PDP FM
PROGRAMA DE
DESARROLLO PROFESIONAL
EN FACILITY MANAGEMENT

DÍA 1 - Lunes **30 MAYO** › 2.00 PM

ALFONSO ALIZO ROMÁN

Grupo Eulen – Panamá

Facility Manager

GESTIÓN DE RIESGOS

ProFM®

THE FM EXPERIENCE FACMAN LATAM 2022

ProFMI® PROFESSIONAL FACILITY MANAGEMENT INSTITUTE

IFMA™ International Facility Management Association Empowering Facility Professionals Worldwide

PDP FM

PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

GESTIÓN DE RIESGOS

ALFONSO J. ALIZO R.

- Ingeniero en Electrónica
- Diplomado en Gerencia de Tecnologías de Automatización
- Diplomado en Especialización en Diseño de Proyectos, Gestión Proyectos
- Maestría en Gerencia de Proyectos
- Certificación IPMA – D. Gestión de Proyectos
- Certificación PRO-FM.
- Auditor Sistema de Gestión de Calidad ISO 9011-2018

Magister con más de 20 años de experiencia en gestión de operaciones del sector de Telecomunicaciones y Servicios siendo los últimos 8 años dedicados al área de Facility Management. Especializado y enfocado en procesos (estandarizar), presupuesto, diseño de planes de mantenimiento, optimización de costos operativos y manejo de ciclo de vida del activo.

PDP FM

PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

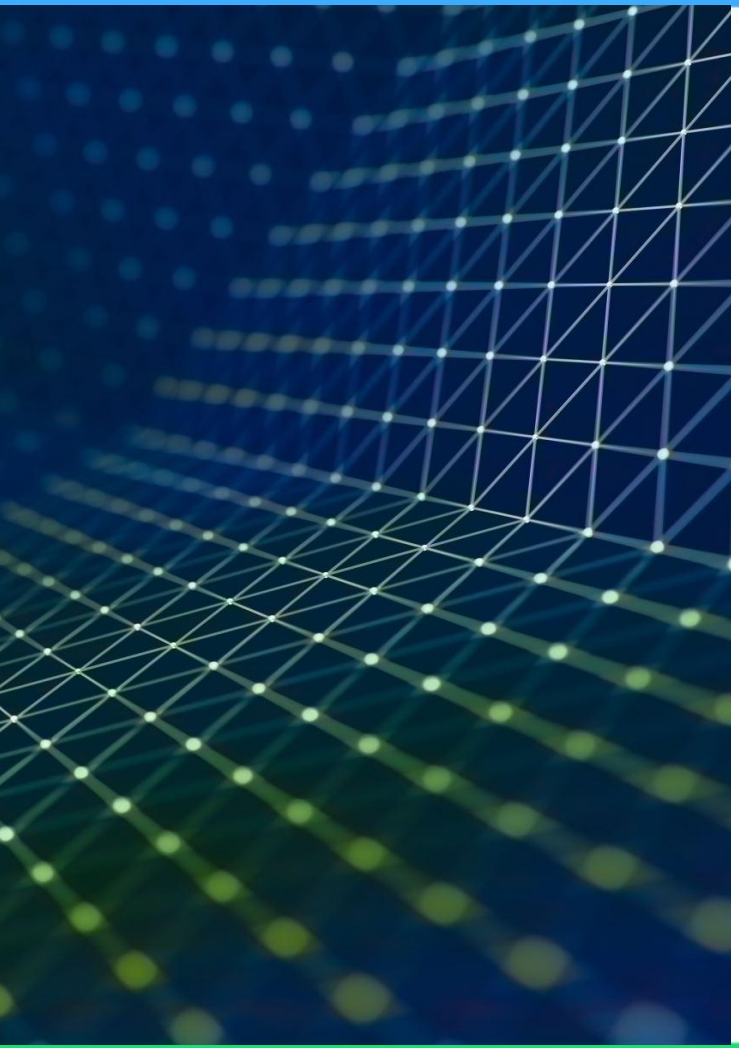
SECCIÓN No. 1. GESTION DE RIESGOS

SECCIÓN No. 2. CUMPLIMIENTO DE NORMAS

SECCIÓN No. 3. SALUD AMBIENTAL Y SEGURIDAD

SECCIÓN No. 4. SEGURIDAD

SECCIÓN No. 5. MANEJO DE EMERGENCIAS



PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

OBJETIVOS

Describir los principios, el marco y el proceso de gestión de riesgos, incluidas las tácticas de gestión.

Identificar el Rol del FM en el apoyo del Cumplimiento

Identificar las responsabilidades de FM en el área de Salud y Seguridad Ambiental (EHS)

Identificar que abarca la seguridad física y como se estructura el servicio.

Identificar la importancia de la seguridad cibernética en las instalaciones actuales.

Identificar etapas para el manejo de una emergencia.

Reconocer el alcance del FM en la elaboración del Business Continuity Plan (BCP) – Plan de Continuidad de negocios

SECCIÓN 1 RIESGOS

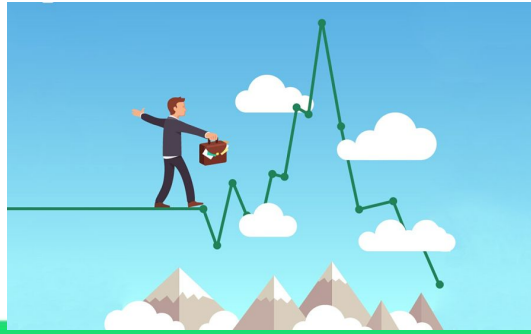
- Riesgo y proceso de análisis.
- Etapas de la planificación de riesgos.
- Matriz de respuesta al riesgo.
- Estrategias de tratamiento de riesgos.
- Principios de la gestión de riesgo basado en la ISO 31000

