inmuebles en zonas bajas, a donde se presentan escurrimientos.</p> <p>4.- Inmuebles asentadas a orillas de ríos.</p> <p>5.- Falta de protocolos sobre ¿qué hacer en situación de emergencia?</p>	<p>1.- Programa de capacitación para el personal.</p> <p>2.- Identificación de zonas bajas donde pudieran presentarse y elaboración de planes de emergencia.</p> <p>3.- Mantenimiento a drenes y limpieza.</p>



Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
HIDROMETEOROLÓGICOS					
Inundaciones	ALTO	ALTO	ALTO	1.- Drenes saturados o con poco mantenimiento. 2.- Basura en las calles. 3.- Inmuebles en zonas bajas, en donde se presentan escurrimientos. 4.- Inmuebles asentadas a orillas de ríos. 5.- Falta de protocolos sobre ¿qué hacer en situación de emergencia? 6.- Falta de capacitación del personal sobre ¿qué hacer frente a este tipo de problemas?	1.- Programa de capacitación para el personal. 2.- Identificación de zonas bajas donde pudieran presentarse y elaboración de planes de emergencia. 3.- Mantenimiento a drenes y limpieza.
Granizo	BAJO	MEDIO	BAJO	1.- Inmuebles con zonas no estructurales expuesta a la caída de granizo que pueda representar un riesgo.	1.- Aseguramiento de aquellos detalles no estructurales que pudieran representar un peligro
Tormenta eléctrica	BAJO	MEDIO	BAJO	1.- Algunos inmuebles se encuentran con espacios abiertos como los deportivos. 2.- Falta de sistemas de monitoreo. 3.- Equipo que requiere de estar conectado a servicios eléctricos permanentemente.	1.- Contar con planes especiales con definición de zonas seguras.

Plan de Continuidad de Operaciones

Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
HIDROMETEOROLÓGICOS					
Tornados	BAJO	ALTO	MEDIO	<p>1.- No se cuenta con una cultura para enfrentar tornados.</p> <p>2.- Falta de información sobre ¿qué hacer en caso de un tornado?</p> <p>3.- Equipo y material (No estructural) que no se encuentra sujetao en los inmuebles y representan riesgo frente a fuertes vientos</p>	<p>1.- El plan de contingencias debe tener un apartado considerando este fenómeno.</p> <p>2.- Programa de capacitación del personal sobre este tipo de fenómeno.</p> <p>3.- Aseguramiento de equipo y objetos no estructurales, como pantallas. Con la finalidad de que no represente un riesgo para los trabajadores ni pacientes.</p> <p>4. Mantener los pasillos y caminos transitables, siempre frente a situaciones de emergencia.</p>
QUÍMICO TECNOLÓGICO					
Incendios	BAJO	MEDIO	MEDIO	<p>1.- Manejo de material flamable en los inmuebles.</p> <p>2.- Falta de capacitación del personal y de las brigadas para el combate de incendios.</p> <p>3.- Falta de señalética.</p> <p>4.- Falta de mantenimiento a los sistemas de alerta.</p>	<p>1.- Mantenimiento del sistema eléctrico.</p> <p>2.- Dotación de equipo contra incendios a todos los inmuebles.</p> <p>3.- Capacitación del personal.</p> <p>4.- Señalética oficial de Protección Civil</p> <p>5.- Identificación de sitios donde se maneja materiales peligrosos.</p>



Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
SANITARIO ECOLÓGICO					
Epidemias	MEDIO	MEDIO	MEDIO	1.- Debilidad en la promoción de la salud en el Estado. 2.- Falta de recursos destinados para situaciones emergentes.	1.- Fortalecer a través de una campaña de promoción y fomento a la salud, medidas preventivas entre los trabajadores y derechohabientes.
SOCIO ORGANIZATIVO					
Inconformidad Social y/o vandalismo	MEDIO	MEDIO	MEDIO	1.- Falta de Salidas alternas en algunos inmuebles. 2.- Falta de mayores vialidades que conecten a la comunidad con los servicios de emergencia. 3.- Manejo interno de diversos grupos de trabajadores que pudieran manifestarse. 4.- Falta de capacitación del personal en caso de plantones	1.- Establecer dos vías de acceso y de salida en todos los inmuebles. 2.- Establecer protocolos de aseguramiento del personal, usuarios y de la infraestructura inmobiliaria del Instituto. 3.- Capacitación del personal sobre ¿qué hacer frente a fenómenos?
Accidentes aéreos, terrestres y marítimos	BAJO	MEDIO	MEDIO	1.- Cercanía de algunos inmuebles a helipuertos, con tránsito bajo de helicópteros. 2.- Falta de un Plan de Contingencias frente a este tipo de fenómenos.	1.- Desarrollar un Plan frente a una situación de emergencia que se pueda suscitar por un accidente aéreo en un inmueble. 2.- Un programa de capacitación para el personal.

Plan de Continuidad de Operaciones

Amenaza	Probabilidad	Impacto	Riesgo	Vulnerabilidades	Acción Preventiva
SOCIO ORGANIZATIVO					
Interrupción o afectación de los servicios básicos	MEDIO	ALTO	ALTO	<p>1.- No se cuenta con plantas de energía eléctrica de todos los inmuebles y en algunos casos no se le brinda el mantenimiento periódico.</p> <p>2.- Falta de mantenimiento del equipo eléctrico.</p> <p>3.- No se cuenta con planes alternos frente a situaciones de interrupción de los servicios.</p>	<p>1.- Contar con plantas de energía eléctrica en los diferentes inmuebles.</p> <p>2.- Establecer los convenios que garanticen el abasto temporal frente a situaciones de emergencia de los servicios básicos.</p>



2. FUNCIONES CRÍTICAS

De acuerdo al manual de Organización del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas), actualizado en el mes de junio de 2018, el Instituto, fue creado el 26 de agosto de 1981, con la finalidad de proporcionar las prestaciones y beneficios de la seguridad social a los trabajadores del estado de Chiapas, así como a los pensionados y a los familiares de los derechohabientes de ambos.

Con fundamento a dicho Manual, dentro de sus atribuciones, el Instituto cuenta con 2 Macro procesos estratégicos (Servicios Médicos y Prestaciones Socioeconómicas) que le permiten garantizar durante la atención de la emergencia y con base a las atribuciones del Instituto, en las cuales, deben continuar las operaciones frente a cualquier emergencia; así como todas las demás funciones que tiene el Instituto, ya sean de funciones operativas o de soporte, facilitando el cumplimiento de estos procesos. En este contexto, el Instituto tiene la siguiente misión y visión:

Misión

Brindar a nuestros derechohabientes los servicios médicos, prestaciones económicas, sociales y para el retiro, a las que tienen derecho, con una actitud de servicio, mediante el uso eficiente de los recursos disponibles.

Visión

En el 2024 seremos una institución más eficiente, productiva y humana, que proporciona mejores servicios médicos, prestaciones económicas y sociales con mayor cobertura, que otorgan financiamiento para la vivienda y con un sistema de retiro fortalecido.

2.1. Macro Procesos Estratégicos

A) SERVICIOS MÉDICOS

Subprocesos:

- Medicina Preventiva y Epidemiológica
- Atención Médica:
 - » Administración de personal.
 - » Servicios Intermedios o Ambulatorios.
 - » Servicios Generales.
 - » Consulta Externa.
 - » Urgencias.
 - » Hospitalización.
 - » Administración de Insumos Médicos.
- Planeación Médica.
- Enseñanza e Investigación.

B) PRESTACIONES SOCIOECONÓMICAS

Subprocesos:

- Servicios Sociales, Culturales y Deportivos.
- Programas Socioculturales.
- Prestaciones económicas:
 - » Otorgamiento de préstamos a corto plazo y para la vivienda.
 - » Proceso de recuperación de préstamos.
 - » Controlar registros de la población que cuenta con prestaciones socioeconómicas.
- Pensiones, afiliación y vigencias de derechos:
 - » Otorgamiento y vigilancia de seguros de pensionarios, sepelios, pagos por separación del servicio y de subsidio de licencias.
 - » Afiliación y vigencias.
 - » Pensiones, afiliación y vigencias de derechos.



2.2. Procesos Operativos y de Soporte

- **Gestión Directiva.**

- » Dirección y coordinación de todas las acciones orientadas a la ejecución de los procesos de servicios médicos y prestaciones socioeconómicas.
- » Coordinar la integración de los informes cualitativos y cuantitativos de la emergencia, con la integración de información estadística que documente la actuación del Instituto, durante la emergencia o desastre.

- **Administración.**

- » Administración de personal:
 - ◊ Servicios personales.
 - ◊ Nómina y prestaciones
- » Vigilancia y desarrollo organizacional.
- » Adquisiciones.
- » Mantenimiento y servicios generales

- **Jurídico.**

- » Revisión de los contratos y convenios que puedan ayudar a la respuesta del Instituto, frente a emergencias, así como la vigilancia de su ejecución.
- » Asesorar en materia jurídica a todos los órganos administrativos del Instituto.

- **Tecnologías de la Información.**

- » Gestión de las Tecnologías de la Información.
- » Soporte técnico y de telecomunicaciones.

- **Gestión de la Derechohabencia.**

- » Atención y orientación al derechohabiente.
- » Coordinar la elaboración y ejecución de los programas de difusión de los medios de comunicación (telefónico, electrónico y buzones) mediante los cuales se mantiene un canal abierto de comunicación con los derechohabientes, para quejas, solicitudes y otros.
- » Supervisar la especial atención a personas de la tercera edad o discapacitados.

- **Finanzas.**

- » Gestionar la economía para la ejecución de las actividades del Instituto.

3. PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES

3.1. Misión y Visión del plan

Misión

Brindar a nuestros derechohabientes los servicios médicos, prestaciones económicas, sociales y para el retiro, a las que tienen derecho, mediante el uso eficiente de los recursos disponibles, garantizando su continuidad frente a cualquier situación de emergencia o desastre.

Visión

Ser una institución preparada, que brinde de manera ininterrumpida, oportuna y eficiente, así como productiva y humana, mejores servicios médicos, prestaciones económicas y sociales con mayor cobertura, frente a situaciones de emergencia.

