



PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

“ESF” ha implementado procedimientos de emergencia con el propósito de salvaguardar las vidas de sus ocupantes y proteger las instalaciones.

Para que estos procedimientos sean efectivos, se requiere de la absoluta participación de los inquilinos. El personal del edificio estará siempre en comunicación con los ocupantes, mediante el uso del sistema de voceo en las áreas comunes del edificio.

Si alguna empresa instalada en “ESF” cuenta con personal de seguridad, este deberá proceder de acuerdo con su plan interno de Protección Civil y a la vez de manera coordinada integrarse al Plan General de Protección Civil de “ESF”.

20. Reglas generales en caso de emergencia:

Cuando por alguna circunstancia se presenta una situación de emergencia, el personal de “ESF” llevará a cabo los siguientes procedimientos:

- A. los accesos al edificio estarán restringidos para los inquilinos y también a los visitantes.
- B. En estos casos se cancelará toda salida y acceso vehicular de los estacionamientos, para no ocasionar un accidente.
- C. Es importante que todos los inquilinos estén preparados para una situación de emergencia y sobre todo que tengan formada una brigada de protección civil, contando con los elementos mas indispensables como son: lámparas de baterías, chalecos distintivos, conocimiento básico del uso de equipos contra incendio, identificación de las rutas de salida de emergencia, escaleras, puertas de seguridad, etc.

Es muy importante que todas las empresas instaladas en “ESF” entreguen a la Administración del edificio, una lista con los nombres y teléfonos de la/las personas a quien se deberá contactar en caso de una emergencia fuera del horario normal de operación del edificio.

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado “Espacio Santa Fe”. Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



Asimismo, se recomienda entregar a la Oficina de Administración, una copia de la llave o Código de acceso a sus oficinas en sobres cerrados, debidamente sellados para ser utilizada únicamente en caso de emergencia.

Esta llave o código estará bajo resguardo de la Administración y en caso de tener que usarla, se notificara al responsable de la empresa a los teléfonos de emergencia que sean proporcionados a la Administración.

Organización de la brigada de emergencia en pisos de oficinas

La brigada de emergencia deberá estar formada por las siguientes personas:

- **Comité de seguridad.**

Este comité estará formado por un responsable de administración del corporativo y un representante de cada empresa y será el responsable de evaluar y en su caso coordinar las operaciones de emergencia que se presenten en el corporativo, la participación de cada empresa es opcional sin embargo las decisiones que tome dicho comité serán respetados por todos los inquilinos.

- **Comisionados de búsqueda y de actividades especiales.-**

- A) Serán los responsables de revisar que todo el personal salga de las oficinas
- B) Guiaran al personal de su propia empresa, hacia las salidas de emergencia.
- C) Apoyarán al personal de seguridad en la identificación de objetos extraños en caso de amenaza de bomba.
- D) Confirmaran que el todo el personal fue desalojado.
- E) Confirmaran que no se queda personal en áreas como: bodegas, baños, etc.
- F) Apoyarán a personas con discapacidad, mujeres embarazadas personas de edad avanzada, etc. y una vez controlada la emergencia apoyaran en el regreso del personal a las instalaciones

Los comisionados de búsqueda y actividades especiales seguirán las instrucciones de su encargado de seguridad y este a su vez deberá seguir las indicaciones del personal del edificio.

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado "Espacio Santa Fe". Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



Organización del equipo de seguridad

El personal asignado a la brigada de seguridad, deberá ser elegido de acuerdo con su actividad, responsabilidad y capacidad de liderazgo.

Estas deberán ser personas con la capacidad de tomar decisiones y que son disciplinadas en sus actividades. Lo anterior dará mejores resultados en caso de una situación de emergencia.

La distribución física de cada oficina y su ocupación determinara la cantidad de personal que deberá formar parte de la brigada.

El plan de protección civil que desarrolle cada empresa, deberá ser registrado ante la delegación correspondiente y una vez aprobado se entregara una copia a la Oficina de Administración de "ESF".