GESTIÓN DE RIESGOS

Podemos decir que el riesgo es algo desconocido que, si se produce, afecta en forma negativa o positiva (una actividad, un mantenimiento, un proyecto). Por lo tanto, un evento incierto puede ser algo bueno (oportunidad) o algo malo (amenaza)

Riesgo= **P** (probabilidad) x **S** (severidad)

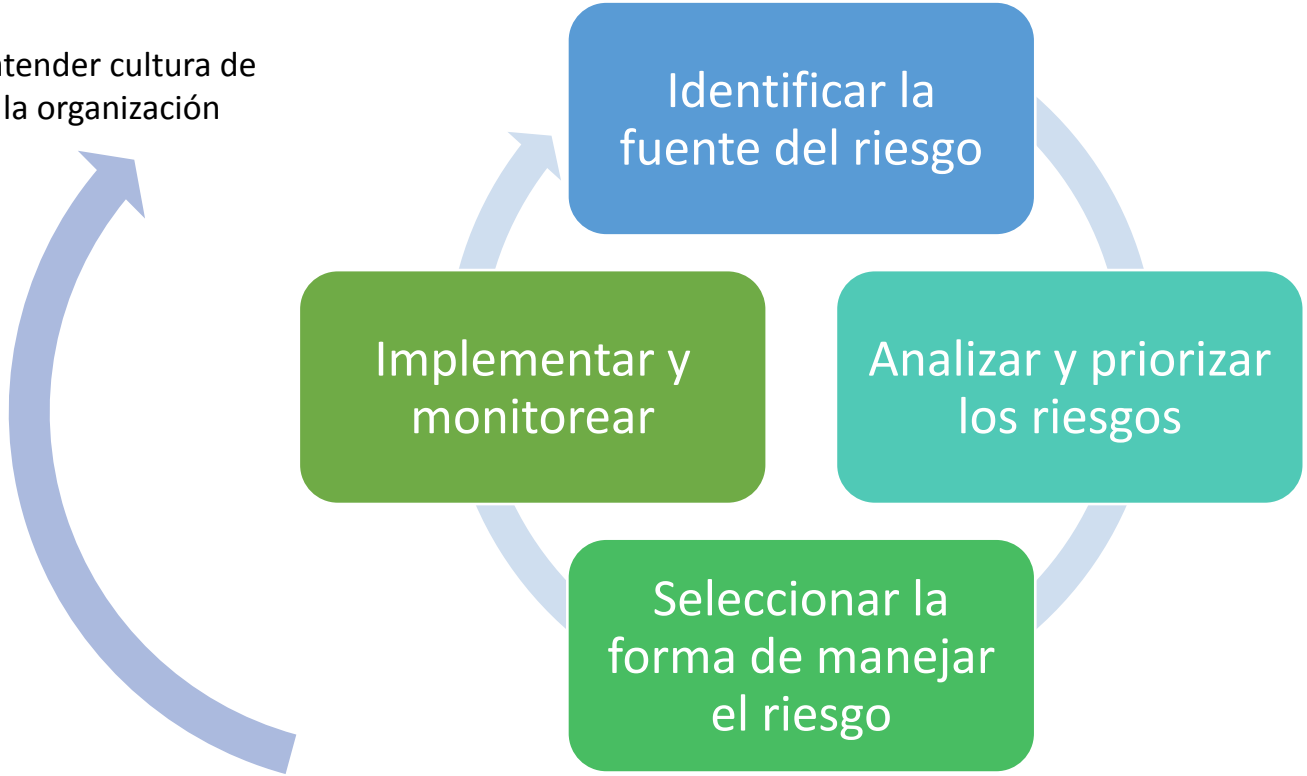
La gestión de riesgos se puede definir como el proceso de identificación, análisis y tratamiento de los problemas a los que se enfrenta una organización.



La gestión exitosa de los riesgos de significa estar preparado y estar vigilante. Se analizan los datos de amenazas para identificar y priorizar los desafíos de seguridad.

GESTIÓN DE RIESGOS

Entender cultura de la organización



PLANIFICACIÓN DE GESTION DE RIESGOS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

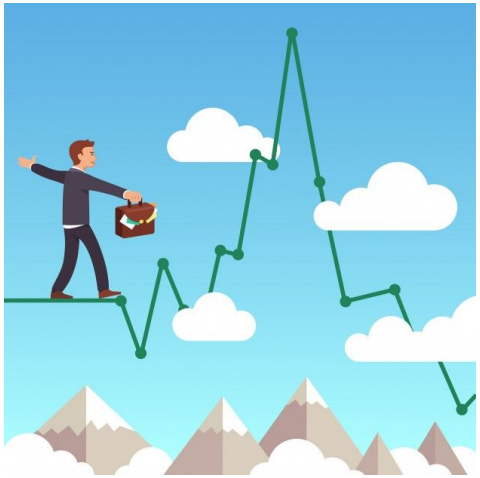
- ¿Quiénes van a identificar los riesgos?
- ¿Cuándo se llevará a cabo la identificación de los riesgos?
- ¿Qué escala se utilizará para el análisis cualitativo de riesgos?
- ¿Cómo se priorizarán los riesgos?
- ¿Qué herramientas se utilizarán para el análisis cuantitativo?
- ¿Cuáles serán las estrategias a implementar para cada riesgo?
- ¿Con qué frecuencia se realizará el monitoreo de riesgos?

