Sala de Crisis

Proceso y Activación

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

Gestión de Continuidad Operativa

Tabla de contenido

[2 Objetivo 2](#_Toc469415520)

[3 Alcance 2](#_Toc469415521)

[3.1 Ubicación 3](#_Toc469415522)

[4 Activación y Membresía de la Sala de Crisis 3](#_Toc469415523)

[4.1 Niveles de Activación (Matriz de severidad) 4](#_Toc469415524)

[4.1.1 Nivel 3 (Incidente Menor) 4](#_Toc469415525)

[4.1.2 Nivel 2 (Incidente Mayor) 4](#_Toc469415526)

[4.1.3 Nivel 1 (Crisis) 5](#_Toc469415527)

[4.2 Membresía de la Sala de Crisis 6](#_Toc469415528)

[4.2.1 Nivel 1 Aumentado 6](#_Toc469415529)

[4.3 Activación 7](#_Toc469415530)

[4.3.1 Nivel 3 y Nivel 2 7](#_Toc469415531)

[4.3.2 Nivel 1 (Crisis) 7](#_Toc469415532)

[4.3.3 Tipos de Activación 7](#_Toc469415533)

[5 Proceso y accionar de la Sala de Crisis 8](#_Toc469415534)

[5.1 Coordinador de la Sala de Crisis 8](#_Toc469415535)

[5.1.1 Funciones 9](#_Toc469415536)

[5.2 Asistente Administrativo 10](#_Toc469415537)

[5.2.1 Funciones y Lista de Verificación 10](#_Toc469415538)

[5.3 Director de la Sala de Crisis 10](#_Toc469415539)

[5.3.1 Funciones 11](#_Toc469415540)

[5.3.2 Lista de Verificación para el Director de la Sala de Crisis 11](#_Toc469415541)

[5.4 Staff Principal de la Sala de Crisis 11](#_Toc469415542)

[5.5 Staff aumentado 12](#_Toc469415543)

[5.5.1 Grupo administrativo 12](#_Toc469415544)

[5.5.2 Grupo de Apoyo Estratégico 17](#_Toc469415545)

[5.5.3 Grupo Operativo 20](#_Toc469415546)

[5.6 Guia para el Proceso de trabajo en la Sala de Crisis 30](#_Toc469415551)

[5.6.1 Diagrama de Flujo para el Manejo de Crisis 31](#_Toc469415552)

[5.6.2 Proceso en la Sala de Crisis 32](#_Toc469415553)

[5.6.3 Listas de Verificación 39](#_Toc469415554)

Sala de Crisis

*“La Continuidad de las Operaciones no se trata solamente de la recuperación después de un desastre o del manejo de la crisis, del riesgo o de la tecnología. Se trata de una práctica en la organización, que obliga a las unidades organizacionales a pensar acerca de la seguridad de las personas, a la revisión de la forma en que se hacen actualmente las cosas, a mejorar los procedimientos y las prácticas y a incrementar la resiliencia a la interrupción y las pérdidas”.*

# Objetivo

La Sala de Crisis del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica tiene como objeto, actuar como centro integrado de apoyo organizacional para respaldar las acciones de respuesta y control de aquellos incidentes que, por su impacto sobre la continuidad de nuestras actividades, requieren la sinergia organizacional dirigida al más alto nivel.

La Sala de Crisis actúa como punto central de integración de los sistemas de control de crisis de nuestras dependencias. Brinda apoyo al grupo que inicialmente entra en crisis y que requiere de la sinergia de toda la institución para el control de la emergencia, establecer acciones de contingencia e ingresar prontamente a la fase de recuperación.

Es un elemento fundamental del Proceso de Gestión de Continuidad Operativa. Opera criterios preestablecidos, para el manejo de incidentes que representan una crisis interna a la organización.

# Alcance

Actúa sobre crisis internas de toda nuestra organización.

Sus funciones principales se resumen de la siguiente manera:

* Proveer apoyo de alto nivel, al grupo que afronta la crisis, para el comando y control de la emergencia
* Proveer el involucramiento y el compromiso de la administración en la toma de desiciones
* Apoyar a Operaciones y el Puesto de Mando en los casos pertinentes
* Coordinar las comunicaciones externas e internas
* Proveer información sobre las condiciones de la emergencia a los niveles superiores internos y niveles de control externo
* Coordinar la recuperación y puesta en marcha de la infraestura afectada

## Ubicación

La Sala de Crisis, está ubicada en el Segundo Piso del Edificio de F5 en Santo Domingo de Heredia. Ésta facilidad actuará como localización primaria cuando se declare una Crisis Nivel 1 o 2. En el caso que no pueda ser accedida o así se defina por alguna razón particular, la localización secundaria será la Sala de Reuniones del Consejo Directivo, en el 3 piso del Edificio de la Dirección General de Bomberos, cita San José Centro.

Igualmente podrá definirse en función de la Crisis, otras localidades como back up o reserva en caso necesario.

La decisión sobre la localización a utilizar será tomada por el Comité de Continuidad Operativa o alguno de sus miembros, de acuerdo a la evolución de la Crisis.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sala** | **Localización** | **Telefonos** | **Fax** |
| Primaria | F5 |  |  |
| Alterna 1 | Dirección de Bomberos |  |  |
| Alterna 2 |  |  |  |
| Alterna 3 |  |  |  |

El Coordinador o responsable administrativo de la funcionalidad operativa de las Salas de Crisis, , es el Encargado del Programa de Continuidad Operativa de nuestra organización. Los roles y responsabilidades para este efecto se detallan más adelante.

# Activación y Membresía de la Sala de Crisis

La gravedad de una emergencia o su nivel de crisis, se determina durante la fase de valoración inicial, cuando se implementa la primera respuesta. Para nuestro efecto, esta clasificación se hará en función de niveles de activación para la Sala de Crisis.

La activación de la Sala de Crisis, en este contexto, se hará de acuerdo a los criterios que se proponen en el modelo, con el objetivo de dar un apoyo de alto nivel gerencial y sinergia interdepartamental, al grupo que esté respondiendo la emergencia. Y facilitar la vuelta a la normalidad y la recuperación del impacto sobre la organización.

Durante una situación de emergencia con posible impacto a las operaciones de nuestra Organización, la Sala de Crisis podrá ser activada en forma parcial o con activación total de acuerdo a los criterios que se indican en los siguientes niveles de activación. Corresponde al Comité de Continuidad Operativa, o alguno de sus miembros discernir sobre estos criterios y hacer el llamado y declaración de la activación de la Sala de Crisis

Los niveles de activación se definirán de acuerdo a las circunstancias actuales y el desarrollo del evento.

De esta forma, la evolución de las emergencias pueden requerir realizar cambios en la clasificación inicial o establecida, esto sea para degradar o aumentar el nivel declarado.

## Niveles de Activación (Matriz de severidad)

### Nivel 3 (Incidente Menor)

La situación puede ser manejada por el grupo que responde. No hay tiempo de inactividad ni impacto en las operaciones. No se requiere activación de la Sala de Crisis, solamente las notificaciones normales del área o unidad en la jerarquía según procedimientos internos.

No hay impacto o afectación a la Unidad de Operaciones de Bomberos de la Dirección de Operaciones

Se trata de interrupciones menores o molestas que pueden incluir entre otras las siguientes:

* No hay riesgo de lesiones
* Pérdidas financieras pequeñas < 0,5% del presupuesto de su dependencia
* Daño mínimo a la reputación de la organización fácilmente recuperable con una acción de mitigación inmediata como una carta de disculpas, por ejemplo.
* Daños a la imagen fácil y rápidamente corregido

### Nivel 2 (Incidente Mayor)

El impacto va más allá de las capacidades de los grupos que responden y requiere ayuda o recursos externos a su Dependencia.

La Unidad de Operaciones de Bomberos de la Dirección de Operaciones está o puede ser afectada.

Se trata de un incidente grave, con afectación de varias unidades o áreas de la organización, puede requerir la activación parcial de la Sala de Crisis.

El grupo (Área, Unidad o Dirección) que responde inicialmente al incidente debe notificar adecuadamente y en forma inmediata al Comité de Continuidad Operativa para la activación pertinente en función de lograr el apoyo requerido y asegurar la continuidad.

