



SISALRIL
**Superintendencia de Salud
y Riesgos Laborales**
"Tu protección es nuestra Misión"

INFORME

Simulacro de evacuación del personal de la SISALRIL.

(Manual del Plan General de Emergencia – MA-AD05)

Prueba al plan de contingencia para la recuperación de las operaciones.

(MA-CG04)

Santo Domingo D.N
Fecha de redacción: 20 de octubre del año 2021.

Introducción.

Conforme a la convocatoria para el "Simulacro Nacional de Evacuación, organizado por el Centro de Operaciones de Emergencia – COE", la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales – SISALRIL, coordinó bajo el Comité de Emergencia y Continuidad de Operaciones la realización de un simulacro de evaluación del personal y la ejecución de una prueba al Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones en la SISALRIL.

Objetivos.

- Verificar si el Manual del Plan General de Emergencias (MA-AD05), y el Plan de Continuidad de Operaciones (MA-CG04) contiene toda la información necesaria para su ejecución.
- Medir el tiempo de evacuación del edificio.
- Evaluar la coordinación y el desempeño entre el Comité de Emergencia y Continuidad de Operaciones, Brigada de Emergencia y las áreas internas.
- Detectar oportunidades de mejora para la actualización de los procedimientos e instrucciones de evacuación a definir en la institución.
- Identificar oportunidades de mejora para fortalecer los controles de seguridad implementados en continuidad de operaciones.

Alcance.

El simulacro de evacuación incluyó la evacuación del edificio principal de la SISALRIL, la Oficina de Atención al Usuario en Unicentro Plaza, ambas localidades ubicadas en Santo Domingo, así como la Oficina Regional Norte (ORN) localizada en Santiago.

La prueba al plan de continuidad de operaciones abarcó la ejecución de las actividades por parte del comité, la coordinación con los grupos internos hasta el establecimiento de la estrategia de recuperación.

Los requerimientos normativos para la realización de esta prueba responden a los controles de la Norma ISO/IEC 27001:2013 y la norma NORTIC A-7 emitida por la Oficina Presidencial de Tecnología y Comunicaciones OGTIC.



Simulacro nacional de evacuación 2021.

Este informe contiene la ejecución de las actividades y proceso de evacuación por parte del comité, coordinador y equipo de brigada de emergencia, su coordinación con los colaboradores internos así como las instrucciones a las visitas presentes al momento de la evacuación.

Hora cero: miércoles 20 de octubre 2021, sonido de alerta (activación de alarma) al personal para iniciar proceso de evacuación. **Hora:** 10:00am

Escenario: Movimiento telúrico de magnitud 6.0 grados, con epicentro en Santiago.

	SISALRIL	DAU – Unicentro Plaza.	Oficina Regional Norte.
Cantidad de Personas Evacuadas.			
Tiempo de evacuación del personal del edificio hasta punto de encuentro.	3 Minutos y 17 segundos.		
Finalización del conteo del personal evacuado.	3 Minutos y 34 segundos.		
Tiempo de re ingreso al edificio.	4 Minutos y 15 segundos.		

Histórico del tiempo de evacuación personal (valores en minutos). Oficina SISALRIL – Principal.



***Evacuaciones:** Evacuación de edificio en: febrero 2015, mayo 2016, junio 2016, septiembre 2017, no se tomó el tiempo.



Equipamiento durante el proceso de evacuación.

- **Brigadistas.**
- **Megáfono.**
- **Sistema de Alarma.**
- **Chalecos.**
- **Listado de Personal por piso.**

Evaluación del desempeño durante el proceso de evacuación.

Luego de realizado el simulacro de evacuación, se convocó a reunión a los miembros de la Brigada de Emergencia y junto al equipo coordinador del simulacro mediante lluvia de ideas formularon y evaluaron el desempeño del proceso, generando las siguientes oportunidades de mejora.