Procedimientos de emergencia en caso de incendio

La mayoría de los incendios serán detectados desde su inicio por medio de los detectores de humo ubicados en sus oficinas y en las áreas comunes de "ESF" .

Este equipo producirá una señal de alarma que será registrada en el tablero de detección de incendio ubicado en el cuarto de control del edificio.

Cuando un detector se activa produce una señal auditiva intermitente que deberá ser reconocida por todo el personal. Esta señal debe tener un tono diferente a la señal de alarma de las aéreas comunes del edificio.

Es muy importante saber que los equipos de seguridad instalados en las áreas comunes del edificio, funcionan de la siguiente manera:

Si la alarma de un piso se activa, la señal se escuchara un piso superior y un piso inferior. Por esto es muy importante que un elemento de la brigada permanezca alerta a la información que se da por el sistema del conmutador o sistema de voceo general y solamente en caso de confirmación de la alarma, se inicie el procedimiento de emergencia.

Los elementos de la brigada siempre deberán tener presente los siguientes puntos:

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado "Espacio Santa Fe". Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



- Siempre hay que tocar las puertas antes de abrirlas. si la puerta está caliente no se deberá abrir porque hay fuego detrás de ella.
- Cerrar las puertas después de que salga el personal.

En muchas ocasiones el fuego se puede controlar simplemente cerrando las puertas y minimizando el flujo de oxígeno a ese punto.

Cuando se confirme el procedimiento de emergencia, el personal de seguridad deberá conocer los siguientes puntos:

Escaleras de emergencia

Las puertas de salida a los cubos de escaleras están supervisadas por el sistema central de alarma del edificio. La apertura de estas puertas sin que haya una razón de emergencia provocará el disparo de la alarma. Cualquier persona que sea sorprendida activando esta señal sin algún motivo real de emergencia será retirada del edificio y su acceso restringido.

Esta escalera llevara al personal hasta el nivel del lobby de "ESF". De este punto, continuara su salida hacia la zona de seguridad que indique el personal de seguridad de "ESF".

En ningún momento trate de volver hacia el interior del edificio durante el procedimiento de emergencia.

En ciertos procesos de emergencia, no será necesario evacuar a todo el personal del edificio. Únicamente los pisos que están en condición de emergencia serán desalojados y por lo tanto es muy importante estar atentos a las indicaciones que el personal de seguridad de "ESF" edificio dará a través del conmutador.

La brigada de emergencia de los pisos deberá asegurarse de que el personal baje por las escaleras de emergencia en una sola línea y pegados al lado del muro para permitir la circulación del personal de bomberos o rescate en el sentido opuesto.

La situación de emergencia terminara hasta que el Comité de Seguridad reciba la notificación del personal de seguridad del edificio o de los cuerpos de emergencia.



Amenaza de bomba

Secuencia de la emergencia:

- 1.- **Llamada de amenaza**
- 2.- **Búsqueda del objeto**
- 3.- **Identificación del objeto**
- 4.- **Procedimiento de desalojo**

La llamada:

La persona que recibe la llamada deberá dar aviso inmediatamente al responsable de seguridad o responsable de Protección Civil de su empresa y este a su vez dar aviso a

la oficina de Administración de "ESF", el cual se coordinara con el comité de seguridad.

Las amenazas más comunes, son hechas por llamadas de teléfono directas a las empresas y en las menos ocasiones a las corporaciones de policía.

Hay dos razones principales por las que una persona reporta que una bomba explotara en un lugar específico:

1.- El que llama, conoce donde está el artefacto y desea minimizar el daño.

1.1 Normalmente el que llama es la persona que colocó el artefacto y/o alguien que conoce a la persona que está haciendo la amenaza.

2.- El que llama desea crear una situación de conflicto e interrumpir las actividades normales de la compañía. La persona que en realidad desee provocar daño, no dará aviso de manera anticipada.

3.- El 90 % de las amenazas de bomba son falsas sin embargo en ningún momento se deberá pasar por alto, por lo que todas las llamadas deberán ser reportadas y tomadas como ciertas.

