

	Licencia sanitaria No 13-11 A 265	Código: PRO-CSDP-010
	Procedimiento: Llamadas de emergencia	Status documento: Vigente
	Elaboro: Abelardo Cruz A.	Autorizo: Alejandra Salas M.
	Fecha de actualización: Julio 2025	Páginas: 4

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para tener una comunicación para eventos de emergencia relacionado con el Manejo Integrado de Plagas.

2. Alcance:

El presente procedimiento aplica para Atención a clientes, Gerentes Operativos, Supervisor, Técnicos especialistas de Servicios que tienen los conocimientos para atender una llamada de emergencia.

3. Definiciones:

Hoja de datos de seguridad: Es la información de seguridad e higiene sobre cada sustancia química que se use en el centro de trabajo; se deben tener por escrito en las áreas de trabajo, de acuerdo a lo establecido en la regulación vigente y aplicable.

Población abierta: Toda aquella población que no está consciente de que pudiera estar expuesta a plaguicidas.

Zonas urbanas: Sitios donde los servicios de control de plagas pueden realizar sus actividades: casas habitación, centros de salud, guarderías, fábricas, locales comerciales, mercados, oficinas, jardines, calles y otros sitios públicos; y en los que en consecuencia se presentan plagas que afecten la salud pública. No se consideran urbanas, las zonas agrícolas, forestales y pecuarias.

Emergencia: Cualquier situación que ponga en riesgo la estabilidad de una situación, escena, o persona que requiera de ayuda experta para su resolución.

Servicio: Llamadas de emergencia que se atienden por personal capacitado en Consultoría en Sistemas.

Plaga: Cualquier organismo que cause daños a la salud o pérdidas económicas en los sitios donde estén presentes.

Monitoreo: Identificación y/o cuantificación de los organismos presentes en los dispositivos de control o áreas tratadas.

Rodenticida: Sustancia química con efecto letal para controlar roedores (ratas y ratones).

Dispositivo de control: Cualquier herramienta que nos permita evidenciar la presencia de plagas dentro de una instalación.


Firma elaboro


Firma Autorizo

	Licencia sanitaria No 13-11 A 265	Código: PRO-CSDP-010
	Procedimiento: Llamadas de emergencia	Status documento: Vigente
	Elaboro: Abelardo Cruz A.	Autorizo: Alejandra Salas M.
	Fecha de actualización: Julio 2025	Páginas: 4

Servicio inicial: Es el primer servicio que se realiza posterior a la venta en el cual se busca eliminar al mayor porcentaje de la población establecida.

Servicio periódico: Son los servicios subsecuentes a realizar con frecuencia establecida donde se evaluarán los resultados de los tratamientos y se monitorearán las áreas tratadas para mantener control sobre la población de plagas combatida desde el servicio inicial.

4. Referencias Normativas:

Norma Oficial Mexicana NOM-005-STPS-1998, Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.

Norma Oficial Mexicana NOM-232-SSA1-2009, Plaguicidas: que establece los requisitos del envase, embalaje y etiquetado de productos grado técnico y para uso agrícola, forestal, pecuario, jardinería, urbano, industrial y doméstico.

Norma Oficial Mexicana NOM-003-STPS-1999, Actividades agrícolas. Uso de insumos fitosanitarios o plaguicidas e insumos de nutrición vegetal o fertilizantes. Condiciones de seguridad e higiene.

Norma Oficial Mexicana NOM-017-STPS-2008, Equipo de Protección Personal. Selección, uso y manejo, en los centros de trabajo.

Catálogo oficial de plaguicidas de CICOPALFEST/COFEPRIS - Plaguicidas restringidos y prohibidos

Norma Oficial Mexicana NOM-045-SSA1-1993, Plaguicidas, productos para uso agrícola, forestal, pecuario, de jardinería, urbano e industrial etiquetado.

Norma Oficial Mexicana NOM-056-SSA1-1993 Requisitos sanitarios del equipo de protección personal.

Norma Consolidadas de AIB 2017

ISO T/S 22002-1-2009 programas prerequisites en la elaboración de alimentos.