3.2. Marco Legal

Federal:

- Ley Federal de Trabajo.
- Ley General de Salud.
- Ley General de Protección Civil.

Estatal:

- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas.
- Ley Estatal de Protección Civil.
- Ley de Entidades Para estatales del Estado de Chiapas.
- Ley del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado.
- Reglamento Interior del ISSTECH.



- Reglamento de Servicios Médicos del ISSTECH.
- Reglamento Financiero Actuarial del ISSTECH.
- Código de Honestidad y Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública del Estado de Chiapas

3.3. Definición del Plan

Definición

Asegurar la atención de manera ininterrumpida de los derechohabientes mediante los servicios médicos, prestaciones económicas, sociales y para el retiro, a las que tienen derecho, con una actitud de servicio, mediante el uso eficiente de los recursos disponibles.

3.4. Objetivos

Brindar atención médica oportuna y eficiente a los derechohabientes y a la población en general que se ve afectada por una emergencia o desastre.

Operar los programas de prestaciones socioeconómicas de apoyo a los derechohabientes, que permitan apoyar a la recuperación de las personas en situaciones de emergencias.

3.5. Alcance del Plan

Procesos Críticos

A) Servicios Médicos

Actividades principales:

- Brindar con oportunidad los servicios ambulatorios a la población afectada por la emergencia o desastre.
- Continuar con la atención hospitalaria y seguimiento a los derechohabientes, así como optimizar el ingreso de nuevos pacientes que hayan sido afectados por la emergencia o desastre
- Atender mediante el área de urgencias a la población afectada por la emergencia o desastre, con la finalidad de estabilizar la salud de las personas, y su canalización a las áreas correspondientes.

Plan de Continuidad de Operaciones

- Mantener los servicios de consulta externa a la población, para disminuir el impacto que la emergencia tuvo en los derechohabientes y población en general.
- Garantizar el abasto de medicamentos, así como material de curación, que permita al personal de salud continuar con los tratamientos de nuevos pacientes internos, en cada una de las áreas.
- Realizar la vigilancia epidemiológica que permita prevenir la propagación de enfermedades entre la población y derechohabientes, como consecuencia de la ocurrencia de una emergencia o desastre.

B) Prestaciones Socioeconómicas

Actividades principales:

- Brindar seguimiento al proceso de pago de pensiones y vigencias de derechos, con la finalidad de que se realicen los pagos de manera oportuna y eficiente a la población y con ello fomentar la recuperación de los derechohabientes afectados.
- Otorgar préstamos a corto plazo para la recuperación de los derechohabientes afectados por una situación de emergencia o desastre.
- Dar continuidad y vigilar la operación de otras prestaciones Socioeconómicas que el Instituto, brinda a sus derechohabientes.

3.6. Líder de Continuidad y Líneas De Sucesión

Los responsables de las operaciones descritas en este plan y de la toma de decisiones se enuncian a continuación y la línea de sucesión, va descrita de acuerdo a la numeración del personal.

Líder de continuidad:

- Director General del ISSTECH.

Línea de sucesión:

- Subdirector General.
- Subdirección de Servicios Médicos.
- Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.



3.7. Procesos Críticos

A) Servicios Médicos

Actividades principales:

- Brindar oportunamente los servicios ambulatorios a la población afectada por la emergencia o desastre.
- Continuar con la atención hospitalaria y seguimiento a los derechohabientes, así como optimizar el ingreso de nuevos pacientes que hayan sido afectados por la emergencia o desastre.
- Atender mediante el área de urgencias a la población afectada por la emergencia o desastre, con la finalidad de estabilizar la salud de las personas, y su canalización a las áreas correspondientes.
- Mantener los servicios de consulta externa a la población, para disminuir el impacto que la emergencia tuvo en los derechohabientes y población en general.
- Garantizar el abasto de medicamentos, así como material de curación, que permita al personal de salud continuar con los tratamientos a pacientes hospitalizados o de nuevo ingreso, en cada una de las áreas.
- Realizar la vigilancia epidemiológica que permita prevenir la propagación de enfermedades entre la población y derechohabientes como consecuencia de la ocurrencia de una emergencia o desastre.

Frecuencia:

- Prioritario desde los primeros días y diario con base a la demanda de los servicios.

Responsable:

- Subdirección de Servicios Médicos.

Análisis de Impacto de las Operaciones:

Los servicios Médicos son unas de las funciones críticas dirigidas a salvaguardar la vida humana y a la recuperación frente a la ocurrencia de una emergencia, de detenerse este proceso, podría incrementarse la cantidad de decesos, además de que complicaría la estabilización de la emergencia, por lo que la demanda de auxilio por parte de la población seguiría en incremento.

B) Prestaciones Socioeconómicas

Actividades principales:

- Brindar seguimiento al proceso de pago de pensiones y vigencias de derechos, con la finalidad de que se realicen los pagos de manera oportuna y eficiente a la población y con ello fomentar la recuperación de los derechohabientes afectados.
- Otorgar préstamos a corto plazo para la recuperación de los derechohabientes afectados por una situación de emergencia o desastre.
- Dar continuidad y vigilar la operación de otras prestaciones Socioeconómicas que el Instituto, brinda a sus derechohabientes.

Frecuencia:

- Prioritario en la transición a la recuperación y diario con base a la demanda de los servicios.

Responsable:

- Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas.

Análisis de Impacto de las Operaciones:

La interrupción de este proceso debilita la recuperación de los derechohabientes, quienes se encuentran damnificados ante a la ocurrencia de un desastre o emergencia y requiere de las prestaciones que brinda el Instituto, para sobreponerse a la emergencia.

PROCESO CRÍTICO 1. Servicios Médicos

Información general:

- Sede geográfica del proceso: Libramiento Norte Oriente y Blvd. Fidel Velázquez, S/n, Col. Infonavit Grijalva, C.P. 29040 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Subprocesos principales:

- Brindar oportunamente los servicios ambulatorios a la población afectada por la emergencia o desastre.
- Continuar con la atención hospitalaria y seguimiento a los derechohabientes, así como optimizar el ingreso de nuevos pacientes que hayan sido afectados por la emergencia o desastre.
- Atender mediante el área de urgencias a la población afectada por la emergencia o desastre, con la finalidad de estabilizar la salud de las personas, y su canalización a las áreas correspondientes.
- Mantener los servicios de consulta externa a la población, para disminuir el impacto que la emergencia tuvo en los derechohabientes y población en general.



- Garantizar el abasto de medicamentos, así como material de curación, que permita al personal de salud continuar con los tratamientos a pacientes hospitalizados o de nuevo ingreso, en cada una de las áreas.
- Realizar la vigilancia epidemiológica que permita prevenir la propagación de enfermedades entre la población y derechohabientes como consecuencia de la ocurrencia de una emergencia o desastre.

Objetivo

- Brindar prioritariamente la atención médica ambulatoria de manera oportuna y eficiente a la población en general.

Periodo límite de recuperación:

- 1-8 horas.

Estrategia de continuidad:

- Utilización de espacios gubernamentales alternos
- Reutilización de recursos
- Trabajo remoto
- Acuerdos recíprocos
- Subcontratación de espacios
- Centro de espejo
- Otros

Descripción:

- En caso de quedar inoperables oficinas centrales, el personal que atiende este proceso se traslada al Hospital de Especialidades “Vida Mejor”, desde dónde se instala el Centro de Operaciones para la función de Servicios Médicos (Sede Alternativa).
- Se debe implementar una estrategia de comunicaciones que conecte a las Oficinas Centrales con todas las Unidades Médicas del Instituto, tanto para la recepción de las evaluaciones de daños y reportes, como para la coordinación de acciones durante la emergencia.
- Se tiene que establecer acuerdos recíprocos con dependencias de gobierno, clínicas particulares e instituciones de la Sociedad Civil (clínicas, farmacias, estudios clínicos, laboratorios, bancos de sangre) de acuerdo con el nivel de atención, para fortalecer la operación de los servicios médicos frente a situaciones extraordinarias.
- La generación de respaldo de base de datos, con la finalidad de salvaguardar el historial clínico de los pacientes para su seguimiento, así como contar con la disponibilidad de la información estratégica del Instituto durante las emergencias.

Plan de Continuidad de Operaciones

- Reutilización de recursos, se puede realizar la redistribución de personal de las áreas no necesarias durante la emergencia, priorizando las funciones de mayor demanda e impacto, con la finalidad de garantizar su continuidad. Como ejemplo: Para fortalecer las áreas de urgencia y atención hospitalaria, con personal de consulta externa en las primeras horas, para incrementar la capacidad de respuesta.
- Establecer un canal de comunicación permanente con los derechohabientes, para informar sobre la situación del Instituto durante la emergencia, así como los apoyos que se brindan. Asimismo, buscar involucrar a los derechohabientes de manera ordenada en el proceso de atención y recuperación de la emergencia para volver a la normalidad.

Sede Alternativa: Hospital de Especialidades “Vida Mejor”.

Dirección: Blvd. S. S. Juan Pablo II y Antonio Pariente Algarín S/N, Col. El Retiro C.P. 29040 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Responsables: Director del Hospital de Especialidades “Vida Mejor”.

Contacto: Teléfono: (961) 61 7-20-50. Ext. 59012

Recursos financieros necesarios para continuar la operación: No Aplica.

Responsables del proceso crítico:

- Subdirección de Servicios Médicos
 - » Contacto: Teléfono: (961) 61 8-74-30 Ext. 50052.
 - » Correo: atencion.med@isstech.gob.mx

Línea de sucesión:

- Departamento de Atención Médica.
 - » Contacto: Teléfono: (961) 61 8-74-30 Ext 50053.
 - » Correo: atencion.med@isstech.gob.mx

Equipo de trabajo:

- Departamento de Planeación Médica.
 - » Contacto: Teléfono: (961) 61 8-74-30 Ext 50058.
 - » Correo: planea.medica@isstech.gob.mx



Dependencias

Internas:

- Subdirección de Administración.
- Subdirección de Finanzas.
- Área de Comunicación Social.
- Unidad de Tecnologías de la Información.
- Unidades Médicas del ISSTECH en el estado.

