

## GUIA PRACTICA PARA UN PLAN DE EMERGENCIA EN LA EMPRESA

---

MICHAEL G. THISTLE

*Un plan de emergencia debe ser proyectado con el fin de proteger los activos materiales y humanos de una empresa mediante la reducción de los efectos destructivos derivados de cualquier accidente.*

*En este sentido, la efectividad en la limitación de los daños producidos por un siniestro es normalmente proporcional a la amplitud y a la profundidad del esfuerzo realizado en la planificación.*

*Como complemento de estas ideas esbozadas por el autor en el anterior número de esta revista, en este artículo, aparecido en la revista Risk Management Reports, se analizan las medidas concretas a desarrollar en situaciones de emergencia y en previsión de éstas. Adaptado de la publicación «A Guide to Developing a Company Industrial Civil Defense Manual», el autor recoge los procedimientos y responsabilidades que deberían fijarse en relación a los aspectos fundamentales a contemplar en un plan de emergencia para una empresa de carácter industrial.*

El programa de un plan de emergencia debe orientarse a proteger la salud y la seguridad de los empleados, a evitar las pérdidas y los daños materiales en las instalaciones, propiedades y maquinaria en caso de una eventual catástrofe y a disponer las acciones necesarias para la rápida reanudación de las actividades tras la ocurrencia del desastre.

Asegurar estos objetivos mediante un plan de emergencia, exige dotar al plan de un conjunto de acciones concretas y normas de actuación en relación a los supuestos que previsiblemente puedan ocurrir con ocasión de una catástrofe, tales como:

- Prever la línea de sucesión en la dirección de la empresa.
- Establecer un plan de oficinas centrales alternativas.
- Proteger los archivos vitales de la compañía.
- Preparar y especializar al personal.
- Proteger el proceso electrónico de datos.
- Establecer los suministros y materiales de reemplazo.
- Realizar entrenamientos para casos de emergencias.
- Dar cursos de formación a empleados.
- Establecer sistemas de comunicación.
- Considerar brigadas de incendio y rescate, medidas y equipos de seguridad.
- Establecer servicios médicos.

El Gerente de Riesgos tiene la responsabilidad en

todo este proceso de poner en marcha las previsiones y procedimientos del plan de emergencia y establecer una coordinación estrecha y continuada con los responsables del plan y las autoridades locales (policía, bomberos, hospitales, defensa civil, etc.), para asegurar que la compañía está totalmente preparada para una eventualidad.

Además de esto, para el buen éxito del plan, es preciso que tanto la dirección como los supervisores y empleados de la compañía presten un apoyo activo y continuo a este programa.

---

### SUCESION EN LA DIRECCION

Es evidente que algún alto ejecutivo de la compañía puede causar baja durante un siniestro. Es necesario, por tanto, que existan medios legales, y perfectamente definidos, que garanticen que:

- Todos los puestos clave de la dirección de la empresa estén ocupados durante la ocurrencia de un desastre y en períodos posteriores.
- Se puedan obtener con rapidez del Consejo de Administración las decisiones y autorizaciones pertinentes, siempre que sea necesario.

Los procedimientos que se indican a continuación describen las previsiones a establecer para el caso de operaciones de emergencia importantes.

#### Procedimiento

- Los Estatutos de la empresa deben contener las reglas para cubrir las vacantes del Consejo. Los consejeros o sus sucesores deberán poder ejercer los poderes del Consejo de Administración en pleno durante la existencia de vacantes.
- En caso de fallecimiento del Director General, el Secretario o Secretario adjunto convocará una reunión especial del Consejo de Administración, tan pronto como sea posible, para elegir un sucesor hasta la próxima Junta de Accionistas.
- Hasta que se cubra el puesto de Director General, actuará como Director General en funciones el Subdirector General de la compañía

que esté primero en la lista de sucesión. Si no hay sucesor entre los Subdirectores Generales o no existe este cargo, ocupará el puesto el Director de Planificación, Director Financiero o Director Administrativo, en el orden que establezca la lista interna de sucesión.

- Las obligaciones del Subdirector General que se haya hecho cargo de la Dirección General serán asumidas por el siguiente Subdirector General, en orden de antigüedad. Si no fuera posible, dicho puesto lo ocupará el Director de Área que corresponda al orden establecido en la lista de sucesión.
- Las responsabilidades del Secretario, Tesorero o Director de Control serán asumidas por aquél de estos tres que sea más antiguo.
- La sucesión de directores, jefes de departamento y supervisores se establecerá en cada una de las respectivas áreas y figurará en los planes de cada departamento.
- El Consejo de Administración tendrá previsto el nombramiento de un Comité de Dirección de Emergencia mediante la promulgación de un Estatuto. Este Comité será el garante final de que se lleven a cabo las medidas mencionadas anteriormente, pudiendo sustituir al Consejo de Administración en caso de que no existiera quorum suficiente o se viera incapacitado para actuar. El Comité se compondrá de los Directores que pudieran asistir a la reunión de emergencia, más aquellas otras personas designadas en el Estatuto.

---

### PLAN DE OFICINAS CENTRALES ALTERNATIVAS

Si la instalación principal de la compañía resulta alguna vez seriamente afectada, será necesario establecer temporalmente las oficinas centrales en otro lugar. Se debe contar con instalaciones alternativas para su uso en casos de:

- Catástrofe local, que afecte únicamente a la oficina principal.
- Catástrofe de mayor amplitud, que haga necesario trasladarse a un sitio lejano.

