PLAN DE CONTINGENCIA

SMART BUSSINES S.A.S
2019

1 Contenido

1 INTRODUCCIÓN 4
2 OBJETIVO GENERAL 5
3 OBJETIVO ESPECIFICOS 5
4 ALCANCE 5
5 A QUIEN VA DIRIJIDO 5
6 DEFINICIONES 5
7 DESARROLLO 7
7.1 Ausencia de Agua del Aljibe 7
7.2 Ausencia de Energía Eléctrica 7
7.3 Ausencia de Gas Natural 8
7.4 Ausencia de Telefonía e Internet 9
7.5 Daño de elementos consumibles de las maquinas del proceso de lavandería. 9
7.6 Avería &/o accidente del vehículo transportador de ropa 10
7.7 OBRAS CIVILES AREA SECADO 10
7.8 OBRAS CIVILES AREA LAVADO 11
7.9 INCAPACIDAD &/O AUSENCIA PERSONAL LAVANDERIA 11
7.10 DEMORAS EN EL DESPACHO DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS DE LAVANDERÍA 11
7.11 REPRESAMIENTO DE ROPA POR DAÑO DE UN EQUIPO 12
8 ANEXOS. 13
8.1 PLAN DE CONTINGENCIA EN AUSENCIA DE AGUA DEL ALJIBE 13
8.2 PLAN DE CONTINGENCIA CORTE DE FLUIDO ELECTRICO 14
8.3 PLAN DE CONTINGENCIA CORTE DE GAS NATURAL 15
8.4 PLAN DE CONTINGENCIA FALLO TELEFONIA Y DATOS 16
8.5 PLAN DE CONTINGENCIA FALLO MAQUINAS PROCESO PRODUCTIVO SMART BUSSINES 17
8.6 PLAN DE CONTINGENCIA TRANSPORTE ROPA EN VEHICULO 19
8.7 PLAN DE CONTINGENCIA OBRAS CIVILES AREA SECADO 20
8.8 PLAN DE CONTINGENCIA OBRAS CIVILES AREA LAVADO 21
8.9 PLAN DE CONTINGENCIA OBRAS CIVILES AREA LAVADO 22
8.10 INCAPACIDAD &/O AUSENCIA PERSONAL LAVANDERIA 23
8.11 DEMORAS EN EL DESPACHO DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS DE LAVANDERÍA 24
8.12 REPRESAMIENTO DE ROPA POR DAÑO DE UN EQUIPO .. **¡Error! Marcador no definido.**

9 CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES.....26

1 INTRODUCCIÓN

El presente programa Plan de Contingencia tiene la finalidad de establecer los lineamientos y acciones preventivas, orientados a incrementar la capacidad de respuesta ante cualquier contingencia de tipo natural y/o generada por el hombre, así mismo el contar con un programa de contingencia formalmente establecido y monitoreado por **SMART BUSSINES S.A.S**.

Ofrece la confianza tanto a la alta dirección, como al personal administrativo y de planta, de poder contar con personal responsable de ejecutar el procedimiento o acciones correspondientes, que estén orientados a salvaguardar a las personas, bienes y el entorno de los mismos.

Se incluye un Plan de contingencia, que indica cómo hacer el cuándo se presente carencia del servicio público (agua, gas, energía, telefonía), también incluye como atender la contingencia en caso de falla de una máquina del proceso de lavandería y la avería del vehículo de transporte de ropa (camioneta) y obras civiles en la planta, Incapacidad &/o Ausencia de un funcionario, Demoras en el despacho de los productos químicos de lavandería, Represamiento de ropa por daño de un equipo.

La Coordinación de Mantenimiento y la Jefatura de Planta de **SMART BUSSINES S.A.S** elabora el presente manual de procedimientos, con el propósito de crear un documento que sirva como fuente de información confiable para los funcionarios que laboran en el servicio de lavandería y el personal responsable de realizar el mantenimiento de los equipos &/o infraestructura,

El presente documento será revisado cada año y actualizado cuando surjan cambios que alteren o modifiquen su contenido o bien cuando así lo disponga la Dirección de **SMART BUSSINES S.A.S**

2 OBJETIVO GENERAL

Garantizar la continuidad del funcionamiento de la planta de SMART BUSSINES SAS ante la ausencia &/o falla de los servicios públicos (gas, agua, energía, telefonía), falla de una máquina del proceso de lavandería y la avería del vehículo de transporte de ropa (camioneta), obras civiles en la planta; Incapacidad &/o Ausencia de un funcionario, Demoras en el despacho de los productos químicos de lavandería, Represamiento de ropa por daño de un equipo.

3 OBJETIVO ESPECIFICOS

- Diseñar las estrategias para controlar y reducir los posibles impactos que puede generar la ausencia &/o falla de componente del proceso productivo
- Estandarizar el proceso de respuesta ante un evento y preparar al personal institucional a la respuesta ante estos eventos

4 ALCANCE

Todos los funcionarios y contratistas que desempeñan labores en la planta de SMART BUSSINES SAS, los cuales deben conocerlos y aplicarlos ante un evento de contingencia.

5 A QUIEN VA DIRIJIDO

- GERENCIA
- DIRECCION ADMINISTRATIVA
- DIRECCION FINANCIERA
- TALENTO HUMANO
- AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
- PRODUCCION
- MANTENIMIENTO
- CONTRATISTAS

6 DEFINICIONES

ALJIBE: Depósito grande, generalmente bajo tierra, para recoger y conservar el agua, especialmente de lluvia.

BAR: (unidad de presión) Se denomina bar a una unidad depresión equivalente a un millón de barias, aproximadamente igual a una atmósfera (1 atm).

BOQUILLA: tubo de cobre de diámetro pequeño por el cual pasa los gases

BRECHA: Abertura para el ingreso por muros

DISPLAY: Dispositivo de un aparato electrónico o pantalla donde se muestra visualmente cierta información.

FRECUENCIA: una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo

GLP: El gas licuado del petróleo (**GLP**) es la mezcla de gases licuados presentes en el gas natural o disueltos en el petróleo

GRUPO ELECTROGENO: es una máquina que mueve un generador eléctrico a través de un motor de combustión interna. Son comúnmente utilizados cuando hay déficit en la generación de energía eléctrica de algún lugar, o cuando son frecuentes los cortes en el suministro eléctrico.

LIQUIDO DE FRENOS: es un líquido hidráulico que hace posible la transmisión de la fuerza ejercida sobre el pedal de freno a los cilindros de freno en las ruedas de automóviles, motocicletas, camionetas y algunas bicicletas avanzadas.

MANOMETRO: Instrumento para medir la presión de los fluidos, principalmente de los gases

MODEM: Dispositivo que convierte señales digitales en analógicas, o viceversa, para poder ser transmitidas a través de líneas de teléfono, cables coaxiales, fibras ópticas y microondas; conectado a una computadora, permite la comunicación con otra computadora por vía telefónica.

PLAN DE CONTINGENCIA: Es un conjunto de procedimientos alternativos a la operatividad normal de cada institución. Su finalidad es la de permitir el funcionamiento de esta, aun cuando alguna de sus funciones deje de hacerlo por culpa de algún incidente tanto interno como ajeno a la organización.

PRESION: a la reacción inmediata que ejerce un cuerpo sobre otro en relación de peso o fuerza.

REFRIGERANTE: Un refrigerante, es una sustancia que absorbe el calor de otro cuerpo y que, por lo tanto, lo enfría

ROUTER: Se trata de un producto de hardware que permite interconectar computadoras que funcionan en el marco de una red.

RPM: la cantidad de vueltas que un cuerpo giratorio completa alrededor de su eje cada sesenta segundos

STOCK DE REPUESTOS: representan todos aquellos componentes que podemos reemplazar en un sistema para mantener la continuidad operativa del mismo, aplica para equipos lavandería como lavadoras, secadoras, rodillo, calderas, prensa a vapor y equipos auxiliares (tableros eléctricos, bombas).

TRANSBORDAR: Trasladar personas o mercancías de un vehículo a otro.

TRANSFERENCIA AUTOMATICA: Los interruptores automáticos de transferencia son componentes críticos de cualquier sistema de energía de emergencia o de reserva. Los interruptores de transferencia son conjuntos confiables, resistentes, versátiles y compactos para transferir cargas esenciales y sistemas de distribución eléctrica de una fuente de energía a otra.

VALVULA: La válvula 3/2 está provista de una conexión de trabajo A, una de presión P y otra para el retorno de aire R.

VALVULA DE CORTE: La función principal de la **válvula de corte** hidráulica es aislar el depósito de la tubería para realizar algún procedimiento.