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado "Espacio Santa Fe". Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



4.- Es muy importante llevar un reporte de las amenazas de bomba, ya que por medio de estos en muchas ocasiones se puede determinar el origen de la llamada. Este formato debe estar cerca del conmutador o de la persona que normalmente recibe las llamadas de la empresa.

5.- En cualquier caso, el comité de seguridad deberá dar inicio al procedimiento de emergencia y en coordinación con el personal de seguridad del edificio, proceder con la revisión física de las oficinas de acuerdo con una lista de búsqueda que previamente se tenga preparada.

Los principales puntos a revisar serán las áreas en las que se tengan cajas, archivo, papelería, etc. y de ahí buscar objetos que puedan parecer extraños.

Actualmente los explosivos pueden ser de tamaños mínimos y preparados en contenedores que pasen inadvertidos a la vista tal y como son: **sobres, paquetería, cajas de comida, bolsos de mujer, portafolios etc.**

Si el personal de su empresa no tiene la preparación adecuada, es mejor proceder con el desalojo y dejar la revisión a los elementos de seguridad competentes.

En caso de que algún artefacto sea descubierto, inmediatamente reporte su ubicación al personal de seguridad de su empresa y del edificio.
es muy importante que nadie toque el artefacto.

La amenaza de bomba terminara hasta que las autoridades competentes lo determinen.

Bombas en sobres o paquetería:

Amenazas en contra de compañías y de su personal pueden ser entregadas por correo y/o paquetería.

Todos los empleados deberán estar alertas de este tipo de amenazas y tomar las precauciones necesarias.

Las más comunes indicaciones de que una carta o paquete contenga explosivos son:

- 1.- Paquetes de peso y volumen fuera de lo normal.
- 2.- Manchas de aceite o de sustancias químicas
- 3.- Paquetes sin indicación del remitente



- 4.- Sellos postales de países internacionales
- 5.- Protecciones metálicas o con algún tipo de alambre
- 6.- Apariencia o textura fuera de lo normal.

Precauciones:

- No mueva el objeto a no ser que sea absolutamente necesario
- Trate de colocar el objeto en una área abierta y lo más alejado del personal.
- No trate de abrir el sobre o paquete.
- No lo coloque en agua.
- No quite la protección o envoltura.
- No jale o corte ninguna parte del artefacto.

Formato para amenaza de bomba:

Este formato deberá colocarse cerca del conmutador.

Es normal que la persona que recibe una llamada de amenaza, sea tomada por sorpresa e incluso reciba insultos y malas palabras.

Lo anterior y la poca experiencia en este tipo de incidentes, hace muy posible que no haya tiempo suficiente para tomar el formato en ese preciso momento y dar un seguimiento puntual de esta guía; sin embargo el conocimiento general del procedimiento puede ser de gran utilidad para el seguimiento del personal de seguridad.

Preguntas que se deberán hacer a la persona que llama:

1. Cuando va a explotar la bomba
- 2.- Donde se encuentra colocada
- 3.- Que apariencia tiene

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado "Espacio Santa Fe". Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



4.- Que clase de bomba es

5.- Quien puso la bomba

6.- Porque la puso

Lenguaje utilizado por la persona que formula la amenaza

Incoherente _____

Con insultos _____

Deprimido _____

Riendo _____

Tenso _____

Enojado _____

Calmado _____

Llorando _____

Tiempo de la llamada:

Numero en el que se recibió la llamada si hay identificados en el equipo instalado.

Voz de la persona que llamo:

Hombre _____

Mujer _____

Con acento _____

Otro _____

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado "Espacio Santa Fe". Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



Sonidos de fondo:

Voces _____

Bebes llorando _____

Estática _____

Música _____

Ruido de autos _____

Procedimiento de evacuación:

Cuando en el edificio exista alguna situación de emergencia que ponga en peligro la seguridad de los inquilinos, será necesario dar la indicación de desalojo.