Externas

- Dependencias Federales.
- Dependencias Estatales y Locales del Sector Salud.
- Clínicas y farmacias particulares.

Entregables que genera el proceso crítico:

- Bitácora de atención durante la emergencia.
- Historiales Clínicos de pacientes.
- Facturas de Insumos.

PROCESO CRÍTICO 2. Prestaciones Socioeconómicas

Información general:

- Sede geográfica del proceso: Libramiento Norte Oriente y Blvd. Fidel Velázquez, S/n, Col. Infonavit Grijalva, C.P. 29040 Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Subprocesos principales:

- Brindar seguimiento al proceso de pago de pensiones y vigencias de derechos, con la finalidad de que se realicen los pagos de manera oportuna y eficiente a la población y con ello fomentar la recuperación de los derechohabientes afectados.
- Otorgar préstamos a corto plazo para la recuperación de los derechohabientes afectados por una situación de emergencia o desastre.
- Dar continuidad y vigilar la operación de otras prestaciones Socioeconómicas que el Instituto, brinda a sus derechohabientes.

Plan de Continuidad de Operaciones

Objetivo

- Operar los programas de prestaciones socioeconómicas de apoyo a los derechohabientes, así como garantizar el pago de pensiones y jubilaciones que permitan apoyar a la recuperación de las personas en situaciones de emergencias.

Periodo límite de recuperación:

- Máximo de 24 horas.

Estrategia de continuidad:

- Utilización de espacios gubernamentales alternos.
- Reutilización de recursos.
- Trabajo remoto.
- Acuerdos recíprocos.
- Subcontratación de espacios.
- Centro de espejo.
- Otros.

Descripción:

- El personal que realiza este proceso crítico tiene base en la sede principal y en caso de no tener acceso al edificio, por tener afectación, se instalará el Centro de Operaciones en la Sede Alternativa e incluso algunas áreas podrán trabajar vía remota.
- Reutilización de Recursos. Se puede hacer la reubicación de personal dentro del área para fortalecer las funciones de préstamos a cortos plazos, tanto para su operación, así como de seguimiento a las prestaciones socioeconómicas que ofrece el ISSTECH, a sus derechohabientes.
- Realizar el respaldo de la información sobre el registro de derechohabientes beneficiarios de las prestaciones y programas socioeconómicos; y contar con un centro espejo donde se pueda tener acceso a toda esta información.
- Establecer un canal permanente de comunicación, mediante módulos de atención, con los derechohabientes para la continuidad de las prestaciones, así como su seguimiento.
- Establecer acuerdos recíprocos que permita fortalecer el proceso, mediante el uso de voluntarios que permitan a facilitar las prestaciones socioeconómicas del Instituto.

Sede Alternativa: Domo o Unidad Deportiva.

Dirección: Boulevard Licenciado Salomón González Blanco, #0, Colonia Paso limón, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México, CP: 29049



Responsables: Departamento de Pensiones, Afiliación y Vigencia de Derechos.

Contacto: Teléfono: (961) 171-0724.

Recursos financieros necesarios para continuar la operación: Fondos propios y posiblemente recursos por Hacienda.

Responsables del proceso crítico:

- Subdirección de Prestaciones Socioeconómicas
- » Contacto: Teléfono: (961) 61 8-74-30 Ext 50121.
- » Correo: prestaciones.socie@isstech.gob.mx

Línea de sucesión:

- Departamento de Prestaciones económicas.
- » Contacto: Teléfono: (961) 61 8-74-30 Ext. 50129
- » Correo: prestaciones.eco@isstech.gob.mx

Equipo de trabajo:

- Departamento de Pensiones, Afiliación y Vigencia de Derechos
- » Contacto: Teléfono: (961) 61 8-74-30 Ext. 50123
- » Correo: pensiones@isstech.gob.mx

Dependencias

Internas:

- Subdirección de Administración,
- Subdirección de Finanzas,
- Área de Comunicación Social,
- Unidad de Tecnologías de la Información.

Externas

- Secretaría de Hacienda del Estado de Chiapas.

Entregables que genera el proceso crítico:

- Reimpresión de documentación para liberación de créditos a otorgar y efectuar las transferencias bancarias.
- Operar el pago de la nómina a pensionados y jubilados con los importes de la nómina del mes inmediato anterior.

3.8 Requerimientos Mínimos para los Responsables

Cada Unidad Administrativa y Médica deberá contar con sus directorios e inventarios actualizados. A continuación, se enuncian los requisitos mínimos para que, dentro de cada una de las funciones críticas, se establezca el Centro de Operaciones, que coordine las acciones.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA			
Requerimientos	Cantidad	Especificaciones	¿Se cuenta con él?
Computadoras Portátiles (2 por cada proceso)	4	Con acceso a correos institucionales	Sí
Multifuncionales (1 por cada proceso)	2	Impresión, copia y escaneado Conveniente puerto USB frontal para imprimir reportes desde dispositivos de memoria USB	Sí
Módems de conexión inalámbrica (1 por cada proceso)	2	BAM	Sí



BASES DE DATOS PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS CRÍTICOS

Nombre	Proceso que lo requiere	Método de Resguardo	Costo por Resguardo	Lugar de Resguardo
Relación de los pacientes en las Unidades Médicas.				
Historial Clínico de Pacientes.	1	Resguardo en memoria USB y almacenamiento virtual (Dropbox).	N/A	N/A
Inventario (Banco de Sangre, Laboratorio, etc.). Directorio.				
Registro de Derechohabientes.	2			
Histórico de créditos.				

INTEROPERABILIDAD DE LAS COMUNICACIONES (SERVICIOS DE COMUNICACIONES) PARA LA OPERACIÓN DEL PROCESO CRÍTICO

Equipo	Proveedor	Especificaciones	¿Se cuenta con él?
Correo Electrónico	ISSTECH	Proporcionado por el mismo ISSTECH	SÍ
Servicio de Internet	ISSTECH	IBAM- Iusacell, 10GB	SÍ
Teléfono Celular	PERSONAL	N/A	SÍ
Radio Banda Civil	ISSTECH	Proverá el mismo ISSTECH	NO

NOTA: Cada Unidad Médica contará con insumos materiales necesarios para su operación y equipo médico especializado.

3.9 Activación del Plan

ANTES:

- Realizar campañas de comunicación interna, para difundir el Plan de Continuidad de Operaciones entre todo el personal del Instituto.
- Preparar y disponer de todos los insumos, equipo, administración de espacios, planos, información, directorios, esquemas organizativos y de comunicación necesarios, para utilizarlos en el momento en que se active el plan.
- Revisar la suficiencia financiera para el caso de una emergencia de manera periódica.
- Establecer los grupos de Tomas de Decisiones, que actualizarán y darán vida a este Plan.
- Capacitar al grupo de toma de decisiones e involucrarlos en el proceso de actualización, así como implementar programa de capacitaciones, para todo el personal involucrado en el plan, por lo menos una vez al año.
- Fortalecer los Programas Internos de Protección Civil en cada una de las Unidades Administrativas y Médicas, así como la conformación de sus Unidades Internas y Comisiones Mixtas de Seguridad Higiene, toda vez que el plan requiere en primer lugar, salvaguardar la seguridad de los trabajadores del ISSTECH.

Establecer las distintas rutas a seguir en caso de una emergencia o desastre, para alcanzar el lugar en donde se dará la continuidad a las operaciones, en caso de tener establecido dentro de este plan el establecimiento de oficinas alternas

- Realizar los acuerdos interinstitucionales con otras Dependencias de Gobierno, así como organizaciones de la sociedad civil y privada, que permitan fortalecer la capacidad del ISSTECH en situaciones de emergencia.
- Implementar estrategias de comunicación alterna, para tener conectado en caso de emergencias en todo momento al Director General del Instituto y al grupo de toma de decisiones, con las Unidades Médicas foráneas del Instituto.
- Realizar simulacros programados, por lo menos una o dos veces al año.



DURANTE:

- Realizar una evaluación de daños, tanto estructural como funcional de todas las Unidades Administrativas y Médicas del Instituto.
- Evaluar la necesidad de activar el Plan de Continuidad de Operaciones, ya sea total o parcial, por el grupo de toma de decisiones, en base a los reportes de evaluación de daños de afectación brindado por las Unidades Hospitalarias, culturales y deportivas del Instituto.
- Establecer los Centros de Operación por cada una de las funciones críticas contempladas en este plan.
- Activar los Protocolos con que cuente el Instituto, para la atención a la población afectada por una emergencia o desastre.
- Difundir hacia los derechohabientes, la ubicación de las oficinas externas de atención y servicios a la población.
- Notificar a las autoridades internas y externas, así como a las dependencias y/u organizaciones involucradas sobre la activación del plan y movilización del personal.
- Solicitar los apoyos requeridos, tanto al interior como exterior del Instituto.
- Documentar y elaborar los reportes e informar pertinentes.
- Iniciar el proceso de notificación de la activación del plan, mediante la localización y comunicación con todo el personal del Instituto responsable: **Coordinador General o Coordinador Operativo**.
- Comenzar con la ejecución de las actividades contempladas en el plan, dando prioridad **en las primeras horas de la activación al proceso crítico 1 “atención médica”**.
- Llevar bitácora de sucesos, en el siguiente formato:

BITÁCORA DE SUCESOS Y ACCIONES		
Fecha	Hora	Suceso

DESPUÉS:

- Mantener comunicación permanente con las autoridades y dependencias relacionadas con la organización, así como con el personal directivo.
- Evaluar el seguimiento a la atención de la emergencia y definir la continuidad o cierre del estado de emergencia.
- Solicitar los apoyos requeridos, tanto internos como externos para la recuperación y reconstrucción dentro del Instituto.
- Revisar de los reportes de atención médica, así como apoyos y prestamos dados durante la emergencia.
- Evaluar la infraestructura para la reactivación de todos los procesos, documentando la información general durante la crisis.
- Desarrollar acciones de restablecimiento y vuelta a la normalidad.
- Documentar las lecciones aprendidas.

