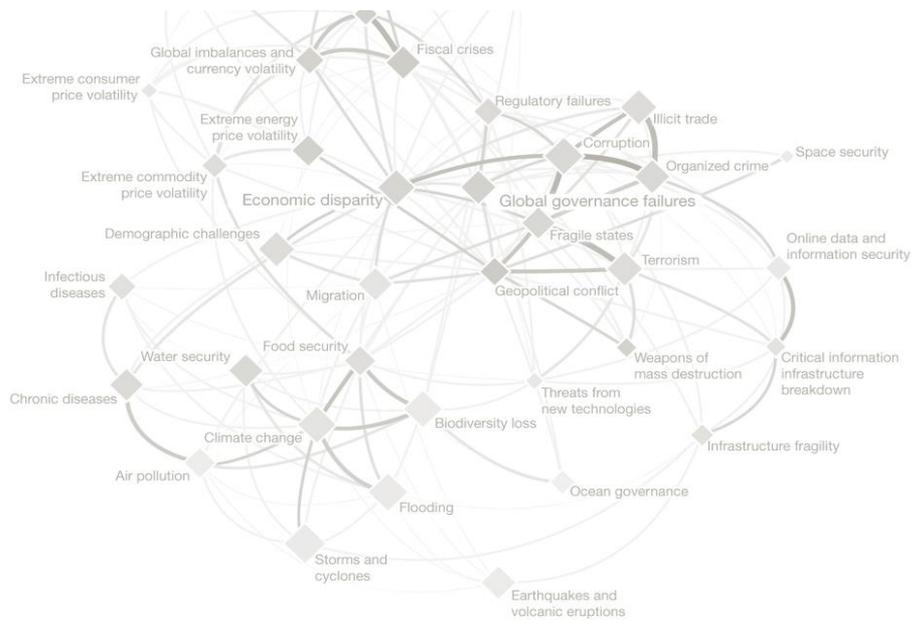




Servicio de Gestión de Crisis y Resiliencia de las Organizaciones



Institut Cerdà

Juan Luis Quer, Director del Servicio de Gestión de Crisis y Resiliencia de las Organizaciones (SeCRO)

NUESTRA VISIÓN

30 AÑOS DE INSTITUTO



Durante 30 años el Instituto, fundación privada e independiente, ha facilitado la toma de decisiones estratégicas e innovadoras a agentes públicos y privados, lo cual le ha permitido tener una visión que puede resumirse en:

- 1 El riesgo cero no existe** pero las crisis no las provocan solo los hechos, sino la forma de reaccionar.
- 2 La resiliencia aparece en la agenda mundial** como un paso más a la gestión del riesgo, la recuperación de desastres, la continuidad de negocio.
- 3 Los riesgos y las crisis del siglo XXI** requieren trabajo conjunto de los sectores público y privado.
- 4 Hay que prepararse** para las crisis cuando no hay crisis: se puede y se debe aprender.
- 5 La resiliencia de las empresas** y organizaciones contribuye a la resiliencia de la sociedad y, por lo tanto, del país.

GESTIÓN DE CRISIS



Promover, desde la iniciativa privada, la mejora continua en la gestión de riesgos y desastres, crisis y emergencias a partir de la prevención y de la colaboración entre empresas, y entre empresas y organismos públicos.

Servicio de Soporte a la Gestión de Crisis (SSgC)



ESPAÑA, desde 2010



CHILE, desde 2015



GESTIÓN DE CRISIS

El SeCRO tiene el valor de reunir en un grupo de trabajo empresas de diferentes sectores, pero con algunas características comunes que las hacen compartir su visión de la gestión de crisis:



- ✓ Ofrecen servicios con gran impacto sobre la población tanto en condiciones normales como en su ausencia.
- ✓ Con instalaciones relevantes y/o con gran capilaridad en el territorio.
- ✓ Con importante imagen pública, reputación y política de RSC.
- ✓ En las cuales la continuidad de negocio es clave y puede quedar condicionada por factores externos.
- ✓ Con larga tradición y cultura de la seguridad



GESTIÓN DE CRISIS



Para cada estado, la organización debe contar con herramientas que respondan a cada fase y un sistema que permita obtener una visión global de la gestión de crisis y recuperación.