Este incidente tiene potencial para causar la interrupción temporal de las operaciones de las dependencias afectadas:

* No hay riesgo de lesiones
* Requiere algún tiempo para retornar a la operación normal (~1-2 semanas)
* Daño de mediano plazo a la imagen o confiabilidad de la organización
* Pérdida financiera seria, por ejemplo 0,5% -2%

El grupo o dependencia que responde al incidente, pierde o está potencialmente amenazado de perder el control del mismo, los requerimientos de la emergencia exceden sus recursos o capacidades. El responsable de la dependencia solicita la activación de la Sala de Crisis haciendo contacto con uno o varios miembros del Comité de Continuidad Operativa, quienes tomarán la decisión de la activación y la asignación del personal requerido en la Sala de Crisis.

En este caso, la Sala de Crisis puede ser activado en forma inicial con los miembros del Comité de Continuidad Operativa (Staff principal) y el responsable de la dependencia afectada. Una vez que se conozca mejor la situación, este grupo puede variar el nivel asignado a la emergencia, pudiendo degradarlo a Nivel 3, mantener el Nivel 2 o subirlo a Nivel 1.

En el Nivel 2 de activación, el Staff Principal puede aumentar el personal de la Sala de Crisis, de acuerdo a su criterio, en función de brindar mejor apoyo a las funciones de control, mitigación y recuperación requeridos por la emergencia.

### Nivel 1 (Crisis)

Se trata de un incidente grave. Es posible que se den requerimientos de parte de los medios de comunicación. Es posible la intervención de agencias externas de control (INS, Contraloría, etc.). Se ha afectado o se ha producido un gran impacto organizacional. La Sala de Crisis está activada o requiere serlo y con el staff completo.

Es un incidente con riesgo de lesión a los colaboradores, clientes, suplidores o la comunidad. O ya se han producido lesiones o fatalidades.

Puede darse o se dará una interrupción significativa a la operación por un periodo de tiempo importante:

* Tiempo significativo para retornar a los niveles normales de operación. (~2-4 semanas o más)
* Afectación significativa de la Unidad de Operaciones de la Dirección de Operaciones de Bomberos
* Daño permanente o de largo plazo a la imagen o confiabilidad de la organización.
* Pérdida financiera extremadamente seria. Por ejemplo >2% de su presupuesto
* Incumplimiento de requisitos legales, aduaneros, financieros u otros compromisos

Se trata de un incidente mayor o catastrófico que pone en riesgo o ya ha afectado la continuidad de las operaciones de nuestra organización. Es evidente la gravedad del daño ocasionado o potencial a nuestra capacidad organizacional.

También puede ser un incidente de nivel 2 que ha sido revalorado a nivel 1. Un incidente de Nivel 1 o Crisis, puede ser reevaluado también a Nivel 2, de acuerdo a su evolución, el proceso de respuesta o por criterio de la Sala de Crisis.

Para un incidente de Nivel 1, el personal de la Sala de Crisis, es inicialmente conformado como se indica en la Tabla siguiente (Indicado en la Tabla como mandatorio por XX), sin menoscabo de que pueda ser aumentado en función de un mejor manejo.

## Membresía de la Sala de Crisis

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Responsabilidad** | | | **Titular** | **Back up** | **2 Back up** | **Nivel 2** | **Nivel 3** |
| **Staff Principal** | | **Director Sala de Crisis** | Héctor Chaves | Luis Salas |  | xx[[1]](#footnote-1) | xx |
| **Director de Operaciones** | Luis Salas | William |  | xx | xx |
| **Director Administrativo** | Bernal |  |  | xx | xx |
| **Responsable Continuidad Operativa/Planes y Op.** | Juan G. |  |  | xx | xx |
|  | | | | | | | |
| **Staff Aumentado** | **Administrativo** | **Recursos Humanos** | Wendy Maroto |  |  | x | xx |
| **Servicios Financieros** |  |  |  | x | xx |
| **Servicios Generales** |  |  |  | x | xx |
| **Apoyo Estratégico** | **Planificación** | Yanis |  |  | x | xx |
| **Comunicación Estratégica** |  |  |  | x | xx |
| **Operativo** | **Tecnología de Información y Comunicaciones** | Ana María |  |  | x | xx |
| **Operaciones** | William |  |  | x | xx |
| **Academia/USCO** | Ronny Latouche |  |  | x | xx |
| **Prevención e Investigación** | Alexander Solís |  |  | x | xx |
| **Mantenimiento Vehicular** |  |  |  | x | x |
| **Jefatura Bomberos Voluntarios** |  |  |  | x | x |
| **Apoyo Administrativo** | | Asistente Administrativo para documentar y registrar las acciones de la Sala de Crisis en tiempo real. |  |  |  | xx | xx |

### Nivel 1 Aumentado

La Sala de Crisis llamará a incorporarse al proceso a cualquier otro miembro o Jefatura de la Organización en función de un mejor manejo de la emergencia.

## Activación

### Nivel 3 y Nivel 2

El primer contacto entre el grupo que responde al incidente y el Comité de Continuidad Operativa, para la activación o consulta de activación se realizará de acuerdo a los siguientes criterios

1. Personalmente, cara a cara. Si las condiciones lo permiten o requieren
2. Vía telefónica
3. Con intermediación de la Oficina de Comunicaciones (OCO)

Para el contacto vía telefónica, puede hacerse directamente o con el soporte de OCO[[2]](#footnote-2), en el Anexo 1 se adjunta una lista de todo el personal de la Sala de Crisis y sus respectivos teléfonos para localización de emergencia. Este anexo debe mantenerse 100% actualizado y es responsabilidad del Encargado de Continuidad Operativa. Otros números telefónicos para aumentar el personal en la Sala de Crisis, se encuentran en los Planes de Respuesta de Incidente de las Dependencias, localizados en la documentación de la Sala de Crisis. Una lista total de todos los medios de contacto, también debe ser custodiada en OCO y es responsabilidad del Encargado de Continuidad Operativa, establecer los procesos necesarios para garantizar lo indicado y mantener la información actualizada.

### Nivel 1 (Crisis)

Cuando se da un incidente catastrófico, todo el Staff de la Sala de Crisis, debe considerar que seguramente habrá una activación inmediata de la Sala, por lo que debe prepararse para atender el llamado. Eventos catastróficos serán muy fácil de reconocer especialmente cuando se deriven de acciones de la naturaleza. De todas formas y por proceso, un miembro del Comité de Continuidad Operativa iniciará las gestiones de activación y llamado de la membresía de la Sala de Crisis, utilizando los medios apropiados disponibles en el momento. Siguiendo los 3 pasos y el proceso anteriormente indicados

### Tipos de Activación

La Sala de Crisis podrá ser activada con presencia física de todos los miembros, con presencia física parcial de los miembros y con participación vía conferencia telefónica.

Para la participación vía conferencia telefónica se dispone de los siguientes recursos y se debe seguir el proceso que se describe a continuación.

##### Acceso a la Sala de Crisis Vía Conferencia

Para establecer y acceder a la conferencia siga las siguientes instrucciones

|  |  |
| --- | --- |
| Organización |  |
| Teléfono de Acceso |  |
| Teléfono de Acceso secundario |  |
| Código de Acceso |  |

También puede solicitar a OCO apoyo para acceder a la Conferencia.

*Se recomienda establecer este recurso y habilitarlo con capacidad de activación 24x365.*

*Otra herramienta que puede establecerse para el manejo de crisis, puede ser la creación y mantenimiento de una página de información de la emergencia, vinculada posiblemente a la pagina de Bomberos, pero con acceso restringuido a los colaboradores y sus familias. En este sitio podran tener información de primera mano del manejo de la emergencia, instrucciones y comunicaciones formales de recursos de apoyo para los colaboradores y para sus familias en cuanto sea necesario y aprobado por la Sala de Crisis.*

# Proceso y accionar de la Sala de Crisis

Una vez que la Sala de Crisis está activada y funcionando, su accionar debe seguir un proceso sistematico que le permita un manejo claro y adecuado de la emergencia, y generar la estrategia necesaria para el control, recuperación y aseguramiento de la continuidad operativa de la organización.

Como se señaló anteriormente, la funcion de la Sala de Crisis, debe enfocarse en:

1. Velar por la seguridad y la integridad física de las personas, la protección del ambiente y la protección y recuperación de nuestras instalaciones
2. Brindar apoyo al Comando y Control de la emergencia
3. Dirigir y asegurar el involucramiento y el compromiso de las Jefaturas y la Administración en el proceso de toma de desiciones
4. Apoyar la transición de la respuesta y control hacia la recuperación
5. Coordinar las comunicaciones internas y externas
6. Coordinar la recuperación de las instalaciones afectadas

## Coordinador de la Sala de Crisis

El Encargado del programa de gestión de Continuidad Operativa, es también el coordinador y responsable de la funcionabilidad y disposición oportuna de las Salas de Crisis.

