

## Caso práctico Braskem Idesa Sapi



Sector  
**Petroquímico**

F24 solución  
**FACT24 CIM Starter**

En uso desde  
**2019**

Creada en 2010, Braskem Idesa Sapi es una asociación en la que participa Braskem, la mayor productora de resinas termoplásticas y líder en América; y Grupo Idesa, uno de los principales grupos empresarios mexicanos. Juntas, las empresas lideran el complejo de Braskem Idesa Sapi (antes proyecto «Etileno XXI»), que se concentra en el desarrollo e implantación de un complejo petroquímico para la producción de polietileno en Nanchital de Lázaro Cárdenas, en el estado de Veracruz.

## Problema

Braskem Idesa Sapi tenía dos retos al inicio del proyecto: Debido al último sismo grave en 2017 fue imposible comunicarse con sus empleados para conocer cómo y dónde se encontraban. El segundo se relaciona con la situación político-social e inseguridad del país, conocer si algún Integrante se encuentra en la zona de un suceso y saber de manera inmediata cómo se encuentran.

## Solución

Gracias al sistema de geolocalización y de gestión de crisis FACT24, Braskem Idesa Sapi pudo reaccionar de forma rápida y eficaz en el terremoto del 23 de junio de 2020; se notificó a todos sus empleados de forma expedita y se comprobó el estado de salud de éstos.

### Beneficios

- ✓ Evitar una desgracia humana y apoyar al empleado de manera inmediata para evitar una imputación por riesgo a la organización.
- ✓ Alerta y geolocalización de empleados en zonas de riesgo.
- ✓ Multicanalidad que nos ha permitido alcanzar porcentajes de éxito de localización superiores al 75% incluso varios minutos después de un sismo importante.

### El primero en llegar

«La aplicación de FACT24 es altamente efectiva para lo que estábamos buscando como organización. Queríamos una respuesta rápida y ágil para que la gente respondiera y con FACT24, ya en un evento real, nos reafirmó que sí funciona.»

## Los retos

Braskem Idesa Sapi partía con diferentes problemas que como empresa querían solventar. El primero eran los desastres naturales. Debido a su situación geográfica, México es un país que vive en constante alerta por sismos. Uno de los más fuertes fue el 19 de septiembre de 2017, justo en una fecha memorable para la Ciudad de México, porque ya había habido un terremoto con graves consecuencias el 19 de septiembre de 1985. Éste último terremoto en 2017 fue un caos en la ciudad, ya que sucedió a la hora de la comida y muchos empleados de la ciudad se encontraban fuera de la oficina. Las líneas telefónicas se saturaron, por lo que fue casi imposible comunicarse por vía telefónica con los empleados de uno en uno para saber su estado y mucho menos por medios de comunicación tan conocidos como WhatsApp, cuyos sistemas no pudieron soportar la enorme demanda de tráfico generada.

A raíz de esto, Braskem Idesa Sapi decidió buscar diferentes alternativas para localizar a sus empleados. Tras un proceso de búsqueda, el equipo de compras y de tecnologías de la información revisaron diversas empresas que podían ofrecer servicios similares. Una vez decidieron implementar FACT24, en menos de una semana estaban operativos. Escogieron FACT24 por diferentes motivos de peso: «El tema más importante fue el de la geolocalización, esto es muy relevante para nosotros. Y por supuesto las credenciales, para nosotros como empresa latinoamericana, el tener referencias europeas con temas de certificación de procesos nos genera muchísima confianza para poder compartir datos. Además de, por supuesto, hay que confirmar que en otras localidades de Latinoamérica ya se tiene funcionamiento. Contar con una empresa con esta experiencia, nos dio muchísima confianza para tomar la decisión.»

« Y por supuesto las credenciales, para nosotros como empresa latinoamericana, el tener referencias europeas con temas de certificación de procesos nos genera muchísima confianza para poder compartir datos. Además de, por supuesto, hay que confirmar que en otras localidades de Latinoamérica ya se tiene funcionamiento. Contar con una empresa con esta experiencia, nos dio muchísima confianza para tomar la decisión.»