Relación de herramientas y áreas funcionales con los estados de la gestión de una crisis

Fuente: elaboración propia Institut Cerdà

Áreas funcionales	NORMALIDAD	ALERTA	EMERGENCIA	CRISIS	RECUPERACIÓN	Herramientas
Liderazgo	X		CE	CC	X	Organigrama
Comunicación		X	X	X	X	Plan de comunicación
Personas	X	X	X	X	X	
Operaciones		X	X	X	X	Planes y protocolos de actuación*
Recursos e infraestructuras		X	X	X	X	
Partes interesadas		X	X	X	X	Plan de relaciones con partes interesadas/RSC



*Planes de contingencia frente a fallo de suministros básicos, Plan de recuperación de desastres, Plan de prevención de incendios, Plan de seguridad de máquinas, Plan de restablecimiento del servicio, etc.

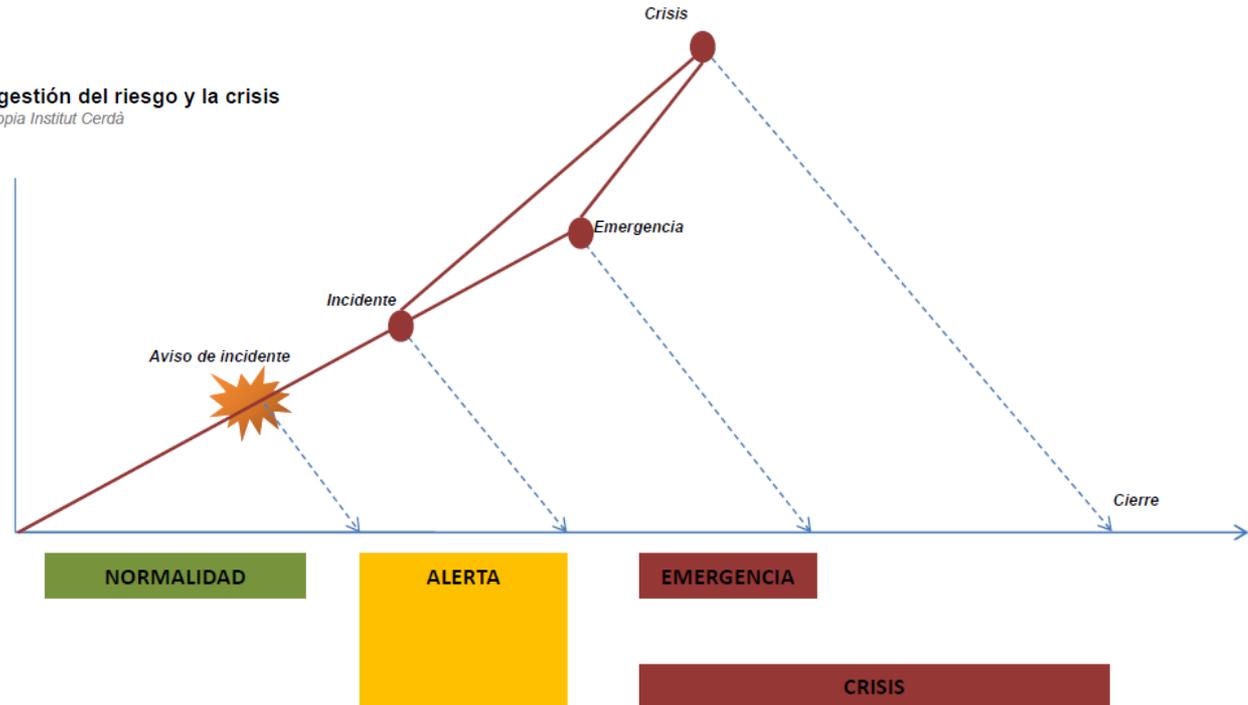
GESTIÓN DE CRISIS



Para cada estado, la organización debe contar con herramientas que respondan a cada fase y un sistema que permita obtener una visión global de la gestión de crisis y recuperación.