VOLTAJE: como la cantidad de voltios que actúan en un aparato o en un sistema eléctrico

7 DESARROLLO

7.1 Ausencia de Agua del Aljibe

SMART BUSSINES SAS mantiene su proceso productivo con agua de Aljibe a través del motobombas y tanques acumuladores de agua.

Se cuenta con tres (3) tanques acumuladores de 5000 litros y un aljibe con capacidad de 7000 litros de agua para el suministro hacia el proceso de lavado durante las 24 horas, en caso de falla del aljibe se autoriza el uso de agua potable para superar la carencia del líquido.

- **En caso de Ausencia de Agua del Aljibe.**

1. El funcionario de turno debe Identificar la ausencia del fluido (agua) y seguido debe avisar al jefe de planta &/o coordinador de mantenimiento para que ellos activen el plan de contingencia.
2. Se debe verificar que la bomba el tablero de control este en la posición **"AUTO"**.
3. Si el tablero no está en **"AUTO"**, se debe poner los controles en esta posición y esperar que los tanques se llenen e iniciar el proceso de lavado.
4. Si el tablero está en **"AUTO"**, se debe verificar que los tanques haya niveles de agua
5. Si hay niveles mínimos de agua de debe revisar que los flotadores de los tanques no se hayan quedado pegados a las paredes de los tanques, e iniciar la apertura de agua potable, esperar el llenado de los tanques e iniciar bombeo.
6. Si el nivel mínimo de agua no hay se debe iniciar la apertura de agua potable, esperar el llenado de los tanques e iniciar bombeo.
7. Verificar que el equipo quede en modo Automático.
8. Ver anexos.

7.2 Ausencia de Energía Eléctrica

SMART BUSSINES SAS mantiene su proceso productivo con energía eléctrica proveniente de ELECTROHUILA SA ESP a través de un transformador de 112 KVA.

En caso de presentarse una falla del servicio de energía eléctrica se debe hacer lo siguiente:

- **En caso de corte de Energía Eléctrica.**

1. El funcionario de turno debe Identificar la ausencia del fluido (Energía) y seguido debe avisar al jefe de planta &/o coordinador de mantenimiento para que ellos activen el plan de contingencia.
2. Si hay grupo Electrógeno (planta eléctrica) se debe iniciar el funcionamiento para dar respuesta al servicio
3. En caso de no contar con grupo Electrógeno (planta eléctrica), se debe prestar atención si la falla es un fin de semana debido a que el proveedor del servicio utiliza estos días para hacer tala de árboles o mantenimientos preventivos al sistema.
4. Si es un fin de semana se debe realizar la cadena de llamadas telefónicas al proveedor (Electrohuila), para reportar la ausencia de servicio y determinar el tiempo empleado para las labores de mtto del proveedor y así informar a los clientes sobre la demora en la entrega oportuna del servicio.
5. En caso de no ser fin de semana se debe esperar el tiempo de reconexión aproximado de 30 min y en caso que ese tiempo no se cumpla se debe iniciar cadena de llamadas realizado en el punto anterior.
6. Después de reportar la novedad se debe esperar la reconexión del servicio.
7. Ver anexos.

7.3 Ausencia de Gas Natural

SMART BUSSINES SAS mantiene su proceso productivo con Gas Natural proveniente de ALCANOS DE COLOMBIA SA ESP a través de una red de trasiego de 3000 m3.

En caso de presentarse una falla del servicio de energía eléctrica se debe hacer lo siguiente:

- **En caso de corte de gas natural &/o GLP programado o no programado.**

1. El funcionario de turno debe Identificar la ausencia del fluido (Gas) y seguido debe avisar al jefe de planta &/o coordinador de mantenimiento para que ellos activen el plan de contingencia.
2. Si existe red de gas GLP, se debe chequear la transferencia manual de gas GLP desde los tanques de 120 galones por medio de una válvula 3/2 vías a la red de gas de Smart Bussines, se cambia las boquillas de los secadores y el rodillo; Una vez se normaliza la presión de gas natural, se debe informar al jefe de planta para que autorice en horas no pico el cambio de boquillas de las secadoras y el rodillo, y seguir con el gas ppal.
3. Hacer cambio del giro de la válvula de 3/2 vías para paso de gas natural hacia la red de gas de Smart Bussines
4. En caso de no contar con red GLP (Gas Propano), se debe prestar atención si la falla es un fin de semana debido a que el proveedor del servicio utiliza estos días para hacer mantenimientos preventivos al sistema.

5. Si es un fin de semana se debe realizar la cadena de llamadas telefónicas al proveedor (Alcanos de Colombia), para reportar la ausencia de servicio y determinar el tiempo empleado para las labores de mtto del proveedor y así informar a los clientes sobre la demora en la entrega oportuna del servicio.
6. En caso de no ser fin de semana se debe esperar el tiempo de reconexión aproximado de 30 min y en caso que ese tiempo no se cumpla se debe iniciar cadena de llamadas realizado en el punto anterior.
7. Después de reportar la novedad se debe esperar la reconexión del servicio.
8. Ver anexos.

7.4 Ausencia de Telefonía e Internet

SMART BUSSINES SAS mantiene sus procesos Administrativos con Telefonía y Internet proveniente de TELEFONICA DE COLOMBIA SA ESP a través de una red de banda ancha y telefonía fija

En caso de presentarse una falla del servicio de telefonía se debe hacer lo siguiente:

- **En caso de fallo de telefonía e internet.**

1. El funcionario de cada puesto de trabajo administrativo debe verificar que exista el servicio de voz y datos en caso de no haber servicio debe avisar al coordinador de mantenimiento para que active el plan de contingencia.
2. Una vez activado el plan de contingencia y en caso que exista router doble WAN de prestador de servicio claro-movistar se programa al proveedor que este en servicio.
3. En caso de no contar con dos operadores de servicio (CLARO-MOVISTAR), se debe prestar atención si la falla es un fin de semana debido a que el proveedor del servicio utiliza estos días para hacer mantenimientos preventivos al sistema.
4. Si es fin de semana o en la semana se debe reportar a soporte técnico del prestador de servicio y esperar tres (3) días hábiles para dar respuesta al requerimiento.
5. Se reporta al personal administrativo sobre la novedad y esperar la reconexión del servicio.
6. Ver anexos.

7.5 Daño de elementos consumibles de las maquinas del proceso de lavandería.

SMART BUSSINES SAS mantiene sus procesos Productivos con suministro de repuestos con el proveedor para COLOMBIA DE EQUIPOS DE LAVANDERIA AUTORIZADO POR GIRBAU fabricante de las máquinas de lavandería, el cual se llama LAVASECO MODERNO LTDA a través de una distribución a nivel nacional.

En caso de presentarse una falla de los equipos de lavandería se debe hacer lo siguiente:

- **En caso de daño de los elementos consumibles de las maquinas del proceso**

1. El funcionario de turno debe verificar que la maquina esté en modo alarma.

2. Se debe reportar al jefe inmediato &/o jefe de mantenimiento la falla que indique la máquina.
3. Se debe revisar si hay stock del repuesto consumible a cambiar y proceder a su reemplazo.
4. Una vez se identifique que no hay stock de repuestos solicitar inmediatamente a compras mediante un requerimiento para que se solicite al proveedor las cotizaciones (mínimo 3) si aplica.
5. Pedir al proveedor el despacho de los repuestos para poner en puesta a punto el equipo que presente la falla.
6. Si hay demoras en el despacho del repuesto (importación del repuesto del país de origen del equipo) se debe informar al cliente sobre la demora de la reparación del equipo
7. Ver anexos.

7.6 Avería &/o accidente del vehículo transportador de ropa

SMART BUSSINES SAS mantiene sus procesos Logísticos con el transporte de la ropa limpia &/o sucia proveniente de los diferentes clientes con el proveedor de transporte RAFACOM SAS a través de vehículos de transporte tipo furgón.

En caso de presentarse una Avería &/o accidente del vehículo de transporte se debe hacer lo siguiente:

- **En caso de avería del vehículo de transporte de ropa limpia &/o sucia.**

1. El funcionario de turno debe verificar que el vehículo antes de partir cuente con el combustible, líquidos de frenos, líquido refrigerante, luces, presión de aire en las llantas antes de partir a realizar el recorrido.
2. Se debe reportar inmediatamente al jefe de planta sobre la anomalía que presente el vehículo para que el active el plan de contingencia.
3. Una vez reportado el plan de contingencia, se debe reportar a la empresa proveedora del servicio de transporte para hacer uso del vehículo de reserva que se tiene previsto en el contrato.
4. Si hay una avería &/O accidente en el recorrido (calle, carrera, avenida), se informara a los clientes sobre la novedad y programar el transbordo de la ropa hacia el otro vehículo de respaldo.
5. Ver anexos.