MATRIZ DE RESPUESTA AL RIESGO

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

Impacto

Probabilidad	Muy Bajo (1)	Bajo (2)	Moderado (3)	Alto (5)	Muy Alto (10)
Muy baja (1)	Aceptar	Aceptar	Aceptar	Aceptar	Transferir /Mitigar
Baja (2)	Aceptar	Aceptar	Aceptar	Transferir /Mitigar	Evitar
Moderada (3)	Aceptar	Aceptar	Aceptar	Transferir /Mitigar	Evitar
Alta (4)	Aceptar	Aceptar	Transferir /Mitigar	Evitar	Evitar
Muy alta (5)	Aceptar	Transferir /Mitigar	Transferir /Mitigar	Evitar	Evitar



ESTRATEGIAS DE RESPUESTA A CONTINGENCIAS:

- Definir **señales de advertencia** y diseñar acciones (planes de reserva o contingencias) que se implementarán en caso de contingencias.
- Incluir siempre un **dueño del riesgo** (custodio o propietario) en cada acción que se decida implementar como respuesta al riesgo.

ESTRATEGIAS PARA AMENZAS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

ESCALAR

- Cuando el riesgo está fuera de los límites de la autoridad del FM, trasladar la decisión sobre la respuesta del riesgo a un nivel superior. Se debe mencionar explícitamente quién será notificado sobre ese riesgo.

EVITAR

- Cambiar las condiciones originales de realización de la actividad (proyecto, mantenimiento) para eliminar la probabilidad de ocurrencia del riesgo identificado. (si una tecnología importada originará problemas, evitar sería reemplazar esa tecnología por otra).

TRANSFERIR

- Trasladar el impacto negativo del riesgo hacia un tercero (contratar un seguro o colocar una penalidad en el contrato con el proveedor).

MITIGAR

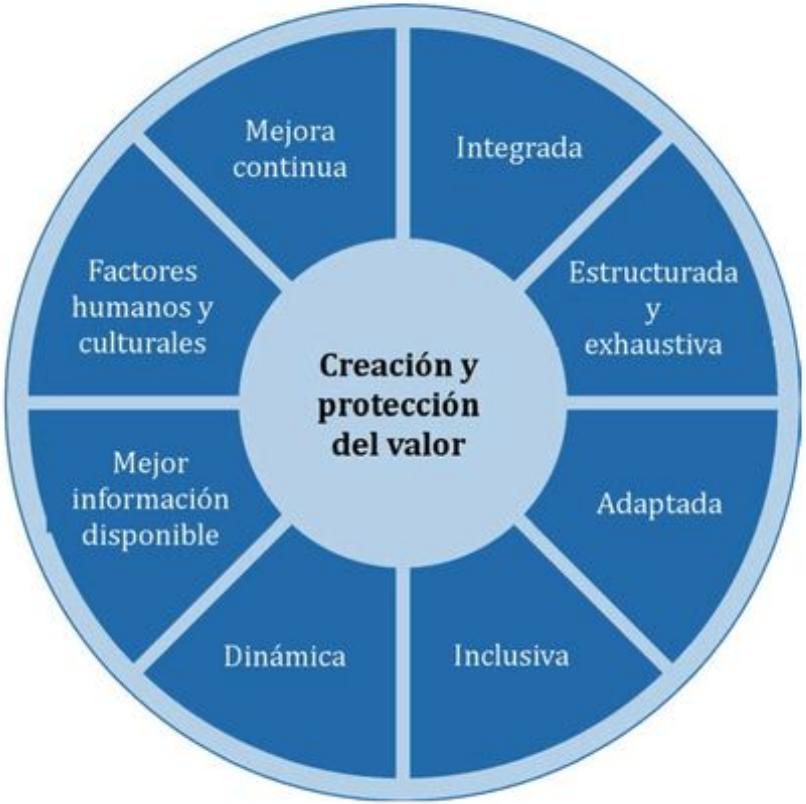
- Disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto. (instalar un sistema de alarmas en caso de incendio).

ACEPTAR

- No cambiar probabilidad o impacto. En la aceptación activa se define cómo actuar en caso que ocurra el riesgo. Por ejemplo, instrucciones de cómo seguir facturando si hay un corte de energía o establecer una reserva para contingencias. En una aceptación pasiva, no se planifican acciones o reservas con anticipación, sino que se actúa sobre el riesgo una vez que aparece.

GESTIÓN DE RIESGO ISO 31000. PRINCIPIOS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT



SECCIÓN 2 CUMPLIMIENTO DE NORMAS

- Porque es necesario el cumplimiento de normas en la gestión del FM?
- Rol del FM en el Cumplimiento de normas y estándares

CUMPLIMIENTO DE NORMAS

CUMPLIMIENTO (COMPLIANCE)

- El cumplimiento puede definirse generalmente como la observancia (obediencia) por parte de una organización de los requisitos de las leyes y reglamentos aplicables y los procesos internos que utiliza para garantizar que la organización cumpla con estos requisitos.

El cumplimiento comienza con leyes que definen resultados aceptables e inaceptables.

La responsabilidad del cumplimiento reside en todos los miembros de una organización, incluido el liderazgo, cada unidad comercial y todos los empleados y contratistas.

CUMPLIMIENTO DE NORMAS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

RETO DEL FM EN EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS

- Hacer entender a la Organización que es parte esencial de las operaciones
- Hacer entender al equipo
- Incluir como parte de la Cultura

OBJETIVOS DEL CUMPLIMIENTO

- Minimiza los riesgos del negocio
- Controlar los costos de aplicación (Enforcement)

CUMPLIMIENTO DE NORMAS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

La Propiedad, La Operación y el FM se ve afectado por

Cumplimiento de Leyes

Cumplimientos de Reglamentos

Códigos de Diseño y Construcción

Requisitos de Lugar de Trabajo Seguro (y productivo)

Leyes y Reglamentos Laborales

Como resultado, los gerentes de las instalaciones pueden o son designados como "persona responsable" o "titular de la obligación" a los efectos del cumplimiento de una instalación.

Que afecta a la Propiedad / Operación

Impacto en:
- Beneficios Financieros
- Beneficios en Reputación

PRINCIPIOS LEGALES EN LA GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO

DEBER DE CUIDADO

- **DUTY OF CARE (DEBER DE CUIDADO)**
- Implica que alguien que está en posición de afectar la seguridad y el bienestar de los demás está obligado a tomar todas las medidas razonables para evitar actuar o no actuar de una manera que cause daño a los demás. Ej: Falta en el entorno de trabajo seguro, falla en el SCI, Fallas en Calidad de Aire Interior.