1. Planificación del Simulacro.

¿Qué Hicimos Bien?	¿Qué debemos mejorar?
Se tomó en cuenta informarles del simulacro a las colaboradoras en estado de embarazo o condición especial de salud.	Tener una comunicación más directa con las oficinas de Santiago (ORN) y Unicentro Plaza (DAU). Que en lo sucesivo el simulacro no sea anunciado. <i>(Debido a la convocatoria realizada por el COE, este ejercicio era de conocimiento de algunos de los colaboradores)</i>

2. Durante la Evacuación.

¿Qué Hicimos Bien?	¿Qué debemos mejorar?
Durante el proceso de evacuación el personal de la institución mantuvo la calma. Mejoró el tiempo de evacuación con relación al último simulacro efectuado en marzo del año en curso. En el proceso de evacuación las visitas que se encontraban en nuestras instalaciones, recibieron las instrucciones adecuadas para completar el proceso de evacuación. Para este ejercicio se integraron al proceso de	Reforzar la sensibilización del personal, sobre la actuación y comportamiento durante un proceso de evacuación. Se observó confusión del personal sobre el punto de encuentro, producto del cambio realizado al punto de encuentro para los pisos 1 y 2, sin la notificación y difusión previa al personal. Reforzar las señalizaciones y rutas de escape. Distribuir los brigadistas por áreas en relación a la



<p>evacuación las instalaciones de Santiago (ORN) y Unicentro Plaza (DAU).</p> <p>Se incluyeron carteles de aviso de simulacro de evacuación, para información general de los transeúntes.</p>	<p>cantidad de colaboradores por pisos, para tener una evacuación mucho más efectiva.</p> <p>Reclutar más brigadistas y organizar capacitaciones para todo el personal.</p> <p>Capacitar al Personal de Servicios Generales como brigadistas, ya que siempre hay uno por piso en las instalaciones de la institución.</p> <p>Emplear a dicho personal en las futuras capacitaciones a la brigada de emergencia, e incluirlo en la misma para que forme parte de esta.</p> <p>Para el personal con discapacidad, se debe definir una estrategia de evacuación para incluir en el plan y establecer las instrucciones a la brigada de emergencia.</p> <p>Que las personas con discapacidad laboren en el primer piso.</p> <p>Durante el proceso de evacuación surge la necesidad de establecer el o los puntos de ingreso al edificio para el personal de socorro, durante un proceso de evacuación.</p> <p>Las puertas de emergencia y la del Primer piso que da acceso a las escaleras no se queda abierta, esto puede entorpecer el proceso de evacuación.</p> <p>Evaluar la implementación de un mecanismo que permita fijar dichas puertas para que se queden abiertas durante el proceso de evacuación.</p> <p>En caso de una situación real, buscar herramientas alternas para fortalecer a los brigadistas en la función de sus deberes, y a los colaboradores si aconteciese una eventualidad.</p> <p>Solicitar cascos de emergencia para el personal brigadista para salvaguardarlo en casos de una situación real, ya que estos son los últimos en salir de la institución y, Pitos para todo el personal, para facilitar la búsqueda en caso de terremoto extremo.</p>
--	--