Escalado según las fases en la gestión del riesgo y la crisis

Fuente: elaboración propia Institut Cerdà



CONTRIBUCIÓN A LA RRD



El Marco de Sendai para la reducción del riesgo de desastres fija cuatro prioridades mediante las cuales lograr un aumento de la resiliencia de las naciones y las comunidades ante los desastres:

1. Comprender el riesgo de desastres
2. Fortalecer la gobernanza del riesgo de desastres para gestionarlo
3. Invertir en la reducción del riesgo de desastres para la resiliencia
4. Aumentar la preparación y “reconstruir mejor” en la recuperación, rehabilitación y reconstrucción



¿Cómo contribuyen las empresas del SeCRO a mejorar la resiliencia del entorno en el que operan?

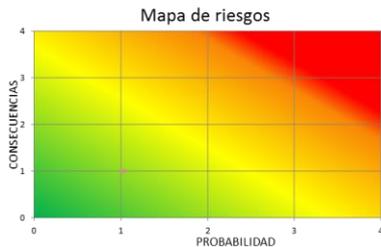
CONTRIBUCIÓN A LA RRD



1. Comprender el riesgo de desastres

- *Evaluar periódicamente los riesgos de desastres, la vulnerabilidad, la exposición, las características de las amenazas.*
- *Buscar soluciones en la gestión del riesgo de desastres a fin de abordar carencias, obstáculos, interdependencias.*

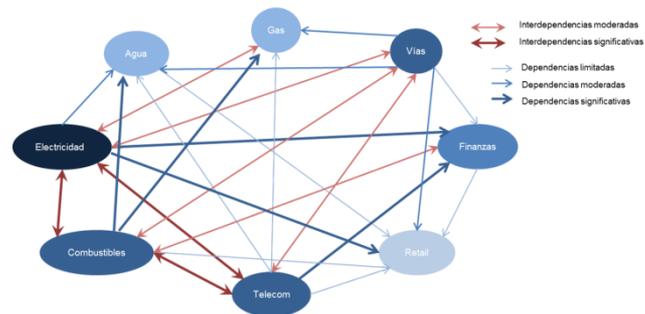
Mapa de riesgos



Análisis post-crisis

Plan de gestión de stakeholders

Interdependencias sectoriales



CONTRIBUCIÓN A LA RRD



1. Comprender el riesgo de desastres

- Intercambio de experiencias, enseñanzas extraídas y buenas prácticas.

Factsheets de análisis de crisis internacionales

Nombre	RELLENO
Identificación de la crisis	RELLENO
Localización	RELLENO
Fecha	RELLENO
Impacto	RELLENO
Respuesta	RELLENO
Lecciones aprendidas	RELLENO

Panel de actualidad



Comité de comunicación



Monografías temáticas

Ágoras



cultura
formación
comunicación
responsabilidad
ciberataques
seguridad

CONTRIBUCIÓN A LA RRD



2. Fortalecer la gobernanza del riesgo de desastres para gestionarlo

- *Colaboración y las alianzas entre mecanismos e instituciones en la aplicación de los instrumentos pertinentes para la reducción del riesgo de desastres y el desarrollo sostenible.*