7.7 OBRAS CIVILES AREA SECADO

1. Ubicar en la bodega # 2 el sitio el cual se va a destinar para el proceso de secado.
2. Abrir una brecha para el transporte de la ropa
3. Limpiar al área y desinfectar el sitio donde se define el área de doblado de la ropa.
4. Realizar prueba de superficie de pared, y en mesas de doblado con el fin de garantizar que la zona cumple con los procesos de limpieza y desinfección.
5. Una vez obtenidos los resultados favorables se procede al traslado de la ropa al sitio provisional.
6. Ver anexos.

7.8 OBRAS CIVILES AREA LAVADO

1. Ubicar en la bodega # 1 el sitio el cual se va a destinar para el proceso de clasificación de la ropa sucia.
2. Hacer el encerramiento mediante poli sombra de la zona destinada al proceso de clasificación.
3. Rotular el área con el fin de garantizar que los funcionarios de planta &/o contratistas no ingresen al área de proceso.
4. Iniciar proceso de clasificación de ropa
5. Una vez terminado el proceso de obra civil se procede a trasladar la ropa al sitio destinado para la clasificación
6. Se procede a desmontar el encerramiento y se inicia el proceso de lavado, desinfección del sitio utilizado provisional
7. Realizar prueba de superficie con el fin de garantizar que la zona cumple con los procesos de limpieza y desinfección.
8. Una vez obtenidos los resultados favorables se procede al traslado de la ropa que está en la bodega provisional del secado a su destino y se ha culminado con el proceso de obra civil.
9. Ver anexos.

7.9 INCAPACIDAD &/O AUSENCIA PERSONAL LAVANDERIA

1. Una vez reportada la situación de incapacidad de un funcionario o ante la ausencia de un funcionario que está programado en el turno, se debe activar el plan de contingencia por parte del jefe de planta.
2. Se revisa la disponibilidad del personal mediante la herramienta CUADRO DE TURNO
3. Verificar el personal que se encuentra libre de turno &/o realizar doble turno
4. Ver anexos.

7.10 DEMORAS EN EL DESPACHO DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS DE LAVANDERÍA

SMART BUSSINES SAS mantiene sus procesos Logísticos con productos de lavandería para la ropa limpia &/o sucia proveniente del proveedor de lavandería SPARCOL quien nos hace entrega de los productos atraves de camión tipo furgón cerrado

En caso de presentarse una demora en el despacho de los productos por procesos administrativos, de transporte, o por condiciones de orden público se debe realizar lo siguiente:

1. Verificar en la bodega de insumos la cantidad de producto existente para programar la producción.

2. En caso que el producto solo este para el turno del día se debe de buscar productos de lavandería que haya en la región para cubrir los días de retraso del proveedor.
3. Se procede a iniciar los procesos de lavado con los productos de lavandería de otro proveedor para dar respuesta oportuna a nuestros clientes.
4. Ver anexos.

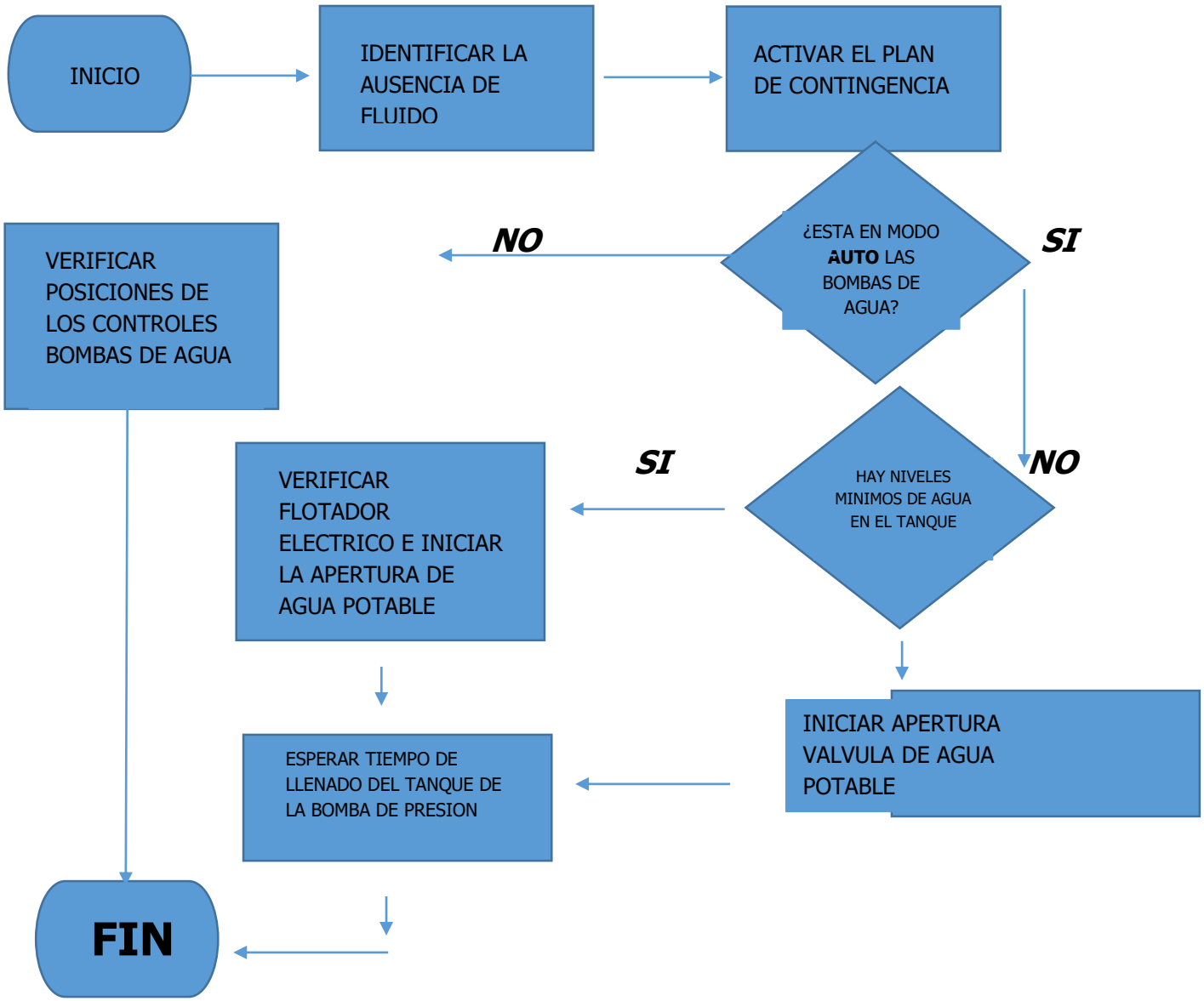
7.11 REPRESAMIENTO DE ROPA POR DAÑO DE UN MOTOR DE LAVADORAS &/O MANTENIMIENTO PROGRAMADO

SMART BUSSINES SAS para dar oportunidad de mejora en la entrega de la ropa cuando se presenta una avería en los motores de las lavadoras o se debe realizar mtto preventivos programados y esta afecta la producción se activa el plan de contingencia de la siguiente forma.