1. Es la persona responsable de coordinar todas las actividades de la Sala de Crisis
2. Verifica el nivel apropiado de la clasificación de las emergencias
3. Coordina y apoya las actividades combinadas del personal asignado a la Sala de Crisis
4. Asegura de que se mantenga un registro de eventos, decisiones y acciones importantes.
5. Mantiene actualizada toda la documentación asignada a la Sala de Crisis, para lo cual trabaja con los responsables de los documentos para que la información contenida sea la última versión.

### Funciones

#### Fase de Planeamiento

1. Desarrollar y determinar las metas estratégicas y los objetivos tácticos del incidente. Ponerlos en un lugar visible para todos en la Sala de Crisis.
2. Velar por que las unidades o áreas representadas tengan un plan de acción
3. Revisar que los requerimientos y necesidades especiales para la operación de la Sala de Crisis para este incidente se atiendan oportunamente.

#### Fase de Ejecución

1. Administrar la organización de la Sala de Crisis
2. Cerciorarse que esté presente el personal apropiado para la operación y apoyo de las actividades de la Sala de Crisis (Respuesta, Control y Recuperación)
3. Revisar y apoyar la presentación y activación de los planes de recuperación.
4. Coordinar el Plan de Recuperacion aprobado con las diferentes Jefaturas.
5. Establecer horarios o periodos de presentación de informes regulares de los grupos en la Sala de Crisis.
6. Recordar al personal de las dependencias participantes de mantener registros completos, documentación, e información financiera del actuar durante la emergencia
7. Mantener contacto con las agencias externas de cooperación (Comision Nacional de Emergencia, Cruz Roja, Policía, etc.)
8. Coordina con Comunicación Estratégica los planes para informar a los empleados, público y prensa
9. Revisar noticias / comunicados de prensa (preparados por Comunicaciones Estratégicas) para asegurar que la información contenida sea actual y técnicamente precisa
10. Trabajar con los dueños y responsables de los planes de continuidad y de gestión de incidente para resguardar una copia impresa y actualizada en la Sala de Crisis

#### Fase de Desactivación de la Sala de Crisis

1. Volver a establecer procedimientos de notificación e información internos normales
2. Cerciorarse que toda la documentación es capturada y custodiada apropiadamente
3. Cerciorarse que la información financiera es capturada y documentada.
4. Programar un revisión post incidente
5. Identificar personal destacado durante la operación de la Sala de Crisis para reconocimientos
6. Publicar informe final

## Asistente Administrativo

Brinda apoyo administrativo al Director y al Coordinador de la Sala de Crisis. Documenta en tiempo real los eventos principales, las decisiones y las acciones,

Responsibilidades

1. Mantener un registro de eventos relacionados con la emergencia y las decisiones tomadas por el Staff Principal de la Sala de Crisis.
2. Apoyo administrativo al Director y Coordinador de la Sala de Crisis
3. Generar reportes, memorándums y cualquier otra documentación requerida

### Funciones y Lista de Verificación

1. Mantener un registro cronológico de los eventos relacionados a la emergencia sobre las decisiones tomadas. Registrar los siguientes eventos
   * Cambios en los niveles de clasificación de la emergencia. Incluyendo una descripción de la lógica del cambio y el tiempo para realizar el cambio.
   * Condiciones relevantes de la emergencia
   * Decisiones en el curso de las acciones
   * Solicitudes de asistencia externa (Agencias de apoyo, control)
   * Comunicaciones
   * Tiempos de arribo y salida de los miembros de la Sala de Crisis, personal invitado, agencias externas, etc.
   * Acontecimientos, decisiones o condiciones consideradas importantes para el curso de las acciones de la emergencia o la recuperación.
   * Resumen de los principales contenidos de las exposiciones de los miembros de la Sala de Crisis.
2. Recibir y mantener una copia original de la lista de chequeo completada por el Director de la Sala de Crisis
3. Brindar apoyo administrativo al Director y al Coordinador de la Sala de Crisis

#### Fase de Desactivacion

1. Consolidar y organizar la documentación del incidente.
2. Participa y documenta la reunión post incidente.

## Director de la Sala de Crisis

Es la persona presente designada para tomar cargo de la estrategia de las medidas de control y recuperación, durante la activación de la Sala de Crisis. Inicialmente es el Director General de Bomberos, alguno de sus Back ups, o en su ausencia cualquier otra Jefatura presente que así se designe por la membresía presente.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran las siguientes:

1. Responsable final de las decisiones, las acciones y del personal durante la emergencia
2. Autoriza las acciones de protección pertinentes para disminuir o evitar mayor impacto
3. Responsable de determinar el nivel estratégico de planeación, considerando en forma prioritaria la protección de la vida, el ambiente y los activos de la organización.
4. Mantiene comunicación con el Consejo Directivo y con las agencias de control externa necesarias.

### Funciones

Durante las operaciones de la Sala de Crisis, el Director dirige las actividades generales de la respuesta. Esto incluye ofrecer medidas para proteger al personal, contratistas y visitantes de nuestras instalaciones; para proteger el medio ambiente y la comunidad local; y minimizar el impacto de la emergencia en las operaciones de la Organización.

Durante la operación de la Sala de Crisis, el Director debe:

1. Apoyar a la dependencia que está dando la respuesta de emergencia.
2. Aprobar el nivel de clasificación de la emergencia
3. Aprobar las acciones de protección
4. Asegurar que el personal ha sido notificado de la clasificación de la emergencia y de las acciones de protección determinadas
5. Realizar sesiones periódicas de información al personal de la Sala de Crisis
6. Asegurar que se mantiene un registro de todo lo actuado y decidido en la Sala de Crisis
7. Autorizar el gasto de fondos necesarios para la respuesta a emergencias
8. Revisar las notas de prensa autorizadas
9. Llamar y autorizar personal adicional, de acuerdo a la necesidad y para periodos de trabajo que no se extiendan más allá de 12 horas.
10. Establecer varios turnos de apoyo y dividir los recursos si es probable que se requiera de jornadas o situaciones mayores a 12 horas

### Lista de Verificación para el Director de la Sala de Crisis

#### Fase de Evaluación

* Dimensione la situación: Tipo de evento, magnitud, mejor / peor escenario, daño, lesiones, impactos
* Declare el nivel del incidente (Nivel 1, 2, o 3).
* Identificar las condiciones de la emergencia considerando lo siguiente:
  + Turnando a las Direcciones para que declaren la situación en sus respectivas Unidades y Áreas.
  + Identificar las condiciones externas u otros eventos que puedan constituirse en una emergencia.
* Re-evaluar la clasificación de la emergencia y las acciones de protección en forma periódica y cada vez que haya un cambio significativo en las condiciones de la emergencia.
* Iniciar el registro del evento.

## Staff Principal de la Sala de Crisis

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Staff**  **Principal** | 1 | Director Sala de Crisis |
| 2 | Director de Operaciones |
| 3 | Director Administrativo |
| 4 | Responsable Continuidad Operativa (Coordinador de la Sala de Crisis) |

Este es el grupo que establece la decisión final de la Sala de Crisis y tiene las siguientes responsabilidades:

1. Hace recomendaciones para revalorar el nivel de clasificación de la emergencia y sobre las acciones de protección.
2. Dirige las actividades de los miembros de su respectiva Dirección
3. Establece prioridades sobre las acciones a ser implementadas
4. Aprueba la implementación de planes de respuesta y recuperación
5. Aprueba las comunicaciones a los empleados y para la prensa antes de ser liberada

## Staff aumentado

Está conformado por las Jefaturas de las correspondientes dependencias. Se activa en forma automática cuando se da una emergencia clasificada como Nivel 1. Este grupo de apoyo puede ser dividido en subgrupos para una mejor estrategia de trabajo en la Sala de Crisis, de la siguiente manera:

### Grupo administrativo

Conformado por Recursos Humanos, Servicios Financieros y Servicios Generales. Sus prinicipales funciones se resumen a continuación.

El Director Administrativo actúa como líder del Grupo Administrativo de la Sala de Crisis, su role en esta gestión debe enfocarse principalmente en:

* Mantener la membresía del grupo en la Sala de Crisis con el personal apropiado
* Dirigir las actividades y enfocar al grupo
* Identificar problemas y desarrollar soluciones
* Desarrollar recomendaciones sobre acciones de protección
* Desarrollar planes integrados de recuperación

#### Recursos Humanos

**Responsabilidades de la Jefatura**

Durante la operación de la Sala de Crisis, es responsable de:

1. Asistir y dar consejo a la Sala de Crisis sobre las decisiones que tengan impacto sobre los colaboradores y sus familias.
2. Facilitar los recursos pertinentes de apoyo requerido para el manejo de los asuntos relacionados con los colaboradores y sus familias.