3. Organización del personal en el Punto de Encuentro.

¿Qué Hicimos Bien?	¿Qué debemos mejorar?
<p>Los brigadistas hicieron su trabajo, organizando el personal y haciendo el conteo del personal de sus respectivos pisos.</p> <p>Se pudo evidenciar que tanto el coordinador de la brigada de emergencias como el director administrativo tenían a mano la carpeta física que contiene el MA-CG04 Plan de contingencia para la recuperación de las operaciones.</p>	<p>Reorganizar los puntos de encuentro o de reunión, ampliar las señalizaciones hacia los extremos para asegurar el distanciamiento físico de las personas.</p> <p>Se observa la necesidad de revisión del punto de encuentro alterno ubicado en la parte frontal del edificio, considerado no seguro ante la evaluación del edificio por un movimiento telúrico.</p> <p>Agregar más bocinas a la alarma para que se escuche en todos los pisos y se disperse más el sonido.</p> <p>Concientizar a los miembros del comité de emergencia que en caso de una evacuación deben tener a mano la carpeta que contiene el MA-CG04 Plan de contingencia para la recuperación de las operaciones.</p> <p>Mantener el orden de las filas durante la organización en el punto de reunión, y el distanciamiento por el tema del Covid 19.</p> <p>Tener conocimiento del personal que se encuentra de vacaciones o licencia médica a la hora de la planificación del simulacro.</p> <p>Solicitarle a Gestión Humana un listado del personal que se encuentran en estas condiciones.</p> <p>Modificar puntos de reunión.</p> <p>Emplear un punto de reunión adicional al punto principal en el parqueo de los empleados, para tener control y una comunicación más directa con todo el personal de la institución.</p> <p>Solicitud de Megáfonos para ser utilizados en nuestras oficinas de atención al usuario (DAU en Unicentro Plaza, ORN Santiago, y próximamente en San Pedro de Macorís), y emplear otro Megáfono en la Sede principal. Solicitar la compra de los mismos, para facilitar el trabajo de nuestros brigadistas, y tener una comunicación más efectiva con nuestros colaboradores a la hora de una evacuación.</p>



4. Retorno del personal al Edificio.

¿Qué Hicimos Bien?	¿Qué debemos mejorar?
<p>El retorno al edificio se realizó por el orden establecido según el MA-AD05 Manual del Plan General de Emergencias.</p> <p>Durante el re-ingreso al edificio, todos los colaboradores reingresaron por la escalera y por orden de mayor a menor en el sentido de la ubicación de los pisos.</p>	<p>En casos de simulacros para el retorno al edificio dividir los puntos de entrada según los pisos (escaleras interna y externa y el uso de ascensores).</p> <p>Supervisar el retorno, para que no se viole la disposición de retornar por las escaleras.</p> <p>En caso de solo simulacro, que las personas mayores y con discapacidad suban por el ascensor.</p>

Retroalimentación de los colaboradores sobre el proceso de evacuación.

Luego de realizar el simulacro de evacuación se solicitó al personal la retroalimentación del proceso y la identificación de puntos de mejora a considerar en los planes y actividades a desarrollar para fortalecer el Plan General de Emergencias (MA-AD05).

Comentarios, Observaciones y Puntos de mejora recibidos:

- Mejorar la señalización de las rutas de evacuación.
- Sensibilización periódica sobre el punto de encuentro.
- Realizar simulacros con mayor frecuencia y sin avisar.
- Las personas tardaron mucho tiempo en bajar, estaban muy relajados y no sabían que hacer.
- Los pisos deben bajar de manera intercalada por las escaleras, los pisos pares por una escalera y los impares por la otra escalera de evacuación a fin de que no se aglomeren todos en las salidas y sean más fluido.
- Dar más seguimiento al grupo.
- Realizar un simulacro más real.
- Los pisos 1ero y 2do no estaban claros donde ubicarse.
- Mejorar la distribución y más espacio en el punto de encuentro.
- Reubicar el punto de encuentro frontal para que no sea debajo de la infraestructura (del edificio).
- Que la línea donde están los números estén más adelante para que pueda ser más larga sin que se rompa el orden de la misma y retocar para que sean más visibles, preferiblemente con un color llamativo.
- Las filas un poco más adelante para que los de atrás no se amontonen detrás, en la sombra.



- Las personas que son por ejemplo del 4to piso y al momento de la emergencia se encuentran en el 3er piso u otro piso, deben tener claro que deben pasar a la fila de su piso de origen.
- En casos de simulacros para el retorno al edificio dividir los puntos de entrada según los pisos (escaleras interna y externa y el uso de ascensores).
- En este sentido debemos agilizar el proceso de conteo del personal, se duró bastante por el conteo.
- Supervisar el retorno, para que no se viole la disposición de retornar por las escaleras.
- En caso de solo simulacro, que las personas mayores y con discapacidad suban por el ascensor.
- Cada personal debe saber qué hacer cuando está en la fila.

Prueba al plan de continuidad de operaciones.