LECCIONES APRENDIDAS			
No.	Descripción del evento	Causas	Acciones preventivas y correctivas tomadas o sugeridas
1			
2			
3			



4. TARJETAS DE RESPONSABILIDADES

4.1. Centro de Operaciones ISSTECH.



Responsables del Centro de Mando

- Director General
- Subdirector General del Instituto



Responsables del Centro de Operaciones

- Subdirector de Servicios Médicos y
- Subdirectora de Prestaciones Socioeconómicas



Funciones en primeras horas:

1. Activar el Centro de Operaciones del ISSTECH, para instrumentar la función de los Servicios Médicos y de Prestaciones Socioeconómicas (verificar que se cuente con todos los servicios e intercomunicación, desde el sitio donde van a operar).
2. Notificar a todo el personal que participa en el aseguramiento de estas funciones, sobre la activación del Plan.
3. Establecer comunicación con todas las Unidades Administrativas y Médicas, y solicitar reporte de daños, y análisis de necesidades.
4. Establecer comunicaciones con el Centro de Operaciones del Sector Salud Estatal y del sistema Estatal de Protección Civil para establecer la coordinación interinstitucional de acciones.



Funciones en horas subsecuentes:

1. Verificar las condiciones de las Unidades Administrativas y Médicas, y solicitar el apoyo de las Unidades internas de Protección Civil de los centros de trabajo, para contar con un dictamen preliminar de afectaciones estructurales de cada inmueble.
2. Mantener permanente monitoreo de las Unidades Médicas y gestionar los apoyos que se requieran.

4.2. Servicios Intermedios o Ambulatorios



Responsable del SIA

- Subdirector de Servicios Médicos
-



Sucesor responsable

- Jefe del Departamento de Atención Médica
-



Funciones en primeras horas:

1. Establecer comunicación con los responsables de las Unidades Internas de Protección Civil y Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene de las Unidades Médicas del Instituto.
2. Verificar que las Unidades Médicas se encuentren operando.
3. Integrar un reporte de las condiciones estructurales y funcionales de las Unidades Médicas, con la información brindada por las Unidades Internas de Protección Civil y Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene.
4. Identificar las necesidades de las Unidades Médicas para su gestión administrativa.
5. Fortalecer en caso de requerirse la operación de estos servicios, mediante la distribución del personal de las áreas administrativas a las áreas operativas donde está la emergencia



Funciones en horas subsecuentes:

1. Integrar un reporte preliminar de la atención médica brindada a la población derechohabiente o población en general.



4.3. Atención Hospitalaria y Seguimiento



Responsable

- Subdirector de Servicios Médicos



Sucesor responsable

- Jefe del Departamento de Atención Médica



Funciones en primeras horas:

1. Realizar la internación de pacientes a hospital, solo en casos muy necesarios y urgentes.
2. Establecer comunicación con las Unidades Hospitalarias:
 - a) Integrar reporte sobre pacientes atendidos y nuevo ingreso, con base a los formatos establecidos para ese efecto.
 - b) Integrar un análisis de las prioridades de emergencia, con base en el dictamen.
3. Solicitar al encargado de contrataciones, activar los convenios vigentes que se tenga con otras dependencias.
4. Requerir el abastecimiento de medicamentos en consenso con la Unidad Médica y de acuerdo con el cuadro de medicamentos para la atención de emergencias autorizado



Funciones en horas subsecuentes:

1. Monitorear, en cada turno, mediante la elaboración del censo diario de pacientes atendidos.
2. Gestionar los apoyos entre Unidades Hospitalarias, con énfasis en el traslado de pacientes mediante la red de ambulancias.
3. Vigilar que las Unidades Médicas tengan la disponibilidad de los insumos y servicios que requieran.
4. Activar los convenios de colaboración, en caso de que sea requerido un apoyo interinstitucional.

4.4. Área de Urgencias



Responsable

- Subdirector de Servicios Médicos
-



Sucesor responsable

- Jefe del Departamento de Atención Médica
-



Funciones en primeras horas:

1. Atender a derechohabientes del Instituto y población del sector salud, de acuerdo con los convenios establecidos.
2. Implementar el TRIAGE, como estrategia de priorización de atención.
3. Fortalecer las áreas de urgencia con reasignación de personal, de acuerdo con la ubicación geográfica que se requiera en las primeras horas.
4. Establecer comunicación con las unidades Hospitalarias y:
 - a) Integrar un reporte de los pacientes atendidos.
 - b) Elaborar un análisis de las prioridades de emergencia.
5. Solicitar al encargado de contrataciones, activar los acuerdos vigentes para que fortalezcan la operación.
6. Requerir el abastecimiento de medicamentos en consenso con la Unidad Médica y de acuerdo con el cuadro de medicamentos para la atención de emergencias autorizado.



Funciones en horas subsecuentes:

1. Monitorear, en cada turno, los pacientes atendidos y seguimiento estrecho a los graves.
2. Vigilar que las Unidades Médicas, tengan la disponibilidad de los insumos y servicios que requieran.



4.5. Servicios de Consulta Externa



Responsable

- Subdirector de Servicios Médicos
-



Sucesor responsable

- Jefe del Departamento de Atención Médica
-



Funciones en primeras horas:

1. Priorizar pacientes con cuadro grave y posponer consultas de rutina o seguimiento, para reforzar áreas prioritarias de urgencia.
2. Establecer comunicación con las unidades Hospitalarias:
 - a) Integrar un reporte estatal de los pacientes atendidos.
 - b) Elaborar un análisis de las prioridades de emergencia.
3. Solicitar al encargado de contrataciones activar los acuerdos vigentes que se tenga con otras dependencias.
4. Requerir el abastecimiento de medicamentos en consenso con la Unidad Médica y de acuerdo con el cuadro básico autorizado.



Funciones en horas subsecuentes:

1. Monitorear, en cada turno, los pacientes atendidos.
2. Vigilar que las Unidades Médicas, tengan la disponibilidad de los insumos y servicios que requieran.
3. En caso de que sea requerido un apoyo interinstitucional en la zona de contingencia o en el Estado, se gestionará al interior de los Comités de Salud.

4.6. Abastecimiento de Medicamentos y Material de Curación



Responsable

- Subdirector de Servicios Médicos
-



Sucesor responsable

- Jefe del Departamento de Atención Médica
-



Funciones en primeras horas:

1. Realizar la comunicación con las Unidades Hospitalarias e identificar las necesidades de abasto e insumos prioritarios.
2. Verificar en el Sistema COINFA v2.1, la existencia de las claves del cuadro básico de medicamentos e insumos médicos para la atención de emergencias en las Unidades Médicas afectadas.
3. Gestionar la disponibilidad de las claves faltantes o de los recursos para la adquisición de estas, mediante los acuerdos vigentes con dependencias, o instituciones particulares.
4. Vigilar y supervisar la caducidad de los medicamentos, a través del sistema COINFA.



Funciones en horas subsecuentes:

1. Continuar permanentemente el monitoreo de la disponibilidad de las claves del cuadro básico de medicamentos e insumos médicos, para la atención de emergencias en las Unidades Médicas afectadas por la contingencia.



4.7. Vigilancia Epidemiológica y Control de Enfermedades



Responsable

- Subdirector de Servicios Médicos
-



Sucesor responsable

- Jefe del Departamento de Vigilancia Epidemiológica
-



Funciones en primeras horas:

1. Monitorear que se implementen las acciones de Vigilancia Epidemiológica, con base en el Plan de Contingencia en Salud ante Urgencias Epidemiológicas y Desastres.
2. Integrar un informe de Vigilancia Epidemiológica general para la Alta Dirección y las autoridades competentes.



Funciones en horas subsecuentes:

1. Retroalimentar a las Unidades Médicas, en caso de una contingencia epidemiológica referida por el Sistema Estatal de Salud.
2. Continuar con el monitoreo de Vigilancia Epidemiológica.
3. Dar seguimiento a los casos sospechosos que se reporten.
4. Gestionar los recursos necesarios a las Unidades Médicas, que requieran para la Vigilancia Epidemiológica o la atención de casos sospechosos.

4.8. Préstamos a Corto Plazo



Responsable

- Subdirectora de Prestaciones Socioeconómicas
-



Sucesor responsable

- Jefe de Departamento de Prestaciones Económicas
-



Funciones en primeras horas:

1. Revisar la suficiencia presupuestal de créditos a corto plazo con la Subdirección de Finanzas y de ser el caso gestionar su disponibilidad.
2. Recibir los documentos por parte de los derechohabientes afectados y revisar que cumplan con los lineamientos y liquidez requeridos.
3. Generar el pagaré, oficio de autorización de afectación al salario y orden de cobro.
4. Proporcionar el formato de solicitud de préstamo y elaborar la cuenta por liquidar.
5. Firma de listado de otorgamiento del préstamo en sustitución de la nómina.
6. Solicitar las transferencias electrónicas, la elaboración de cheques o bien pagos en efectivo a la Subdirección de Finanzas, mediante listado de beneficiarios.
7. Entregar el formato de cobro del préstamo y enviar a la ventanilla al derechohabiente.



Funciones en horas subsecuentes:

1. Dar seguimiento al pago de los préstamos otorgados.



4.9. Pago de Nómina y Pensiones



Responsable

- Subdirectora de Prestaciones Socioeconómicas



Sucesor responsable

- Jefe del Departamento de Pensiones, Afiliación y Vigencia de Derecho



Funciones en primeras horas:

1. Localizar los archivos de dispersión de nómina del mes anterior.
2. Comunicar al área de la Subdirección de Finanzas, los costos para la solvencia financiera.
3. Enviar archivo de dispersión al área de finanzas para su transmisión.
4. Verificar si se realizó el pago a los pensionados.



Funciones en horas subsecuentes:

1. Vigilar que el pago de nómina a pensionados se esté realizando en tiempo y forma durante el tiempo que dure la emergencia.

5. DOCUMENTO DE RETROALIMENTACIÓN Y LECCIONES APRENDIDAS

Con la finalidad de evaluar el Plan de Continuidad de Operaciones y reforzar las acciones de preparación del Instituto, se realizó el pasado 19 de agosto del 2019, un ejercicio de escritorio, con un escenario de un sismo de gran magnitud.

¿Porque la importancia de realizar periódicamente ejercicios que evalúen y pongan a prueba los procedimientos ya establecidos para dar atención a un desastre por sismo de gran magnitud?