**√ Lista de Verificación de Acciones**

**Fase de Evaluación**

* Obtener resumen de la situación general del Director Sala de Crisis
* Atender las reuniones de evaluación y planeamiento
* Llevar y obtener la documentación necesaria pertinente a su dependencia
* Revisar y cumplir esta lista de verificación
* Valorar la necesidad de más personal de su dependencia en la Sala de Crisis
* Valorar la necesidad de implementar un centro de apoyo e información para los familiares
* Identificar solicitudes especiales de información a los colaboradores & familiares, etc.
* Determinar la necesidad de contactar ayuda externa de apoyo psicológico para los colaboradores, por ejemplo.
* Preparar un resumen inicial para exponerlo a la Sala de Crisis

**Planificación / implementación / ejecución**

* Ayudar en reacomodo físico de la Sala de Crisis, si procede.
* Asistir al Director de la Sala de Crisis con las notificaciones cuando sea requerido.
* Mantener actualizada a la Asistente Administrativa de la Sala de Crisis, sobre las notificaciones emitidas.
* Obtener actualizaciones regulares sobre el estado del incidente.
* Coordinar una adecuada disponibilidad de recursos de su dependencia para apoyar las acciones de control y mitigación.
* El personal de su dependencia debe enfocarse en los requerimientos de:
* Colaboradores
* Las funciones de comunicación para brindar información a sus familias
* Asistir en las comunicaciones externas sobre los colaboradores y o sus familias.
* Establecer y facilitar un calendario de sesiones informativas
* Establecer una ubicación si fuera necesario y acordado en la Sala de Crisis, para un centro de información a la familia.
* Completar toda la papelería necesaria y documentar y registrar todo lo actuado.

**Fase de Desactivación**

* Retornar toda la documentación al Coordinador de la Sala de Crisis.
* Preparar un informe post incidente para todo su personal.

Preparar un resumen de su actuar y atender la reunión de revisión post incidente de la Sala de Crisis.

#### Servicios Financieros

**Funciones**

Durante una activación de la Sala de Crisis, la Jefatura de Servicios Financieros actúa como miembro del Grupo Administrativo. Su función principal es guiar en la consecución de financiamiento y análisis de las pérdidas incurridas como resultado de la actual emergencia.

**Responsabilidades**

1. Proporcionar orientación sobre el desarrollo de planes de recuperación con respecto al análisis financiero y la disponibilidad de fondos
2. Determinación de pérdidas financieras reales resultantes de la emergencia
3. Facilitar los recursos pertinentes de apoyo requerido para el manejo de los asuntos relacionados con sus Dependencias.
4. **√ Lista de Verificación**

**Fase de Evaluación**

* Obtener un resumen de la situación actual de parte de la Sala de Crisis.
* Identificar el impacto a los sistemas y procesos financieros.

**Fase de Planeamiento**

* Proporcionar información financiera en el desarrollo de planes de recuperación para asegurar responsabilidad fiscal de las acciones propuestas.
* Proporcionar un enlace con los bancos pertinentes para asegurar que haya fondos disponibles cuando sea necesario
* Liderar la gestión para que el pago de planilla y cuentas por pagar se realice de manera oportuna y adecuada de acuerdo al desarrollo de la emergencia.
* Mantener disponibles los recursos adecuados de sus dependencias para el apoyo de la emergencia.
* Revisar los requisitos de apoyo de emergencia para:
* Análisis Financiero
* Cuentas por pagar
* Planilla
* Apoyo Legal
* Iniciar estimados y categorías de posibles costos a incurrir.

**Fase de Implementación / Ejecución**

* Mantener registros de todo lo actuado.
* Mantener el sistema de Contabilidad General operativo y con registros actualizados.
* Mantener los sistemas de pago de planilla operacionales y con información actualizada.
* Mantener operativos los sistemas de pago y registro de cuentas por pagar con los métodos actuales o alternativos que se establezcan.
* Participar y apoyar el proceso de análisis necesario para garantizar la confianza de proveedores en cuanto a nuestra capacidad de pago por materiales y servicios recibidos o de necesidad emergente.
* Revisión de registros de fondos reales gastados.

**Fase de Desactivación**

* Determinar pérdidas financieras reales resultantes de la emergencia.
* Revisión de registros de fondos reales gastados
* Conservar una copia de la información transmitida incluida la fecha, hora y personas
* Reunir una lista de las pérdidas y los gastos totales

#### Servicios Generales

**Funciones**

Durante una activación de la Sala de Crisis, la Jefatura de Servicios Generales actúa como miembro del Grupo Administrativo. Su función principal es velar por que los sistemas y procesos críticos de la infraestructura a su cargo, sistemas y procesos logísticos y de inventario se mantengan y/o recuperen para apoyar el manejo de la emergencia y las actividades de recuperación. Desarrolla/recomienda soluciones a los problemas relacionados con la infraestructura y sistemas asociados a su responsabilidad.

**Responsabilidades**

1. Asistir para habilitar la Sala de Crisis.
2. Realiza evaluaciones de daños a los sistemas bajo su ámbito de responsabilidades.
3. Construye e implementa planes de recuperación para las instalaciones y sistemas afectados.

**√ Lista de Verificación**

**Etapa de Evaluación**

* Valora los daños -actuales y potenciales- a las edificaciones de la organización y los sistemas de facilidades asociados a ellas.
* Coordina las evaluaciones de las instalaciones y facilidades con las jefaturas en la Sala de Crisis.
* Realiza un reporte complete de los daños en todas las instalaciones y facilidades
* Inicia procedimientos de control de daños para prevenir adicionales pérdidas de servicios.

**Fase de Planeamiento**

* Trabaja y coordina con la Sala de Crisis para desarrollar las prioridades en la recuperación de las instalaciones y sistemas requeridos.
* Coordina con proveedores externos de servicios para los planes de recuperación.

**Fase de Implementación / Ejecución**

* Ejecuta los Planes de Gestión de Incidentes y recuperación sobre las instalaciones y sistemas -bajo su responsabilidad- de acuerdo a lo planeado.
* Coordina servicios de Logística y aprovisionamiento por medio de la Sala de Crisis
* Atiende las reuniones de planeamiento e información de la Sala de Crisis.
* Realiza reportes de avance y actualización de la situación a la Sala de Crisis.
* Revisar y recomendar sobre prioridades
* Apoyar los planes para la pronta recuperación de la Unidad de Operaciones de Bomberos.

**Fase de Desactivación**

* Velar porque todos las instalaciones, facilidades, procesos y sistemas bajo su responsabilidad retornen a los parámetros normales de operación y servicio.
* Realizar reunión de evaluación post incidente de las áreas bajo su cargo.
* Restaurar los procedimientos normales de mantenimiento, operación y servicios.
* Hacer un reporte final para la Sala de Crisis.

### Grupo de Apoyo Estratégico

Conformado por Planificación y Comunicación Estratégica. Sus principales funciones durante una activación de la Sala de Crisis, se resumen a continuación

#### Planificación

**Funciones**

La función principal de Planificación es brindar apoyo para una mejor visualización de la matriz o calendario organizacional y sobre la prioridad de los elementos requeridos en las actividades de respuesta a la emergencia y la recuperación.

**√ Lista de Verificación**

**Fase de Evaluación**

1. Proporcionar retroalimentación al desarrollo del plan de recuperación de la organización para identificar las prioridades de trabajo, cursos de acción pretendidos y otros que se requerirá para apoyar las actividades de trabajo.
2. Consultar con los miembros del equipo de la Sala de Crisis para determinar el potencial del impacto, construir el plan y los requisitos de apoyo prioritario durante el curso de la emergencia.
3. Discutir y entender el apoyo del Departamento de Planificación, requerido por los grupos de unidades de la organización, con base en las condiciones de la emergencia y las acciones de respuesta y recuperación proyectadas.

**Fase de Planeamiento**

* Respaldar las acciones del plan de recuperación de la organización para identificar las prioridades de trabajo, cursos de acción pretendidos y otros que se requerirá para apoyar las actividades de trabajo.
* Identificar los servicios operacionales de planificación necesarios para apoyar las actividades de respuesta y recuperación.

**Fase de Implementación / Ejecución**

* Organizar el replanteamiento de la matriz de actividades para apoyar con prioridad a las Unidades de la Dirección de Operaciones.

**Desactivación**

* Participar en la reunión post incidente de la Sala de Crisis.