Luego de realizado el simulacro de evacuación del personal, se procedió a la activación del Plan de Contingencia para Recuperar las Operaciones de la SISALRIL, convocando al comité a reunión.

1. Convocatoria.

- a. **Inicio de la Prueba:** A las 10:18 am se inició con las llamadas telefónicas y contacto a los miembros y suplentes del comité de emergencia y continuidad de operaciones, indicando: *"Esto es una prueba al Plan de Continuidad de Operaciones, le esperamos en el salón del despacho en el 5to piso"*.

b. **Presentes:**

Comité de emergencia y continuidad operaciones.	
Andres Matos.	Director de Comunicaciones.
Melissa Yunes.	Directora de Planificación y Desarrollo.
Giordano Mallebranche.	Director de Recursos Humanos.
Tristán C. Carbuccia.	Director Jurídico.
Jeroham Milanés.	Director Administrativo.
Olivo Fco Batista.	Encargado de Seguridad.
Andres Nuñez.	Seguridad.
Dayna Abreu.	Encargada de la División de Relaciones Públicas.
Ana Marianny Calderón.	Encargada del Departamento de Litigios.
Bienvenido Nuñez.	
Maydolin Reynoso.	Encargada de la División de Gestión de Información para Trámites de Subsidios
Luis Ferreras.	Encargado del Departamento de Administración de Servicios TIC.
Ramon Flaquer.	Director de Tecnología de Información y Comunicación.



Ramon Jimenez.	Encargado del Departamento de Servicios Generales.
Gabriel Payano.	Encargado del Departamento de Calidad en la Gestión.

c. Ausentes:

Comité de Emergencia y continuidad operaciones.	
Darío de Jesús	Director de Atención al Usuario.
Genaro Henríquez	Analista III (DAU)

2. Ubicación del salón disponible.

- a. La prueba fue realizada en el salón del despacho (5to piso) (El salón de la 3ra planta no estaba disponible).

3. Formularios y listados a mano.

- a. Existían 2 planes impresos (con el listado de los empleados).
- b. La DPD llevó los formularios a completar.

4. Escenario para la prueba al Plan de Continuidad de Operaciones. (Riesgo)

Luego del terremoto con epicentro en Santiago, el Comité de Emergencia y Continuidad de Operaciones – SISALRIL activa el Plan de Continuidad de Operaciones, presentando el siguiente escenario:

- **A las 10:27am se presentó el siguiente escenario a los miembros del comité de emergencia y continuidad de operaciones presentes en la prueba.**

Escenario: Plaza Palermo ha sido afectada, las instalaciones físicas en ORN no pueden ser utilizadas debido a las instrucciones de los organismos de emergencia. La energía eléctrica en la Plaza ha sido afectada severamente en cuanto a las redes de transmisión, se ha priorizado el restablecimiento del servicio y se estima que el sector donde se encuentra la plaza será reestablecido en los próximos 10 días laborables. **La Superintendencia ha decidido la activación del Plan de contingencia para la recuperación de las operaciones (MA-CG04), en ORN.**

Factores a considerar:

- El personal de ORN está disponible, sin embargo no cuenta con la estructura para brindar el servicio a los afiliados.
- La conexión y sistemas de información están disponibles, sin embargo el personal no cuenta con los medios para acceder a la plataforma tecnológica.



- Los servicios con TSS, Unipago están en línea, dichas empresas tienen la contingencia de sus operaciones y están disponibles.
- Se debe solicitar la asistencia del personal incluido en el plan de continuidad de operaciones a un lugar alternativo para brindar el servicio a los ciudadanos en ORN.
- DRH debe realizar y ejecutar un árbol de llamadas y coordinar el traslado del personal para brindar asistencia y respuesta en ORN.

Se debe considerar la llamada a suplidores para:

- Abastecimiento administrativo (material gastable)
- Abastecimiento de combustible para la generación de energía vía las plantas eléctricas, en tanto la energía se reestablezca.