La planificación se deberá hacer teniendo en cuen-

---

ta la disposición de otras oficinas de la compañía para sustituir aquéllas en las que habitualmente se celebran las juntas de accionistas o de consejeros y en las que se llevan a cabo las transacciones principales de la compañía.

La oficina central alternativa se pondrá en marcha tan pronto como el Director General, o la persona que él designe, estime que la emergencia amenaza seriamente la continuidad de las operaciones normales de la compañía en sus oficinas habituales. Si llegado el caso la oficina alternativa resultara inhabitable, debería elegirse sobre la marcha otro local dependiendo de las condiciones de habitabilidad, comunicaciones y distancia.

#### Responsabilidades

- El Subdirector General designará los lugares posibles de las oficinas centrales alternativas.
- Cada Ejecutivo de la compañía designará dos ayudantes que se responsabilizarán de su trabajo en las oficinas centrales alternativas en caso de emergencia. Estas personas constituirán el equipo de dirección de emergencia.
- El Gerente de Riesgos asesorará al Subdirector General en la elección de locales para las oficinas centrales alternativas y establecerá los lugares de refugio, espacios de trabajo, comunicaciones y otros planes complementarios, de acuerdo con los directores de los lugares seleccionados; organizará ejercicios periódicos de simulación y coordinará los servicios y actividades de apoyo en las oficinas alternativas centrales durante dichos ejercicios, así como durante las emergencias reales.
- Cada Director de Planta hará planes concretos sobre el espacio de trabajo, aprovisionamiento y almacenamiento, transporte, personal de oficina, etc. para su posible uso por el personal de la oficina central alternativa.
- Cada Empleado de Control de Emergencia de Planta desarrollará los planes concretos para sus ejecutivos de planta de acuerdo con el plan de oficinas centrales alternativas de la compañía.

#### Procedimientos

- En caso de una catástrofe local, los directivos

de la compañía se reunirán en el lugar preestablecido. Si fuera preciso se avisará telefónicamente al personal de oficina que fuera necesario.

- En caso de una catástrofe de amplia magnitud, los directivos de la compañía y sus ayudantes designados se trasladarán, tan pronto como puedan viajar, a la oficina central alternativa situada en las instalaciones de la compañía en otra ciudad.
- Si esa otra ciudad ha sido también afectada por la catástrofe, la oficina central alternativa se establecerá en las instalaciones de la compañía de la ciudad más cercana a la oficina principal, siempre que no haya sido seriamente afectada.
- Cada año se harán dos ejercicios de simulación. Uno, en la oficina alternativa situada en otra ciudad con la participación de todo el personal de la oficina principal y la alternativa. El otro, en el lugar o lugares alternativos designados por la compañía en esa misma ciudad con la participación del personal responsable de las tareas de protección civil.

#### PROTECCION DE LOS ARCHIVOS VITALES

El tratamiento de los archivos de la compañía debe incluir un Programa de Protección de los archivos imprescindibles. La política, planificación, normas administrativas y los criterios para la identificación, selección, procesamiento y conservación de los archivos de la compañía serán establecidos por un Comité de Revisión de Archivos Vitales.

Estos archivos deben incluir todos los documentos que serán necesarios después de un siniestro o catástrofe para reconstruir las informaciones esenciales referentes a:

- La determinación del status legal y estados financieros de la compañía.
- La reanudación de sus actividades.
- El cumplimiento de sus obligaciones para con los accionistas, empleados y otras obligaciones externas.

Especial atención debe prestarse a la protección de la información vital y no sólo a la conservación de los archivos.

### **Responsabilidades**

- El Comité citado anteriormente se reunirá una vez al mes, o cuando lo convoque su director. Las atribuciones del Comité son, entre otras:
  - Desarrollo y publicación de directivas relativas a la identificación, procesamiento, almacenamiento, conservación y disponibilidad de los datos esenciales para la reanudación de las actividades de la compañía en caso de catástrofe.
  - Recomendaciones a la dirección sobre el control y la utilización de dichos archivos durante el período inmediatamente posterior a un desastre.
  - Revisión del programa de Archivos vitales para garantizar su correcta puesta en marcha en toda la compañía.
  - Auditoría semestral del inventario de Archivos Vitales que garantice que la información vital está bien clasificada y archivada.
- El Programa de Archivos Vitales será controlado normalmente por el Coordinador de Tratamiento de Archivos, quién aportará sus conocimientos técnicos y planificará y coordinará el programa a nivel de toda la compañía, a fin de que el programa de Archivos Vitales se lleve a cabo.
- El Centro de Archivo de los Registros Vitales estará situado en la sede de la ciudad prevista como oficina central alternativa de la compañía. El director de estas instalaciones se ocupará de suministrar el espacio necesario para los archivos, el personal y la seguridad necesaria.

### **Procedimiento**

- Los documentos en los que se refleja la línea de autoridad de la compañía deberán estar por triplicado conteniendo las autorizaciones legales para la reconstitución del Consejo de Administración, los Comités Operativos, Poderes y Ad-

judicaciones así como cualesquiera otros documentos necesarios para el restablecimiento de la actividad de la empresa en el caso de que un evento produzca importantes pérdidas materiales y el fallecimiento de algunas de las personas ejecutivas. Las copias de estos documentos estarán archivadas en las oficinas centrales y, al menos, en otros dos lugares determinados por el Consejo de Administración.