#### Comunicación Estratégica

#### Funciones

* Colabora con el staff principal en lo pertinente para realizar las comunicaciones internas y externas que puedan requerirse durante la emergencia, de tal forma que se cumpla todo lo dispuesto por los procedimientos internos de Comunicación Estratégica.
* Realiza las funciones propias de su puesto para asegurar comunicaciones oportunas y adecuadas que sean necesarias y aprobadas en la Sala de Crisis.
* Trabaja con el Director de la Sala de Crisis para la comunicación de planes, informaciones, acceso a posibles medios de información durante la crisis.

#### Planeamiento y Ejecución

* Coordinar todas las actividades de Información Pública del Incidente.
* Trabajar sobre los protocolos locales y teniendo en cuenta el marco legal que aplica (si existe).
* Establecer un centro único de información, siempre que sea posible y requerido
* Preparar los comunicados de prensa y presentarlos al Director y Coordinador de la Sala de Crisis para su revisión y aprobación.
* Coordina y prepara el escenario para las conferencias de prensa cuando sea necesario
* Prepara los reportes de situación para las Autoridades, según solicitud de la Sala de Crisis.
* Garantizar que se mantenga una información consolidada y coherente para entregar a los actores externos al incidente y comunidad en general.
* Participar en las reuniones y actualizar los comunicados.
* Responder a las solicitudes especiales de información.

#### Desactivación

* Participar en la reunión post incidente de la Sala de Crisis

### Grupo Operativo

### Conformado por Tecnología de Información y Comunicaciones, Operaciones, Academia, Prevención e Investigación, Mantenimiento Vehicular y Jefatura de Bomberos Voluntarios. Sus prinicipales funciones durante una activación de la Sala de Crisis, se resumen a continuación

El Director de Operaciones actúa como líder del Grupo de Operaciones de la Sala de Crisis, su role en esta gestión debe enfocarse principalmente en:

* Mantener la membresía del grupo en la Sala de Crisis con el personal apropiado
* Dirigir las actividades y enfocar al grupo
* Identificar problemas y desarrollar soluciones
* Desarrollar recomendaciones sobre acciones de protección
* Desarrollar planes integrados de recuperación

#### Tecnología de la Información y Comunicaciones

### Funciones

Durante la operación de la Sala de Crisis, la Jefatura de Tecnologías de Información y comunicaciones actúa como miembro del Grupo Operativo del Staff Aumentado. La función principal de esta Jefatura es asegurar que los sistemas críticos de TI y Comunicaciones están disponibles cuando se requieran para apoyar las actividades de respuesta y recuperación de la emergencia. Adicionalmente desarrolla y recomienda soluciones para los problemas relacionados con TI y Comunicaciones.

**Responsabilidades**

1. Implementar y dirigir un equipo de respuesta de emergencia para incidentes de TI.
2. Asistir en el arreglo y disposición de las capacidades de comunicaciones en la Sala de Crisis.
3. Desarrolla la evaluación de daños de los servicios de la Unidad.
4. Creación y ejecución de planes de acción de recuperación de TI para servicios informáticos, de servidor, de red y telefónicos.
5. Participar con las demás unidades de la Institución en la recuperación consolidada del entorno organizacional

**√ Lista de Verificación**

#### Fase de Evaluación

* Evalúa el daño a la infraestructura de TI y Comunicaciones
* Evalúa el daño a la capacidad de los sistemas
* Coordina con la Sala de Crisis las actividades valoración de los daños de TI/Comunicaciones
* Revisa los informes de daños de los servicios críticos del Edificio (Aire, Electricidad, Tuberías agua, etc.) y evalúa los efectos en la infraestructura de TI/Comunicaciones.
* Hace un reporte complete de los daños de TI/Comunicaciones a la Sala de Crisis.
* Inicia procedimientos de control de daños cuanto sea necesario para prevenir la pérdida adicional de servicios.

#### Fase de Planeamiento

* Trabaja con la Sala de Crisis para establecer las prioridades de recuperación de TI/Comunicaciones.
* Coordina actividades de respuesta y recuperación con los servicios de edificio correspondientes.
* Planea y asigna el personal necesario para los planes de recuperación de TI/Comunicaciones.
* Coordina los accesos, la seguridad y la protección del personal y edificios con la Sala de Crisis.

#### Fase de Implementación / Ejecución

* Asigna el personal y ejecuta los planes de respuesta y recuperación de TI/Comunicaciones
* Coordina el apoyo y sus necesidades en cuanto a los servicios de reparación y protección a través de la Sala de Crisis.
* Atiende las reuniones regulares de planeamiento de la Sala de Crisis.
* Realiza reportes de estado actualizados a la Sala de Crisis.
* Revisa prioridades con la Sala de Crisis y hace los ajustes correspondientes
* Apoya los planes de recuperación en lo que corresponda.

**Fase de Desactivación**

* Hace el reporte final de sus condiciones a la Sala de Crisis.
* Asignar proyectos de “limpieza” de sus sistemas
* Restablece los procedimientos normales de mantenimiento.
* Calendariza y complete una reunión de revisión post incidente con su unidad.

#### Operaciones

Operaciones dentro de la Sala de Crisis está representado en primera instancia por el Jefe de Operaciones, quién designará el personal de apoyo que él requiere de la Unidad de Operaciones en la Sala de Crisis para satisfacer los protocolos y procesos de soporte en la Sala de Crisis. Todo ésto de acuerdo a los protocolos de atención de la emergencia que se esté gestionando y de la capacidad de recursos que tenga operaciones durante el incidente y principalmente de la responsabilidad de la atención de las emergencias de competencia del Cuerpo de Bomberos, ejecutadas por la Unidad de Operaciones.

En todo caso el Jefe de Operaciones mantendrá a su discreción personal de apoyo de esa Unidad durante la activación de la Sala de Crisis.

Las funciones principales de Operaciones, se resumen:

* Identificación los recursos (personal, sistemas, procesos y herramientas) de su Unidad impactados por el incidente.
* Dirigir las actividades y enfocar el personal asignado a la identificación de problemas, necesidades particulares y al desarrollo de soluciones.
* Monitorear las condiciones de los sistemas y los recursos de la Unidad de Operaciones
* Proveer prioridades de recuperación requeridas por la Unidad de Operaciones
* Desarrollar planes integrados de recuperación

#### Academia y USCO

### Funciones

Durante la operación de la Sala de Crisis, la Jefatura de la Academia actúa como miembro del Grupo Operativo del Staff Aumentado.

La función principal de esta Jefatura es asegurar que los sistemas críticos de la Academia y de USCO están disponibles cuando se requieran para apoyar las actividades de respuesta y recuperación de la emergencia. Adicionalmente desarrolla y recomienda soluciones para los problemas relacionados con la Academia y con USCO.

Esta Jefatura actúa en representación y con responsabilidad de dos servicios distintos, que en función del tipo de incidente y la posible afectación de ellos, así se ejecutan sus Planes de Gestión de Incidente y recuperación para éstos, y podrían requerir acciones y necesidades diferentes. Por este motivo, se separan a continuación la descripción de su accionar durante la operación de la Sala de Crisis.

##### Academia.

**Responsabilidades**

1. Implementar y dirigir un equipo de respuesta de emergencia para incidentes con impacto en las funciones de la Academia.
2. Desarrolla la evaluación de daños de los servicios y la infraestructura de la Unidad.
3. Creación y ejecución de planes de acción de recuperación para la Academia.
4. Participar con las demás unidades de la Institución en la recuperación consolidada del entorno organizacional

**√ Lista de Verificación**

#### Fase de Evaluación

* Evalúa el daño a la infraestructura y los servicios de la Academia.
* Evalúa el daño a la capacidad de sus sistemas
* Coordina con la Sala de Crisis las actividades de valoración de los daños
* Revisa los informes de daños de los servicios críticos del Edificio (Aire, Electricidad, Tuberías agua, etc.) y evalúa los efectos en su unidad.
* Hace un reporte completo de los daños a la Sala de Crisis.
* Inicia procedimientos de control de daños cuanto sea necesario para prevenir la pérdida adicional de servicios.

#### Fase de Planeamiento

* Trabaja con la Sala de Crisis para establecer las prioridades de recuperación de su unidad.
* Coordina actividades de respuesta y recuperación con los servicios de edificio correspondientes.
* Planea y asigna el personal necesario para los planes de recuperación.
* Coordina los accesos, la seguridad y la protección del personal y edificios con la Sala de Crisis.