RESPONSABILIDAD VICARIA

- **VICARIOUS RESPONSABILITY (RESPONSABILIDAD VICARIA**) Implica que un individuo es responsable por las acciones de otro. (aplicable al lugar del trabajo)
- Un empleador puede ser responsable por las acciones de sus empleados (o sus agentes) si no ha tomado medidas razonables para evitar la acción. Por ejemplo. Responsabilidad de un supervisor que ordena a una cuadrilla que se deshaga de desechos peligrosos de manera inadecuada.

ROL DEL FM EN EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS

- Ser consciente de los requisitos aplicables.
- Garantizar que se implementen políticas y procesos, y comunicarlos efectivamente.
- Comunicar los requisitos y consecuencias legales (personal Interno)
- Tomar medidas para apoyar una cultura de cumplimiento. (Sanciones, Despidos, etc)
- Reportar violaciones (Por la ley y/o Políticas internas).
- Documentar los esfuerzos de cumplimiento.
- Documentar los procesos de capacitación y comprensión de la política (esfuerzo de "buena fe" para respaldar el cumplimiento.

SECCIÓN 3
SALUD AMBIENTAL Y SEGURIDAD, SAS (ENVIRONMENTAL HEALTH AND SAFETY, EHS)

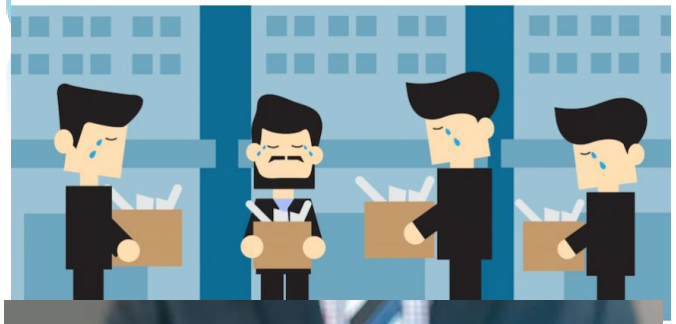
- Áreas de la gestión de Salud Ambiental y Seguridad.
- Costos de No Cumplimiento SAS
- Retos del FM en SAS.

AREAS DE LA GESTIÓN DE SALUD AMBIENTAL Y SEGURIDAD (SAS)

Garantizar el cumplimiento de la normativa ambiental y proteger a las comunidades vecinas de los riesgos ambientales asociados a las emisiones y residuos

Crear lugares de trabajo seguros y saludables y prevenir o mitigar los riesgos para los ocupantes de los peligros y accidentes en el lugar de trabajo, incluidos los incendios.

La gestión de EHS es consistente con la misión de FM de crear y apoyar un lugar de trabajo productivo y proteger los activos tangibles e intangibles de la organización matriz



COSTOS DE NO CUMPLIMIENTO

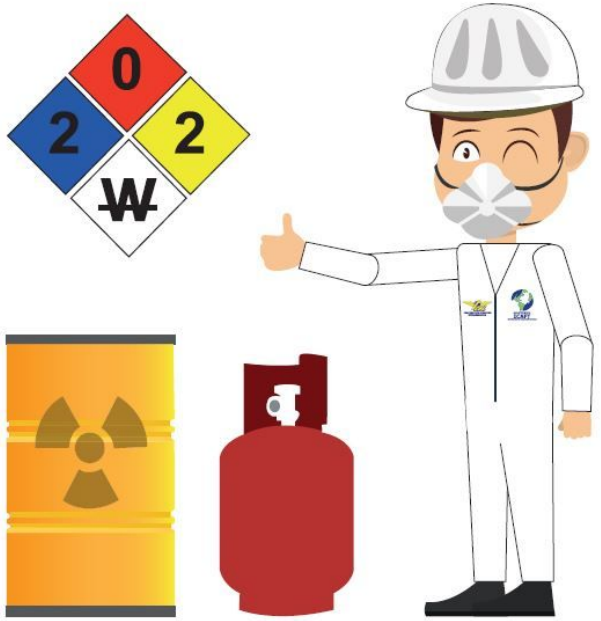
RETOS O ENFOQUES DEL FM EN SALUD AMBIENTAL

- Calidad ambiental interior.
- Manejo de Sustancias Peligrosas.
- Peligros en el lugar de trabajo.
- Peligros de fuego en la instalación.

LA CALIDAD AMBIENTAL INTERIOR (IEQ)

Se define como la forma en que un edificio afecta la salud, el bienestar y la productividad de sus ocupantes.

MANEJO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

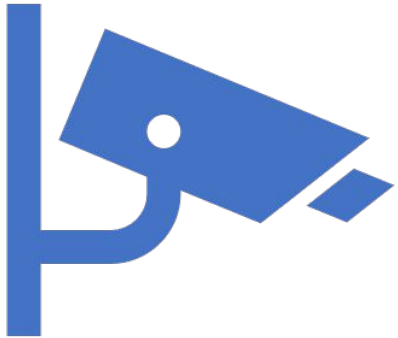


- Materiales peligrosos (HAZMAT).
- Eliminación de residuos peligrosos.
- Manejo de asbestos.
- Agua contaminada (legionella).
- Moho.

PELIGROS EN EL LUGAR DE TRABAJO

- Crear Cultura de Trabajo Seguro.
- Respuesta ante accidentes.
- Espacios Confinados.
- Peligros de Equipos y Vehículos.
- Descargas Eléctricas.
- Trabajos de Altura.
- Accidentes en Proyectos de Construcción.
- Otros: Ahogo Quemaduras de Piel Explosiones

SECCIÓN 4. SEGURIDAD



- Seguridad Física. Identificación, análisis e implementación.
- Seguridad de las personas en las instalaciones (violencia).
- Seguridad Cibernética.

