



PLAN DE CONTINGENCIAS

Tipo de documento: Procedimiento

Código: PRO CAL 006

I. AUTORIZACIONES		
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
<i>Ing. Salvador Santiago Araujo</i> <i>Gerente Administrativo</i>	<i>Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez</i> <i>Director General Adjunto</i>	<i>C.P. Jerónimo Javier Mendoza Lara /</i> <i>Lic. Irais Dafne Mendoza Sánchez</i> <i>Director General / Director General</i> <i>Adjunto</i>

Última revisión: Octubre 2025

No. de versión: 15

Fecha de emisión: Abril 2007

Revisó: DGE

Aprobó: DGE

	PLAN DE CONTINGENCIAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 15
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 2 de 6

INDICE:

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

II. OBJETIVO

Prever las contingencias y afrontarlas en forma planificada.

III. ALCANCE

Aplica a todas las áreas y sucursales involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

IV. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de cambios	Autor(es)	Fecha de cambio
1	Versión inicial.	JANC	Abril 2007
2	Adecuaciones de todos los puntos.	RR / ACM	Abril 2008
3	Generación del apartado 2.3 indicándose puntualmente la metodología en caso de daño a la propiedad del cliente.	RR / ACM	Marzo 200
4	Integración de nuevos apartados: flujo grama, diagrama de enfoque a procesos, indicadores, políticas y reglas.	SSM / RR	Septiembre 2009
5	Adecuación por la inclusión de mecanismos para contingencias en las plazas (apartado 5).	OCB /MBS	Octubre 2010
6	Adecuación de 6.2 para realización de simulacros. Se incluye anexo 1 para tipos de riesgo.	RML	Julio 2011
7	Adecuaciones por nuevo puesto de auxiliar de sistemas.	RML	Julio 2012
8	Adecuación por cambio de puesto responsable de autorizar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad (Gerente General en vez de Director General).	MBS	Enero 2013

DOCUMENTO CONTROLADO: Su consulta en cualquier medio diferente a Intranet, no es válida como copia maestra de nuestra Organización. Por ello, **su impresión en papel queda restringida a usos de formato y registro siempre validados por firmas autorizadas.**

	PLAN DE CONTINGENCIAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 15
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 3 de 6

9	Adecuaciones en los diferentes puntos para precisar las medidas de contingencia en las sucursales.	MBS 2014	Marzo 2014
10	Adecuaciones en los responsables, se anexa el punto 4.2 el cual nos dice en caso de ausencia de Sistemas sus responsabilidades pasarán a los Auxiliares y a los proveedores externos.	RML / CHM	Octubre 2014
11	Adecuaciones al procedimiento por cambio de codificación de los documentos del SGC, se sustituyó el enfoque a procesos por el diagrama de tortuga.	CHM	Enero 2016
12	Cambios en el apartado de Autorizaciones, eliminación de apartados no aplicables para simplificación del documento.	MAH	Enero 2017
13	Actualización de firmas.	MAH	Octubre 2018
14	Se actualizó el rubro de "Autorizaciones" con los nombres del Coordinador del Sistema de Gestión y del Gerente Administrativo.	JCBH	Enero 2021
15	Adecuaciones Generales.	SSA	Enero 2022

V. ABREVIACIONES Y DEFINICIONES

Abreviaciones:

DGE	Director general / Director general adjunto
GAD	Gerente Administrativo
CSG	Coordinador de Sistemas de Gestión
CST	Coordinador de Sistemas TI
N/A	No aplica
SGC	Sistema de gestión de calidad
S/C	Sin codificación

Definiciones:

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

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

VI. RESPONSABILIDADES

Responsable:

Actividad:

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

Personal: Apegarse al presente procedimiento,


	PLAN DE CONTINGENCIAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 15
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 4 de 6

