

SA-M-10-02, MARZO 2022

Plan de gestión de crisis

[Nombre del grupo de trabajo]

El presente plan de gestión de crisis establece la organización, los procesos y las capacidades del grupo de trabajo de crisis correspondiente. Este plan cumple los requisitos correspondientes de la Norma de gestión de emergencias y crisis (SA-M-10).

El propósito del presente plan es documentar la estructura de gestión de crisis establecida y las capacidades de la unidad organizativa correspondiente, así como servir de guía rápida en caso de que sea necesaria la activación de una respuesta ante crisis.

Estado de revisión y aprobación del plan:

Versión del plan	Revisado por	Aprobado por	Fecha

1 Organización de crisis

El Responsable Manager de una entidad organizativa establece la organización de preparación y respuesta ante crisis y es responsable de hacer frente a los eventos y situaciones disruptivas que afectan a su unidad y nivel organizativo.

Proporcionar los detalles de la organización de preparación y respuesta ante crisis

Entidad organizativa responsable	<i>Indicar el nombre de la entidad organizativa que tiene la obligación fiduciaria de la respuesta ante crisis en su respectivo nivel (negocio), por ejemplo, el nombre del país y división/área comercial principal responsable</i>
Responsable Manager	<i>Indicar el nombre y los datos de contacto del Responsable Manager</i>
Grupo de trabajo de crisis	<i>Indicar el nombre del grupo de trabajo que es responsable de las actividades de preparación y respuesta ante crisis en el nivel organizativo correspondiente, por ejemplo, el grupo de trabajo de [nombre del país]</i>
Grupo de trabajo de crisis de apoyo (el siguiente nivel superior)	<i>Indicar el nombre de la entidad organizativa y del grupo de trabajo del nivel fiduciario inmediatamente superior que es responsable de proporcionar apoyo y orientación estratégica, cuando sea necesario</i>
Apoyo a los grupos de trabajo	<i>Por lo general, estos grupos de trabajo de apoyo y grupos se establecen ad hoc y en respuesta a un escenario de crisis específico; sin embargo, si existen grupos preestablecidos y permanentes, deben mencionarse aquí, y los detalles pueden proporcionarse en la sección respectiva más adelante.</i>

1.1 Composición del grupo de trabajo de crisis

Un grupo de trabajo de crisis está compuesto por líderes y especialistas competentes que están capacitados para trabajar en equipo y dar una respuesta eficaz a la crisis. En función de una situación de crisis concreta, el grupo de trabajo de crisis se compone según las necesidades y puede cambiar con el tiempo a medida que evoluciona la situación.

Indicar los detalles de los roles que forman parte del grupo de trabajo de crisis, ya sea como miembro principal/estándar del equipo o como especialista de guardia adicional, en función de las necesidades. En el caso de los roles principales y estándar, siempre debe haber un suplente designado.

Roles y áreas de actividad principales	
Tipo de rol y área de actividad	Datos de contacto y descripciones (incluidos los suplentes)
Líder del grupo de trabajo de crisis	<i>Indicar los datos de contacto del líder del grupo de trabajo de crisis responsable y de su suplente designado; este rol suele ser asumido por el Responsable Manager de la unidad fiduciaria responsable</i>
Crisis Coordinator	<i>Indicar los datos de contacto del Responsable Crisis Coordinator y su suplente designado</i>
Roles y áreas de actividad estándar (según sea necesario)	
Tipo de rol y área de actividad	Datos de contacto y descripciones (incluidos los suplentes)

Comunicaciones	
Legal e integridad	
Recursos humanos	
Finanzas/Operaciones	
Apoyo administrativo/ Encargado de registros	
Líderes de negocios de otras entidades afectadas	
Especialistas de guardia adicionales (en función de las necesidades)	
Tipo de rol y área de actividad	Datos de contacto y descripciones
Salud, seguridad y medio ambiente (HSE)	
Médico	
Seguridad	
Coordinador de enlace familiar	
Compras y logística	
Sistemas de información (IS)	
Bienes raíces	
Seguros	
Especialista en atención psicosocial	
Relaciones gubernamentales y asuntos públicos	
Especialistas externos	<i>Especialistas funcionales externos, expertos en la materia o consultores de crisis que pueden incorporarse o asociarse</i>
Personas de enlace	<i>Personas de contacto pertinentes y representantes de otros grupos de trabajo de apoyo u organizaciones terceras pertinentes que deban incorporarse o asociarse</i>

1.2 Áreas de actividad especiales, flujos de trabajo y grupos de apoyo

El grupo de trabajo de crisis puede decidir establecer líneas de trabajo específicas y grupos de apoyo, según sea necesario.