ALCANCE DE LA SEGURIDAD

Seguridad de los ocupantes, visitantes y personal.

Seguridad de los activos de las instalaciones.

Protección de la información de la organización.

SEGURIDAD FÍSICA

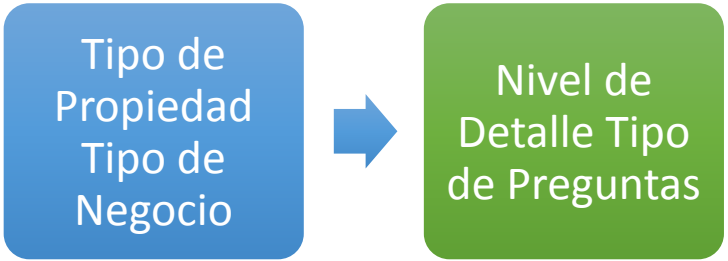
El objetivo es mitigar (disminuir la amenaza), bloquear cualquier amenaza nueva y reducir las consecuencias si no se puede prevenir la amenaza

- Evaluar los riesgos de seguridad.
- Desarrollar un plan de mitigación.
- Implementar los cambios necesarios en la instalación y los procesos.
- Asumir la responsabilidad de la seguridad de los sistemas FM.

ALCANCE DE LA SEGURIDAD

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

<u>Auditoría Integral de Seguridad de las instalaciones :</u> Identificar qué tan bien está protegida la instalación contra amenazas físicas probables



Proceso de revisión y mejora continua, los planes pierden su efectividad con el tiempo si no son monitoreados.

SEGURIDAD FÍSICA

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

Lista de verificación de Seguridad de las Instalaciones

Si / No	Riesgo
	¿Se cuenta con un procedimiento para el control de llaves o tarjetas de acceso?
	¿Se inspecciona la basura antes de salir de la instalación?
	¿Inspecciona los paquetes y bolsas de los empleados antes de salir de las instalaciones?
	¿Existen restricciones en la distribución de llaves o tarjetas de acceso?
	¿Hay un registro completo de quién tiene qué llaves o tarjetas de acceso?
	¿Permite a los empleados retirar el equipo? Que equipos ?

VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

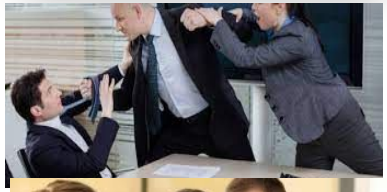
PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

Crear políticas y procedimientos basados en:

- Amenaza de violencia → Comportamientos
- Violencia en el lugar de trabajo → Plan de respuesta

VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

TIPO	DESCRIPCIÓN	AMBIENTE
Criminal	No hay relación con el lugar de trabajo. El motivo es el robo o la violencia misma.	• Abierto a altas horas de la noche. • Los empleados trabajan solo / lugares aislados. • Gran cantidad de dinero en el lugar.
Cliente	Puede ser cliente actual o pasado. A menudo resulta de la insatisfacción con el servicio o el producto.	• El trabajo requiere la aplicación de las políticas o leyes con las que el cliente/cliente puede no estar de acuerdo.
Empleado / Empleado	Empleado o compañero de trabajo actual o anterior. De naturaleza personal.	• Entornos de alta presión. Baja moral. • En riesgo: gerentes/supervisores.
Doméstico o personal	Relación con el empleado, pero no con el lugar de trabajo. El perpetrador generalmente tiene antecedentes de violencia.	• Fácil acceso al lugar de trabajo. • El acceso sin restricciones se concede porque el individuo es familiar / conocido.



Preparar y mitigar la violencia en el lugar de trabajo es una tarea compleja, ya que depende de muchas variables.

GESTIÓN DE LOS INCIDENTES

ACCIONES DEL FM

DURANTE

- Difundir la información correcta.
- Disipar los rumores.
- Alertar al equipo de gestión de crisis para dar respuesta profesional.
- Mantener juntos los grupos de trabajo y los equipos.
- Fomentar la conversación entre los miembros del equipo.
- Ayudar a los empleados a enfrentar los temores de lugares o personas.

DESPUÉS

- Lo que sucedió (paso a paso).
- Si la respuesta a la situación era apropiada. / Lecciones aprendidas.
- Detalles apropiados para compartir con los empleados (o terceros)

CIBERSEGURIDAD

programas de datos de una organización de un ataque.

*La seguridad de las aplicaciones.

*Continuidad del negocio/recuperación ante desastres.

Se pide continuamente a los FM que entreguen edificios "inteligentes", pero la entrega de ese nivel de tecnología crea vulnerabilidades y eficiencias operativas.

NORMAS BÁSICAS DE CIBERSEGURIDAD

CONFIDENCIALIDAD

- Privacidad.
- Controles sobre quién puede acceder a los datos.
- Limitaciones sobre quién puede modificar o eliminar datos.

INTEGRIDAD

- Fiabilidad de los dato. Fiabilidad del almacenamiento de datos. Autenticidad de los resultados generados a partir de data.

DISPONIBILIDAD

- Accesibilidad de los sistemas cuando sea necesario. Asociación con otras funciones empresariales.

CIBERSEGURIDAD

PDP FM
PROGRAMA DE
DESARROLLO PROFESIONAL
EN FACILITY MANAGEMENT

GESTION DE RIESGO CIBERNÉTICO

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

Identificar el riesgo o la amenaza cibernética potencial.

Analizar las amenazas potenciales, incluidos los tipos de amenazas y vulnerabilidades.

Gestionar o mitigar el riesgo mediante el diseño de las medidas de seguridad adecuadas.

Supervisar y controlar los impactos actuales y futuros del riesgo.