De acuerdo a la experiencia que se ha vivido en México y en otros países frente a la ocurrencia de un sismo, se puede observar que uno de los principales problemas, al que se enfrentan las autoridades durante una emergencia o desastre, es la falla en los sistemas de comunicación y los procesos de coordinación. Lo anterior provoca que la coordinación de las autoridades para dar respuesta a las demandas de auxilio de la población se vea obstaculizada.

Pero también existen otras dificultades que pueden presentarse, si no se practican continuamente los planes de respuesta que se tienen para dar atención a una emergencia o desastre por sismo.

A continuación se en listan algunos:

- Alto grado de confusión en la sociedad, por la ausencia de información confiable y veraz de una fuente oficial.
- Si no se cuenta con un plan actualizado y ejecutable, la reacción institucional puede derivar en la formación de grupos aislados, lo que genera desorganización en la respuesta.
- Los funcionarios públicos pueden quedar aislados, incomunicados, desinformados y con incertidumbre sobre ¿cuál es su trabajo durante la emergencia o desastre? “¿Adónde tengo que ir?”, “¿Cuáles son mis funciones?”
- Asimismo, se presenta la probable pérdida de vidas humanas, afectaciones en infraestructura y daños al medio ambiente, así como incertidumbre por la situación y probables brotes epidemiológicos.



- El incremento constante del número de desastres y de sus víctimas hace que se constituyan en un importante problema de salud pública.
- Puede presentarse la suspensión de servicios vitales para la población, los cuales son necesarios para su subsistencia, tales como: agua potable, electricidad, suministro de víveres, alimentos, telefonía, etc.
- Pueden generarse otros desastres secundarios a consecuencia del sismo, como problemas ambientales, sociales e industriales.

5.1. Ejercicio de Simulacro en Escritorio

El ejercicio se desarrolló el 19 de agosto de 2019 y se basó en lo establecido en el Plan de Continuidad de Operaciones y las Tarjetas de Responsabilidades, elaboradas por el proyecto OIT-ISSTECH durante 2019, y con fundamento en las atribuciones que el Instituto tiene de acuerdo a la normatividad estatal vigente.

5.2. Participantes

Ante una situación de emergencia o desastre, es importante resaltar que debe participar todo el personal del Instituto e incluso se debe incorporar e involucrar a los derechohabientes. Sin embargo, para efectos de este ejercicio, participaron únicamente representantes de las Subdirecciones de Servicios Médicos y de Prestaciones Socioeconómicas, así como el grupo de trabajo designado por el Director General del ISSTECH, para la elaboración del Plan de Continuidad de Operaciones y que tienen representación de las unidades médicas y unidades administrativas del Instituto. En el ejercicio participaron 25 funcionarios de diversas áreas, así como unidades médicas y administrativas del Instituto, que integraron los Centros de Operaciones de las funciones críticas que considera el Plan de Continuidad de Operaciones: Servicios Médicos y Prestaciones Socioeconómicas.

5.3 Objetivo

Evaluar el Plan de Continuidad de Operaciones, a través de un ejercicio de simulacro de gabinete, así como difundir y promover la cultura de la autoprotección entre el personal del ISSTECH.

5.4 Actividades previas

Se realizaron 4 reuniones con el Grupo Institucional de Trabajo, siendo estas:

1. Elaboración de una Agenda de Riesgos,
2. Elaboración de un Plan de Continuidad de Operaciones,
3. Elaboración de unas Tarjetas de Responsabilidades,
4. Realización de un Seminario para dar a conocer el Plan de Continuidad de operaciones y las Tarjetas de Responsabilidades.

6. RESULTADOS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD DEL EJERCICIO

6.1. Plan de Continuidad de Operaciones

El Plan de Continuidad de Operaciones se debe difundir al interior de todo el Instituto y se deberán de desarrollar las estrategias que permitan y fortalezcan la ejecución de las funciones críticas que tiene el Instituto. Cada persona, con antigüedad o nueva que labora en la institución, debe conocer su rol en una situación de emergencia y todas las actividades deben priorizar la ejecución de las funciones críticas del Plan siguiente:

1. Mantener un grupo de trabajo que, año tras año, participe en la actualización del Plan del Continuidad de Operaciones y en la realización de los ejercicios para su mejora continua.
2. Realizar capacitaciones que incluyan la actualización del personal en este tipo de planes e incluirlo en un curso de inducción a empleados de nuevo ingreso.
3. Establecer un plan continuo de capacitación a todo el personal sobre el Plan de Continuidad de Operaciones y otros asuntos de cultura de la protección civil, así como de las comisiones mixtas de seguridad e higiene.
4. Desarrollar los protocolos o actividades que permitan homologar las actividades de todas las unidades médicas del Instituto y que permitan fortalecer la realización de las funciones críticas del Instituto. (Ejemplo: triage, ampliación del servicio hospitalario, entre otros.).



6.2. Inventarios

Muchas veces los recursos humanos y materiales designados para la atención de una emergencia en apoyo a la población damnificada, son los mismos que se encuentran contemplados para garantizar la continuidad de operaciones al interior del Instituto, por ello:

1. El Instituto deberá integrar y actualizar su inventario, diferenciando aquellos recursos que serán utilizados al interior en caso de activar el Plan de Continuidad de Operaciones, y aquellos que se utilizarían para brindar apoyo a otras dependencias, instituciones y población en general, como parte de una estrategia estatal.
2. En virtud de lo anterior, es importante señalar que los inventarios deben actualizarse constantemente; lo anterior permitirá identificar aquellos recursos con los que se cuenta y que se tienen disponibles, así como aquellos de los cuales se carece para fortalecer el Plan de Continuidad de Operaciones y los planes de respuesta generales en auxilio a la población.

6.3. Directorios

La constante rotación de funcionarios dentro de la administración pública, representa un riesgo para la coordinación en la atención de las emergencias. Por tanto, se recomienda la actualización permanente de los directorios de la institución, resaltando que los conforman puestos y no personas, por ello:

1. Se debe fomentar la constante actualización al interior del Instituto y sus unidades, los directorios con los datos del personal crítico para la ejecución de los Planes de Continuidad de Operaciones, así como para el auxilio a la población frente a una situación de emergencia. Dichos directorios deben contener todos aquellos datos de contacto, que permitan localizar al funcionario, incluyendo datos de teléfono celular, direcciones de trabajo y domicilio particular.
2. Elaborar los directorios de telefonía satelital y medios alternos de comunicación, para poder garantizar la comunicación tanto al interior de las instituciones, como hacia el exterior.

6.4. Coordinación

Es importante realizar una labor de priorización en base a las funciones críticas que establece el Plan de Continuidad de Operaciones, ya que muchas veces no se cuenta con un control, sobre la veracidad de la información que fluye en grandes cantidades durante la atención de una emergencia. Por ello se recomienda:

1. Identificar aquellas herramientas de trabajo que nos permitan tener un tablero de control sobre la información que se está recibiendo de todas las unidades médicas y administrativas, dando seguimiento a la atención que se tiene de la misma.
2. Integrar los reportes que se entregan normalmente a la Secretaría General de Gobierno del Estado de Chiapas, Coordinación del Sector Salud y Sistema Estatal de Protección Civil.
3. Realizar un plan estatal de respuesta para el Sector Salud, que le permita a todos los integrantes, tener una comunicación estable y fortalecer la cooperación entre instituciones.
4. Preparar un programa de capacitación y ejercicios que permitan socializar los planes con el personal del Instituto y ayuden a fortalecer la interacción entre los actores claves.
5. Elaborar tarjetas de responsabilidades por área con la finalidad de que se tengan identificadas las funciones que tiene cada servidor público, así como las relaciones internas y externas con las que se trabaja.

6.5. Comunicaciones

Actualmente en su mayoría las dependencias dependen de los sistemas de comunicación convencional como son: teléfono fijo y celular. Lo anterior representa un riesgo muy alto para la atención de una emergencia, ya que, históricamente, ante la ocurrencia de un sismo los sistemas de energía eléctrica y comunicación son los primeros servicios que pueden sufrir afectaciones o colapso por saturación.

El escenario contemplaba la interrupción de la telefonía fija y celular, lo que de inicio representó un problema, toda vez que el Instituto, no cuenta con sistemas de comunicaciones alternas y depende del internet para comunicaciones, a través del uso de WhatsApp. Por ello, es prioritario trabajar en una estrategia de comunicaciones para garantizar las comunicaciones al interior del Instituto con sus unidades Administrativas y Unidades Médicas, así como al exterior con otras dependencias. Esto puede ser mediante:

- La elaboración de un diagnóstico y verificación de compatibilidad del equipo ya existente con el que cuentan las unidades y otras dependencias.
- Desarrollar un proyecto integral, mediante el cual se dote a las unidades administrativas y médicas con equipo de comunicaciones alternas a la telefonía convencional, que bien puede ser como propuesta, una red satelital de comunicación o banda civil.



7. COMUNICACIÓN SOCIAL

Resulta esencial contar con una estrategia de comunicación social bien definida, tanto al interior del Instituto –para hacer del conocimiento al personal los trabajos que realiza el Instituto y el papel que cada uno juega– así como al exterior, con los derechohabientes, con la finalidad de que se mantenga en todo momento un canal permanente de comunicación, para brindarles el servicio de manera oportuna y eficiente. En situación de desastre y emergencia, es crucial tener reglas claras y estrictas de comunicación social, con el propósito de reducir la desinformación e incertidumbre entre los públicos externo e interno.