#### Fase de Implementación / Ejecución

* Asigna el personal y ejecuta los Planes de Gestión de Incidente y recuperación
* Coordina el apoyo y plantea sus necesidades en cuanto a los servicios de reparación y protección a través de la Sala de Crisis.
* Atiende las reuniones regulares de planeamiento de la Sala de Crisis.
* Realiza reportes de estado actualizados a la Sala de Crisis.
* Revisa prioridades con la Sala de Crisis y hace los ajustes correspondientes
* Apoya los planes de recuperación en lo que corresponda.

**Fase de Desactivación**

* Hace el reporte final de sus condiciones a la Sala de Crisis.
* Asignar proyectos de “limpieza” de sus sistemas
* Restablece los procedimientos normales de mantenimiento.
* Calendariza y complete una reunión de revisión post incidente con su unidad.

##### USCO

USCO es una componente de apoyo operativo para la atención de emergencias y aseguramiento de la continuidad de la parte operativa en el campo. Tiene sus propios protocolos de respuesta enmarcados en el Sistema de Comando de Incidentes.

Para la atención y manejo de crisis, dentro del proceso de la Sala de Crisis, USCO cuando esté activado, será considerado como un grupo de apoyo en el campo del Grupo de Operaciones. Las condiciones, necesidades, y planes de acción serán administradas en la Sala de Crisis por medio del Jefe de la Academia en total coordinación con la Unidad de Operaciones.

#### Prevención e Investigación

**Responsabilidades**

1. Implementar y dirigir un equipo de respuesta de emergencia para incidentes con impacto en las funciones de su Unidad.
2. Desarrolla la evaluación de daños de los servicios y la infraestructura de la Unidad.
3. Creación y ejecución de planes de acción de recuperación para la Unidad.
4. Participar con las demás unidades de la Institución en la recuperación consolidada del entorno organizacional

**√ Lista de Verificación**

***Fase de Evaluación***

* Evalúa el daño a la infraestructura y los servicios de la Unidad.
* Evalúa el daño a la capacidad de sus sistemas
* Coordina con la Sala de Crisis las actividades de valoración de los daños
* Revisa los informes de daños de los servicios críticos del Edificio (Aire, Electricidad, Tuberías agua, etc.) y evalúa los efectos en su unidad.
* Hace un reporte completo de los daños a la Sala de Crisis.
* Inicia procedimientos de control de daños cuanto sea necesario para prevenir la pérdida adicional de servicios.

***Fase de Planeamiento***

* Trabaja con la Sala de Crisis para establecer las prioridades de recuperación de su unidad.
* Coordina actividades de respuesta y recuperación con los servicios de edificio correspondientes.
* Planea y asigna el personal necesario para los planes de recuperación.
* Coordina los accesos, la seguridad y la protección del personal y edificios con la Sala de Crisis.

***Fase de Implementación / Ejecución***

* Asigna el personal y ejecuta los planes de Gestión de Incidente y recuperación
* Coordina el apoyo y plantea sus necesidades en cuanto a los servicios de reparación y protección a través de la Sala de Crisis.
* Atiende las reuniones regulares de planeamiento de la Sala de Crisis.
* Realiza reportes de estado actualizados a la Sala de Crisis.
* Revisa prioridades con la Sala de Crisis y hace los ajustes correspondientes
* Apoya los planes de recuperación en lo que corresponda.

**Fase de Desactivación**

* Hace el reporte final de sus condiciones a la Sala de Crisis.
* Asignar proyectos de “limpieza” de sus sistemas
* Restablece los procedimientos normales de mantenimiento.
* Calendariza y complete una reunión de revisión post incidente con su unidad.

#### Mantenimiento Vehicular

**Responsabilidades**

1. Implementar y dirigir un equipo de respuesta de emergencia para incidentes con impacto en las funciones y responsabilidades de su Unidad.
2. Desarrolla la evaluación de daños de los servicios de su competencia para la organización y de la infraestructura propia de la Unidad.
3. Creación y ejecución de planes de acción de recuperación para la Unidad.
4. Participar con las demás unidades de la Institución en la recuperación consolidada del entorno organizacional

**√ Lista de Verificación**

***Fase de Evaluación***

* Evalúa el daño a la infraestructura de la Unidad
* Evalúa el daño a la flotilla y otros recursos de la organización bajo su responsabilidad.
* Evalúa el daño a la capacidad de sus sistemas
* Coordina con la Sala de Crisis las actividades de valoración de los daños
* Revisa los informes de daños de los servicios críticos del Edificio (Aire, Electricidad, Tuberías agua, etc.) y evalúa los efectos en su unidad.
* Hace un reporte completo de los daños a la Sala de Crisis.
* Inicia procedimientos de control de daños cuanto sea necesario para prevenir la pérdida adicional de servicios.

***Fase de Planeamiento***

* Trabaja con la Sala de Crisis para establecer las prioridades de recuperación de su unidad.
* Coordina actividades de respuesta y recuperación con los servicios de edificio correspondientes.
* Planea y asigna el personal necesario para los planes de recuperación.
* Coordina los accesos, la seguridad y la protección del personal y edificios con la Sala de Crisis.

***Fase de Implementación / Ejecución***

* Asigna el personal y ejecuta los planes de Gestión de Incidente y recuperación
* Coordina el apoyo y plantea sus necesidades en cuanto a los servicios de reparación y protección a través de la Sala de Crisis.
* Atiende las reuniones regulares de planeamiento de la Sala de Crisis.
* Realiza reportes de estado actualizados a la Sala de Crisis.
* Revisa prioridades con la Sala de Crisis y hace los ajustes correspondientes
* Apoya los planes de recuperación en lo que corresponda.

**Fase de Desactivación**

* Hace el reporte final de sus condiciones a la Sala de Crisis.
* Asignar proyectos de “limpieza” de sus sistemas
* Restablece los procedimientos normales de mantenimiento.
* Calendariza y complete una reunión de revisión post incidente con su unidad.

#### Jefatura Bomberos Voluntarios

### Funciones

Durante la operación de la Sala de Crisis, la Jefatura de Bomberos Voluntarios actúa como miembro del Grupo Operativo del Staff Aumentado. La función principal de esta Jefatura es asegurar que lo pertinente a su organización esté considerada en toda la gestión de la Sala de Crisis.

Facilita informes actualizados de las condiciones y necesidades de sus recursos.

Coordina lo pertinente para apoyar con sus recursos técnicos y de personal, las gestiones que se requieran en la Sala de Crisis para el manejo de la crisis.

**Responsabilidades**

1. Implementar y dirigir un equipo de respuesta de emergencia para incidentes con impacto en las funciones de su Unidad.
2. Desarrolla la evaluación de daños de los servicios y la infraestructura de la Unidad.
3. Creación y ejecución de planes de acción de recuperación para la Unidad.
4. Participar con las demás unidades de la Institución en la recuperación consolidada del entorno organizacional

**√ Lista de Verificación**

***Fase de Evaluación***

* Evalúa el daño a la infraestructura, recursos y los servicios de la Unidad.
* Evalúa el daño a la capacidad de sus sistemas
* Coordina con la Sala de Crisis las actividades de valoración de los daños
* Hace un reporte completo de los daños a la Sala de Crisis.
* Inicia procedimientos de control de daños cuanto sea necesario para prevenir la pérdida adicional de servicios.

***Fase de Planeamiento***

* Trabaja con la Sala de Crisis para establecer las prioridades de recuperación de su unidad.
* Coordina actividades de respuesta y recuperación con los servicios de edificio correspondientes.
* Planea y asigna el personal necesario para los planes de recuperación.
* Coordina los accesos, la seguridad y la protección del personal y edificios con la Sala de Crisis.

***Fase de Implementación / Ejecución***

* Asigna el personal y ejecuta los planes de Gestión de Incidente y recuperación
* Coordina el apoyo y plantea sus necesidades en cuanto a los servicios de reparación y protección a través de la Sala de Crisis.
* Atiende las reuniones regulares de planeamiento de la Sala de Crisis.
* Realiza reportes de estado actualizados a la Sala de Crisis.
* Revisa prioridades con la Sala de Crisis y hace los ajustes correspondientes
* Apoya los planes de recuperación en lo que corresponda.

**Fase de Desactivación**

* Hace el reporte final de sus condiciones a la Sala de Crisis.
* Asignar proyectos de “limpieza” de sus sistemas
* Restablece los procedimientos normales de mantenimiento.
* Calendariza y complete una reunión de revisión post incidente con su unidad.

## Guia para el Proceso de trabajo en la Sala de Crisis

A continuación, se plantean una serie de guías y procedimientos para facilitar la operación de la Sala de Crisis, de tal forma que se alcance los objetivos de control y recuperación de la crisis mediante un proceso de orden apropiado para el manejo de toda la información y la toma de decisiones pertinente ante la magnitud del incidente.