- La protección de los datos vendrá dada por:
  - Su propia dispersión.—Existirán copias de muchos de los datos vitales en otras oficinas de la compañía y también en manos de los vendedores, clientes, proveedores y organismos públicos, simplemente como consecuencia del funcionamiento normal de las operaciones de la compañía. El responsable de la seguridad de estos archivos deberá tener una lista de todos los lugares donde se encuentren los datos y archivos vitales de la compañía.
  - La dispersión planificada.—Los originales de los datos vitales que no se utilizan con frecuencia se archivarán en el Centro de Archivo de los Registros Vitales. También deben archivar aquí los duplicados de otros datos importantes, incluidos los que no están protegidos por su propia dispersión.
  - Cajas fuertes.—Los originales de los datos vitales que se utilizan con frecuencia se deben archivar en cajas fuertes resistentes al fuego situadas en las oficinas centrales o en las instalaciones en que se utilicen.
- Las instalaciones del Centro de Archivo de Registros Vitales deben contar con ciertas medidas de prevención y protección y con procedimientos de seguridad necesarios para la manipulación y archivo de los documentos clasificados.
- Los procedimientos de manipulación, identificación, control, archivo, conservación y disponibilidad de los datos deben reflejarse en un Manual de Gestión de los archivos de la compañía.
- La lista de Datos y Archivos Vitales deberá revisarse anualmente por el Comité de Revisión de Archivos Vitales a fin de introducir los cambios que estime oportunos como resultado de su labor de revisión.

## PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN DEL PERSONAL

Es imposible predecir exactamente la naturaleza, desarrollo, grado o efectos totales de un desastre importante posible. Del mismo modo, no es posible predecir exactamente cuáles son las necesidades de la compañía para controlar una catástrofe y recuperar una actividad normal.

Las brigadas de seguridad contra incendios, los servicios médicos y de ingeniería de las instalaciones de la compañía suelen ser adecuados para hacer frente a las emergencias para las que están capacitados. Sin embargo, una emergencia de la categoría de un desastre o catástrofe importante puede hacer necesaria la existencia de mayor personal especializado. Así las operaciones de recuperación después de un siniestro pueden originar necesidades adicionales de más personal administrativo, de fábrica, de transportes y otros, que podrían no haberse previsto.

En el período que sigue inmediatamente a un siniestro, la compañía puede verse obligada a actuar de modo autosuficiente, debido a la escasez importante de mano de obra especializada y otros recursos. En consecuencia, se deben establecer archivos actualizados de las especializaciones y nivel de conocimientos de todo el personal de las instalaciones. Una copia de todos estos datos deben guardarse en el Centro de Archivo de Registros Vitales de la compañía como medida de apoyo del plan de emergencia.

### Responsabilidades

- El Departamento de Formación de la empresa establecerá la forma, procedimiento y esquemas para recoger, anotar y actualizar periódicamente el Inventario de Especialidades del personal. Este es un esfuerzo en el que deben participar el Gerente de Riesgos, el Responsable de la Seguridad de los archivos de la compañía, todos los Directores de planta y otros Jefes dentro de la empresa.

### Procedimiento

- El personal actual y los nuevos empleados de-

berán rellenar un Cuestionario para el registro y archivo del Inventario de Especialidades del personal empleado. La información recogerá la especialidad profesional así como cualquier otra formación y experiencia que puedan ser útiles en una emergencia. El Cuestionario incluirá también la dirección del centro de trabajo, el domicilio particular y los respectivos números de teléfono.

- El personal jubilado será invitado a rellenar otro Cuestionario para el Inventario de Especialidades del personal, que se archivará en la oficina de la compañía más próxima a su lugar de residencia, informándoles de que se les podría llamar para prestar sus servicios en caso de emergencia, si aceptan voluntariamente esta invitación. Los ejecutivos retirados, personal supervisor y altamente especializado que estén en la misma situación, serán animados especialmente a participar en este programa. El Cuestionario conviene que sea una tarjeta perforada según las distintas especialidades para poder, en un momento dado, identificar a todas las personas que tienen una especialidad dada. Una copia se archivará, por orden alfabético, en el Centro de Control de Emergencia de cada oficina y otra copia se archivará en el Centro de Archivo de Registros Vitales de la compañía.
- Conviene igualmente efectuar una revisión anual de todos los cuestionarios para asegurarse de que los datos recogidos estén actualizados.

## PROTECCIÓN DEL PROCESO ELECTRONICO DE DATOS

Muchos de los datos importantes de una compañía se llevan a cabo mediante un proceso electrónico. La mayoría de tales datos se almacena en tarjetas o cintas y la pérdida repentina de esta información colapsaría la mayor parte de las operaciones de la compañía, durante un considerable período de tiempo.

Por tal motivo, debe darse la mayor importancia a las medidas de protección del proceso de datos tendiendo a:

- Evitar la posibilidad de incendio, inundación,

corte de electricidad, etc., en el lugar donde está instalado el equipo de proceso de datos.

- Minimizar los posibles efectos de un siniestro.
- Facilitar los medios para reemprender las operaciones rápidamente después de una emergencia importante.