ISO T/S 22002-4-2013 programas prerequisites en la fabricación de empaques para alimentos.

NOM-256-SSA1-2012 Condiciones sanitarias que deben cumplir los establecimientos y personal dedicados a los servicios urbanos de control de plagas mediante plaguicidas.


Firma elaboro


Firma Autorizo

	Licencia sanitaria No 13-11 A 265	Código: PRO-CSDP-010
	Procedimiento: Llamadas de emergencia	Status documento: Vigente
	Elaboro: Abelardo Cruz A.	Autorizo: Alejandra Salas M.
	Fecha de actualización: Julio 2025	Páginas: 4

NOM-251-SSA1-2009 Practicas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.

ISO 22000:2018 Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos.

NOM-018-STPS-2015 Sistema armonizado para la identificación y la comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.

5. Desarrollo de procedimiento

Este procedimiento aplicara cuando se presente una infestación en la planta, presencia de plaga de cualquier tipo que puedo generar un peligro de contaminación potencial de áreas o producto terminado, presencia de plaga en áreas sensibles, posible contaminación de producto terminado con plagas o químicos utilizados para el control de plagas, intoxicación de personas por los productos químicos utilizados.

En cuanto se recibe la llamada se realizarán los siguientes pasos:

- Se recibe la llamada de emergencia, la recepción de la llamada puede ser en atención a clientes o directamente con el técnico, Supervisor o Gerente. Para esto la empresa cliente tendrá la lista de contactos de Consultoría en Sistemas División Plagas (véase organigrama para consulta de contactos).
- Acordonar el área mediante un bandeo químico para evitar que la plaga logre esparcir por la zona una vez halla realizado dicha acción se llevara el material a una zona segura para revisar y aplicar un tratamiento al producto infestado, el cual vendrá calidad a realizar su liberación.
- Se verificará la procedencia del material para realizar un estudio de vector de ingreso y evitar futuras infestaciones
- En caso de ser recibida por Atención a clientes, se toma nota de tipo de emergencia, lugar de acontecimiento y nombre de la persona con quien se va acudir.
- Se da aviso inmediatamente al personal capacitado para este tipo de emergencia (Supervisor, Gerente o Técnico especialista), el cual debe de acudir para dar respuesta o solucionar la emergencia encontrada.


Firma elaboro


Firma Autorizo

	Licencia sanitaria No 13-11 A 265	Código: PRO-CSDP-010
	Procedimiento: Llamadas de emergencia	Status documento: Vigente
	Elaboro: Abelardo Cruz A.	Autorizo: Alejandra Salas M.
	Fecha de actualización: Julio 2025	Páginas: 4

- f) Si es necesario se solucionará el problema presentado de manera inmediata, si el problema no es crítico se agenda el día que se realizara la visita para solucionar la emergencia encontrada, puede ser el mismo día de la solicitud o días posteriores, dependiendo de la gravedad de la emergencia.
- g) Se acudirá al lugar de la emergencia, solucionando o controlando el problema hallado por medio de los procedimientos que maneje la empresa.
- h) Se debe de rendir un informe del acontecimiento, especificando lo sucedido, las causas y quizá hasta consecuencias de tal emergencia.
- i) Se llenará el formato correspondiente de acuerdo al servicio realizado para contener la emergencia.
- j) Si la emergencia traspasara las fronteras de la planta y se ve involucrado el bienestar de ambas empresas se definiera de una manera legal el acontecimiento.

6. Control de cambios.

No de revisión	Fecha de cambio	Cambio	Próxima revisión	Responsable del cambio
03	16 enero de 2016	Actualización del logotipo	Julio 2022	Abelardo Cruz Acosta
04	20 marzo 2019	Anexo de información de página SISPLA	Julio 2022	Abelardo Cruz Acosta
05	4 julio 2022	Actualización referencia normativa	Julio 2026	Abelardo Cruz Acosta
06	10 julio 2025	Actualización de logotipo	Julio 2026	Abelardo Cruz Acosta


Firma elaboro


Firma Autorizo