



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO:	PPA-TH
REVISIÓN:	00
HOJA:	1 de 20

PROCESO	SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	FECHA APROBACION	FECHA VIGENCIA
TEMA	CRISIS THERMOGAS	LIDER DEL PROCESO	
ANULA/REEMPLAZA		APROBADO POR:	
		Gerencia General.	

MODIFICACIONES

Nº de REVISIÓN	FECHA REVISION	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN

AREAS INVOLUCRADAS:

Gerencia General
Gerencia de Planta
Gerencias de operaciones
Jefe de seguridad industrial

OBSERVACIONES:

Fecha de impresión: 03 de diciembre de 2016

La validez del presente documento debe ser ratificada con las firmas de cada área que involucre la activación del procedimiento CRSIS, continuidad del negocio.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	2 de 22

INDICE

	<u>Página</u>
1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE	3
3. AREAS INVOLUCRADAS	3
4. DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA Y/O DE REFERENCIA.....	3
5. DEFINICIONES	4
6. RESPONSABILIDADES	5
7. DESARROLLO	5
7.1 POLÍTICA SOBRE CONTINGENCIAS	5
7.2 CONTINGENCIAS: ALCANCES.....	6
7.2.1 ÁMBITO CONCEPTUAL.....	6
7.2.2 ÁMBITO OPERATIVO	6
7.3 EVENTOS	6
7.3.1 CLASIFICACIÓN DE LOS EVENTOS	6
7.4 CLASIFICACIÓN DE LAS CONTINGENCIAS	9
7.4.1 OPERATIVOS.....	9
7.4.2 No OPERATIVOS	9
7.5 ORGANIZACIÓN DURANTE LA SITUACIÓN DE CRISIS.....	9
7.5.1 GENERALIDADES	9
7.5.2 COMITÉ DE MANEJO DE CRISIS (CMC)	9
7.5.3 CENTRO COORDINADOR DE CRISIS (CCC).....	11
7.5.4 ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE MANEJO DE CRISIS	12
7.5.5 ACCIONES DEL COMITÉ DE MANEJO DE CRISIS.....	12
7.6 RECEPCIÓN DE AVISO DE POSIBLE SITUACIÓN DE CRISIS (CENTRO DE RECEPCIÓN DE LA CONTINGENCIA)	14
7.7 COMUNICACIÓN INTERNA DE SITUACIONES DE CRISIS.....	15
7.7.1 CONVOCATORIA AL DIRECTOR Y AL COMITÉ DE CRISIS	15
7.7.2 GRUPO DE APOYO DEL COMITÉ DE CRISIS: ACTIVACIÓN	16
7.8 NOTIFICACIONES EXTERNAS (PROTECCIÓN CIVIL, POLICIA MUNICIPAL, SERVICIOS MÉDICOS, FISCALIA GENERAL, EJERCITO NACIONAL MEXICANO,)	18
7.9 NOTIFICACIÓN AL PERSONAL.....	18
7.10 ANÁLISIS DE LA CONTINGENCIA	18
7.11 SIMULACIONES Y EJERCICIOS.....	19
7.11.1 DESARROLLO Y DISEÑO DE EJERCICIOS	19
7.11.2 EVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS	21
7.12 PLANES DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE LAS ÁREAS DE APOYO	21
8 REGISTRO Y ARCHIVOS	22
9 ANEXOS	22
9.1 TELÉFONOS COMITÉ MANEJO DE CRISIS	22
9.2 ORGANIGRAMA DEL COMITÉ MANEJO DE CRISIS	22
9.3 CUADRO DE DECISIONES	22



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	3 de 22

1. OBJETO

Agilizar las respuestas de Thermogas sa de cv ante una situación de Crisis que afecte o pueda afectar total o parcialmente a personas o bienes, la continuidad del negocio y/o la imagen y reputación de la Compañía, y que exceda los alcances del Plan de Atención de Emergencias de cada planta, ya sea que esta situación derive del mismo sistema o de acciones externas producidas por terceros o agentes naturales.

Brindar un lineamiento general sobre los pasos a seguir para dar respuesta eficiente a toda sospecha, amenaza u ocurrencia de un evento dañoso, evitando o minimizando las consecuencias, y asegurando que la solución alcanzada sea absolutamente confiable y efectiva.