### Responsabilidades

- Los equipos y sistemas deben contar con las orientaciones administrativas, coordinación de programas y medidas específicas de protección que aseguren la continuidad de los procesos de datos. Además, tales sistemas garantizarán el desarrollo de los planes y procedimientos para una posible conversión de los sistemas más importantes en métodos manuales o semi-mecanizados, en caso de fallo total del equipo de proceso de datos.
- El Director de Sistemas, como miembro del Comité de Revisión de Archivos Vitales de la compañía, debe coordinar la designación de los archivos que se consideren vitales dentro del área de proceso de datos.
- Los servicios de asistencia técnica proveerán de la ayuda necesaria para la utilización y mantenimiento de los equipos, la elección e instalación de generadores de reserva y los mecanismos de control que aseguren una correcta regulación de la corriente eléctrica y suministro de emergencia. Se llevarán a cabo inspecciones periódicas de mantenimiento en todas las instalaciones de proceso de datos para revisar las medidas de seguridad contra incendios, inundaciones y otros problemas de temperatura y humedad requeridos para el buen funcionamiento de los equipos.
- El Gerente de Riesgos propondrá la contratación de una póliza de seguro para el equipo de proceso de datos, los archivos y los gastos extra de reobtención de datos incluyendo los errores y omisiones que se originen en la emisión inadvertida de cheques y otros documentos que puedan suponer para la compañía responsabilidades civiles o pérdidas financieras.
- Los Directores de la instalación de procesos informáticos desarrollarán y tendrán al día planes de apoyo y sustitución de equipos con una

o más empresas locales de servicios informáticos.

### Procedimiento

- Los datos esenciales para la reanudación de las operaciones vitales se guardarán por duplicado en el Centro de Protección de Archivos Vitales situado en una de las oficinas centrales alternativas de la compañía.

Estos datos normalmente incluirán lo siguiente:

- *Operaciones:*

- Procedimientos de teclado.
- Organigramas.
- Instrucciones por consola.
- Cintas magnéticas de datos, programas, reensamblado, etc.

- *Controles:*

- Paquetes de procesos.
- Esquemas de procesos.
- Procedimientos de control.

- *Programación:*

- Organigramas generales de los procesos.
- Esquemas de registros de los procesos.
- Organigramas detallados de los procesos.

- *Equipo:*

- Especificaciones de configuración.
- Proveedores.

- Se utilizará una caja fuerte contra incendios en cada una de las instalaciones de proceso de datos para archivar todos los programas, procedimientos, organigramas, esquemas de registros y archivos maestros de cintas.
- Se mantendrá asimismo en cada una de las instalaciones de proceso de datos una lista del personal de emergencia, por si es necesario llamar a distinto personal de otros turnos ante cualquier amenaza o estado de emergencia.
- Se mantendrá en cada una de las instalaciones de proceso de datos una lista de las empresas de asistencia técnica, incluyendo los nombres,

direcciones, números de teléfono y capacidad de los eventuales equipos de apoyo para caso de emergencia. Una copia de esta lista se archivará también en el Centro de Protección de Archivos Vitales.

- Se mantendrá en cada una de las instalaciones de proceso de datos una lista de los vendedores con los nombres de contacto de cada representante, su dirección y número de teléfono, para garantizar los suministros vitales, incluidas las piezas del equipo, impresos, papel continuo, fichas y cintas, en caso de emergencia.
- Anualmente se realizarán simulacros de emergencia en todas y cada una de las instalaciones de proceso de datos.

### SUMINISTROS Y MATERIALES DE REPUESTO

La disposición de la compañía para aminorar los efectos de un desastre y poder recuperarse y reiniciar rápidamente la producción exige de un eficaz sistema de suministros. Es obligado que todos los encargados de suministros tengan planes específicos para:

- Abastecer de materiales a los equipos que actuarán en una emergencia.
- Proteger los stocks de materiales importantes.
- Llevar a cabo la adquisición urgente de los materiales necesarios para las reparaciones, las sustituciones y la reanudación de las actividades.

#### Responsabilidades

- El Director de Producción coordinará y supervisará, con el asesoramiento y ayuda del Gerente de Riesgos, la preparación de planes de la producción y abastecimiento de materiales.
- El Director Administrativo orientará y garantizará el desarrollo de planes destinados a:

- Controlar y proteger las propiedades de la compañía.
- Restaurar las instalaciones después de un siniestro o adquirir nuevos edificios y equipos.

- El jefe de cada planta establecerá los planes y procedimientos para asegurar las compras y mantener los controles de productos, calidad y otras actividades de producción.

#### Procedimiento

- Deberán existir programas de mantenimiento preventivo para cada elemento del patrimonio empresarial.
- Se establecerá una lista de materiales y equipos para uso en caso de emergencia en cada instalación de la planta y se revisará cada seis meses. En esta lista constará la cantidad, descripción y localización de todo el material circulante (incluido el de construcción), herramientas y equipos de emergencia (generadores y elevadores portátiles, gatos, sierras y equipos de corte, equipos de rescate, etc.) y materiales de emergencia (arena, sacos de arena, plásticos, cuerdas, etc.). En el Centro de Protección de Archivos Vitales de la compañía deberá existir también una copia de las listas de equipos y materiales de emergencia de cada planta o sección de la empresa.
- Se establecerá una lista de repuestos de reserva, revisable cada seis meses, especificando las cantidades de repuestos necesarias para mantener durante noventa días la maquinaria que sería esencial para el funcionamiento de la planta después de un siniestro. Esas cantidades conformarán un stock extra en los almacenes de la planta. Asimismo, al igual que en el caso anterior, también se archivarán copias de estas listas en el Centro de Protección de Archivos Vitales.

- El material de archivo contenido en el Centro de Protección de Archivos Vitales de la Compañía incluirá:

- Todos los acuerdos de compras.
- Lista de los proveedores autorizados.