VII. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No.	Descripción	Responsable(s)
1	Generalidades	
1.1	<p>Se ha elaborado un plan de contingencia, para cualquier eventualidad que se origine, dentro o fuera de las instalaciones que no permita seguir con las operaciones que se llevan a cabo en este departamento, el cual se describe a continuación.</p> <p>Se recomienda revisar los siguientes documentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso de que alguna incidencia se detone por emergencias naturales, ver. PRO DIR 001 - PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL CIA En caso de que alguna incidencia se detone por cuestiones tecnológicas, ver. PRO GSI 019 - Continuidad de la seguridad de la información y PRO GSI 100 - Plan de Recuperación de Desastres 	Personal
2	Áreas de operación	
2.1	En cuanto al personal, por ausencia de algún colaborador, se ha capacitado a otras personas que puedan desempeñar las actividades de las cuales es responsable la persona ausente y no interrumpir la operación.	Personal
2.2	<p>En caso de daño o extravío de las propiedades del cliente se procederá como sigue:</p> <ul style="list-style-type: none"> Por lo que, si existiera el extravío de algún derecho o documentos en el traslado a la oficina, se cuenta con el respaldo de esta información en nuestros sistemas, con la finalidad de proteger toda la información de nuestros clientes y salvaguardarlos. Se cuenta con un formato llamado carta propiedad del cliente que elabora los encargados de cada área y que va dirigida al cliente involucrado para dar a conocer la situación actual respecto a los posibles daños en forma inmediata. En caso de que la pérdida de documentos o activos de la organización hayan ocurrido por robo, la persona pertinente deberá acudir al ministerio público correspondiente para reportar los hechos ocurridos. 	Encargados de Área / Personal
3	Sistemas	
3.1	En caso de algún daño a los servidores, se cuentan con discos duros extraíbles, los cuales tienen respaldos de la información de la organización de acuerdo a lo que se describe en el PRO GSI 032 RespalDOS y eliminación de información.	Encargado de Sistemas
4	Sucursales	

	PLAN DE CONTINGENCIAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 15
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 5 de 6

No.	Descripción	Responsable(s)
4.1	<p>Respecto a las sucursales se tienen las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La información que manejan en medio electrónico está toda controlada desde la oficina matriz y se encuentra continuamente respaldada y resguardada por el área de Sistemas. • Se cuenta con las medidas de seguridad física en las instalaciones (llaves, accesos, candados, extintores) y que están bajo la responsabilidad del Coordinador de cada plaza. • En caso del cierre de alguna sucursal por algún tipo de siniestro (incendio, sismo, contingencia sanitaria, entre otros), se cuenta con la posibilidad de seguir operando con un impacto mínimo a través de cualquier otra terminal con acceso a Internet. • Si se sufre pérdida por alguno de los siniestros anteriores de documentos físicos, se pueden recuperar con posterioridad, ya que se cuentan con respaldos en medio electrónicos, aunque tendría que notificarse al cliente y solicitar su autorización para procesarlos nuevamente. 	Gerente de Fiscalización / Coordinador de Sucursal / Área de Sistemas
5	Acciones Adicionales.	
5.1	<p>Edificio (s):</p> <p>En caso de incendio, las instalaciones de la empresa cuentan con extintores colocados estratégicamente, (el personal ha sido instruido para su uso), se cuenta con señalizaciones de evacuación y número de emergencia local. Aunado a esto, el personal será instruido con un simulacro, a fin de que tengan en cuenta los posibles escenarios que pudieran surgir y enfrentarlos.</p>	Personal
5.2	<p>Emergencias:</p> <p>En factores naturales, tales como (temblor, inundación, toma de instalaciones, etc.), la empresa está preparada para trasladar al personal operativo y administrativo a un domicilio alternativo, la organización puede trasladar al personal y operación a los siguientes centros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Nezahualcóyotl: Av. Lago de Xochimilco No. 283, Col. Ampliación Vicente Villada, Municipio Ciudad Nezahualcóyotl, Estado de México, C.P. 57760. • Oficina Colonia del Valle: Insurgentes Sur No. 686, Piso 9, Col. Del Valle, Delegación Benito Juárez, Ciudad de México, C.P. 03100. • Oficina Toluca: Hermenegildo Galeana No. 204, Despacho 2, Col. Centro, Municipio Toluca, Estado de México, C.P. 50000. 	Personal

	PLAN DE CONTINGENCIAS		TIPO DOCUMENTO: Procedimiento
			CÓDIGO: PRO CAL 006
			VERSIÓN: 15
ÚLTIMA REVISIÓN: octubre 2025	REVISÓ: DGE	AUTORIZÓ: DGE	Página 6 de 6

No.	Descripción	Responsable(s)
	<p>Anualmente, se hace un simulacro de continuidad de la operación para los diferentes procesos, considerando este tipo de contingencia.</p> <p>Este simulacro se documenta en el FOR GSI 050 Simulacro y en su caso, emprender las acciones correctivas que se consideren pertinentes para mejorar y se mitigue el riesgo.</p>	
5.3	<p>Primeros auxilios:</p> <p>La organización cuenta en sus instalaciones con un botiquín de primeros auxilios para asistir a cualquier persona que llegue a necesitar de alguna curación, este botiquín solo puede ser empleado por la brigada de primeros auxilios, ya que es el personal capacitado para realizar dichas curaciones de primeros auxilios.</p>	Personal
5.4	<p>Energía Eléctrica</p> <p>En cuestión de fallas eléctricas, los servidores cuentan con un No Break, con duración de 2 horas y cada estación de trabajo cuenta con un No-Break con duración de 15 minutos, para poder realizar los cambios y guardar la información y esta no se pierda.</p>	Personal