### Diagrama de Flujo para el Manejo de Crisis



### Proceso en la Sala de Crisis

El proceso a seguir durante las sesiones o periodos operacionales que se requieran para el control de la crisis, deberá responder a las mejores expectativas de trabajo en equipo. Para un buen manejo de la situación, se recomienda seguir en orden y en forma de ciclo los siguientes procesos. Véase la figura abajo que ilustra este proceso.

#### Crisis o Evento Nivel 1.

##### Consolidar los Asuntos del Grupo.

Cuando el evento se maneja como una Crisis (Nivel 1), hay 3 grupos operativos con su staff de Unidades y Áreas completo en la Sala de Crisis, apoyando al Staff Principal:

1. Grupo Administrativo
   1. Recursos Humanos
   2. Servicios Financieros
   3. Servicios Generales
2. Grupo de Apoyo Estratégico
   1. Planificación
   2. Comunicación Estratégica
3. Grupo Operativo
   1. Tecnología de Información y Comunicaciones
   2. Operaciones
   3. Academia/USCO
   4. Prevención e Investigación
   5. Mantenimiento Vehicular
   6. Jefatura Bomberos Voluntarios

Cada uno de estos grupos con sus respectivas Unidades/Áreas, deberá consolidar toda la información pertinente al impacto real o posible a cada una de sus operaciones (**Reporte de Impacto a la Operación -RIO**). Para ésto, deberá realizar un análisis de la situación actual en función de las siguientes prioridades:

* Protección de la Vida Humana
* Protección del Medio Ambiente/Comunidad
* Protección de los Activos de la Organización

De la misma forma se harán los reportes periódicos establecidos en la Sala de Crisis. En esta instancia cada Unidad expondrá:

1. Las acciones implementadas de acuerdo a su **Plan de Gestión de Incidentes** y los resultados derivados de esta primera gestión
2. Descripción de la situación actual, con énfasis en el impacto sobre sus operaciones. Para esto se recomienda utilizar las guías y formatos del documento: PLAN DE RECUPERACIÓN, Reporte de Incidente. Abajo se adjuntan los formatos más relevantes.

Para facilitar el reporte de Impacto a la Operación y un mejor manejo en la Sala de Crisis, se han desarrollado varias herramientas en formato de lista o tablas, que se describen a continuación.

##### 

##### Formatos para el reporte de Impacto (RIO)

Después de haber consolidado toda la información pertinente, para el análisis del impacto (Véase las herramientas para la Evaluación del Impacto que se facilitan en documento; PLAN DE RECUPERACIÓN, Reporte de Incidente), debe prepararse el reporte a la Sala de Crisis. A continuación, se dan los formatos para hacer el reporte a la Sala de Crisis cuando así sea requerido para su área o unidad. Estos formatos y la guía para su uso, se encuentran también en el documento referido anteriormente.

El reporte de impacto se compone de las siguientes partes:

1. Disponibilidad de los Recursos
2. Tiempo de Recuperación
3. Impacto en la Capacidad
4. **Disponibilidad de los Recursos y Tiempo de Recuperación**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área/Unidad** | |  | | **Fecha:** |
| **Recursos** | | **Impacto (A/M/B) o en %** | **Tiempo de Recuperación[[3]](#footnote-3)** | **Acciones de respuesta inmediata** |
| 1 | **Personal** |  |  |  |
| 1.1 |  |  |  |  |
| 2 | **Instalaciones/Espacio/Área de Trabajo** |  |  |  |
| 2.1 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3 | **Equipos** |  |  |  |
| 3.1 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 4 | **Aplicaciones de TI/Red/Conectividad/Datos y Comunicaciones** |  |  |  |
| 4.1 |  |  |  |  |
| 4.2 |  |  |  |  |
| 5 | **Materiales** |  |  |  |
| 5.1 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 6 | **Procesos/Procedimientos** |  |  |  |
| 6.1 |  |  |  |  |
| 6.2 |  |  |  |  |
| 7 | **Infraestructura externa/Accesos**  **/Electricidad/Agua** |  |  |  |
| 7.1 |  |  |  |  |
| 7.2 |  |  |  |  |
| 8 | **Otros** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **Análisis de la Capacidad**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área/Unidad:** |  | | **Fecha:** |  |
| **Periodo[[4]](#footnote-4)**  ***Día/Mes al Día/Mes*** | **Compromisos y responsabilidades[[5]](#footnote-5)** | **Capacidad Actual[[6]](#footnote-6)** | **Faltante[[7]](#footnote-7)** | **Comentarios[[8]](#footnote-8)** |
| *Ejemplo*  *11/08[[9]](#footnote-9) al 15/08* | *Pago de Planillas* | *60%*  *Solo operativos* | *40% Todos los Administrativos* |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| *11/8 al 30/8* | *Entrega de 20 unidades nuevas en Guanacaste y San Carlos* | *0%* | *100%* | *7 Unidades dañadas y los 13 restantes se ubicarán en el GAM para reforzar operaciones* |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| *11/8 al 30/8* | *Entrega de Estado de Resultados del periodo a la Contraloría* | *60%* | *40%* | *No se tiene acceso a los datos necesarios.* |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| *11/8 al 30/8* | *Curso Centroamericano de Rescate Edificios Altos* | *0%* | *100%* | *Pérdida de instalaciones* |

1. **Resumen de la Situación Actual**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Área/Unidad:** |  | | **Fecha:** |  |
| **Recursos** | | **Capacidad en %** | | **Tiempo de Recuperación** |
| Personal | |  | |  |
| Instalaciones/Edificaciones | |  | |  |
| Equipos | |  | |  |
| Informática | |  | |  |
| Otros *(Especifique)* | |  | |  |
| Capacidad Operativa de la Dependencia[[10]](#footnote-10) | |  | |  |

##### Priorización

En consideración de los parámetros anteriores y de los resultados particulares de la ejecución de los Planes de Gestión de Incidentes, la Sala de Crisis, se enfocará en realizar una priorización de las acciones de protección inmediata que se deberán implementar.

##### Desarrollo del Plan Estratégico de Acción (PEA)

Este proceso tiene su fundamento en el ya bien conocido Sistema de Comando de Incidentes, donde nuestra organización tiene vasta experiencia. Sin embargo, se da a continuación una guía básica para el manejo en la Sala de Crisis, complementadas con las listas de verificación pertinentes adjuntas.

El producto esperado del PEA es que se establezcan claramente:

* Los objetivos
* Las estrategias y tácticas
* La asignación de recursos
* La estructura organizacional esperada

Con estas acciones se inicia un ciclo de las sesiones o periodos operacionales que darán como resultado el control del incidente y el inicio de las acciones de recuperación y aseguramiento de la continuidad de las operaciones.

El Plan de Recuperación de cada dependencia podrá ser presentado utilizando el siguiente formato, incluido en el documento: PLAN DE RECUPERACIÓN, Reporte de Incidente

1. **Plan de Recuperación**

**Nombre del Plan: (Área o Unidad) Fecha: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Objetivo del Plan: Esquematizar las acciones a tomar para la recuperación del servicio afectado cuando se dio una situación de emergencia, y es solicitado por la Sala de Crisis.