2. ALCANCE

El presente Plan alcanza a toda la Compañía de THERMOGAS SA de CV.

3. AREAS INVOLUCRADAS

Gerencia General

Gerencias Operaciones

Gerencias de plantas

Jefe de Seguridad Industrial.

4. DOCUMENTACION COMPLEMENTARIA Y/O DE REFERENCIA

Plan de Atención de Emergencia.

Plan de Contingencias Ambientales.

Plan de Contingencias frente a interrupciones de servicios informáticos.

Información de Análisis para Crisis.

Director de la Crisis.

Responsable Operativo.

Responsable Técnico.

Responsable de Relaciones Institucionales.

Responsable de Servicios Médicos.

Responsable de Sistemas y Comunicaciones.

Responsable de Administración y Finanzas.

Responsable de Asuntos Legales.

Responsable de Seguridad y Medio Ambiente



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	4 de 22

responsable de Abastecimiento y Logística.

Responsable de Comercial.

5. DEFINICIONES

Contingencia: Situación que necesita ser controlada, mediante la ejecución de un plan de acción coordinado, a fin de evitar o minimizar daños. Dentro de las contingencias pueden darse las Emergencias y/o las Crisis.

Incidente: Evento menor que no produce ningún herido; no se traduce en daño alguno o sólo es pequeño en las instalaciones; tiene escaso o ningún impacto sobre el medio ambiente; no llama la atención de los medios; requiere solamente información de rutina o ninguna a THERMOGAS y es resuelto por el personal de la Gerencia de Plantas, siguiendo las directivas del Plan de Atención de Emergencias local.

Emergencia: Es un evento más significativo, que puede representar heridas leves a empleados, contratista o público en general y/o algún caso de heridas con hospitalización; produce un significativo daño a las instalaciones y puede comprender un incendio, explosión o importante impacto sobre el medio ambiente; atrae la atención de los medios locales; y es probablemente reportable a algún organismo oficial. Puede afectar levemente la continuidad del suministro de gas. Las situaciones de emergencia se encuentran dentro del ámbito operativo, siendo resueltas mediante el Plan de Atención de Emergencias y Plan de Contingencias Ambientales. En casos excepcionales, su resolución puede requerir cierto apoyo no operativo o recursos del Comité de Manejo de Crisis, previstos en el presente Plan, para ayudarlo a mitigar el problema y/o conducir las posteriores investigaciones.

Crisis: Es un evento mayor, que puede producir la muerte y/o múltiples casos de heridos con hospitalización de empleados, contratistas o público en general; un extenso e importante daño a las instalaciones, grave afectación del suministro y/o impacto significativo al medio ambiente; un evento que pueda afectar la continuidad normal del Negocio y/o un hecho que provoque la atención de los medios nacionales y locales e involucre a organismos varios. La respuesta a una crisis requiere importantes recursos y apoyo adicionales, más allá de los que estuvieren disponibles localmente. Una crisis determina la activación del Comité de Manejo de Crisis y su movilización.

Crisis informática: Toda interrupción de los sistemas de procesamiento de datos informáticos no deseada que haya sido causada por factores que no fueran controlables por Thermogas y que imposibilite el acceso o el control, sea en forma física o lógica, al Centro de Cómputos y sistemas, por un período igual o mayor a 8 (ocho) horas consecutivas, contadas desde el inicio de la mencionada interrupción.

DRS: Disaster Recovery Site.

Comité de Manejo de Crisis (CMC): Equipo intergerencial abocado a dar solución a la crisis que se plantea, desarrollando las acciones necesarias para su finalización.

CCC: Centro Coordinador de Crisis.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	5 de 22

6. RESPONSABILIDADES

Todas las Gerencias involucradas

- Mantener actualizado el Plan de Contingencia propio de cada Gerencia, para cumplimentar eficientemente su tarea de apoyo durante la crisis.
- Definir el mecanismo interno de cada Gerencia para la notificación y convocatoria de las personas asignadas a la atención de la contingencia.
- Otorgar disponibilidad permanente a los recursos que cada Gerencia necesite para su desempeño.
- Cumplir con el rol asignado antes, durante y posterior a la contingencia.