CIBERSEGURIDAD

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

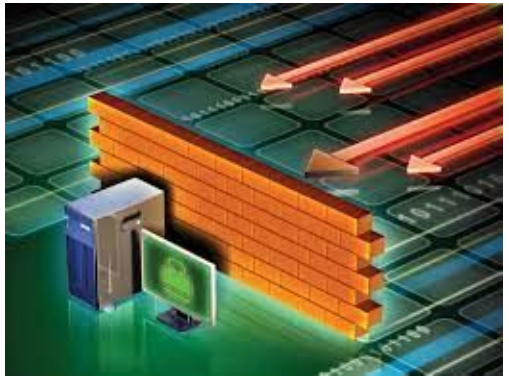
Lista de verificación de Ciberseguridad

Si / No	Riesgo
	¿Se ha realizado una revisión de los tipos de datos que la organización ha almacenado en diferentes sistemas?
	¿Están cifrados los datos del sistema de la organización?
	¿Existe una política de Ciberseguriad? ¿Se ha capacitado a los empleados en ciberseguridad?
	¿Los empleados y proveedores solo tienen acceso a los sistemas que necesitan?
	¿Ha purgado la organización las cuentas "antiguas" del sistema o las ha cerrado?
	¿Se realiza una copia de seguridad rutinaria de los datos del sistema?
	¿Se actualizan de forma rutinaria el cortafuegos, el software antivirus y los parches de seguridad?
	¿Se han cambiado todas las contraseñas predeterminadas en todos los dispositivos?

VULNERABILIDADES CIBERNÉTICAS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

- Internet de las cosas (IOT)
- Acceso físico incontrolado
- Acceso incontrolado de usuarios
- Mala "higiene de la computadora del usuario”
- Firewalls débiles entre sistemas



A medida que los ataques cibernéticos siguen evolucionando, también deben evolucionar las tácticas utilizadas por la organización para prevenirlos y mitigarlos.

CIBERSEGURIDAD. POLÍTICAS Y CONTROLES

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

- Programas de Ciberseguridad (firewall, protección contra Malware).
- Control de Actualizaciones y Parches.
- Procedimientos de Copia de Seguridad y Recuperación de Datos.
- Uso permitido de Internet (incluido el acceso y uso de las redes sociales).
- Procedimientos para el acceso remoto a la red.
- Uso de dispositivos personales para conectarse a la red.
- Creación, Control y Mantenimiento de Contraseñas.

Al igual que cualquier otra política, la política de ciberseguridad debe ser revisada y mantenida regularmente.

SECCIÓN 5. MANEJO DE EMERGENCIAS

- Manejo de Emergencias.
- Continuidad del Negocio.
- Repuesta a Incidentes.
- Recuperación.

MANEJO DE EMERGENCIAS

Proceso de Manejo de Emergencias

- Una **emergencia** es cualquier evento causado por el hombre, por la tecnología o un evento natural que ponga en riesgo a las personas, a la propiedad, a la operación o el medio ambiente en una organización.
- **Manejo de Emergencias** hace referencia a la preparación que debe tener todo Departamento de Facility Management para atender situaciones adversas que puedan ocurrir y cómo recuperarse de ellas **(Gestión)**

BENEFICIOS PARA EL FM y PARA LA ORGANIZACIÓN

- **Reducir el Impacto de la emergencia**
- **Proteger y restaurar la operación (Core Business)**

MANEJO DE EMERGENCIAS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

RETOS DE UN FM EN EL MANEJO DE EMERGENCIAS

PLAN DE MANEJO DE EMERGENCIA

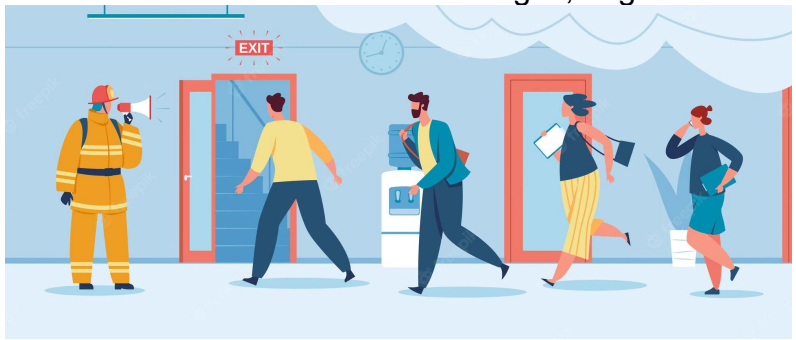
PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

PLAN DE MANEJO DE EMERGENCIA

- Dirección/ubicación y procedimientos del Centro de Control de Emergencias de la organización
- Roles y responsabilidades de los coordinadores claves y de los gerentes
- Proceso de comunicación que se debe seguir durante las emergencias
- Cómo interactuar con las autoridades e identificarlas a su llegada. Identificar en dónde se ubicarán las áreas de soporte
- Ubicación de áreas seguras o alternativas y las rutas para llegar a ellas para los empleados de Facilities y cómo identificarlos
- Instrucciones generales de Seguridad
- Protocolos para manejo de medios

PLAN DE RECUPERACIÓN DE INCIDENTES

- Información de contacto (internos y externos)
- Información que ayude al gerente de emergencias en la toma de decisiones, identificando el curso de acción correcto
- Una lista de preguntas que hacer (Check list)
- Información del edificio, incluyendo planos, ubicación del panel eléctrico y de alarma contra incendios, ubicación de materiales peligrosos e inflamables, válvulas de cierre de gas, agua e