Durante la reunión del comité, y en base al escenario planteado durante la prueba, no fue requerido los siguientes puntos:

- **Traslado a sitio alternativo.**
- **Contactar Suplidores.**
- **Evaluación de daños Plataforma Tecnológica.**
- **Evaluación de daños personales.**

A las 11:28am el comité establece las estrategias de recuperación de operaciones a considerar.

Decisión del comité.

Acciones inmediatas:

- Identificación del personal en ORN que podría trabajar remoto para dar asistencia.
- Identificar el personal en ORN que estará dando servicio presencial en ORN.
- Suministrar equipos y materiales desde SISALRIL (Santo Domingo) hacia ORN mediante traslado en transporte de la institución.
- Alquiler de un local (provisional) en Santiago para colocación del personal.

Acciones sistemáticas:

- Coordinación y acuerdos con la DIDA para un acuerdo interinstitucional con el objetivo de poder utilizar las localidades de la DIDA en caso de emergencia en nuestras instalaciones.

Evaluación del desempeño durante la prueba al plan de contingencia para recuperar las operaciones.

¿Qué hicimos bien?

Visualización de un escenario más ajustado a la operación actual de la superintendencia.

El tiempo de la reunión, desde el planteamiento del escenario, evaluación de daños hasta tomar una decisión fue medido durante esta prueba.

¿Qué debemos mejorar?

Durante la prueba no se pudo realizar el árbol de llamada a los grupos designados en el plan de continuidad de operaciones ya que el mismo se encontraba desactualizado.

- Llamada a los grupos designados.
- Validar el listado de equipo del plan.
- Llamar a las personas designadas.

El **MA-CG04 Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones**, no cuenta con procedimientos o instrucciones para cada miembro del comité. Lo que limita o retrasa la coordinación y ejecución de las actividades requeridas ante la activación del plan.

Actualizar el **MA-CG04 Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones** para contemplar el trabajo remoto como medio o alternativa de recuperación de las operaciones.

Identificar los servicios institucionales que estarán operando ante la activación del **MA-CG04 Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones**.

Establecer y distribuir en el **MA-CG04 Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones**. Los servicios que serán ofrecidos en:

- Teletrabajo.
- Call Center.
- Presencial.

Coordinación y acuerdos con la DIDA para un acuerdo interinstitucional con el objetivo de poder utilizar las localidades de la DIDA en caso de emergencia en nuestras instalaciones.



<p>Incluir y documentar en el MA-CG04 Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones, las actividades a ejecutar para la coordinación y traslado de empleados, punto de encuentro distribuido por zonas, evaluar las condiciones de salud para el personal elegido por cada área como responsable de recuperación. Considerar temas de alimentación para el personal responsable de recuperación en caso de activación del plan.</p>
<p>La carpeta física del MA-CG04 Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones, no cuenta con procedimientos o instrucciones para cada miembro del comité.</p> <p>Incluir y documentarlas instrucciones para activar el proceso de compras de emergencias, formatos para llenar, instructivos o documentación requerida.</p> <p>Se acuerda organizar la carpeta en función de las actividades o procedimientos a ejecutar por cada área miembro del comité en caso de activación del plan de recuperación.</p>
<p>Anexo III Formato de Recuperación de Proceso (DAU) Anexo III Formato de Recuperación de Proceso (DCS)</p> <p>Actualizar los procedimientos de actuación MA-CG04 Plan de Contingencia para la Recuperación de las Operaciones.</p> <p>El procedimiento no contiene instrucciones para operar el proceso hasta el re-establecimiento de las operaciones.</p>

Conclusiones

- Los resultados de la prueba se consideran satisfactorios y su ejecución permitió la detección de mejoras a ser realizadas en el plan general de emergencias y el plan de continuidad de operaciones.
- La participación de representantes de todas las áreas que forman parte del comité en la prueba permitió identificar mejoras desde los diferentes puntos de vistas y roles en caso de activar el plan.
- El uso de un escenario diferente al de las pruebas anteriores permitió visualizar mejoras que no habían sido identificadas.