- Resumen de los análisis de evaluación financiera de los proveedores.
  - Lista de subcontratistas.
  - Originales y copias de las facturas de materiales con indicación de los proveedores más importantes.
  - Informes sobre el cumplimiento de las órdenes de compra.
  - Listas de equipos.
  - Listas de bienes propiedad de clientes en poder de la compañía en virtud de contratos en vigor.
  - Lista de recursos alternativos de suministro de elementos imprescindibles.
  - Catálogo del material de oficina.
  - Catálogos de las piezas compradas y herramientas empleadas en los procesos de producción actuales y operaciones complementarias en caso de emergencia.
- 
- El Director de Formación desarrollará las actividades relativas a los programas de información y educación para el caso de emergencia de toda la compañía.
  - El Director de Relaciones Públicas dará la publicidad adecuada a las actividades de entrenamiento e información, tanto en los órganos internos de difusión de la empresa como en los periódicos locales.
  - El Responsable del Control de Emergencia, en colaboración con el director de personal de su planta respectiva, desarrollará y llevará a cabo el programa de información sobre protección civil, asistencia y formación.

## ENTRENAMIENTO PARA EMERGENCIAS

La amplitud y profundidad del entrenamiento para caso de emergencias que realicen los empleados determinarán la capacidad de la compañía para superar un eventual desastre o catástrofe con el mínimo de pérdidas de vidas humanas y daños materiales.

Es esencial que cada empleado tenga asignada una tarea en caso de emergencia y esté aleccionado a fondo en sus obligaciones. También es importante que todo el personal de la compañía se sienta animado y estimulado a adquirir la información y entrenamiento necesario para el caso de emergencia.

### Responsabilidades

- El Gerente de Riesgos recomendará los programas de educación y supervisará su realización. También coordinará los entrenamientos que tengan que ver con el personal y equipo de servicios exteriores de ayuda.
- El entrenamiento para el caso de emergencia del personal al que se le asignen tareas específicas se efectuará en tiempo de trabajo. Otros aspectos que incluyan clases teóricas de formación se desarrollarán en un tiempo compartido, es decir, al final de un turno, con la mitad del tiempo en horas de trabajo y el resto del tiempo fuera de la jornada laboral.
- El equipo material y textos didácticos de entrenamiento aprobados por el Gerente de Riesgos y el Director de Personal, se obtendrán de la misma compañía o a partir de manuales de protección civil.
- Se otorgarán certificados de asistencia y calificación a todos los empleados que realicen satisfactoriamente estos cursos. Cada Director de departamento hará una lista de las personas que han asistido a tales cursos a fin de hacerlo constar en las fichas individuales de especialidades y conocimientos del personal.
- El Responsable del Control de Emergencia de cada planta dispondrá de los niveles de entrenamiento en materia de Protección Civil del personal de la planta y otros datos, como número de personas con calificación para primeros auxilios, porcentaje que representan respecto al total del personal de la planta, etc.
- Los costes derivados de los cursos de entrenamiento sobre emergencias se acumularán a los Gastos Generales del Plan de Emergencia.



## CURSOS DE FORMACION DE EMPLEADOS

Se darán semestralmente cursos iniciales y de reciclaje a todos los empleados que tengan asignadas tareas en caso de emergencia. Los cursos incluirán materias como primeros auxilios, rescate, incendios, seguridad y tareas del personal. También se ofrecerán anualmente cursos de formación sobre aspectos de la protección en caso de catástrofe a todo el personal que lo desee voluntariamente, recogiendo los temas más importantes, tales como autoayuda médica, supervivencia y efectos de las diversas emergencias.

Debe procurarse que el nivel de instrucción sea máximo, con la ayuda de medios audiovisuales siempre que sea posible y procurando que los cursos interfieran lo menos posible en el trabajo diario.

### Responsabilidades

- El Responsable del control de Emergencia en cada planta coordinará todos los cursos. La coordinación incluye la selección de programas, aprobación de su contenido y reuniones con los instructores.
- El Departamento de Formación será el responsable de la organización y desarrollo de los cursos, bajo las indicaciones del Coordinador de la planta.

### Procedimiento

- La formación en tareas de emergencia consistirá en entrenamiento técnico a todo el personal que tenga asignadas tareas en caso de emergencia, y a todo el personal administrativo cuyas tareas estén relacionadas directa o indirectamente con los planes de emergencia. Este entrenamiento se llevará a cabo mediante clases en la empresa. Los cursos de formación en tareas de emergencia deben incluir:
  - Medidas de prevención de siniestros y catástrofes.
  - Operaciones de control de siniestros y catástrofes.

- Protección de personal.
  - Protección de materiales y documentos clasificados.
  - Protección física de instalaciones, equipo y mobiliario.
  - Evaluación de daños.
  - Reconstrucción de instalaciones.
- La información y formación general se efectuará a través de todos los medios técnicos disponibles, tales como películas, actividades y demostraciones prácticas, boletines, lecturas, manuales y artículos aparecidos en los medios de difusión de la empresa sobre los principales aspectos de las materias que se indican a continuación:
- Seguridad en el Trabajo.
  - Seguridad en el Hogar.
  - Operaciones de Ayuda Mutua.
  - Sistemas de Alarma.
  - Sistemas de Radiodifusión en una emergencia.
  - Terremotos.
  - Amenazas de bomba.
  - Prevención de espionaje y sabotaje.
  - Protección de los archivos vitales.
  - Protección de material y documentos clasificados.
  - Procedimientos de inhabilitación y evacuación de instalaciones.
  - Protección de instalaciones.
  - Medidas de control de siniestros (incendio, inundación, etc.).
  - Asistencia médica.
  - Primeros auxilios.
  - La sanidad y la salud en una emergencia.
  - Técnicas de rescate.
  - Evaluación de daños.
  - Reanudación de las actividades.
- El Responsable del Control de Emergencia redactará trimestralmente los informes sobre la

formación llevada a cabo y los elevará al Gerente de Riesgos. En ellos se hará mención de los cursos completados, tiempo dedicado y grado de participación de los empleados, incluyendo también un esquema de la formación prevista para el siguiente trimestre.