DESARROLLANDO UN PLAN DE MANEJO DE EMERGENCIAS

1. Establecer un ***<u>equipo multifuncional</u>*** integrado por varios departamentos y la comunidad
2. Desarrollar el propósito del equipo e ***identificar los riesgos y vulnerabilidades de la propiedad***
3. Listar todas las **actividades críticas**
4. Conducir un **análisis de riesgo** e **identificar todos los recursos internos y externos** que sean necesarios
5. **Crear un caso de negocio** alrededor del plan de emergencia y de recuperación y solicitar presupuesto
6. Después de aprobado, **desarrollar los procedimientos** de manejo de emergencias
7. **Comunicar el plan a la organización** y solicite voluntarios o asigne roles
8. **Entrene, practique y ejecute ensayos**. Sostenga reuniones de revisión de estos ensayos para determinar lo que salió bien y lo que no. Y cómo mejorarlo
9. De ser necesario, ejecute un **plan de recuperación de incidente, de continuidad de negocio.**
10. Periódicamente revise y actualice el plan y las comunicaciones (**Mejora Continua**)

RIESGOS COMUNES EN LAS FACILIDADES

Principales causas de interrupciones:

- Fallos eléctricos
- Falla en suministro de agua
- Inundaciones
- Fallos catastróficos de sistemas críticos
- Fallos en sistemas informáticos

Otros riesgos: huelgas, vandalismo, riesgos asociados al clima, entre otros

¿Como y cual es el proceso de comunicación?
¿Es el mismo en todo los casos?

FACTORES QUE REQUIEREN ATENCIÓN DIRECTA DURANTE EMERGENCIAS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

- Controlar accesos.
- Proteger la propiedad.
- Evacuación completa o parcial.
- Atención a emergencias médicas.
- Proveer seguridad.
- Coordinar actividades con las autoridades locales.
- Manejo de materiales o desechos peligrosos

Continuidad del Negocio

- ISO 41011 define **Continuidad del Negocio** como "la capacidad de una organización de continuar la entrega de productos o servicios a un nivel aceptable predefinido después ocurrido un incidente disruptivo.

- La mayoría de las organizaciones experimenta una interrupción mayor cada cuatro años

Planeación de la Continuidad del Negocio

1. Determine el alcance y asignación razonable de recursos para lograrlo
2. Ejecute un análisis de impacto y de riesgo del negocios
3. Cree la estrategia de continuidad del negocio
4. Establezca y ejecute los procedimientos de continuidad del negocio
5. Pruebe, comunique y entrene en estos procedimientos

MANEJO DE EMERGENCIAS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

Análisis del Impacto en el Negocio

- Ayuda a la organización a entender, planear y mitigar vulnerabilidades
- Los tres recursos principales que debemos proteger son:
  - Personas
  - Propiedad
  - Registros Críticos

Ejemplos de Registros Críticos

- Perdida o Fallo de A/A.
- Fallo en servidores (no acceso a Red)
- Perdida de Información (corrupción de Disco Duro, Daño servidor, daño archivo)
- Inundación y/o ruptura de tubería
- Afectación de personas dentro de la propiedad (caída, tropiezos, lesiones)
- Correspondencia de la organización

Desarrollo del Plan de Contingencias

- Definir puntos y responsabilidades que activan el plan
- Definir un plan de sucesión de posiciones clave
- Proveer acceso continuo a los registros actuales del negocio
- Desarrollar estrategias de operación “qué pasa si”
- Establecer los medios para asegurar los niveles requeridos de personal
- Contratar la entrega de insumos necesarios, servicios tercerizados y provisión de sitios y equipos de contingencia

RESPUESTA A INCIDENTES

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

Responsabilidades del Facility Manager durante un incidente:

- Coordinar los recursos y esfuerzos de la organización
- Ofrecer refugio
- Ejecutar los planes de evacuación (según sea necesario)
- Liderar la porción de los esfuerzos de respuesta
- Uso del plan de manejo de emergencia
- Actuar como la primera respuesta de la organización
- Aconsejar e informar a la alta gerencia
- Proveer la seguridad de la propiedad y limitar acceso al sitio
- Dirigir la respuesta de la organización

PLAN DE COMUNICACIÓN DE EMERGENCIAS

El Plan de Comunicación de Emergencias debe incluir:
• Un guion desarrollado para situaciones de emergencia y potencialmente emocionales
• Hoja con detalles de la organización/facilidad y métodos de respuesta a emergencias
• Anuncios a los ocupantes del edificio con información de expectativas/instrucciones de emergencias
• Notificaciones a las familias de los empleados de lo ocurrido, a quién contactar, soporte y el plan que se está siguiendo
• Comunica, para la tranquilidad de los clientes , sobre la preparación, respuesta y recuperación. Así como cómo les puede impactar la emergencia