La orden de desalojo se dará a través del sistema de voceo instalado en las áreas comunes de "ESF" y a partir de este momento, se deberán seguir los siguientes pasos:

1. Una vez que se inicia la salida, nadie deberá tratar de regresar al interior de las oficinas.
2. Se iniciara el proceso de salida en forma ordenada.
3. Todo el personal deberá proceder de manera ordenada y rápida (no precipitada) hacia las escaleras de emergencia.
4. El coordinador de cada empresa se encargara de asistir al personal y con el apoyo de los demás miembros de la brigada de emergencia, asegurarse de que salgan todos.
5. El coordinador de cada empresa realizara la cuenta física del número de personas para confirmar que todos salieron del edificio.

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado "Espacio Santa Fe". Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



Procedimiento de emergencia en caso de sismo

Como en cualquier emergencia, durante un sismo, el personal de seguridad del corporativo dará instrucciones a través del sistema de voice de "ESF" . Es muy importante que un elemento de la brigada de emergencia, este atento a estos mensajes.

A diferencia de otras emergencias, en los sismos es más frecuente que exista un síntoma generalizado de pánico y lo más probable es que una persona se accidente por tratar de salir de manera descontrolada y no por daños en el edificio.

Hay pocas probabilidades de que se llegue a dar un desalojo general por daños estructurales; sin embargo es necesario tomar todas las precauciones y estar alerta para el caso de una confirmación de desalojo.

Los expertos recomiendan permanecer en la zona de seguridad, la cual en el caso de "ESF" es el núcleo central del piso, alejados de muebles y objetos que puedan caer y dañar a las personas. La brigada de emergencia deberá reunir al personal de su empresa lo más cerca del núcleo central, es decir la zona en la que se ubican los elevadores.

Entre los puntos más importantes a seguir durante un sismo están los siguientes:

- 1.- Aléjese de ventanas de fachada y divisiones interiores de vidrio.
- 2.- Recuerde que la mayoría de los plafones son sistemas suspendidos y que hay la posibilidad de que alguna parte se desprenda del techo. Esto no significa que la estructura del edificio esta dañada.
- 3.- Durante el sismo permanezca lo más cerca que pueda al núcleo central del edificio.
- 4.- Colóquese sentado en el piso con la espalda contra el muro y proteja su cabeza con las manos.
- 5.- En caso de confirmarse el desalojo, deberán seguir las instrucciones que se den por medio del sistema de voice de Vía Corporativo.
- 6.- Al salir del edificio hay que estar atento de objetos que caigan del mismo edificio y de otras construcciones.

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado "Espacio Santa Fe". Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



7.- Hay que seguir las indicaciones del personal de seguridad del edificio para ubicarse en la zona de seguridad que se indique.

Vale la pena recordar que en el caso de un sismo, otros edificios de la zona estarán desalojando a su personal, por lo que hasta donde sea posible permanezca cerca de sus compañeros.

8.- No intente regresar al edificio durante el desalojo.

9.- La emergencia se dará por terminada hasta que el personal del edificio confirme que no hay un daño estructural aparente en el edificio o en alguno de los pisos.

10.- Si al regresar a su piso encuentra que alguna ventana de la fachada está dañada, repórtelo de inmediato a la oficina de la administración.

11.- **No utilice los elevadores**

12.- Por razones de seguridad, los elevadores cuentan con un censor de movimiento que detendrá los equipos automáticamente en caso de un sismo.

Contrario a lo que muchas personas piensan, es muy poco probable que un elevador caiga al vacío, aun cuando los cables que forman parte del sistema de suspensión de la cabina se llegaran a soltar.

13.- En una situación de emergencia, por ningún motivo trate de abrir las puertas del elevador de manera Reglamiento ya que esto provocara falla en la operación del equipo y hará más difíciles las maniobras de rescate

Falla de energía eléctrica:

En caso de un corte de energía eléctrica, el edificio cuenta con una planta de emergencia que provee energía a los principales equipos del edificio.

Los equipos que están conectados a la planta de emergencia son:

- **Elevadores**
- **Luces en áreas comunes**
- **Sistemas contra incendio y de emergencia**
- **Sistema de acceso**

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado "Espacio Santa Fe". Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



- **Sistema general de telefonía**

El tiempo aproximado que toma la planta de emergencia en energizar los equipos es de 20 segundos.