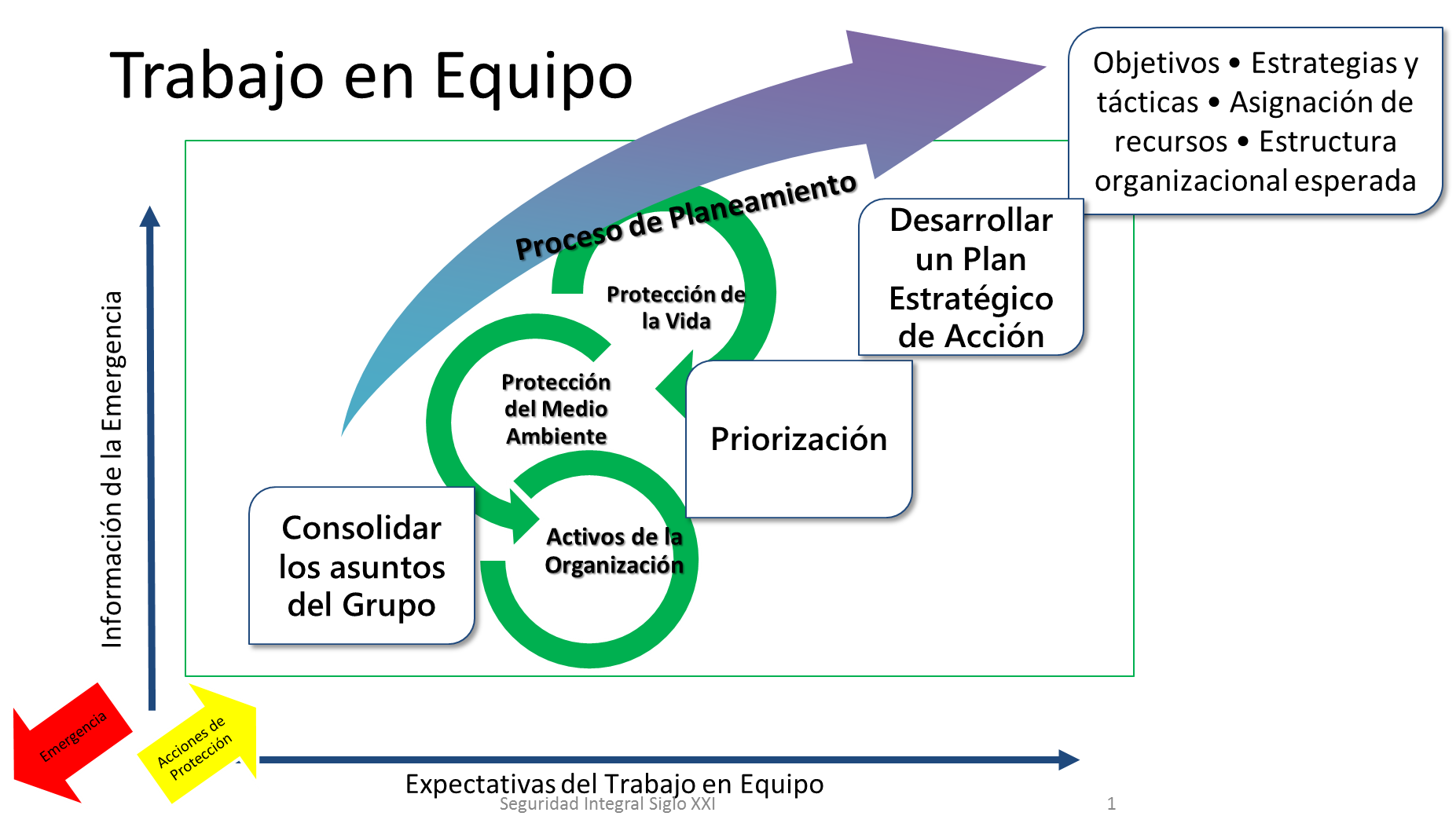
| **Problema** | | **Causas posibles** | **Acciones a realizar** | **Responsables** | **Ayuda Requerida** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | *Descripción del Problema 1* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 2 | Descripción del Problema 2 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Cuando se alcance el control, la Sala de Crisis valorará la necesidad de continuar en el nivel declarado o mantenido a ese momento, para definir si se degrada a nivel 2 o nivel 3 con las consecuentes acciones de cierre y seguimiento dentro de los procesos normales de recuperación.

#### Evento Mayor (Nivel 2)

La expectativa es que se realice el mismo proceso señalado anteriormente, con la variante de que el staff llamado a la Sala de Crisis, será determinado en primera instancia por el Staff Principal.

#### Ilustración del Proceso General



### Listas de Verificación

#### Proceso de trabajo de la Sala de Crisis

1. Lista de verificación para la activación de la Sala de Crisis
2. Presentar resumen de la situación actual a la Sala de Crisis
3. Lista de Verificación del Director de la Sala de Crisis
   1. Declaración del nivel de la emergencia
4. Cada grupo de la Sala de Crisis revisa la información y recopila datos de cada área representada (15 a 20 minutos)
   1. Consolidar los asuntos de cada grupo
   2. Priorizar asuntos
      1. Protección de la Vida
      2. Medio Ambiente/Comunidad
      3. Activos de la Institución
5. Reportes del Líder de Grupo (15 minutos)
   1. Seguridad
   2. Personal
   3. Servicios
   4. Activos
6. El Staff Principal de la Sala de Crisis se reúne en su sala o mesa principal y trabaja la información expuesta por los grupos y establece una estrategia los siguientes pasos. (15 a 20 minutos)
   1. Los grupos continúan recopilando información y trabajando en sus propios asuntos
7. El Director de la Sala de Crisis, presenta a la Sala de Crisis la estrategia a seguir y pide a los grupos trabajar en ésto. (15 a 20 minutos)
8. Los líderes de los grupos trabajan en la estrategia con el grupo
9. Los líderes de los grupos presentan el Segundo estado de situación en el mismo orden de prioridades señalado anteriormente. (15 minutos)
10. El ciclo continúa hasta que la emergencia ha sido controlada y la situación ha sido llevada a la fase de recuperación.

#### Lista de verificación para la activación de la Sala de Crisis

1. Staff mínimo presente
   1. Director de la Sala de Crisis
   2. Director de Operaciones
   3. Director Administrativo
   4. Coordinador de la Sala de Crisis (Planes y Operaciones)
2. Comunicaciones establecidas
   1. Con el Grupo que está respondiendo a la Emergencia
   2. Comunicación Estratégica (Staff)
3. Sistemas de Comunicación de la Sala conectados
   1. Teléfonos conectados y operando
   2. Radios probados
4. Equipos de apoyo electrónico conectados y operando
5. Mesas dispuestas para trabajo de los grupos
6. Materiales de apoyo distribuidos en las mesas.
7. Asistente administrativo identificada y designada para documentación en tiempo real
8. Actualización de pantallas y medios de información
9. Completado el primer reporte del Director para la Sala

#### Lista de Verificación del Director de la Sala de Crisis

1. Clasificación de la Emergencia
2. Clasificación

Nivel 3 (Incidente menor)

Nivel 2 (Incidente mayor)

Nivel 1 (Crisis: Activación inmediata)

1. Criterios considerados para realizar la clasificación anterior:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Evolución de la Emergencia
2. Acciones realizadas hasta ahora:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Próximas acciones en curso de realizarse:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Problemas encontrados:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

#### Cuando llego a la Sala de Crisis

Para hacer su trabajo un poco más fácil, siga el siguiente procedimiento. Si tiene alguna duda, consulte al Coordinador de la Sala de Crisis (Planes y Operaciones).

\_\_\_ Firme la hoja de asistencia

\_\_\_ Póngase su chaleco o identificación de membresía Sala de Crisis.

\_\_\_ Repórtese con el Director para su asignación de grupo.

\_\_\_ Vaya a su mesa designada.

\_\_\_ Revise sus responsabilidades con el resto de personal de su mesa.

\_\_\_ Cuando sea requerido dé un resumen de las condiciones de su área o unidad representada.

\_\_\_ Es su responsabilidad documentar las acciones, comunicaciones y decisiones pertinentes a su representación.

\_\_\_ Antes de terminar su turno asignado, valore si va a ser requerido un reemplazo para usted, identifique la persona y asegúrese que sea apropiadamente notificada.

\_\_\_ Es su responsabilidad actualizar completamente de la situación y la evolución del manejo de la emergencia, a su reemplazo, antes de retirarse.

1. Mandatorio su participación [↑](#footnote-ref-1)
2. El Contacto a OCO debe realizarse al número\_\_\_\_\_\_, vía radio si dispone de este medio, o en última instancia cuando no tenga otro medio, llamando al 9-1-1. [↑](#footnote-ref-2)
3. Para una operación normal [↑](#footnote-ref-3)
4. Periodo de tiempo en que se deben cumplir con los compromisos o responsabilidades de la Unidad/Área, en referencia a los días afectados a partir del impacto hasta la fecha límite de entrega (fecha normal de los compromisos) [↑](#footnote-ref-4)
5. Se refiere a las actividades normales **que** la Unidad o Área está comprometida con sus clientes y la organización de realizar durante el periodo indicado, sin considerar el efecto por el impacto. *Son las funciones normales que debería realizar en ese periodo sino hubiese sido afectada por el impacto del incidente*. [↑](#footnote-ref-5)
6. En términos de la capacidad de completar la actividad, puede ser en porcentajes. [↑](#footnote-ref-6)
7. Se refiere a que parte de los servicios o responsabilidades no podrá realizar en ese periodo debido al impacto del incidente. [↑](#footnote-ref-7)
8. Anote algún detalle relevante [↑](#footnote-ref-8)
9. Día del incidente [↑](#footnote-ref-9)
10. Puede utilizar un promedio de los recursos disponibles o su mejor criterio para definir su actual capacidad operativa en general. [↑](#footnote-ref-10)