7. DESARROLLO

7.1 Política sobre Contingencias

A continuación, se citan los principios que integran el manejo de Contingencias de la Compañía:

1. Proteger la seguridad y bienestar del público, de la comunidad y del propio personal, siendo la preservación de la vida la primera consideración.
2. Asegurar que todas las actividades estén enfocadas en la prevención o minimización de situaciones que pudieran poner en peligro la seguridad de las personas, la propiedad pública y privada.
3. Proteger el medio ambiente.
4. Cumplir con las exigencias de la legislación vigente y de los procedimientos establecidos o a los que adhiera a Thermogas.
5. Mantener y restablecer, en caso de ser necesario, la operación en forma segura y confiable.
6. Proveer el entrenamiento y los recursos necesarios disponibles para el manejo efectivo de toda emergencia o crisis.
7. Actuar en forma conjunta con organismos de atención a emergencias locales, estatales y nacionales, las cadenas de información y público en general para promover la cooperación y la coordinación de esfuerzos durante una emergencia o crisis.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	6 de 22

7.2 Contingencias: Alcances

7.2.1 ÁMBITO CONCEPTUAL

1. Aplicar tecnología.
2. Organizar equipos de trabajo.
3. Capacitar personal especializado.
4. Mantener entrenado al Comité y al Grupo de apoyo.
5. Simular operativos de siniestros.
6. Recopilar historial sobre eventos ocurridos.

7.2.2 ÁMBITO OPERATIVO

1. Coordinar acciones con Protección Civil.
2. Coordinar acciones con policía, servicios médicos, etc.
3. Emitir comunicados a organismos oficiales y/o público.
4. Mantener actualizados los planes complementarios.
5. Seleccionar el procedimiento específico a aplicar.
6. Coordinar acciones de movilización de personal y equipos.
7. Asegurar la disponibilidad de recursos materiales y humanos.
8. Asegurar la disponibilidad inmediata de repuestos.
9. Recopilar el historial de los eventos ocurridos.
10. Mantener actualizado el plan.

7.3 Eventos

7.3.1 CLASIFICACIÓN DE LOS EVENTOS

Los eventos pueden clasificarse en:

1. Incidente:

- Evento menor que no produce ningún herido.
- No se traduce en daño alguno o sólo es pequeño en las instalaciones.
- Tiene escaso o ningún impacto sobre el medio ambiente.
- No llama la atención de los medios.
- Requiere solamente información de rutina o ninguna a Thermogas.
- Es resuelto por el personal de la planta , siguiendo las directivas del Plan de Atención de Emergencias local.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	7 de 22

Un “incidente” podría evolucionar hacia una emergencia o crisis, si no es controlado inmediatamente.

2. Emergencia:

- Evento más significativo que puede representar heridas leves a empleados, contratista o público en general y/o algún caso de heridas con hospitalización.
- Produce un significativo daño a las instalaciones y puede comprender un incendio, explosión o importante impacto sobre el medio ambiente.
- Atrae la atención de los medios locales.
- Es probablemente reportable a algún organismo oficial.
- Puede afectar levemente la continuidad del suministro de gas.
- Las situaciones de emergencia se encuentran dentro del ámbito operativo, siendo resueltas mediante el Plan de Atención de Emergencias y Plan de Contingencias Ambientales. En casos excepcionales, su resolución puede requerir cierto apoyo no operativo o recursos del Comité de Manejo de Crisis, previstos en el presente Plan, para ayudarlo a mitigar el problema y/o conducir las posteriores investigaciones.

Una “emergencia” puede convertirse en una crisis si no es controlada.

3. Crisis:

- Evento mayor, que puede producir la muerte y/o múltiples casos de heridos con hospitalización, de empleados, contratistas o público en general.
- Extenso e importante daño a las instalaciones.
- Grave afectación del suministro y/o impacto significativo al medio ambiente.
- Grave afectación en la continuidad del negocio.
- Provoca la atención de los medios nacionales y locales e involucra a organismos varios.
- La respuesta a una crisis requiere importantes recursos y apoyo adicional, más allá de los que estuvieren disponibles localmente.