Si usted se encuentra viajando en un elevador de pasajeros al momento de un corte de energía eléctrica, este se detendrá; la luz de la cabina parpadea y después de 20 segundos continúa su viaje. Los elevadores se moverán a la planta baja.

Las luces y el sistema de ventilación en las cabinas de los elevadores permanecerán funcionando con el sistema de emergencia.

En el remoto caso de que la planta de emergencia llegase a fallar, no intente abrir las puertas para salir del elevador; permanezca lo más alejado que pueda de las puertas y espere la asistencia del personal de mantenimiento del edificio.

En cualquier caso de emergencia se recomienda no utilizar los elevadores.

Durante un procedimiento de emergencia, el personal de mantenimiento bloqueará los elevadores y estos se estacionarán en el nivel del lobby.

Si durante este procedimiento usted está viajando en un elevador, sentirá que este se detiene por un momento y posteriormente escuchará una alarma sonora indicando que el equipo ha sido bloqueado por emergencia. Momentos después el elevador re iniciará su viaje y se estacionará en el nivel del lobby hasta que pase la situación de emergencia.

Si por cualquier circunstancia los elevadores no pueden restablecer su operación automáticamente, el personal de mantenimiento podrá operarlos para ubicar la cabina en una posición segura y efectuar el rescate de las personas.

Que hacer en caso de emergencia

En el caso de un incendio las puertas que dan acceso a las escaleras de emergencia, son a prueba de fuego. Es muy importante que estas permanezcan cerradas para contener el fuego.

En caso de que se presente una emergencia, usted deberá seguir los siguientes pasos:



Fuego

- 1.- Jale la estación de incendio, localizada en el pasillo de su piso
- 2.- Notifique al personal de seguridad del edificio
- 3.- Notifique al comisionado o encargado de seguridad de su empresa

Sistema de alarma

Cuando una alarma se activa, se escuchara una señal intermitente en el piso en que se inicia la emergencia, así como en el piso superior e inferior. Al mismo tiempo, una señal visual estará parpadeando y servirá de apoyo para personas con algún problema auditivo.

El personal del edificio será el encargado de llamar a los bomberos. Por ningún motivo haga esto sin dar aviso al personal de seguridad o a la oficina de administración, ya que esto puede ocasionar una situación de pánico.

Si escucha una señal de alarma:

- 1.- Permanezca en donde se encuentra y siga las instrucciones que dará el comisionado de seguridad de su empresa.
- 2.- Siga las instrucciones que le dará el personal de seguridad del edificio.

En caso de un desalojo:

- 1.- Revise las puertas antes de abrirlas. si está caliente no la abra y proceda por otra puerta.
- 2.- Si usted es el último en salir cierre las puertas detrás de usted pero no las asegure con llave.
- 3.- Use las escaleras y siga bajando hasta la zona de seguridad. Haga lo posible por no detenerse a mitad del camino.
- 4.- No use los elevadores. estos se bloquean en caso de una emergencia y las cabinas bajaran automáticamente hasta el nivel lobby y abrirán sus puertas.
- 5.- Salga hasta el área de seguridad indicada por el personal del edificio.

El presente Reglamento comprende las principales Normas y Políticas de Operación, Mantenimiento y Seguridad en el Edificio Corporativo denominado "Espacio Santa Fe". Este reglamento podrá sufrir ajustes en base al proceso pruebas y entrega de los principales sistemas del edificio, por lo cual será revisado con cada usuario al momento de confirmar su ingreso al edificio.



Amenaza de bomba

Si usted recibe una amenaza de bomba, trate de obtener la mayor información posible y de aviso a la oficina de administración:

Emergencia médica

En caso de una emergencia médica, llame de inmediato a la Oficina de Administración de "ESF" a fin de que esta gire las instrucciones necesarias al personal de seguridad y los servicios médicos tengan acceso al edificio de inmediato.

Notifique a su jefe inmediato o al responsable de seguridad de su empresa.

Envíe a alguien junto a los elevadores para que guíe al servicio médico.

Si la persona tiene que ser trasladada a un hospital comuníquese con algún familiar y acompañe siempre a la persona afectada.