Indicar aquí los datos de los grupos de apoyo preestablecidos y formados (si procede).

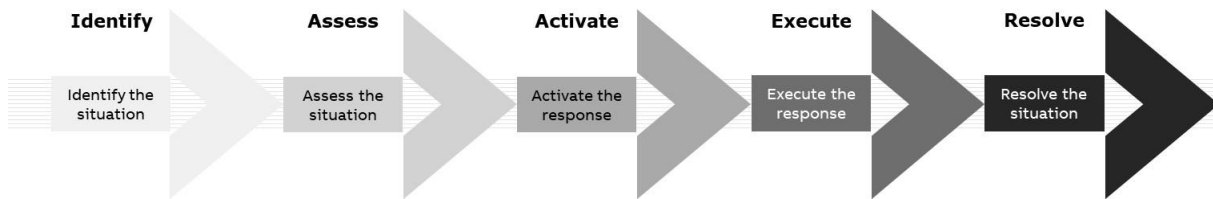
Coordinación de enlace familiar	<i>El rol de este equipo es prestar apoyo al representante de RR. HH. del grupo de trabajo y coordinar todos los asuntos relacionados con el enlace familiar, es decir, las actividades de los "parientes cercanos".</i>

Apoyo psicosocial	<i>Suele formar parte del flujo de trabajo de coordinación de enlace familiar y aprovechar los recursos del programa de asistencia al empleado.</i>
Planificación de escenarios	<i>El rol de este equipo, si se activa, es producir material de apoyo a las decisiones que el líder del grupo de trabajo pueda utilizar para garantizar que se tengan en cuenta consideraciones a largo plazo para informar la actual estrategia de gestión de crisis. El equipo tiene como objetivo establecer oportunidades "descendentes" o definir rangos de impactos, como cambios forzados en los objetivos empresariales y en la competitividad del mercado.</i>

2 Proceso de respuesta ante crisis

El principal grupo de trabajo afectado por la crisis (desde el punto de vista fiduciario) en el nivel más bajo posible asume el liderazgo y es responsable de implementar el proceso de respuesta a la crisis en caso de un evento disruptivo que provoque un impacto a nivel de crisis en la empresa.

El proceso de respuesta ante crisis se organiza en cinco fases consecutivas:



2.1 Identificación

Identificar el evento disruptivo: en caso de que se produzca un evento o una situación disruptiva que suponga una amenaza potencial para los intereses de la empresa, es importante detectar y reconocer la situación, y alertar y notificar a los agentes pertinentes para que evalúen la situación y activen las actividades de respuesta necesarias.

Las actividades clave de esta fase incluyen lo siguiente:

- Reconocer que se produce un evento disruptivo; o detectar un problema emergente
- Recopilar información
- Alerta de los elementos clave para activar la respuesta de emergencia inmediata, según los planes de gestión de emergencias específicos del emplazamiento (SA-M-10-01)
- Notificación de los actores relevantes para realizar la evaluación de la situación:
 - Responsable Manager de la unidad fiduciaria principal afectada (o cualquier miembro del equipo)
 - CMD/CHO responsable