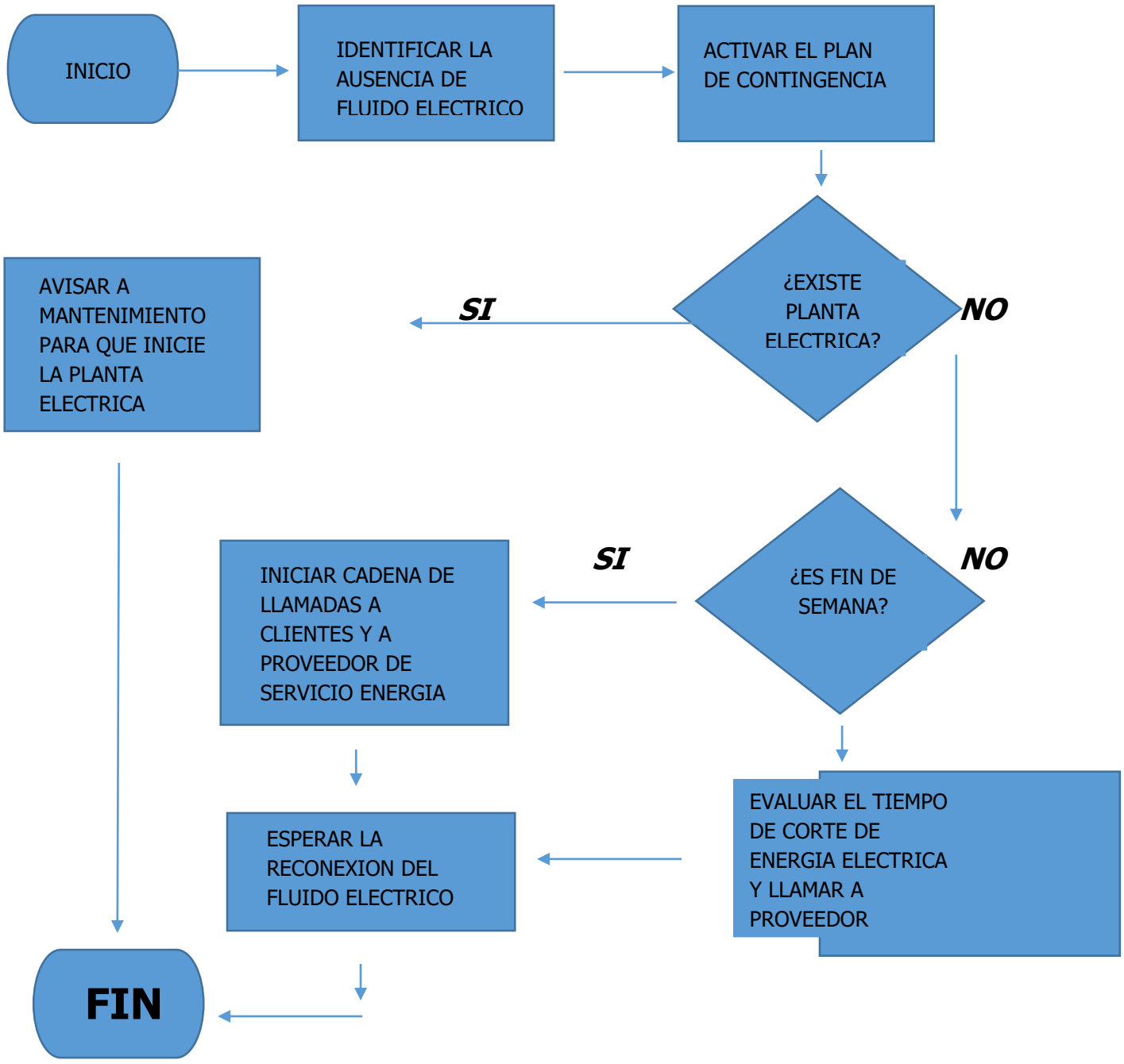
1. El Jefe de Mantenimiento reportara al jefe de planta la novedad de mantenimiento preventivo programado de los motores industriales de lavandería &/o novedades de daño y el jefe de planta activara el plan de contingencia.
2. Se revisa la disponibilidad del personal mediante la herramienta CUADRO DE TURNO
3. Se debe garantizar la disponibilidad de un kit de motores de lavadora (1 motor lavado, 1 motor de centrifugado) para realizar el cambio por los motores que van a mtto preventivo y asi no parar la lavadora los dos días hábiles que demora este mantenimiento
4. En caso de no contar con kit de motores se coordinará el envió de ropa a otra lavandería de la ciudad con el fin de garantizar que los kg no procesados por el equipo que está en mtto afecte la producción.
5. Verificar el personal que se encuentra libre de turno &/o realizar doble turno para reforzar el turno y evitar la formación de represamiento de ropa.
6. Ver anexos.