- Se concederán certificados de aprovechamiento satisfactorio a los empleados asistentes a los cursos de Protección Civil.
- Se harán periódicamente ejercicios y simulacros para familiarizar a todo el personal de la planta con los procedimientos de control de siniestros y evacuación de la planta. Los ejercicios serán dirigidos por personal especialmente preparado, al menos una vez al año, y en ellos se verificarán las operaciones de control de siniestros, las medidas de seguridad, las comunicaciones en caso de emergencia y el control de daños. El funcionamiento de la planta no debe parar del todo durante estos ejercicios de entrenamiento. Sin embargo, al participar en los mismos suficiente personal, deberán pararse las operaciones de la empresa y se parará en la medida suficiente como para comprobar que la simulación es eficaz.

---

## SISTEMAS DE COMUNICACION

El sistema de comunicaciones de cada planta estará respaldado por un equipo alternativo, con generadores de reserva autónomos, que garantice la posibilidad de funcionamiento y el control efectivo durante una catástrofe y después de la misma. Se mantendrá activa entre todas las plantas una línea de teléfono. Como medida práctica, los nuevos equipos de comunicaciones y líneas de teléfono se deberán instalar bajo tierra, y en todo caso deben gozar de la máxima protección. Se animará a los empleados radioaficionados a que practiquen, ofreciéndoles locales en las instalaciones de la compañía.

### Responsabilidades

- Las necesidades normales de comunicación de la compañía, así como las de emergencia, serán establecidas y coordinadas por el Director Administrativo, de acuerdo con el Gerente de Riesgos.
- El Gerente de Riesgos examinará periódicamente la red de comunicaciones existente en cada planta y en las oficinas centrales alternativas de la compañía, para comprobar su estado y funcionamiento.
- Se establecerán acuerdos con las emisoras locales de radio de la localidad en que esté instalada cada planta, para anunciar una posible emergencia a los empleados, si fuera necesario. Estos acuerdos los deberá hacer el Responsable del Control de Emergencia, asesorado por el Gerente de Riesgos.

### Procedimiento

- Se tomarán medidas en todas las plantas para garantizar la protección del sistema de comunicaciones contra cualquier posible daño.
- Se establecerán acuerdos con la Compañía Telefónica, siempre que sea posible, para poder utilizar un servicio de líneas exteriores de emergencia en el caso de que se produzca un control de líneas restringido a consecuencias de una catástrofe.
- Se establecerá un Servicio de Alerta de Grupo para el personal de cada planta, que garantice que los ejecutivos y el personal clave para la Protección Civil puedan ser localizados en sus casas fuera de las horas de trabajo en caso de emergencia.
- La compañía patrocinará asociaciones de radioaficionados, con el fin de asegurarse una red de comunicaciones propia en caso de que fallen los sistemas normales de comunicación.
- Se instalarán radio-telefonos en ciertos medios de transporte y en dos vehículos de los ejecutivos clave y de las personas principales responsables del control de emergencias.
- Se instalará una centralita auxiliar en cada Centro de Control de Emergencia conectada con todos los ejecutivos de la planta y el personal de Protección Civil así como también interconectada con otras plantas e instalaciones de la empresa.

- Se establecerá un servicio de mensajeros en el Centro Operativo de Emergencia durante los períodos de emergencia.
- Se establecerá un control de comunicaciones en cada planta durante los períodos de emergencia. Todas las líneas telefónicas estarán reservadas para asuntos oficiales relativos a la emergencia, excepto si lo autoriza de otro modo el Responsable del Control de Emergencia.
- Las emergencias que se produzcan fuera de las horas de trabajo serán radiadas por emisoras locales previamente concertadas, para asegurar que lleguen a todos los empleados.

cada planta asumirá toda la responsabilidad en las operaciones de incendio y rescate. Las funciones del Responsable del Control de Emergencia serán asumidas, en su ausencia, por el Director de Seguridad de la planta.

- El Director de Seguridad de la planta, como encargado de las brigadas contra incendios y de seguridad, informará al Responsable del Control de Emergencia.
- El Jefe de Bomberos de la planta dependerá orgánicamente del Director de Seguridad y será responsable directo de la prevención de incendios, lucha contra incendios y operaciones de rescate, así como de la coordinación con los cuerpos exteriores de lucha contra incendios.

## INCENDIO Y RESCATE

Es esencial que la brigada contra incendios y rescate de la compañía mantenga constantemente un alto grado de entrenamiento y disponibilidad.

La misión de esta brigada es la prevención y control de los incendios y el salvamento de vidas humanas. Se harán inspecciones continuas de las instalaciones de la compañía, elevando los correspondientes informes sobre los riesgos de incendio para tomar las acciones correctoras oportunas inmediatamente después de ser detectados.

Se mantendrá un estrecho contacto con los Cuerpos de bomberos locales, para asegurar que la compañía cumple siempre con las normas municipales contra incendios y garantizar la cooperación en caso de emergencia.