PROCEDIMIENTOS DE EVACUACIÓN

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

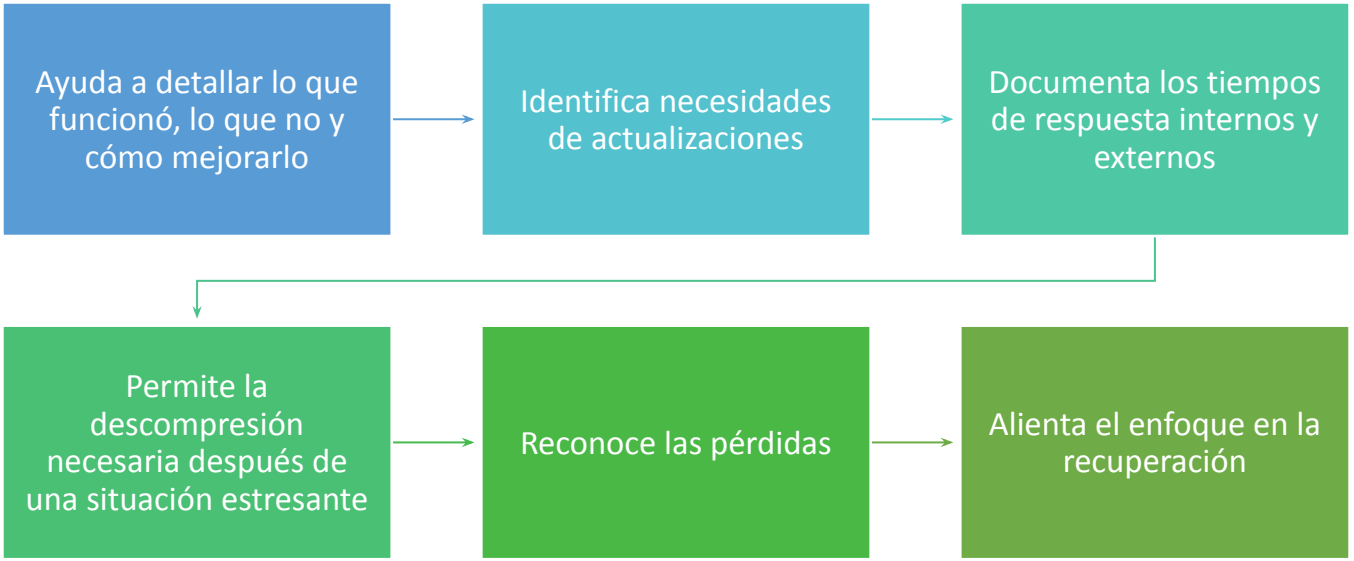
TAREAS DEL FM DURANTE UNA EVACUACIÓN

- Conocer los protocolos y rutas de evacuación.
- Levantar barricadas a una distancia segura del edificio.
- Asistir en la evacuación de personas con necesidades especiales.
- Responder las comunicaciones.
- Contar con un cerrajero que libere puertas para rescatar trabajadores.
- Asegurar que el técnico del sistema contra incendio o un electricista se encuentra disponible.
- Dar la voz de Edificio Seguro y ayudar a los evacuados a retornar a sus áreas.

MANEJO DE EMERGENCIAS

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

Reporte de la Respuesta de Incidentes



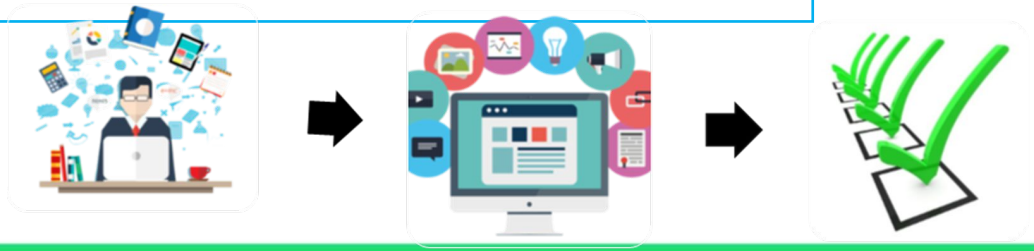
Enfoque en Mejora Continua

EVALUACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE DAÑOS

- El equipo de evaluación de daños requiere de expertos
- El equipo requiere:
  - Planos “as-built” que incluya renovaciones
  - Fotografías de las instalaciones antes de los daños
  - EPP o equipo de seguridad prescrito
  - Dispositivos de ingeniería
  - Registros de mantenimiento preventivo y correctivo
  - Especificaciones de operación recomendadas por el fabricante
  - Checklist de inspección y auditoria de maquinarias y equipos
  - Otros equipos

Preguntas inmediatas de evaluación

- ¿Hubo pérdidas humanas?
- ¿Qué tan extenso fue el daño?
- ¿Se mantienen los servicios de utilidades?
- ¿Las instalaciones están creciendo o expandiéndose?
- ¿Hay riesgo inminente de explosión o caída?
- ¿Se deben evacuar las áreas circundantes?
- ¿El agua estancada puede ser un riesgo?
- ¿Los documentos y registros importantes de la organización están accesibles?
- ¿Se requiere de apoyo adicional?
- ¿Qué ocasionó la situación?



IMPLEMENTANDO LOS PLANES DE RECUPERACIÓN

PDP FM
PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT

1. Notificar a la compañía aseguradora
2. Coordinar los esfuerzos de bomberos, policía, inspectores u otras entidades oficiales
3. Prepararse para o conducir una evaluación de las condiciones del edificio (afectaciones)
4. Iniciar la creación de plan de recuperación de la instalación
5. Preparar para, coordinar y comunicar los resultados de evaluaciones (afectaciones)
6. Acceda al plan de continuidad del negocio para iniciar su ejecución
7. Contactar a los contratistas especializados en la restauración de los espacios dañados
8. Conducir un inventario de todos los equipos, insumos, partes y herramientas que se hayan dañado.
9. Reportar al personal de Facility y Property Management y a los contratistas que estén desarrollando tareas regulares
10. Agendar y coordinar las tareas de limpieza
11. Asegurar que los materiales peligroso y otros escombros se manejen siguiendo las regulaciones y ordenanzas de las regulaciones ambientales.
12. Identificar y catalogar todos los costos asociados al plan de recuperación
13. Facilitar la restauración de los sistemas y alarmas de seguridad humana, ambiental, seguridad física y de pánico
14. Coordinar la reparación y prueba de los sistemas de ventilación, eléctricos, de gas, sanitarios y de agua
15. Obtener aprobación por las entidades pertinentes para la puesta en marcho u operación.

¡MUCHAS GRACIAS!

LinkedIn
www.linkedin.com/in/AlfonsoAlizoR

Correo electrónico
aalizo@towncenter.com.pa
alfalizo@hotmail.com

Teléfono
Personal:
+507 6882 4837
Corporativo
+507 6650 1739

THE FM EXPERIENCE FACMAN LATAM 2022 · PDP FM PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL EN FACILITY MANAGEMENT · APAFAM Asociación Panameña de Facility Management · 3g Smart Group · ProFMI PROFESSIONAL FACILITY MANAGEMENT INSTITUTE · IFMA International Facility Management Association Empowering Facility Professionals Worldwide