Colaboración en iniciativas mundiales de interés para la RRD



UN-Habitat
World Economic Forum
UNISDR
100 Ciudades Resilientes

1r Workshop público-privado con ONEMI



Noviembre 2015



Grupo de trabajo público-privado

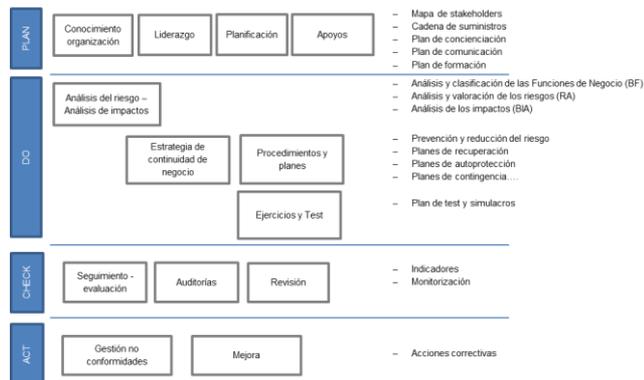
CONTRIBUCIÓN A LA RRD



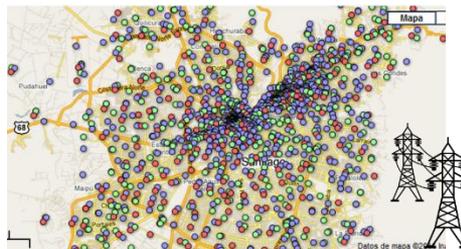
3. Invertir en la reducción del riesgo de desastres para la resiliencia

- Inversiones públicas y privadas para la prevención y reducción del riesgo de desastres.
- Asegurar la continuidad de los servicios.

Integración metodologías ISO de riesgos



Planes de Continuidad de Negocio



Aplicaciones concretas de interdependencias entre compañías



4. Aumentar la preparación y “reconstruir mejor” en la recuperación, rehabilitación y reconstrucción

- Promover la resiliencia de la infraestructura vital nueva y existente.
- Actualizar periódicamente los planes, políticas y programas de preparación y contingencia.
- Promover la realización de ejercicios periódicos de preparación, respuesta y recuperación ante los desastres.

Simulacros “alta dirección” comité crisis

SIMULACRO 12:16

Los equipos de emergencia informan que han localizado 15 heridos muy graves y han sido trasladados a los hospitales San José y San Juan de Dios y no se descarta que exista algún herido más. También se han atendido personas con dificultades respiratorias por la concentración de humo en el túnel.



10



Sesiones de formación

Manual de crisis



Revisión, mejora y ejercitación de planes



OBJETIVO ÚLTIMO



- **Mejora continua de la resiliencia de las empresas** como organizaciones que gestionan riesgos, se preparan para las crisis y son capaces de recuperarse con menor impacto.



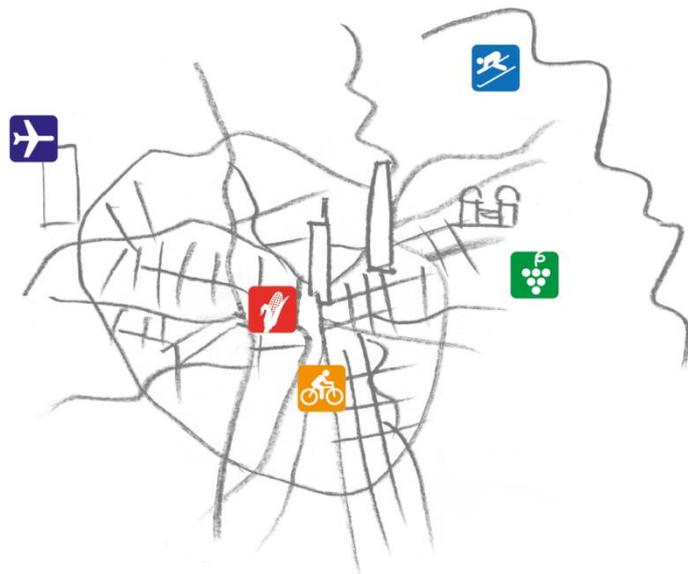
- **Cohesión de los equipos** y medios de las compañías dentro de un grupo que, como **proveedor de servicios básicos a la sociedad**, se preocupa por la gestión de crisis.



- Incorporación y generación de **conocimiento nuevo**, en dos vertientes: metodológica (nuevos planteamientos para mejorar la respuesta en crisis) y estudio de casos (lecciones aprendidas de casos vividos y mejora continua).

El SeCRO reúne al sector privado para, a través de herramientas y colaboración, ir más allá de sus propias funcionalidades y contribuir a un país y una sociedad más resilientes.





Institut  Cerdà

Avenida Suecia 414, Providencia, Santiago de Chile