

2.16.23

PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS

CÓMO ESPERAR LO INESPERADO.

El Plan de gestión de crisis detalla los procesos generales que usaremos para responder a una situación crítica que pudiera afectar negativamente la salud, la seguridad y el bienestar de nuestros empleados-propietarios, o a la rentabilidad, reputación o capacidad de funcionamiento de una de nuestras unidades comerciales. La intención de este plan es (1) evitar o minimizar los daños, (2) dar directrices a nuestros empleados-propietarios sobre seguridad, dotación de personal, recursos y comunicaciones, y (3) promover la comunicación externa con nuestros subcontratistas, vendedores y proveedores según sea necesario para la continuidad de la actividad comercial, para minimizar las interrupciones operativas o para cumplir las reglamentaciones o los requisitos de la industria.

EQUIPO DE GESTIÓN DE CRISIS

La compañía ha creado un equipo de gestión de crisis para encargarse de la implementación y ejecución de este plan, incluyendo la comunicación interna y externa. El equipo de gestión de crisis estará compuesto por los dos codirectores generales y el director administrativo y consejero general.

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

Para los incidentes cotidianos del proyecto, el supervisor correspondiente en el lugar debe seguir los procedimientos de notificación y respuesta a incidentes descritos en el Programa de gestión de la seguridad de la compañía. Para todos los incidentes medioambientales y de seguridad que alcancen o puedan alcanzar el Nivel I, o que presenten un riesgo significativo, el supervisor correspondiente deberá notificarlo inmediatamente a su vicepresidente respectivo y al director de salud y seguridad medioambientales. El vicepresidente y el director de salud y seguridad medioambientales evaluarán rápidamente la situación y notificarán al equipo de gestión de crisis. En los casos en los que se produce una emergencia en el lugar de trabajo o en la oficina, los supervisores deben notificarlo inmediatamente al personal de respuesta ante emergencias. Los vicepresidentes y el director de salud y seguridad medioambientales trabajarán con el equipo de gestión de crisis para:

- Asegurarse de que la escena sea segura antes de entrar en la zona.
- Revisar el sitio en busca de peligros y aislar las zonas peligrosas.
- Asegurar el sitio para evitar más peligros (es decir, cortar los servicios, eliminar sustancias peligrosas que no estén involucradas, detener los flujos de productos o de agua, etc.).
- Atender a los lesionados y prestar primeros auxilios.
- Llamar al 911 o al número de emergencia en la instalación e identificar:
 - + el nombre de la persona que reporta la emergencia;
 - + la naturaleza y la gravedad de la lesión o enfermedad;
 - + el lugar y la extensión telefónica desde los que se llama;
 - + la cantidad de personas involucradas;
 - + la dirección del lugar de la emergencia.
- Asegurar y aislar el lugar del incidente. No mover nada que no se deba mover, solo objetos para asistir a los lesionados o hacer que la zona sea segura. Tomar notas de los objetos que se deban mover. En caso de incidentes graves, es posible que se requiera la parada de emergencia del lugar.
- Responder por todos los empleados-propietarios, vendedores, representantes del propietario y contratistas que estén en el lugar.
- Mantener en el lugar solo a quienes sean esenciales en el proceso de recuperación. Liberar a quienes no sean necesarios y exigirles que abandonen el lugar.
- Establecer zonas de primeros auxilios y evacuación, si es necesario, a las que tengan acceso los servicios de ambulancia o evacuación aérea.
- Acceder al lugar de control.
- Iniciar procedimientos de investigación y elaboración de informes garantizando la preservación del lugar y apoyando todos los procesos de investigación.

Los lugares de trabajo y las oficinas del proyecto mantendrán, según sea necesario, suministros y equipos de respuesta a emergencias en caso de que ocurra una.

El equipo de gestión de crisis también identificará los riesgos derivados del incidente y cómo podrían afectar a la compañía. Por ejemplo, si se ha producido un incidente de seguridad importante, los riesgos pueden incluir preocupaciones/rumores de los empleados, orden de parada del trabajo en un proyecto, investigación de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA) u otro organismo regulador, investigación interna o posible infracción de las normas o políticas de seguridad de la compañía.

Después de identificar las zonas de riesgo de la crisis pendiente, para evaluar las implicaciones potenciales del riesgo, el equipo de gestión de crisis se asegurará de que se restablezca un lugar de trabajo seguro, se preste apoyo a los empleados-propietarios afectados, se controle la situación, se preserve el lugar y se completen oportunamente una investigación y las acciones necesarias. En esta evaluación, el equipo de gestión de crisis puede:

- 01** Identificar a las personas o los socios clave internos y externos que deben participar en la resolución.
- 02** Identificar las funciones comerciales clave. Algunas serán críticas por la función que desempeñan, como sus vínculos con prioridades comerciales en una región determinada o con productos o servicios de misión crítica en un lugar concreto. El equipo de gestión de crisis dará prioridad a las relaciones con clientes y contratistas que nuestra compañía necesite mantener el mayor tiempo posible.
- 03** Identificar las funciones, las actividades y los conjuntos de competencias clave. Nuestra compañía necesita algunas funciones básicas en cualquier circunstancia; otras pueden suspenderse durante un período breve o extenso sin perjudicar las actividades comerciales. El equipo de gestión de crisis trabajará para aumentar la resiliencia operativa mediante el apoyo al equipo interno de suplentes en áreas críticas y considerará la posibilidad de distribuir geográficamente los roles y las funciones esenciales en caso de que una región tenga que suspender temporalmente sus operaciones.
- 04** Identificar qué comunicaciones hay que mantener y con quiénes.

PLAN DE RESOLUCIÓN DE CRISIS

El equipo de gestión de crisis también creará un plan de resolución para tratar la crisis en cuestión. Este plan de resolución puede incluir la participación de otros empleados-propietarios con conjuntos de competencias especializados (Recursos Humanos, Tecnologías de la Información [IT], gerentes de sucursal, *marketing*, etc.) o de asesores externos que ayuden con la resolución. El plan de resolución debe proporcionar comunicación interna a los empleados-propietarios con el objetivo de que dicha comunicación sea (1) rápida, (2) precisa y (3) coherente. El plan de resolución también debe brindar una comunicación externa breve, objetiva y coherente con los subcontratistas, vendedores, proveedores u otros, que garantice la continuidad comercial, minimice las interrupciones operativas y cumpla las reglamentaciones o los requisitos aplicables del sector. Puede haber varias rondas de evaluación y comunicación continua en función de la duración de la crisis.

COMUNICACIÓN

El equipo de gestión de crisis, o las personas que este designe, son los únicos autorizados a hablar con los medios de comunicación sobre cualquier incidente.