8. RECOMENDACIONES GENERALES

Derivado del ejercicio de simulacro de gabinete y bajo la percepción de la experiencia, se emiten las recomendaciones siguientes:

- Homologar y armonizar la coordinación dentro del Instituto y entre todas sus unidades administrativas y médicas.
- Fortalecer la integración de sus Unidades y Programas Internos de Protección Civil, así como sus Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene, toda vez que el Plan de Continuidad de Operaciones, se basa en garantizar en primer lugar, la seguridad de los propios trabajadores del Instituto, para posteriormente brindar apoyo a sus derechohabientes y a la población en general.
- Fortalecer los sistemas de comunicación con los que cuenta la Institución, con la finalidad de garantizar la interconexión al interior de la misma y la comunicación externa con las otras dependencias y grupos. Para ello, es necesario contar con sistemas compatibles de comunicación.
- Considerar que, en situación de desastre y emergencia, los recursos para garantizar los servicios vitales van a ser plenamente empleados en la atención a los derechohabientes y a la población en general. Por tal motivo, se debe de desarrollar estrategias para abastecer en todo momento a la infraestructura crítica, como hospitales, servicios de energía eléctrica, agua potable y combustible, entre otros. Lo anterior para fortalecer la actuación del Instituto antes del desastre, mediante la realización de alianzas y acuerdos con otras instituciones del sector público, privado y social.
- Contar con sedes alternas para la operación de todas las unidades médicas en caso de sufrir afectaciones en la infraestructura del ISSTECH. Asimismo, cada sede alterna deberá garantizar los servicios básicos, así como la intercomunicación al interior del Instituto.

Plan de Continuidad de Operaciones

- Implementar el Plan de Continuidad de Operaciones en cada Unidad Médica, contemplando sus propios riesgos; lo anterior, toda vez que la operación del Instituto depende del funcionamiento y de la operación de cada una de sus unidades administrativas y operativas.
- Realizar constantemente ejercicios de simulacros que promuevan la interacción y comunicación entre todas las unidades administrativas y médicas con las Oficinas Centrales del Instituto. Lo anterior, para fortalecer la coordinación frente a la atención de emergencias o desastres por sismo de gran magnitud, lo cual permitirá además ir validando los procedimientos y perfeccionando los planes que se elaboren.
- Contar con programas de capacitación que mantengan la actualización constante y la formación de los trabajadores del Instituto.
- Tener formatos homogenizados para el manejo de la información durante la emergencia, con el propósito de que todas las unidades reporten la misma información, y que esta sea aquella que realmente es importante para la operación y los reportes que emite el Instituto.
- Trabajar en la realización de protocolos que permitan tener una actuación homologada dentro de todas las unidades del Instituto y de preferencia que sean compatibles con los protocolos utilizados por otras instituciones, Ejemplo: Triage, comunicaciones, entre otras.
- Promover talleres de coordinación por funciones críticas con otras dependencias, que permitan el intercambio de buenas prácticas para una mejora continua del Plan de Continuidad de Operaciones del ISSTECH.



ANEXOS

DIRECTORIO DE UNIDADES MEDICAS ISSTECH

Unidad Médica	Responsable	Teléfono	Administrador	Teléfono
Hospital De Especialidades "Vida Mejor"	Dr. Jordan Castellanos Medina	(961) 617 2050	Lic. Saúl Ibarra Valencia	(961) 356 2899
Clínica De Consulta Externa Tuxtla	Dr. José Hipólito Ventura Mandariaga	(961) 709 8267	C.P. Joaquin Pola Rodriguez	(961) 386 7613
Clínica Hospital Tapachula Dr. Belisario Domínguez Palencia	Dra. Maria Eugenia García Castillejos	(962) 106 5259	Lic. Irma Masami Tsuzuki Antonio	(962) 218 3110
Clínica Hospital San Cristóbal De Las Casas	Dra. Dulce Cielo Cancino Aguilar	(967) 678 1549	Lic. Ariel Octavio Dichi Coutiño	(961) 1145510
Clínica Hospital Comitán	Dra. Angelita Yesenia Gómez Gallardo	(963) 132 1061	Lic. Horacio Andrade Hernández	(961) 269 5167
Clínica Hospital Pichucalco	Dr. Jack Evaristo Juarez Cancino	(961) 229 0437	C.P. Porfirio Bravo Wong	(961) 295 2813
Clínica Hospital Palenque	Dr. Porfirio Lastra Gonzalez	(916) 112 7349	L.A.E. José Genaro Potenciano Pérez	(916) 136 1271
Coordinación Médica Villflores	Dra. Monserrat Ofelia Guzman Coello	(961) 1120089	C.P. Beatriz Eugenia Gordillo Villatoro	(961) 669 4655
Coordinación Médica Tonalá	Dr. Octavio Valseca Pinto	(966) 113 5925	La. Alberto Del Pino Zavala	(962) 164 3707

Plan de Continuidad de Operaciones

DIRECTORIO DE UNIDADES MEDICAS ISSTECH				
Unidad Médica	Responsable	Teléfono	Administrador	Teléfono
Coordinación Médica Cintalapa	Dra. Erika Del Carmen Ovilla Garcia	(961) 114 4199	Mtra. Liliana Espinosa Lessieur	(968) 100 8035
Coordinación Médica Ocosingo	Dr. Juan Pablo Aguilar Montoya	(919) 673 0089	C.P. Karina Nájera Naciff	(919) 109 9919
Subordinación Médica Arriaga	Dr. Luis Felipe Velazquez Hernandez	(966) 101 3809	Lic. Francisco Morales	(966) 101 6695
Subordinación Médica Bochil	Dra. Maria Victoria Diaz Hernandez	(919) 124 4371	C.P. Roberto Rafael Zenteno Zenteno	(919) 653 1181
Subordinación Médica Simojovel	Dr. Hugo Humberto Valdez Fregoso	(919) 685 0420	N/A	-
Subordinación Médica Frontera Comalapa	Dra. Maria Pilar Quintana Soriano	(963) 144 0970	Enf. Jose Antonio Vazquez Zunon	(963) 184 2833
Subordinación Médica Huixtla	Dra. Daniela Gpe. Espinosa Castro	(964) 642 3711	Lic. Luis Alberto Cruz Aguilar	(918) 119 7934
Subordinación Médica Pijijiapan	Dr. Miguel Angel Palafox Guzman	(918) 645 2126	N/A	-
Subordinación Médica Motozintla	Dr. Adolfo Cordova Lopez	(962) 221 4636	Tec.Inf. Jorge A. Gordillo Ramirez	(962) 278 3415
Subordinación Médica Yajalon	Dra. Ana Maria Albores Garcia	(919) 674 1759	N/A	-



DIRECTORIO DEL GRUPO DE TRABAJO DEL PCOI

Nombre	Cargo	Área de Adscripción	Teléfono	Correo
Claire Escandón Montes De Oca	Subdirec. De Área	Subdirec. De Prestaciones Socioecon.	(961) 155 7233	claire_escandon@hotmail.com
Jordan Castellanos Medina	Director	Hospital De Esp. Vida Mejor	(961) 617 2050 Ext. 59006	jordan.castellanos.cirugia@gmail.com
Jorge Límbano Moreno Villatoro	Jefe De Depto	Desarrollo Organizacional	(961) 448 9139	morenovillatoro@hotmail.com
Agustin Escobar Chang	Jefe De Depto	Soporte Técnico Y Telecomunicaciones	(961) 194 3793	monkito2010@gmail.com
Roberto Odón Orantes Solórzano	Admivo.	Centro Deportivo Y Cultural Domo	(961) 108 2211	deportivoisstech@hotmail.com
Francisco Jesús Ruiz Alcázar	Jefe De Depto	Planeación Médica	(961) 255 8384	alcazar164@hotmail.com
Rembrandt F. Guzmán Pantoja	Jefe De Depto	Mtto. Y Serv. Gral.	(961) 255 4852	rembrandtguzman@hotmail.com
Juan Bernardo Castañeda E.	Jefe De Depto	Serv. Y Mto Del Hevm.	(962) 233 0105	jbce790520@hotmail.com
Ma. Fernanda Olivares Martínez	Jefe De Oficina	Infraestructura	(961) 269 8882	infraestructura.isstech@gmail.com
José Genaro Potenciano Pérez	Admivo.	Clínica Hospital Palenque	(916) 136 1271	potencianoisstech@hotmail.com

Plan de Continuidad de Operaciones

DIRECTORIO DEL GRUPO DE TRABAJO DEL PCOI				
Nombre	Cargo	Área de Adscripción	Teléfono	Correo
Porfirio Bravo Wong	Admivo.	Clínica Hospital Pichucalco	(961) 295 2813	porfirio.bravo1974@gmail.com
Ariel Octavio Dichi Coutiño	Admivo.	Clínica San Cristóbal de las Casas	(961) 114 5510	arielchsc@gmail.com
Irma Tsuzuki Antonio	Admivo.	Hospital Dr. Belisario. Dgz. Palencia, Tapachula	(962) 218 3110	irma.tsuzuki@hotmail.com
Horacio Andrade Hernández	Admivo.	Clínica Hospital de Comitán	(961) 269 5167	horandradhe@gmail.com
Joaquín Pola Rodríguez	Admivo.	Clínica de Consulta Externa Tuxtla	(961) 386 7613	polary_10@hotmail.com
Bernabé Molina López	Admivo.	Oficina de Infraestructura	(961) 603 1553	bemol.pc@hotmail.com
Jocsam Macdiel Zúñiga Cadenas	Admivo.	Desarrollo Organizacional	(961) 188 4739	jocsan_16@hotmail.com
Ana Yuri Urbina López	Admivo.	Casa Geriátrica Tuxtla	(961) 173 6792	yuriurbina12@hotmail.com
Darinel Navarro Pineda	Admivo.	Casa Geriátrica Tuxtla	(967) 135 8966	drnavarrop@hotmail.com
Verónica Avendaño Albores	Admivo.	Clínica Geriátrica Comitán	(963) 129 1512	casageriatricacomita2018@hotmail.com



EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LOS EVENTOS OIT-ISSTECH



Inicio de los trabajos para elaborar el Plan de Continuidad de Operaciones ante Desastres Naturales y Antrópicos OIT-ISSTECH-2019.

**Sala ISSTECH, 14/marzo/19.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



Dr. Alberto Cundapí Núñez, Director General del ISSTECH, en compañía del Dr. Marco Antonio Ordóñez Juárez, Subdirector General, dándole la bienvenida al Dr. Helmut Schwarzer, Especialista en Protección Social y Desarrollo Económico, representante de la Lic. Gerardina González Marroquín, Directora de Países para México y Cuba de la OIT, así como al Dr. Raúl Iván Gutiérrez Haaz, Consultor y Coordinador del Grupo de Trabajo de la OIT-ISSTECH.