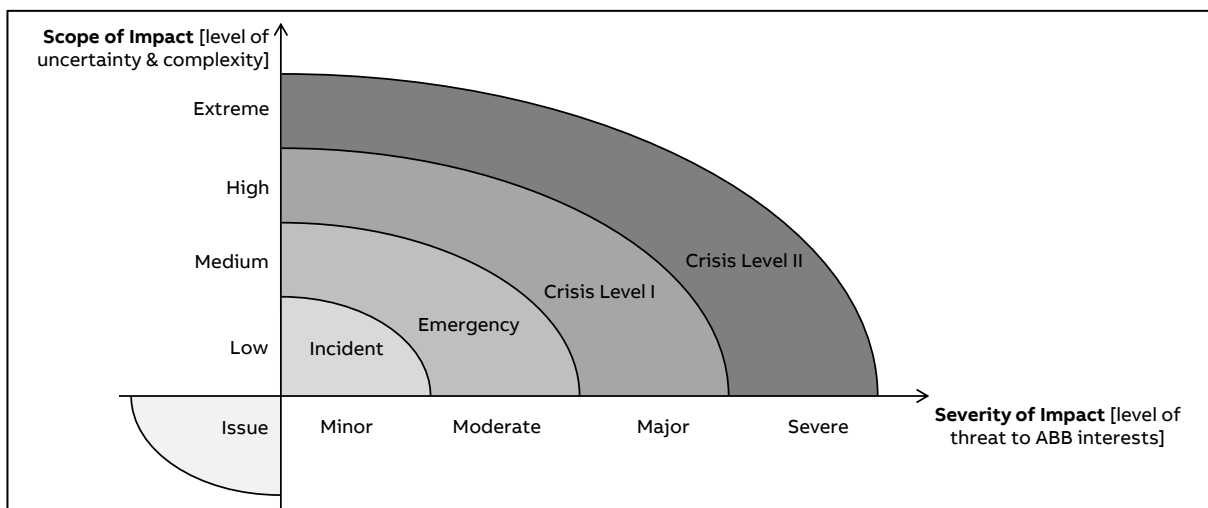
2.2 Evaluación

Evaluar la situación y declarar la respuesta requerida: el Responsable Manager o cualquier delegado debe declarar el "Nivel de impacto y respuesta" adecuado para activar la estructura y los procesos de respuesta respectivos.

Las actividades clave de esta fase incluyen lo siguiente:

- Evaluación del impacto potencial de un evento disruptivo a lo largo de dos dimensiones: gravedad y alcance (según la siguiente visualización y tabla)
- Declaración del "Nivel de impacto y respuesta" apropiado (Nivel 0 a 4), según la tabla siguiente
- Alerta y notificación de las contrapartes y partes interesadas pertinentes (de acuerdo con el "Nivel" declarado y según la tabla siguiente)
 - Alerta inmediata del Responsable Crisis Coordinator (o de cualquier miembro del grupo de trabajo) y notificación inmediata del Crisis Coordinator del siguiente nivel superior (perspectiva fiduciaria)
 - Notificación oportuna de las partes interesadas internas y externas relevantes (es decir, "partes interesadas")
 - En caso de que los canales normales de notificación sean demasiado lentos o no estén disponibles, la organización de crisis puede activarse de forma descendente mediante una llamada al número de la línea de emergencia de ABB: +41 43 317 7700

Marco para evaluar el nivel de gravedad y alcance del impacto



Resumen de los niveles de impacto y respuesta y de los requisitos de información correspondientes

Nivel de impacto y respuesta	Descripción del nivel de impacto y de los requisitos de respuesta	Alerta de respuesta y notificación de concienciación
<p>Nivel 0 - Supervisión de problemas</p> <p>Sin impacto real, pero con un impacto y una complejidad potencialmente significativos</p>	<p>Evento o situación en desarrollo sin impacto actual o directo en la empresa, pero con potencial de escalada y posible impacto futuro que requiere un seguimiento y evaluación continuos por parte de especialistas o equipos funcionales.</p>	<p>> Notificación al representante funcional al nivel local o superior, según corresponda</p>

<p>Nivel 1 - Incidente</p> <p>Impacto leve/ baja complejidad</p>	<p>Evento o situación intermitente con un impacto limitado en la empresa, que requiere una resolución estándar por parte de un especialista o equipo designado con ayuda de procedimientos básicos de respuesta a incidentes o contingencias.</p>	<p>> Alerta a los especialistas designados y a los miembros del equipo de respuesta ante emergencias</p> <p>> Notificación del Site Emergency Coordinator o cualquier miembro del equipo de gestión de emergencias (EMT)</p>
<p>Nivel 2 - Emergencia</p> <p>Impacto moderado/ complejidad media</p>	<p>Evento o situación disruptiva de impacto moderado y complejidad media, que requiere una respuesta de emergencia coordinada por un equipo de gestión de emergencias con ayuda de procedimientos de respuesta a contingencias preestablecidos y una planificación flexible adicional.</p>	<p>> Alerta al Site Emergency Coordinator o a cualquier miembro del EMT</p> <p>> Notificación del Country Crisis Coordinator o de cualquier miembro del grupo de trabajo del país</p>
<p>Nivel 3 - Nivel de crisis I</p> <p>Impacto importante/ alta complejidad</p>	<p>Evento disruptivo crítico con gran impacto en ABB y alta complejidad, que requiere una respuesta coordinada a la crisis por parte de un grupo de trabajo líder a nivel superior del país o del negocio con ayuda de las capacidades establecidas y posiblemente en colaboración con otros grupos de trabajo de apoyo.</p>	<p>> Alerta del Country Crisis Coordinator y grupo de trabajo del país (CTF)</p> <p>> Notificación del Responsable Business Crisis Coordinator (división/área comercial global) o cualquier miembro del grupo de trabajo correspondiente (BATF/DTF)</p>
<p>Nivel 4 - Nivel de crisis II</p> <p>Impacto grave/ complejidad extrema</p>	<p>Evento disruptivo crítico con un impacto severo y una complejidad extrema, que requiere una respuesta coordinada a la crisis por parte de un grupo de trabajo conjunto a nivel de empresa con ayuda de las capacidades establecidas y ad-hoc y en colaboración con otros grupos de trabajo de apoyo.</p>	<p>> Alerta y notificación del equipo de crisis corporativo</p>