Una “crisis” determina la activación del Comité de Manejo de Crisis y la movilización, por lo menos en forma parcial, del Grupo de Apoyo para Emergencias.

Todos los incidentes en la **vía pública** pueden generar un impacto en los medios de comunicación de **mayor magnitud que el incidente en sí mismo**. Por tal motivo, **el Gerente de la Planta** donde se genere un evento, debe dar **aviso a la**



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	8 de 22

Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia de Operaciones dentro de las dos primeras horas de producido el incidente por el medio más rápido y efectivo.

	Incidente	Emergencia	Crisis
HERIDAS CORPORALES			
Inexistencia de heridos o heridos leves, no requiriéndose su hospitalización.	Accidente de Trabajo		
Empleado de Thermogas o de contratista herido; hospitalización requerida.		Accidente de Trabajo	
Persona del público en general herida, hospitalización requerida.		X	
Múltiples heridos dentro de la dotación de personal, contratistas o público en general, requiriéndose su hospitalización.			X
Muertes.			X
DAÑO A LAS INSTALACIONES			
Insignificante (De acuerdo a la evaluación del Comité. Cuantificar) Si es en la Vía Pública, dar aviso a Gcia. de Operaciones y gerencia de planta. según punto 7.3.1.	X		
Daño significativo afecta al suministro local.		X	
Daño extensivo afecta al suministro nacional.			X
No procesamiento de datos en el Centro de Cómputos durante 8 horas o más.			X
IMPACTO SOBRE EL MEDIO AMBIENTE			
Insignificante localmente e inexistente fuera del lugar.	X		
Menor, pero significativo localmente o con algún impacto fuera del lugar.		X	
Extensivo localmente o fuera del lugar.			X
COBERTURA DE LOS MEDIOS			
No llamó su atención inmediata.	X		
Llamó la atención local solamente.		X	
Llamó la atención a nivel estatal.			X
OTROS (huelgas, disturbios, demostraciones, amenazas de bombas, etc.)			
Incidentes manejados y corregidos por la dirección local solamente.	X		
Reclamos públicos o acciones de individuos o grupos que podrían dañar la reputación de Thermogas, sin amenazar a personas, instalaciones u operaciones.		X	
Acciones o amenazas tomadas por individuos o grupos que amenazan a la Compañía, empleados, instalaciones u operaciones.			X

Para las Emergencias Operativas, deberá remitirse al Plan de Atención a Emergencias o Plan de Contingencias Ambientales.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	9 de 22

7.4 Clasificación de las Contingencias

Las contingencias se clasifican en:

- 1) Operativas
- 2) No Operativas

7.4.1 OPERATIVOS

Ver Plan de Atención de Emergencias o Plan de Contingencias Ambientales

7.4.2 No OPERATIVOS

- Fallas mayores en el sistema de procesamiento de datos mayores o iguales a 8 horas consecutivas.
- Inhabilitación total o parcial del edificio de planta y estaciones de servicio
- Falla en las Comunicaciones.
- Tornado, inundación u otro desastre natural.
- Atentados y/o amenaza de realización. Amenaza de Bomba.
- Saqueo, tumulto o conmoción civil.
- Huelga.

7.5 Organización Durante la Situación de Crisis

7.5.1 GENERALIDADES

- El Plan General de Contingencias determina un Esquema Organizativo específico a seguir durante la situación de crisis.
- El mismo se complementa con los respectivos Planes de Atención de Emergencias de cada planta y con los Planes de Contingencia propio de cada Gerencia.

7.5.2 COMITÉ DE MANEJO DE CRISIS (CMC)

Ante la evidencia de una situación de crisis, se requerirá la conformación del Comité de Manejo de Crisis (CMC); equipo intergerencial que dispondrá las acciones a llevar a cabo para la resolución de la crisis planteada.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	10 de 22

Conformación

El comité de Crisis estará integrado por:

Director:

Gerente General

Miembros Titulares:

Responsable de Operaciones.

Responsable Comercial.

Responsable de Seguridad y Medio Ambiente.

Responsable de Asuntos Recursos Humanos.

Responsable de Asuntos Legales e Impositivos.