**Sala ISSTECH, 14/marzo/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





Dr. Helmut Schwarzer, exponiendo los objetivos y alcances del PCO-OIT-ISS-TEC-2019 y agradeciendo la bienvenida y la recepción para conformar el grupo de trabajo de dicho plan.

**Sala ISSTECH, 14/marzo/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





Ing. Geofísico Marco Antonio Segundo Penagos Villar, destacado científico chiapaneco, Presidente del Instituto de Especialistas en Geofísica, Geología y Mineralogía, A. C. invitado por el Director General del ISSTECH, exponiendo con beneplácito como consultor sus comentarios sobre el proyecto de Cartografía Médica Geológica, que desarrollará en los diferentes territorios de las Unidades Médicas del ISSTECH.

**Sala ISSTECH, 14/marzo/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





El Dr. Raúl Iván Gutiérrez Haaz, Consultor y Coordinador del Grupo de Trabajo de la OIT-ISSTECH, exponiendo a los servidores públicos integrantes del grupo de trabajo en comento, en que consiste un Plan de Continuidad de Operaciones ante Desastres Naturales y Antrópicos, así como sería la metodología para su elaboración y las diferentes fases del mismo.

**Sala ISSTECH, 15/marzo/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



El Dr. Raúl Iván Gutiérrez Haaz, Consultor y Coordinador del Grupo de Trabajo de la OIT-ISSTECH, impartiendo el Taller al grupo de trabajo del Instituto para conocer la metodología y realizar la elaboración de una Agenda de Riesgos de acuerdo a las características de peligros y vulnerabilidades de las Unidades Médicas del ISSTECH.

**11 y 12/abril/ 2019. Sala de Adquisiciones.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





El Dr. Rúl Iván Gutiérrez Haaz, Consultor y Coordinador del Grupo de Trabajo de la OIT-ISSTECH, impartiendo el taller para consolidar la elaboración del Plan de Continuidad de Operaciones del Instituto.

**Sala ISSTECH, 16/ mayo/2019
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



En representación del Gobernador del Estado de Chiapas, el Secretario General de Gobierno, Lic. Ismael Brito Mazariegos, asistió como Testigo de Honor a la firma del Convenio OIT-ISSTECH, donde se establecen los protocolos de reacciones antes desastres naturales y antrópicos.

**Sala ISSTECH, 20/junio/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





En representación de la OIT, asistió la Lic. Gerardina González Marroquín, Directora de Países para México y Cuba, así como el Dr. Helmut Schwarzer, Especialista en Protección Social y Desarrollo Económico de la OIT, quienes estuvieron presentes en la firma del Convenio OIT-ISSTECH.

**Sala ISSTECH, 20/junio/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



Mensaje de bienvenida por el Director General del ISSTECH, Dr. Alberto Cundapí Núñez, al Secretario General de Gobierno, Lic. Ismael Brito Mazariegos, representante del Gobernador del Estado de Chiapas, Dr. Rutilio Escandón Cadenas, así como a la Lic. Gerardina González Marroquín, Directora de Países para México y Cuba, quien expresó su mensaje de colaboración y apoyo hacia el Instituto en compañía del Dr. Helmut Schwarzer, Especialista en Protección Social y Desarrollo Económico de la OIT.

**Sala ISSTECH, 20/junio/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





En representación del Gobernador del Estado de Chiapas, Dr. Rutilio Escandón Cadenas, el Secretario General de Gobierno, Lic. Ismael Brito Mazariegos, da su mensaje alusivo a la firma del convenio OIT-ISSTECH, quien respaldó a nombre del Ejecutivo del Estado, todo el apoyo para la consecución y conclusión en todos sus términos al Plan de Continuidad de Operaciones del Instituto, el cual es un excelente ejemplo de como deben trabajar las demás instituciones de la actual administración gubernamental, en materia de prevención de riesgos ante contingencias naturales y antropogénicas. **Sala ISSTECH, 20/junio/2019. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



Momento de la firma del convenio OIT-ISSTECH, atestiguando dicho protocolo el Secretario General de Gobierno, Lic. Ismael Brito Mazariegos, quien asistió con la digna representación del Gobernador del Estado de Chiapas, Dr. Rutilio Escandón Cadenas.

**Sala ISSTECH/20/Junio/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





El Dr. Raúl Iván Gutiérrez Haaz, Consultor y Coordinador del Grupo de Trabajo de la OIT-ISSEH, formando las mesas de trabajo para elaborar y consolidar las tarjetas de responsabilidades del PCO.

**Sala ISSTECH/21 de junio/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



Con el propósito de fortalecer el Plan de Continuidad de Operaciones ante Desastres Naturales y Antrópicos, se convocó y organizó el “Seminario de la Cultura de la Autoprotección”, evento presidido por el Director General del ISSTECH, Dr. Alberto Cundapí Núñez, quien estuvo acompañado del Dr. Helmut Schwarzer, Especialista en Protección Social y Desarrollo Económico de la OIT, así como de los representantes de la Delegaciones Federales del IMSS, ISSSTE, Protección Civil Estatal y Gerencia del IMSS-Bienestar; así como todos los Directores, Coordinadores y Subcoordinadores de las Unidades Médicas ISSTECH e integrantes del grupo de trabajo del plan en comento.
Sala ISSTECH, 08/agosto/2019.





Mensaje de bienvenida e inauguración al “Seminario de la Cultura de la Autoprotección”, a cargo del Director General del ISSTECH, Dr. Alberto Cundapí Núñez, evento donde se expusieron importantes temas por expertos en diversos tópicos de riesgos, los cuales, no solo fomentaron la prevención y autoprotección, sino que también enriquecieron la visión para la elaboración del PCO-OIT-ISSTECH.

**Sala ISSTECH, 08/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



El Dr. en Geología Juan Carlos Mora Chaparro, egresado de la Facultad de Ingeniería de la UNAM, asesor del equipo científico consultor de la Secretaría de Protección Civil del Estado de Chiapas, expuso ante los asistentes el tema del “Plan Sísmico Chiapas”.

**Sala ISSTECH,
08/agosto/2019.**





El Dr. José Trinidad Aceves López, Subdelegado Federal del ISSSTE-Chiapas, expuso sus vivencias y experiencias que en materia de salud enfrentó la institución ante los desastres del Huracán STAN 2005 en Chiapas. Abajo el Lic. Francisco Daniel Díaz Molina, representante del Gerente IMSS-Bienestar, exponiendo sus experiencias médicas ante el Sismo del 07 de septiembre de 2017.

**Sala ISSTECH, 08/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



Distinguidos servidores públicos y científicos que participaron en el “Seminario de la Cultura de la Autoprotección” y que gustosamente aceptaron la invitación a la convocatoria que realizó el Director General del ISSTECH, Dr. Alberto Cundapí Núñez. En la foto de abajo, destacado científico chiapaneco el Ing. Geofísico Marco Antonio Segundo Penagos Villar, exponiendo el tema de la Importancia de la Geología Médica en el Sector Salud de Chiapas, de manera particular en el ISSTECH. Sala de Juntas del ISSTECH, 08/agosto/2019. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.





El Ing. Geofísico Marco Antonio Segundo Penagos Villar, destacado científico chiapaneco, expuso ampliamente la importancia de conocer no solo la nueva mecánica de la tectónica de placas en el Sursureste de México, sino también como aprovechar el conocimiento de las ciencias de la tierra, como son: la Geología, Geofísica y Mineralogía en la aplicación de la Salud Médica. Abajo la Dra. Ma. De los Angeles Camacho Valle, Exsubdirectora de Servicios Médicos, expuso como enfrentó el Instituto la contingencia y como aplicaron su PCO en el pasado sismo del mes de septiembre de 2017.

**Sala ISSTECH, 08/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas México.**

Plan de Continuidad de Operaciones



Fotografía de abajo la Lic. Claire Escandón Montes de Oca, Subdirectora de Prestaciones Socioeconómicas del Instituto, expuso la manera como operó y tomó decisiones con los derechohabientes ante el impacto del Terremoto en Chiapas el mes de septiembre de 2017.

**Sala ISSTECH, 08/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





El Dr. Manuel Aguirre Casillas, experto en materia de protección civil, salud pública y comisiones mixtas de seguridad e higiene, disertando el tema en comento, con el propósito de coadyuvar e impulsar la cultura de la autoprotección en el grupo de trabajo del Instituto.

**Sala ISSTECH, 08/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



El Lic. Jorge Límbano Moreno Villatoro, Jefe del Departamento de Desarrollo Organizacional del Instituto y con experiencia en temas de planeación y prevención de Protección Civil, expuso el tema a “A 14 Años del Impacto Stan en Chiapas”, mismo donde dio a conocer la metodología para elaborar y estructurar un Plan de Reconstrucción, caso específico por fenómenos hidrometeorológicos.

**Sala ISSTECH, 09/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





Abajo el Ing. Bernabé Molina López, Coordinador Operativo General de las Unidades Internas de Protección Civil de los diversos inmuebles del ISSTECH, expuso ampliamente la metodología de como se integra y conforma los Programas Internos de Protección Civil, conforme a la normatividad establecida en la la Ley Nacional y Estatal de Protección Civil.

**Sala ISSTECH, 09/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



Fotografía de abajo el Dr. Jordán Castellanos Medina, Director del Hospital de Especialidades “Vida Mejor”, dio a conocer como se implementó el PCO en dicho nosocomio el día del terremoto del 07 de septiembre de 2017, el cual orienta en mucho a las diversas Unidades Médicas del ISSTECH, a tomar conciencia de la importancia de estar debidamente organizados, así como los riesgos a que se enfrenta dicho inmueble.

**Sala ISSTECH, 09/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





El C.P. Joaquín Pola Rodríguez, Administrador de la Clínica de Consulta Externa Tuxtla del ISSTECH, expuso los riesgos que presenta dicho inmueble.

**Sala ISSTECH, 09/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



El Lic. Horacio Andrade Hernández, Administrador de la Clínica Hospital de Comitán, expuso el Plan de Continuidad de Operaciones y la agenda de riesgos de dicho nosocomio, resultando muy enriquecedora sus aportaciones.