## Los problemas de aplicaciones de mensajería popular

El contexto nacional en el que vive México implica que no solo nos enfrentamos a los desastres naturales. Tanto en la Ciudad de México, como en todo el país, existen todo tipo de eventos sociales peligrosos que pueden implicar un riesgo para los empleados. Por ello, si sucediera algo potencialmente peligroso en una localidad en particular, con FACT24 se puede geolocalizar si se encuentra algún empleado en esa zona. Por ejemplo, previamente a tener FACT24,

en el estado de Sinaloa en 2019 hubo un tiroteo. Casualmente un empleado comercial de Braskem Idesa Sapi se encontraba en el lugar del suceso. La compañía trató de comunicarse con sus empleados vía WhatsApp para saber cómo se encontraban y desde un cierto momento la red telefónica se interrumpió deliberadamente para que no hubiera ningún tipo de transferencias de datos debido a un complicado contexto político.

## La experiencia durante un sismo.

Braskem Idesa Sapi ha tenido ya la posibilidad de probarlo en un incidente real que se sintió en gran parte del país, el terremoto del 23 de junio de 2020, de intensidad 7,4 y que se produjo a las 10:29. La activación de FACT24 se produjo a las 10:36, siete minutos después y cuando ya se estaba produciendo la saturación típica de las redes que se observa siempre tras estas situaciones. De un total de aproximadamente 200 personas alertadas contestaron 150 personas a través de FACT24. En concreto, de las 150 el 29% respondieron a través de la llamada telefónica recibida de FACT24 donde se les consultó si estaban bien, entonces debían pulsar «1» en su terminal, o necesitaban ayuda, en cuyo caso deberían pulsar «0» para hacérselo saber al responsable de la emergencia. El tiempo medio en realizar la confirmación telefónica fue de 49 segundos. Otro 52% respondió vía Internet y un 19% lo hizo gracias a la app de Mensajería Empresarial segura de F24: TrustCase, que emite notificaciones Push a los smartphones. Estas notificaciones aparecen en la pantalla de los mismos y ofrecen la capacidad de responder, así como de recibir instrucciones (documentos) o chatear entre otras funciones. Pese a la confusión que reina en un evento sísmico, fue un éxito considerable alcanzar al 75% de las personas (150 de las 200), que por fortuna confirmaron que en su totalidad estaban bien, y lo hicieron en un tiempo medio de 10 minutos.



Foto: Braskem Idesa Sapi

De acuerdo con el Coordinador de Comunicación Interna de Braskem Idesa Sapi, «la aplicación de FACT24 es altamente efectiva para lo que estábamos buscando como organización. Queríamos una respuesta rápida y ágil para que la gente respondiera y con FACT24, y ya en un evento real, nos reafirmó que sí funciona.» Es tanta la satisfacción de Braskem con el sistema de gestión de incidentes FACT24, que al inicio contaban con 250 personas incluidas y han decidido ampliarlo hasta 1000.

« Queríamos una respuesta rápida y ágil para que la gente respondiera y con FACT24, y ya en un evento real, nos reafirmó que sí funciona.»



## Ampliación a las plantas petroquímicas

Además de la oficina en Ciudad de México, Braskem Idesa Sapi cuenta con una planta petroquímica en el estado de Veracruz. El director de la planta confirmó que quería incluir en la licencia a los empleados en Veracruz: «Por un tema de seguridad de la planta, no se les permite a los empleados acceder dentro de la planta con teléfonos móviles. No importa si son operadores o no. Pero ahora, si ocurre un evento fuera del horario de operación, sí está permitido atender el teléfono. Esa era la razón inicial por la que antes no habíamos considerado la planta de Veracruz, pero hoy en día ya tenemos el visto bueno para aumentar las licencias para 550 – 600 personas más.»

En cuanto a nuevas integraciones, Braskem Idesa Sapi siempre busca la mejor forma de prevenir cualquier tipo de incidente que pueda

ocasionar un daño tanto económico como humano. Es por ello que están trabajando en implementar nuevas funcionalidades de FACT24. Una de ellas es la funcionalidad del SMS como una nueva forma de respuesta ante una alarma. «Es una nueva vía, ya que en México, el responder con un SMS es muy práctico y nos va a ayudar muchísimo. Es fácil y de uso común entre los usuarios.»