### Responsabilidades

- El Director de Seguridad de la compañía dirigirá el programa de incendios y rescate. Se incluirán en el Manual de Seguridad de la Compañía los planes y procedimientos de emergencia para el caso de incendio y formarán parte esencial del Programa de Planificación de Emergencias. El Director de Seguridad de la compañía garantizará que cada planta esté dotada de un equipo apropiado de protección de incendios, con personal principal y auxiliar debidamente entrenado.
- El Responsable del Control de Emergencia de

### Procedimiento

- La organización contra incendios de la planta estará al mando del Jefe de Bomberos, que normalmente estará asistido por un ayudante. La composición de la brigada contra incendios dependerá del tamaño y número de empleados de la planta. Deberá haber al menos en cada turno un empleado dedicado íntegramente a esta tarea.
- Los equipos auxiliares contra incendios estarán formados por personal voluntario y actuarán en caso de amenaza seria de incendio en ayuda del personal de la brigada contra incendio. Estos equipos auxiliares estarán organizados en grupos de seis con un encargado al frente.
- Los grupos de rescate estarán formados por personal voluntario y actuarán en caso de emergencia de dos maneras. Los grupos ligeros de rescate constarán de ocho personas con un encargado al frente. Los grupos especiales de rescate tendrán al menos doce personas más un encargado, todos ellos familiarizados con el manejo del equipo de construcción.
- Las brigadas contra incendios y de rescate deberán estar constituidas de modo que exista personal especialmente entrenado en cada turno de trabajo. Cuando sea necesario se podrá llamar también fuera de la jornada laboral al personal que resida cerca de la planta afectada.

- El Jefe de bomberos de la planta suministrará la formación técnica a las brigadas contra incendios y de rescate, con la asistencia plena del Departamento de Formación. La asistencia y asesoramiento técnico contra incendio deberá obtenerse de los bomberos expertos de la municipalidad u otras organizaciones especializadas, si fuera necesario.
- Las actividades de lucha contra incendios serán coordinadas, junto a otras operaciones de intervención en caso de siniestro, por el Centro de Control de Emergencia.
- En ausencia del Jefe de bomberos o de su ayudante, las operaciones contra incendios serán organizadas y dirigidas por el Encargado de Seguridad de servicio, hasta que llegue el Jefe de bomberos y se haga cargo de estas funciones.
- Los bomberos municipales serán avisados siempre en caso de incendio. Se requerirá su ayuda si se teme que el fuego no puede ser controlado por los bomberos de la compañía. En caso de sospecha de incendio provocado se avisará inmediatamente a los bomberos municipales y a la comisaría de policía más próxima.
- El equipamiento de las brigadas contra incendios deberá estar normalizado y en la medida de lo posible también con el de los bomberos municipales. Las bocas de incendio que no se acoplen a todas las mangueras deberán tener adaptadores especiales.
- Las zonas peligrosas de incendio, como depósitos de pinturas o zonas de almacenamiento de líquidos inflamables, estarán equipadas con detectores de alarma e instalaciones especiales de protección contra incendios.
- Se instalarán extintores y bombas portátiles en cada planta, que se puedan utilizar en caso de corte de corriente, presión insuficiente de agua, fuegos químicos o de petróleo o cuando el equipo normal móvil no pueda llegar al lugar del siniestro debido a escombros u otros obstáculos.
- El Jefe de bomberos mantendrá contactos permanentes con los bomberos municipales en cuestiones relativas a la compatibilidad de equipos, formación del personal, métodos de lucha

contra incendios o estrategias a utilizar en caso de incendio en la compañía

- El equipamiento básico de rescate contará con una ambulancia dotada de camillas, equipo de construcción y demolición, eléctrico y manual, equipo de protección personal contra humos y productos químicos y otros equipos básicos que recomiende el Jefe de bombeos y apruebe el Responsable del Control de Emergencia. Los equipos que no sean de uso general estarán almacenados en lugares de fácil acceso en cada planta y se mantendrán en buen estado de conservación por la brigada contra incendios de la misma.
- 

## SEGURIDAD

Los equipos de seguridad interna de la compañía tienen dos funciones principales: la seguridad física y la seguridad del personal.

Estos equipos de seguridad publicarán las directrices sobre seguridad para establecer las medidas generales de seguridad, los controles y métodos y deberán hacer cumplir las reglas establecidas y proteger a los empleados, instalaciones y propiedades de la compañía. En las directrices publicadas se hará amplia mención de la responsabilidad y autoridad de la organización de seguridad dentro del Plan de Emergencia. Todos los empleados serán responsables de cumplir con las directrices e instrucciones dadas por el personal de seguridad, cuando se reciban por el conducto reglamentario.

### Responsabilidades

- El Director de Seguridad dirigirá el Programa de Seguridad de la compañía. En el Manual de Seguridad de la compañía se incluirán los planes y procedimientos de emergencia, que formarán así la base del Plan de Emergencia. El Director de Seguridad de la Compañía garantizará que la brigada de seguridad de la planta cuente con el personal principal y auxiliar necesario debidamente entrenado y con el equipo adecuado.
- Los Directores de Sección elevarán al Director

- de Seguridad los informes pertinentes sobre las características de las instalaciones, cambios en las instalaciones existentes y alteraciones o cambios de personal en cada sección.
- El Director de Seguridad, encargado de todas las brigadas de seguridad y contra incendios, dependerá del Responsable del Control de Emergencia y será el encargado de las relaciones con las organizaciones externas en estas materias.
  - El Jefe de Seguridad dependerá del Director de Seguridad y se responsabilizará del mantenimiento del orden, de la protección de vidas y propiedades, de la prevención de sabotaje y espionaje y protección contra explosiones, de la inmediata difusión de las alarmas y del entrenamiento y equipamiento del personal principal y auxiliar de seguridad.
  - El Oficial de Seguridad más antiguo asumirá durante una emergencia la responsabilidad, como Responsable del Control de Emergencia, en ausencia del Director de Seguridad.