8 ANEXOS.

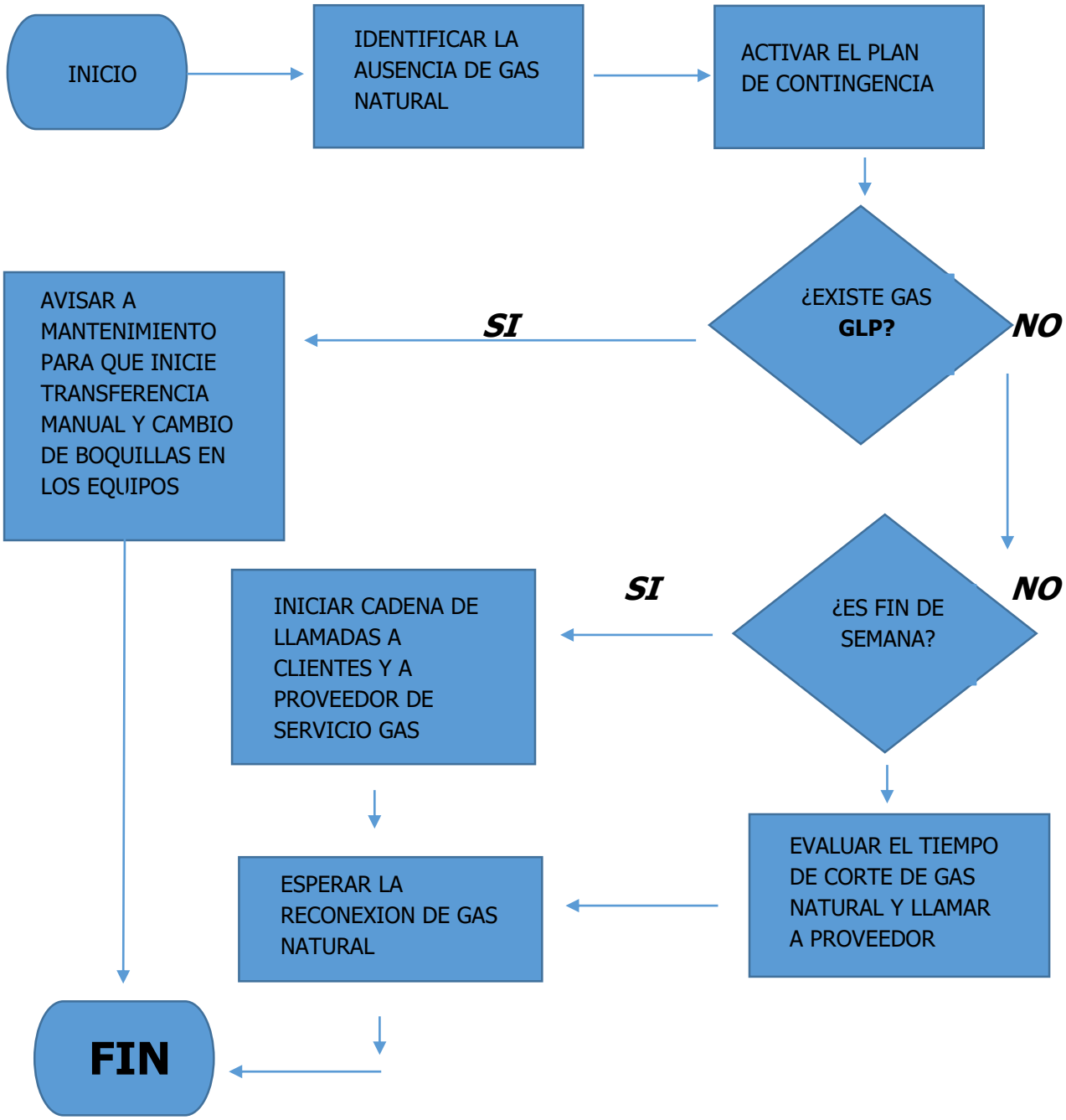
8.1 PLAN DE CONTINGENCIA EN AUSENCIA DE AGUA DEL ALJIBE



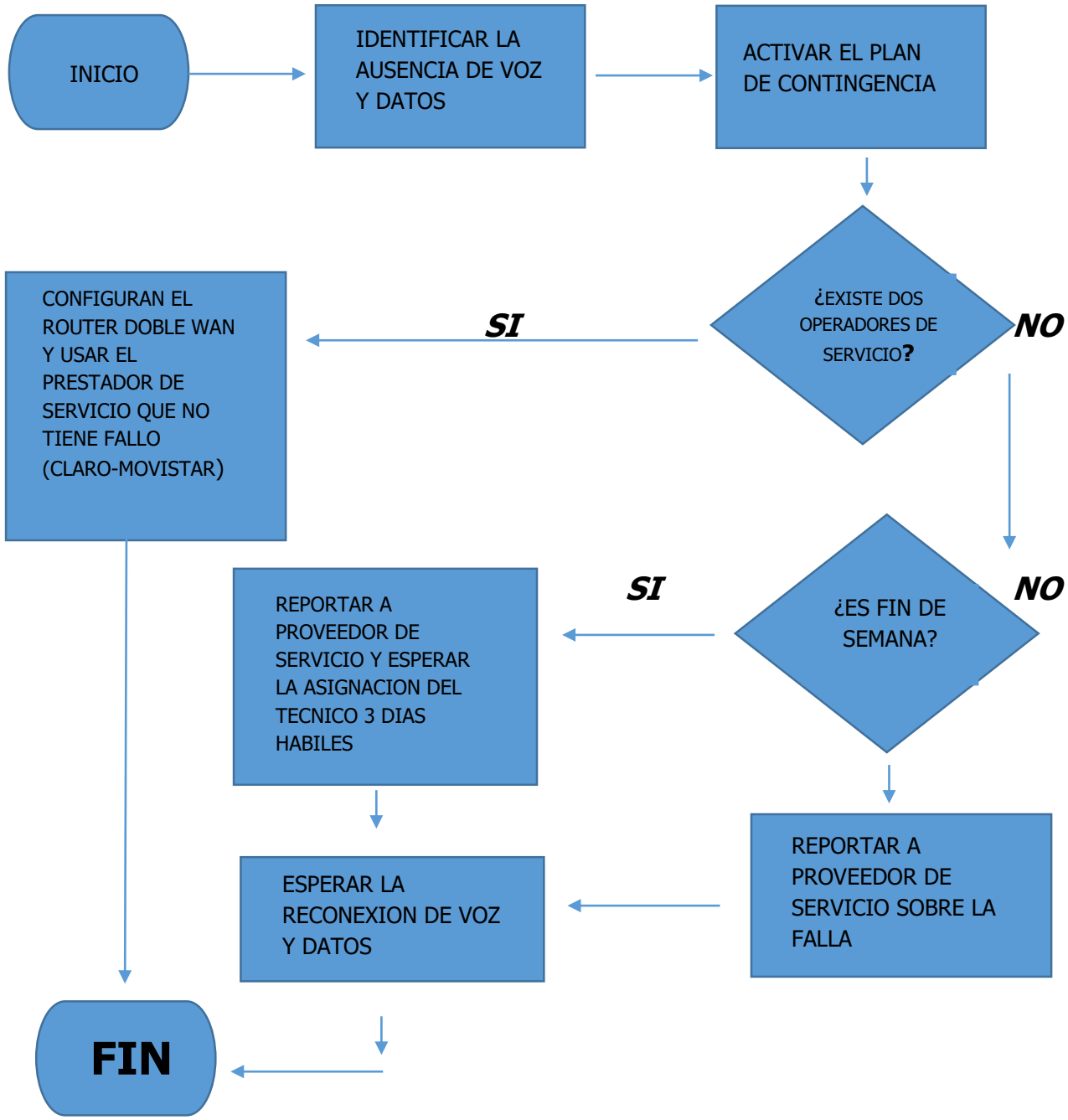
8.2 PLAN DE CONTINGENCIA CORTE DE FLUIDO ELECTRICO



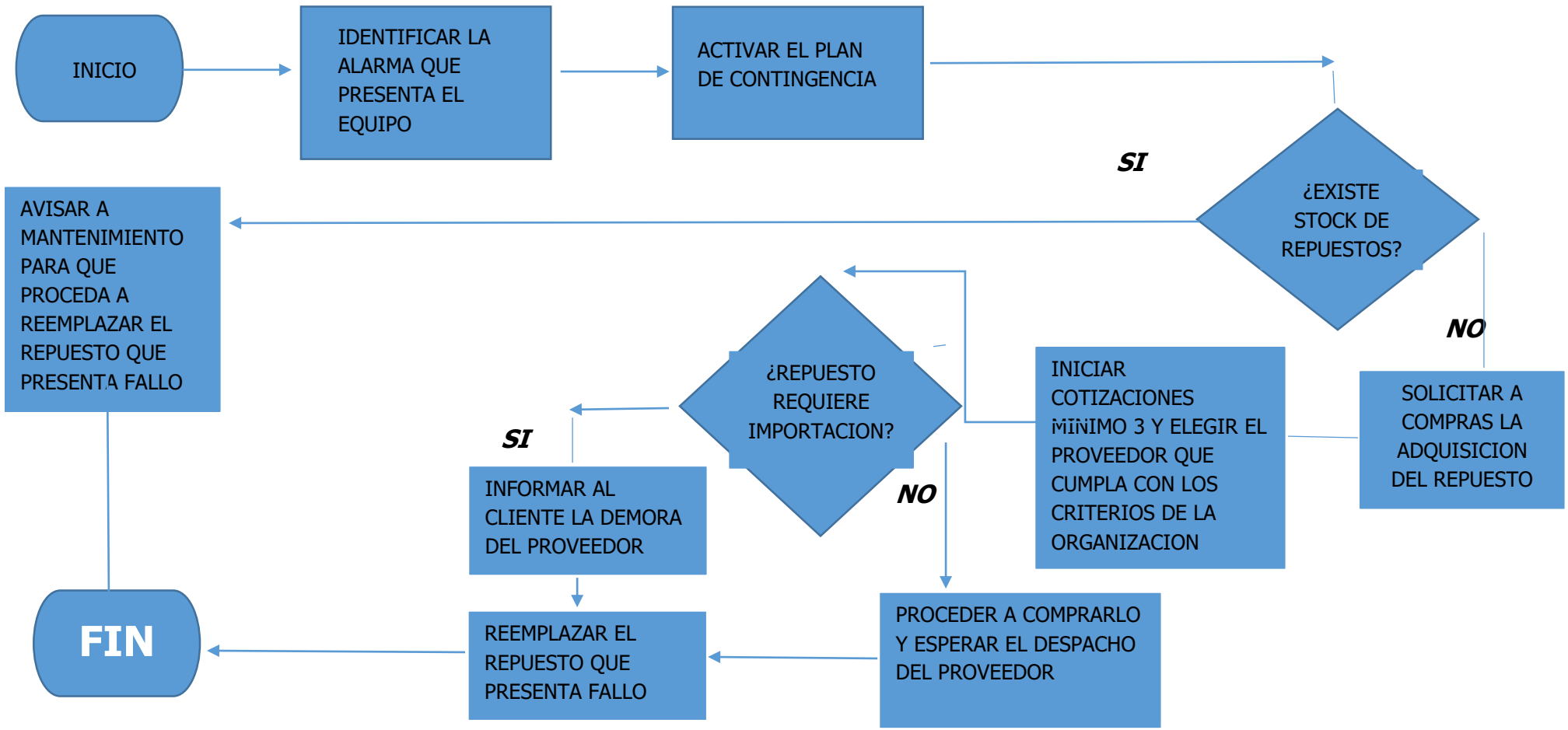
8.3 PLAN DE CONTINGENCIA CORTE DE GAS NATURAL



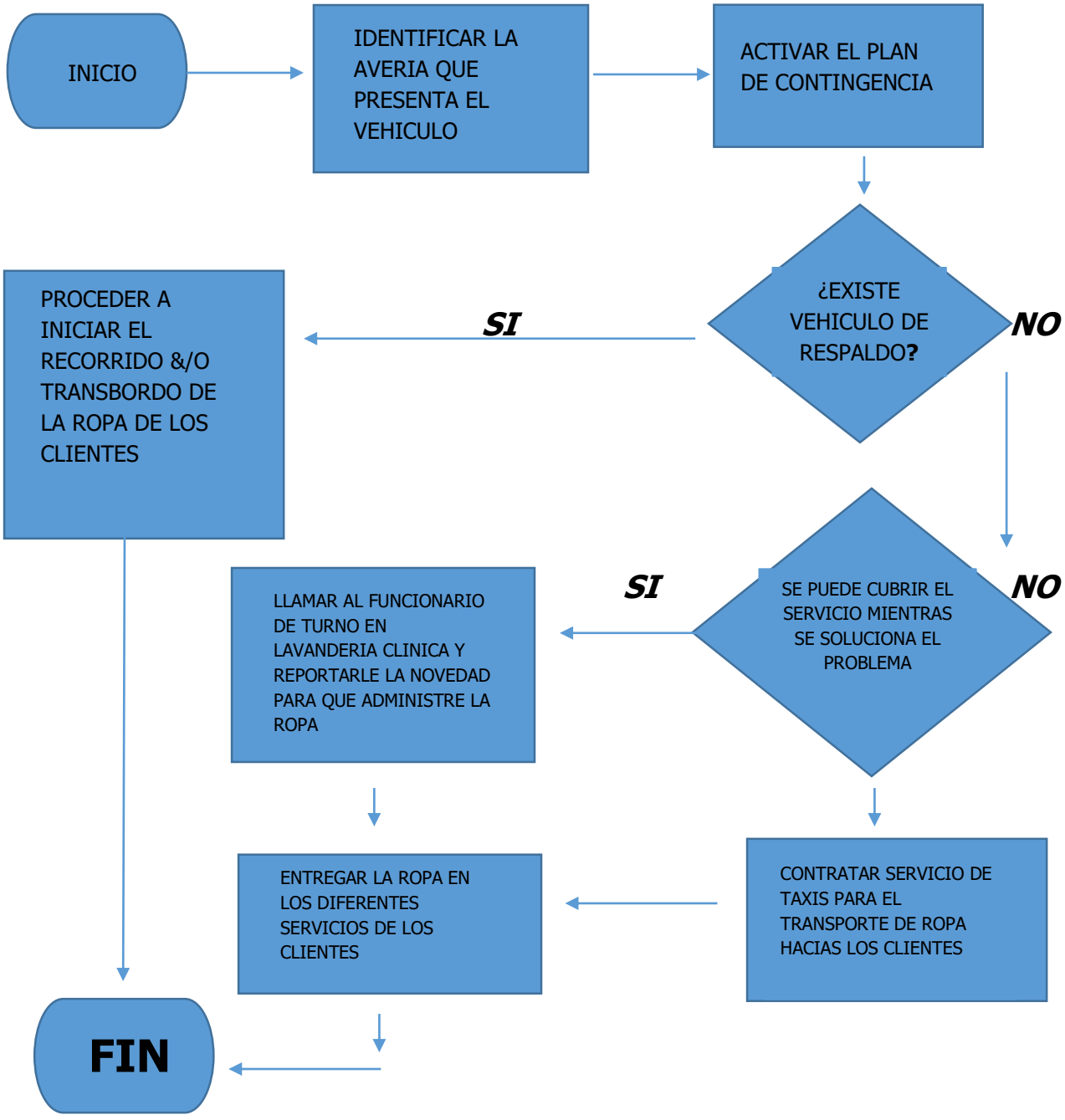
8.4 PLAN DE CONTINGENCIA FALLO TELEFONIA Y DATOS