Otra funcionalidad es la integración de FACT24 con el Centro Sismológico Nacional (CSN), que alerta automáticamente de sismos, erupciones volcánicas y tsunamis.

Tras un año de servicio junto a FACT24, el Coordinador de Comunicación Interna de Braskem Idesa Sapi nos informó de que lo que más valoran es la disponibilidad del equipo de F24 y la capacitación que reciben por parte

del equipo comercial y de soporte. La funcionalidad más usada por Braskem Idesa Sapi es el pase de lista mediante simulacros realizados con los empleados cada 3 meses, a modo de prevención en la gestión de crisis de la compañía.

Según el Coordinador de Comunicación Interna, en el caso de México, los desastres

naturales y los eventos político-sociales son muy relevantes para la compañía: «Cada organización debe hacer un análisis del entorno y en base a eso, FACT24 puede ofrecer una buena solución, ya sea mediante geolocalización, los checklists, el «botón de pánico», etc. Depende de cada contexto, pero FACT24 ofrece buenas soluciones.»

« Cada organización debe hacer un análisis del entorno y en base a eso, FACT24 puede ofrecer una buena solución, ya sea mediante geolocalización, los checklists, el «botón de pánico», etc. Depende de cada contexto, pero FACT24 ofrece buenas soluciones.»

## SOBRE BRASKEM IDESA SAPI



Braskem Idesa

Creada en 2010, Braskem Idesa Sapi es una asociación en la que participa Braskem, la mayor productora de resinas termoplásticas y líder en América; y Grupo Idesa, uno de los principales grupos empresarios mexicanos. Juntas, las empresas lideran el complejo de Braskem Idesa Sapi (antes proyecto «Etileno XXI»), que se concentra en el desarrollo e implantación de un complejo petroquímico para la producción de polietileno en Nanchital de Lázaro Cárdenas, en el estado de Veracruz.

El Proyecto de Braskem Idesa Sapi representa un importante avance para la industria petroquímica de México porque agrega valor a toda la cadena productiva en el país, creando oportunidades de desarrollo social y económico, ya que la balanza comercial mexicana es beneficiada con la disminución significativa de la importación de polietileno, además de la generación de empleo y venta.



## **F24 – es el proveedor líder de herramientas de Software-as-a-Service (SaaS) para la notificación de emergencias, la gestión de crisis y la comunicación empresarial de Europa.**

F24 AG es el principal proveedor de Software-as-a-Service (SaaS) **para la gestión de incidentes y crisis, alertas y comunicación empresarial** en Europa. Las soluciones altamente innovadoras de F24 para la gestión de alertas y crisis apoyan a empresas y organizaciones de todo el mundo en la gestión eficiente y exitosa de incidentes, emergencias y crisis. Además, F24 ofrece soluciones para la comunicación de gran volumen de contenidos sensibles en el entorno corporativo.

Más de 3.000 clientes de todo el mundo confían ya en las soluciones SaaS de F24 para gestionar sus necesidades de comunicación, tanto en caso de crisis como en el marco de la comunicación diaria de contenidos sensibles. Nuestros clientes proceden de casi todos los sectores: desde el sector energético hasta el sanitario, pasando por el industrial, las finanzas, la informática, el turismo, la aviación y las instituciones públicas. Nuestra larga experiencia internacional nos ha convertido en expertos en la gestión de incidentes y crisis, así como también en la comunicación de información confidencial.

Desde que se fundó la empresa en el año 2000, nuestras raíces se encuentran en Múnich, donde actualmente se ubica la sede de F24 AG. El Consejo de Administración de F24 AG está formado por Christian Götz, que fundó la empresa junto con Ralf Meister, Jörg Rahmer y Jochen Schütte. Hoy en día, desde nuestras filiales internacionales en Bruselas, Zúrich, Londres, Trondheim, París, Luxemburgo, Madrid y Múnich, así como desde nuestras representaciones en Ciudad de México, Santiago de Chile, Viena, Dubái y Auckland, apoyamos a empresas y organizaciones en más de 100 países de todo el mundo.

**Si desea más información, póngase en contacto con nosotros en cualquier momento o visite nuestra página web [f24.com](https://f24.com).**