#### Procedimiento

- La brigada de seguridad estará mandada por un Jefe de Seguridad, normalmente asistido por un ayudante. El número de personas que integrarán esta brigada de seguridad dependerá del tamaño y del personal que trabaje en cada planta. Debe haber al menos dos de tales empleados en cada turno que se dediquen íntegramente a esta tarea.
- Existirá una brigada de seguridad de emergencia. Todo el personal de reserva al que se le asigne tareas de seguridad estará encuadrado en unidades al mando de una persona de la brigada de seguridad. El número de reservistas en cada unidad variará de acuerdo con la disposición y tamaño de cada planta y dependerá de los mecanismos y equipos en uso.
- La formación del personal de seguridad sobre control de multitudes, disturbios, tráfico, prevención de espionaje y sabotaje y otras medidas de seguridad correrá a cargo del Jefe de Seguridad con la cooperación del Departamento de Formación. Cuando no existan instructores cualificados en la compañía, se recabará la ayuda de expertos ajenos.

- Las actividades de la brigada de seguridad en caso de emergencia serán coordinadas por el Centro de Control de Emergencia.
- Durante una emergencia el Jefe de Seguridad o el Oficial de Seguridad más antiguo podrá delegar responsabilidades en algunos empleados, cuando no exista personal disponible de las brigadas de seguridad.
- Toda situación de emergencia, que implique amenaza para la vida de las personas o importantes daños en las propiedades, será comunicada inmediatamente a la policía y la persona encargada de las operaciones de seguridad en el momento de una emergencia decidirá si es necesaria su ayuda. Cada incidente que suponga sospechas de sabotaje o espionaje deberá ser comunicado igualmente a la policía para que se inicien las investigaciones correspondientes.
- El equipamiento e instalaciones de seguridad necesarios se obtendrán a través de los canales normales del Plan de Emergencia, por medio del Director de Seguridad. El Jefe de Seguridad será responsable del estado, disponibilidad, mantenimiento y protección de todo el equipo de seguridad.

#### SERVICIOS MEDICOS

Una consideración primordial en la planificación de catástrofes es la salud y la seguridad del personal empleado de la compañía. Los desastres frecuentemente golpean sin avisar. Por eso, es necesario contar con un grupo de empleados, entrenados y cualificados como técnicos en primeros auxilios, como requisito básico en caso de emergencia.

El objetivo debe ser tener un mínimo del 10 por 100 de empleados con conocimientos, al menos elementales, de primeros auxilios. En cada planta habrá equipo y material médico en cantidad suficiente para hacer frente a las necesidades suscitadas en un posible desastre.

#### Responsabilidades

- El médico o Asistente Técnico Sanitario de la

empresa será el responsable de la planificación y preparación de los aspectos médicos de una emergencia. El Médico Jefe, en colaboración con el Gerente de Riesgos, deberá orientar la organización médica de la emergencia, los programas de formación de primeros auxilios, programas de ayuda de los ATS, almacenamiento de medicinas, material y equipo médico.

- El médico o ATS será el responsable del desarrollo y mantenimiento de los programas médicos en caso de emergencia. En la ausencia del médico o ATS, el Director de Personal asumirá la responsabilidad de la organización médica, la cual incluye:
  - Planificación de las necesidades médicas.
  - Selección, organización y puesta en práctica de la formación del equipo médico de emergencia.
  - Localización de los botiquines de primeros auxilios y preparación del material de los mismos.
  - Búsqueda de fuentes alternativas de electricidad y agua.
  - Mantenimiento de contactos con las organizaciones exteriores de ayuda y hospitales.
  - Investigación, junto con el equipo de seguridad e higiene, de los posibles peligros para la salud que existan en las instalaciones de la compañía.
  - Supervisión de la adquisición de materiales y equipos para su almacenamiento y utilización en caso de emergencia.
  - Notificar los hechos personalmente a los familiares de los empleados accidentados o fallecidos.

#### **Procedimiento**

- El equipo médico debe estar estructurado de modo flexible para prestar rápidamente los servicios médicos en caso de emergencia.
- Los equipos de primeros auxilios deberán ser seleccionados entre el personal de planta, so-

bre la base de servicio voluntario. Normalmente la pertenencia al equipo médico de emergencia será de 12 meses. El tamaño de estos equipos dependerá del de la planta, del personal que trabaja en cada turno y de las características de las instalaciones.

- Los botiquines de primeros auxilios se instalarán en lugares estratégicos.
- El equipo médico de emergencia deberá suministrar inmediatamente primeros auxilios y ayuda médica a los accidentados. Por tanto, la organización debe estar entrenada y equipada para:
  - Suministrar ayuda rápida y eficaz a los heridos.
  - Clasificar los accidentados por la importancia de las heridas.
  - Identificar a los heridos con las indicaciones del tratamiento administrado.
  - Transportar a los heridos graves a los hospitales.
  - Obtener asistencia médica profesional para los casos urgentes de heridos graves, en los dispensarios de la compañía.
  - Supervisar la evacuación e identificación de cadáveres.
- Los camiones ligeros y otros vehículos serán intervenidos por el equipo médico para su uso como ambulancias auxiliares y otros transportes. En el Departamento de Transportes estarán almacenadas las camillas y otros equipos médicos, fácilmente accesibles, para cargarlos en los camiones y vehículos que se designen como ambulancias.
- Las operaciones del equipo médico de emergencia serán dirigidas desde el Dispensario de Planta o desde el Centro de Control de Emergencia. Asimismo, todas las peticiones de ayuda médica serán dirigidas a este Centro de Control.