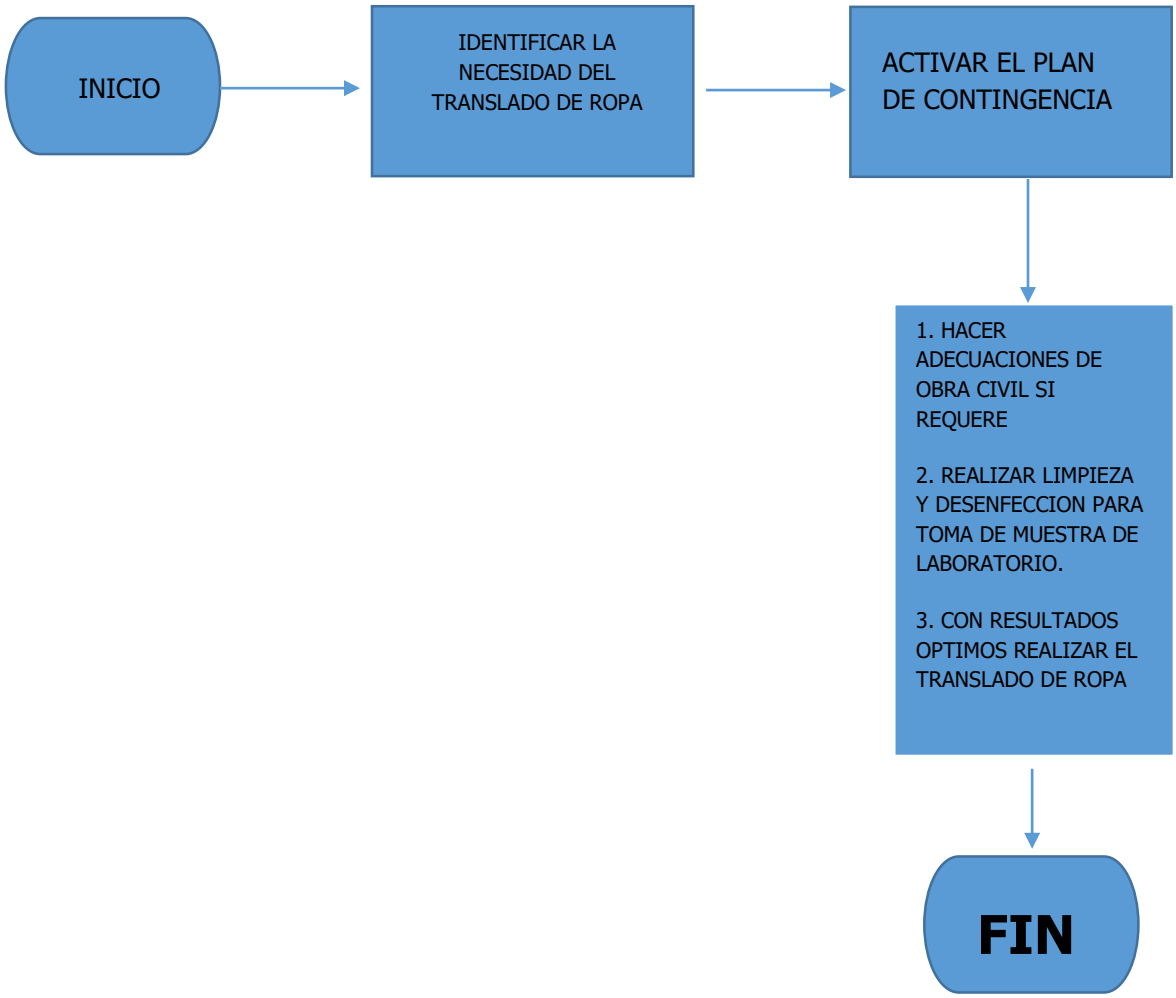
8.5 PLAN DE CONTINGENCIA FALLO MAQUINAS PROCESO PRODUCTIVO SMART BUSSINES



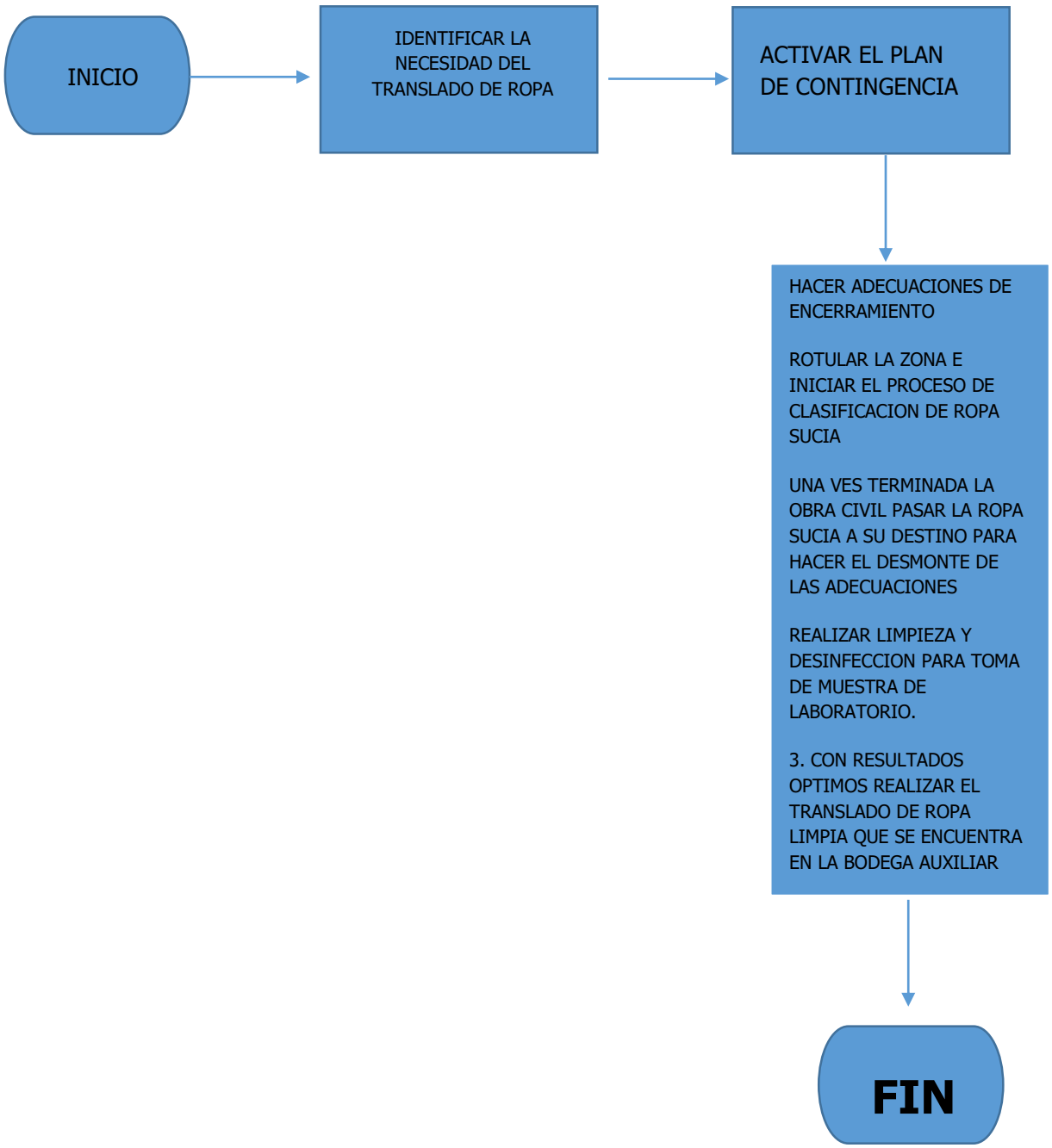
8.6 PLAN DE CONTINGENCIA TRANSPORTE ROPA EN VEHICULO



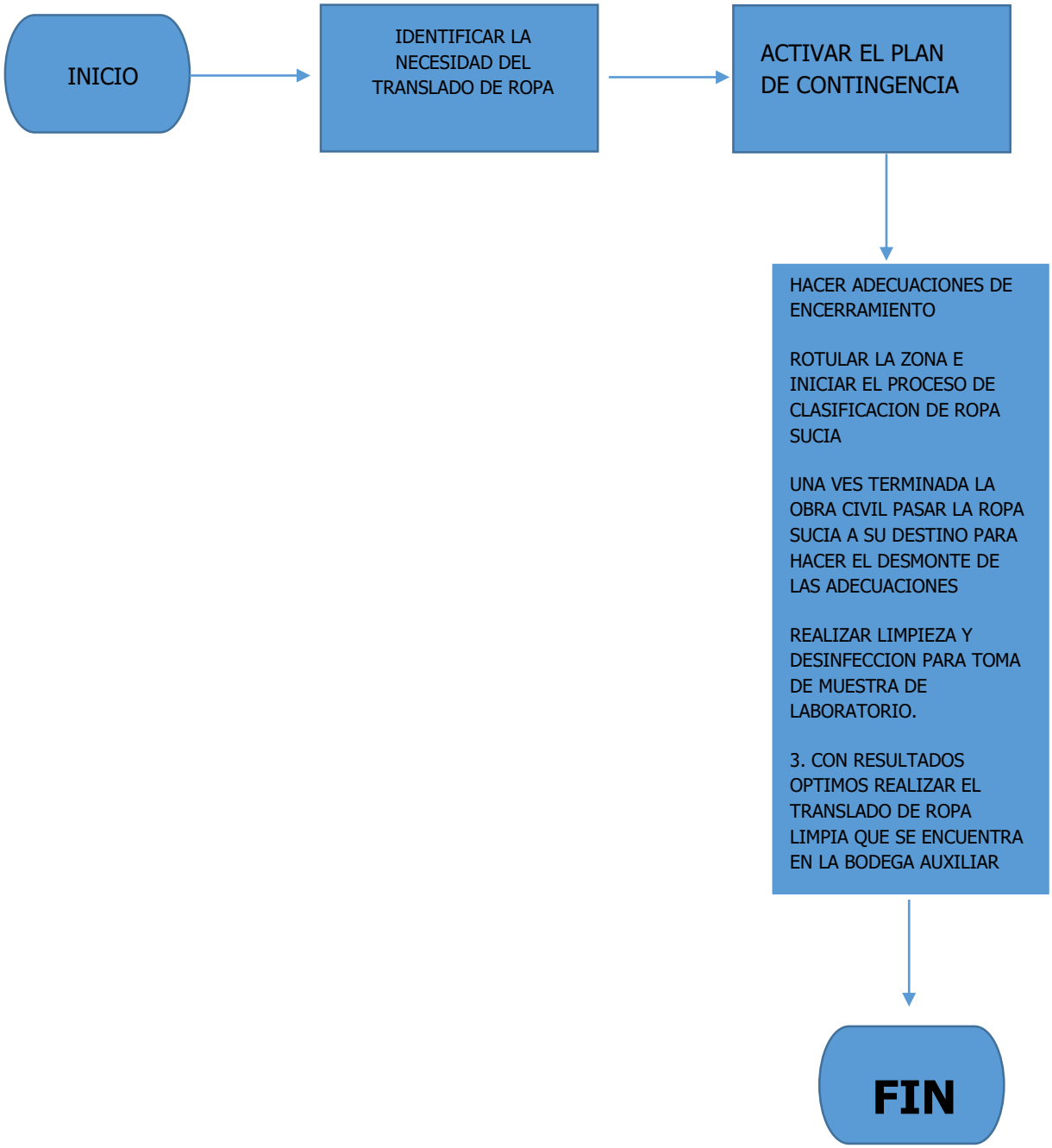
8.7 PLAN DE CONTINGENCIA OBRAS CIVILES AREA SECADO



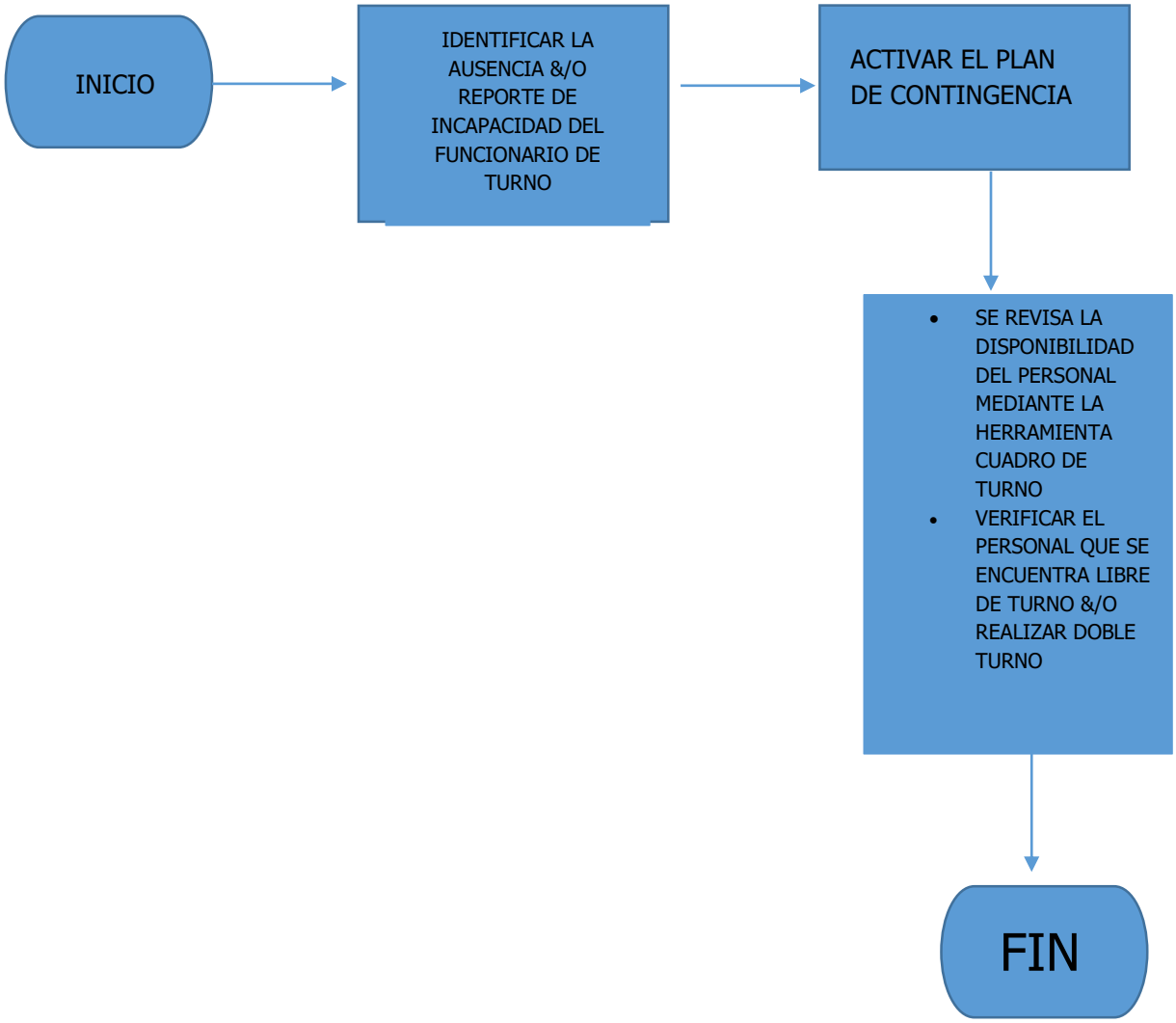
8.8 PLAN DE CONTINGENCIA OBRAS CIVILES AREA LAVADO



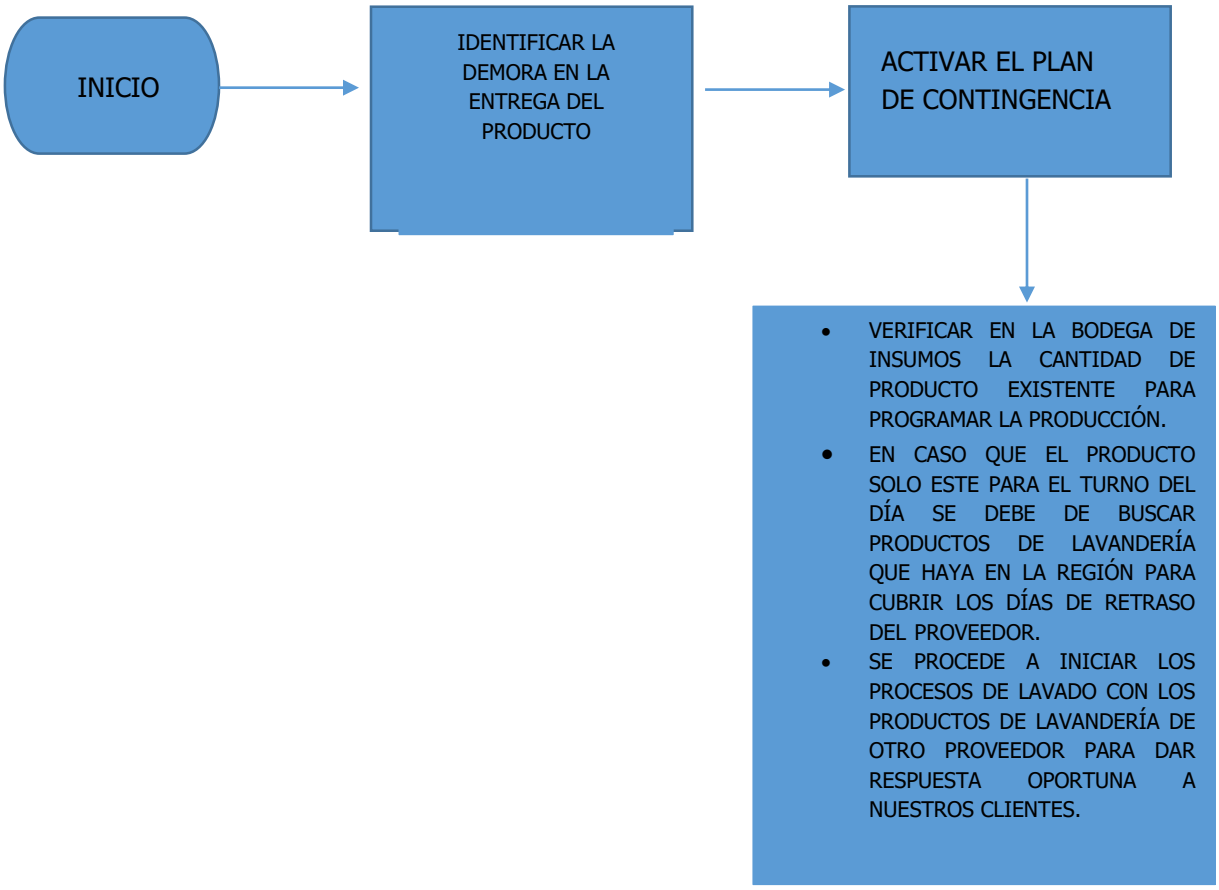
8.9 PLAN DE CONTINGENCIA OBRAS CIVILES AREA LAVADO



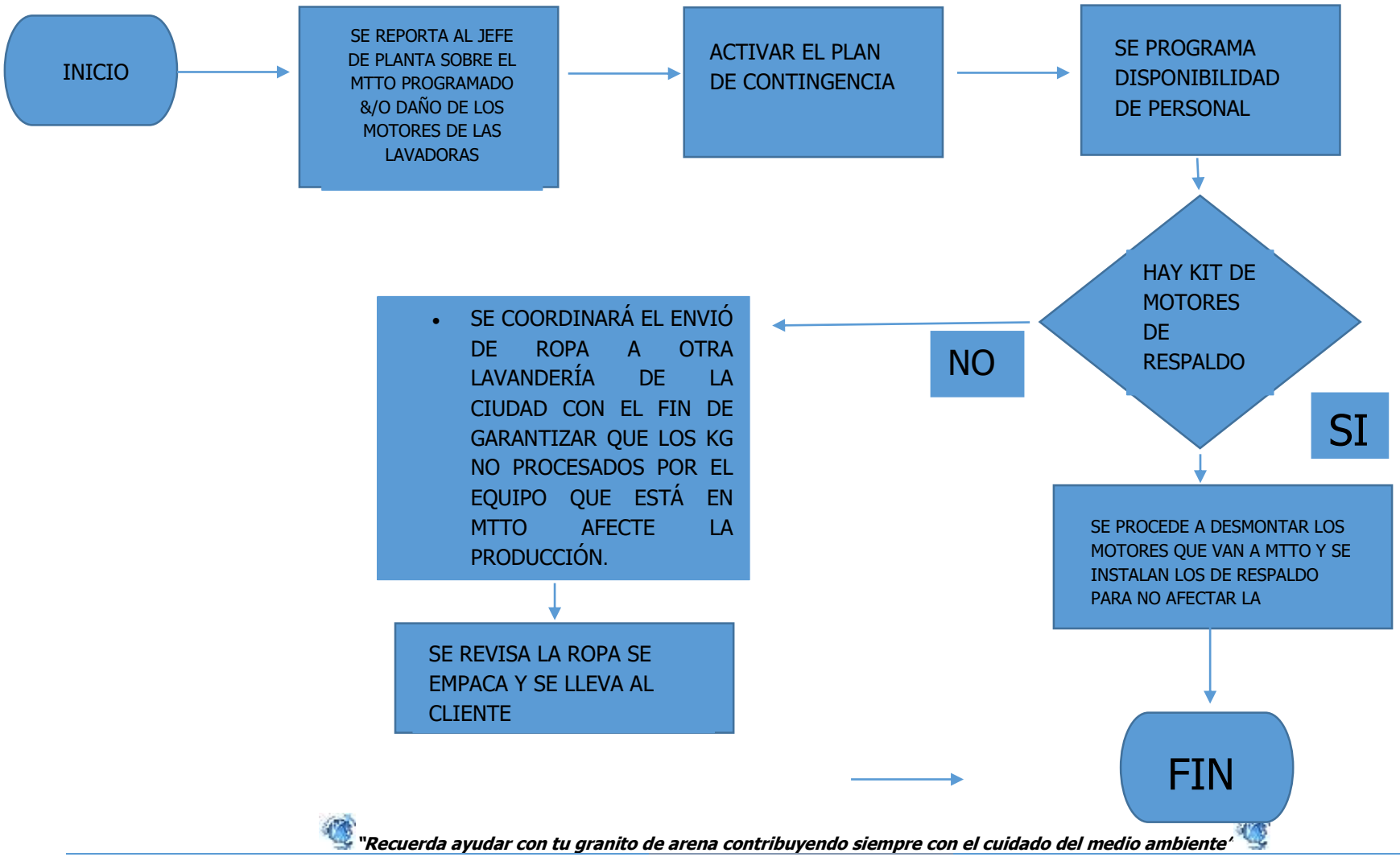
8.10 INCAPACIDAD &/O AUSENCIA PERSONAL LAVANDERIA



8.11 DEMORAS EN EL DESPACHO DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS DE LAVANDERÍA