2.3 Activación

Activar la estructura y los procesos de respuesta: sobre la base del "Nivel de impacto y respuesta" declarado, el Responsable Manager de la principal unidad fiduciaria afectada o cualquier miembro del equipo de gestión correspondiente activan la estructura, los procesos y las actividades de respuesta necesarios.

Las actividades clave de esta fase incluyen lo siguiente:

- Activación de la estructura de respuesta: convocar y componer el equipo o equipos de respuesta y establecer los flujos de información necesarios
- Activación de medidas y procedimientos de respuesta inmediata, según los planes de contingencia predefinidos y aplicables

- Puesta en marcha de los procesos y actividades pertinentes de respuesta ante la crisis según la fase de "Ejecución"

2.4 Ejecución

Ejecutar la respuesta atendiendo al estado final deseado y revisar/adaptar las actividades según sea necesario: El grupo de trabajo principal y su(s) líder(es) asumen la principal autoridad para la toma de decisiones dentro del ámbito operativo definido y supervisan la implementación y efectividad de los procesos de respuesta relevantes y las actividades relacionadas.

El grupo de trabajo líder de la crisis ejecuta la respuesta mediante concienciación de la situación, definición de la dirección estratégica, planificación de las opciones de resolución y toma de decisiones, implementación de los respectivos planes de acción y revisión/adaptación de las actividades de resolución en vista de la evolución de la situación.

2.5 Resolución

Resolver hacia el estado final deseado y consolidar la respuesta: el grupo de trabajo líder continúa ejecutando la respuesta hasta que se alcanza el estado final deseado y cualquier actividad de respuesta que continúe puede transferirse a otros flujos de trabajo estándar que ya no requieren una organización de respuesta ante crisis. Antes de que el grupo de trabajo se retire, llevará a cabo un proceso de revisión y aprendizaje y deberá preparar un plan de acción para la aplicación oportuna de las acciones correctivas y de mejora identificadas.

3 Capacidad de gestión de crisis

Esta sección sirve para describir los aspectos relevantes de la capacidad de gestión de crisis del grupo de trabajo y para definir los respectivos requisitos de preparación y mejora.

3.1 Formación y ejercicios

Definir la formación y los ejercicios necesarios para desarrollar la competencia y las capacidades del equipo principal y de los especialistas pertinentes para responder eficazmente a una situación de crisis.

Requisitos mínimos de formación:

- Para los grupos de trabajo de los países: organizar una formación completa sobre gestión de crisis una vez cada tres años
- Para los grupos de trabajo del negocio: organizar una sesión informativa inicial de concienciación para el equipo de liderazgo

Opciones adicionales de formación y ejercicios:

- Realización de un ejercicio de simulación para poner a prueba determinados aspectos del plan de gestión de crisis
- Llevar a cabo un ejercicio de escenario completo para mejorar aún más las competencias y los procedimientos del equipo

3.2 Infraestructura de soporte

Describir el enfoque y los requisitos relativos a la implementación y el mantenimiento de la infraestructura, las herramientas y los equipos necesarios para permitir una respuesta eficaz.

Por ejemplo, definir las herramientas de comunicación y las salas de reunión (virtuales) en las que se reunirá el grupo de trabajo; y definir las herramientas y los canales de comunicación a través de los cuales colaborará el grupo de trabajo.

3.3 Revisión, aprendizaje y mejora continua

Definir el enfoque y los requisitos para la realización sistemática de una revisión posterior a la acción y un proceso de aprendizaje y mejora continuos.

3.4 Referencia a capacidades y procesos relacionados

Consulte otras capacidades y procesos que no entran en el ámbito directo de este plan.

Pueden incluir lo siguiente:

- Planes de continuidad comercial y otros tipos de planes de contingencia que pueden activarse como parte de la respuesta a una crisis.*
- Planes de respuesta ante emergencias específicos del emplazamiento (de acuerdo con SA-M-10-01 y 01)*
- Otros procesos y planes funcionales de respuesta ante crisis*