**Sala ISSTECH, 09/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México**





La Dra. María Eugenia García Castillejos, Directora de la Clínica Hospital “Dr. Belisario Domínguez Palencia” de Tapachula en compañía de la Administradora de dicho nosocomio, Lic. Irma Masami Tsuzuki Antonio, expusieron su Plan de Continuidad de Operaciones y su agenda de riesgos, mismo que también aportó importantes sugerencias a considerarse en la operatividad de una emergencia.

**Sala ISSTECH, 09/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



El Lic. Saúl Ibarra Valencia, en ese entonces Administrador de la Clínica Hospital de San Cristóbal de las Casas”, exponiendo su Plan de Continuidad de Operaciones y la agenda de riesgos de dicho nosocomio, aportando desde luego importantes sugerencias para la mejor protección y autoprotección de los derechohabientes de dicha clínica. Abajo la Subdirectora de Prestaciones Socioeconómicas, Lic. Claire Escandón Cadenas, concluyó en esta serie de participaciones haciendo reflexiones sobre el importante intercambio de información y opiniones que se dio entre el Grupo de Trabajo del PCO-OIT-ISSTECH, exhortando a todos a continuar mejorando el plan en comento. **Sala ISSTECH, 09/agosto/2019. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





El Dr. Raúl Iván Gutiérrez Haaz, Consultor y Coordinador del Grupo de Trabajo de la OIT-ISSTECH, exponiendo los requerimientos mínimos que se deben considerar para realizar el ejercicio del simulacro de gabinete.

**Sala ISSTECH, 09/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**



Plan de Continuidad de Operaciones



El Dr. Raul Iván Gutiérrez Haaz, Consultor y Coordinador del Grupo de Trabajo de la OIT-ISSTECH, supervisando a los integrantes del Grupo de Trabajo del PCO-OIT-ISSTECH, durante la realización del ejercicio de simulacro de gabinete a los dos ejes principales del plan:
Servicios Médicos y Prestaciones Socioeconómicas.

**Sala ISSTECH, 29/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**





Los integrantes del grupo de Trabajo OIT-ISSTECH, correspondiente a las Prestaciones Socioeconómicas, y Servicios Médicos, desarrollando su ejercicio de simulacro de gabinete. El Dr. Raúl Iván Gutiérrez Haaz, exponiendo detalles finales del proceso del ejercicio de simulacro de gabinete. Abajo la fotografía del recuerdo con todos los integrantes del grupo de trabajo que participaron en la elaboración del Plan de Continuidad de Operaciones del Instituto.

**Sala ISSTECH, 29/agosto/2019.
Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México.**

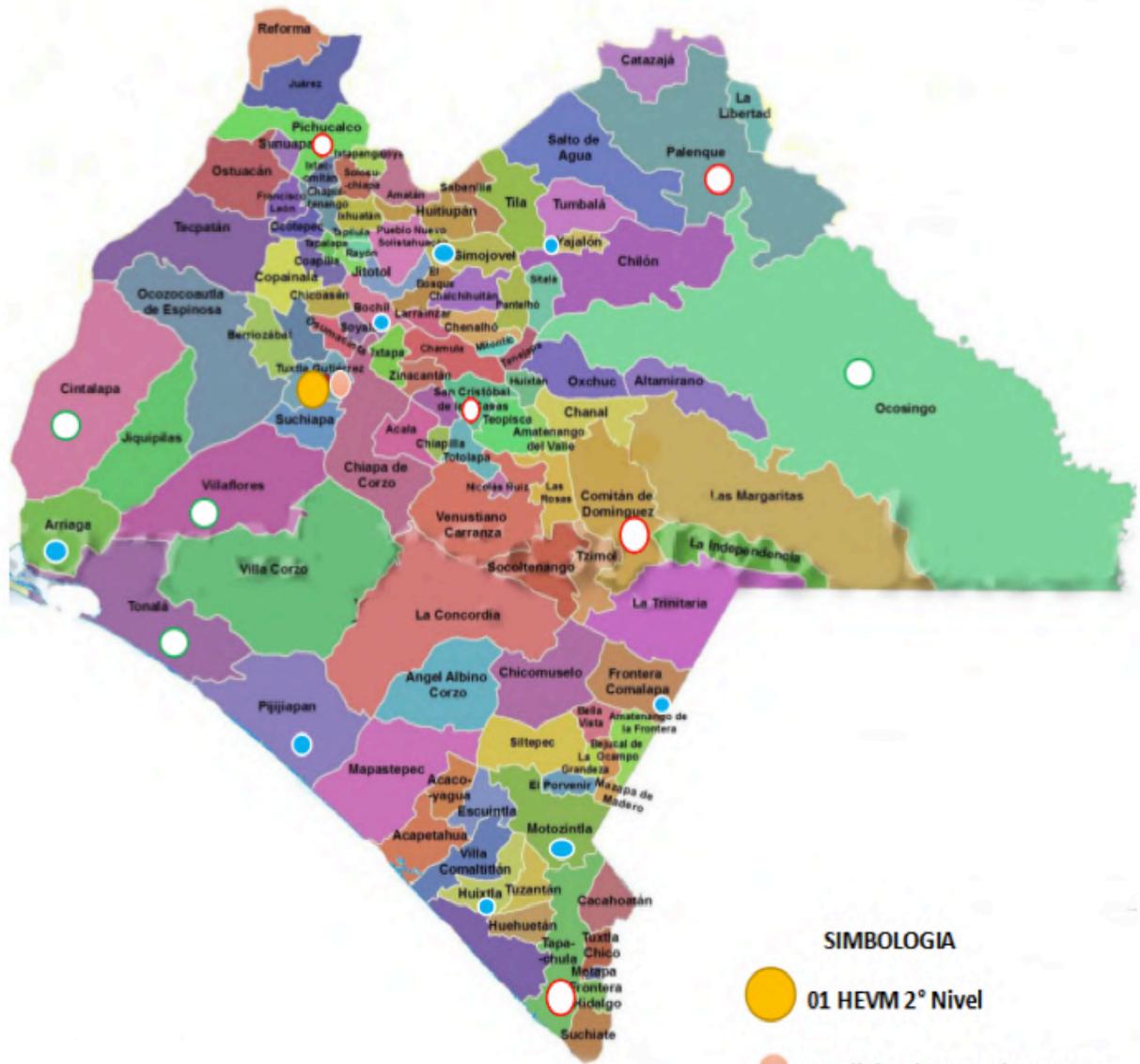


Plan de Continuidad de Operaciones





LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LAS UNIDADES MÉDICAS DEL ISSTECH



TOTAL: 98,000 Derechohabientes

- SIMBOLOGIA**
- 01 HEVM 2° Nivel
 - 01 Clínica de Consulta Externa
 - 05 Clínicas Hospitalales
 - 04 Coordinaciones Médicas
 - 08 Subcoordinaciones Médicas

AGRADECIMIENTO

La Organización Internacional del Trabajo, a través del Instituto de Seguridad Social de los trabajadores del Estado de Chiapas, hace patente su agradecimiento a todas y todos los servidores públicos de las oficinas centrales y de las diferentes unidades médicas del ISSTECH, ubicadas en diferentes puntos geográficos del territorio chiapaneco, por su apoyo e interés en haber colaborado y aportado con sus conocimientos y experiencias, sus puntos de vista que enriquecieron este estratégico Plan de Continuidad de Operaciones ISSTECH-2019.

Muy enriquecedor fueron los diferentes servidores públicos e investigadores profesionales de los ámbitos del sector salud y de protección civil que participaron en el Seminario de la Cultura de la Auto-protección. Especial mención merecen las Subdirecciones de Servicios Médicos y de Prestaciones Socioeconómicas, los Directores de las diversas Unidades Médicas, sus administradores, así como todo el personal del cuerpo logístico de la Unidad Ejecutiva y el apoyo invaluable de la Subdirección de Administración, a través del personal del Departamento de Desarrollo Organizacional, todos del Instituto, quienes con una gran visión para enfrentar la resiliencia de los desastres y emergencias, coadyuvaron en la retroalimentación para ir afinando la estructura del documento, sin las cuales, no hubiese sido posible lograr un plan con gran alcance, tanto de retos como de oportunidades.

Agradecimiento muy especial al Departamento de Desarrollo Organizacional, por su colaboración profesional en sus aportaciones y la revisión final del documento.

A todas y todos muchas gracias.

DR. RAÚL GUTIÉRREZ HAAZ
Consultor y Coordinador del
Grupo de Trabajo OIT-ISSTECH.

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México, 06 de noviembre de 2019.



Directorio de Responsabilidades del PCOI

Líder de Mando de Continuidad

Dr. Alberto Cundapí Nuñez
Director General

Línea de Sucesión de Mando

Dr. Marco Antonio Ordóñez Juárez
Subdirector General

Dr. Jordán Castellanos Medina
Director HEVM

Dr. Jordán Castellanos Medina
Director HEVM

Responsables del Proceso Crítico 1

Dr. Jorge Luis Bermúdez Dávila
Subdirector de Servicios Médicos

Dr. Jordán Castellanos Medina
Director HEVM

Dra. Selene Marcelín Olivera
Depto. de Atención Médica

Dr. Francisco Ruiz Alcázar
Depto. de Planeación Médica

Responsables del Proceso Crítico 2

L.C.E. Claire Escandón Montes de Oca
Subdirectora de Prestaciones Socioeconómica

C.P. María Yolanda García García
Depto. de Prestaciones Económicas

C.P. Jorge Isidro Arévalo López
Depto. de Pensiones, Afiliación y Vigencia de Derechos

Coordinación y Apoyo de la Organización Internacional del Trabajo

Lic. Gerardina González Marroquín
Directora de Países para México y Cuba de la OIT

Dr. Helmut Schwazer
Especialista en Protección Social y Desarrollo Económico de la OIT

Dr. Raúl Iván Gutiérrez Haaz
Consultor y Coordinador del Grupo de Trabajo de la OIT-ISSTECH



PLAN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES ANTE DESASTRES NATURALES Y ANTRÓPICOS



www.isstech.gob.mx

Instituto de Seguridad Social
de los Trabajadores del Estado de Chiapas