8.1 REPRESAMIENTO DE ROPA POR DAÑO DE UN MOTOR DE LAVADORAS &/O MANTENIMIENTO PROGRAMADO



1. El Jefe de Mantenimiento reportara al jefe de planta la novedad de mantenimiento preventivo programado de los motores industriales de lavandería &/o novedades de daño y el jefe de planta activara el plan de contingencia.
2. Se revisa la disponibilidad del personal mediante la herramienta CUADRO DE TURNO
3. Se debe garantizar la disponibilidad de un kit de motores de lavadora (1 motor lavado, 1 motor de centrifugado) para realizar el cambio por los motores que van a mtto preventivo y asi no parar la lavadora los dos días hábiles que demora este mantenimiento
4. En caso de no contar con kit de motores se coordinará el envió de ropa a otra lavandería de la ciudad con el fin de garantizar que los kg no procesados por el equipo que está en mtto afecte la producción.
5. Verificar el personal que se encuentra libre de turno &/o realizar doble turno para reforzar el turno y evitar la formación de represamiento de ropa.
6. Ver anexos.

9 CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

CONTROL DE CAMBIOS Y VIGENCIAS				
VERSION	**FECHA DE APROBACION**	**CREACIÓN DEL DOCUMENTO**		
1	Junio 2019	**Creación del documento**		
		Firma	**Firma**	**Firma**
		ELABORO	**REVISO**	**APROBÓ**
		DIEGO MAURICIO DURAN Ing. Coordinador de Mantenimiento	LUISA MARIA PAREDES **Directora Administrativa**	LUISA MARIA PAREDES **Directora Administrativa**