Responsable de Servicios médicos

Responsable de Relaciones Institucionales (sindicato).

Responsable de Sistemas y Comunicaciones (en caso que la Contingencia sea No Operativa y relacionada a los Servicios Informáticos de la Compañía Plan de Contingencias frente a interrupciones de servicio informáticos).

Miembros Copartícipe:

Miembro representante del grupo accionista.

Grupo de Apoyo:

Todas las Gerencias y Departamentos restantes.

- Todas las acciones calificadas como Crisis, serán atendidas en forma inmediata por el Comité de Crisis.
- Este Comité estará a cargo del Director de Crisis, cuya nominación será permanentemente actualizada.
- Si por cualquier circunstancia imprevista el Director de Crisis se encontrara ausente al momento de producirse una crisis, su puesto será automáticamente cubierto por el Responsable Operativo y en ausencia de éste por el Responsable planta, quienes en tales circunstancias tendrán idénticas atribuciones que el Director de Crisis titular.
- La designación, actualización y control se realizará de acuerdo al Anexo 9.1 Teléfonos Comité Manejo de Crisis, el cual será distribuido a todos los miembros del CMC, actualizado por el Área de Relaciones Recursos Humanos. Cada integrante del comité de Crisis tendrá dos suplentes, garantizando en todo momento la ubicación de alguno de ellos.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	11 de 22

- En el Anexo 9.2 Organigrama del Comité de Crisis se especifica el Organigrama del Comité de Crisis.
- Al ser informados de una situación de crisis, los Miembros Titulares del CMC se reunirán en el Centro Coordinador de Crisis (CCC).
- La movilización del Grupo de Apoyo es atribución del CMC, que convocará a los miembros del mismo que considere necesario para manejar la crisis específicamente.
- El miembro copartícipe perteneciente al grupo accionista es quien además de poseer una participación activa en el Comité de Manejo de Crisis, es el encargado de hacer efectiva la comunicación de la contingencia acaecida en Thermogas a quien pertenece.

7.5.3 CENTRO COORDINADOR DE CRISIS (CCC)

- El CCC se constituirá, en la Sala de reuniones de la planta
- En caso de imposibilidad de acceder a los citados edificios y/o de sus instalaciones, el CCC deberá constituirse (dentro de la planta) en locación a definir por el Director de Crisis al momento de la convocatoria al CMC, en virtud de la situación particular que se trate.
- El CCC será la central de recepción de llamadas relacionadas con el tratamiento y apoyo a la crisis.
- En todos los casos, deberá contarse con el "hardware" de comunicaciones adecuado en el CCC y el lugar afectado, así como con sistemas de reserva para suplir a las líneas normales en caso de fallas. También deberá contar con conexiones para televisión por cable y video. Debe asegurarse que todos los sistemas de comunicaciones del CCC se encuentren siempre disponibles y en perfecto estado de funcionamiento.
- Deberá contar con copia de los siguientes soportes, contemplados también en el Plan de Atención de Emergencias de cada planta:
 - Teléfonos de emergencia.
 - Teléfonos de Organismos y medios de respuesta a emergencias.
 - Teléfonos de Grandes Clientes, Su distribuidores, Productores y Transportistas.
 - Teléfonos de Usuarios excepcionales.
 - Teléfono y dirección de las alternativas al CCC.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	12 de 22

7.5.4 ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE MANEJO DE CRISIS

Desde la conformación del CMC y mientras dure la situación de crisis declarada, el CMC tendrá las siguientes atribuciones y responsabilidades extraordinarias:

- Disponer la movilización del Grupo de Apoyo.
- Canalizar la información hacia y desde el lugar de la emergencia o crisis. Para esto asegurará el personal necesario para establecer y mantener una correcta comunicación.
- Canalizar los esfuerzos de apoyo a la unidad siniestrada.
- Efectuar el requerimiento de los recursos financieros necesarios.
- Designar los relevos en caso de que se extienda la crisis. Estos se harán cada 12 horas con un período de cruzamiento de turnos con el fin de transmitir información.
- Asignar las tareas.

7.5.5 ACCIONES DEL COMITÉ DE MANEJO DE CRISIS

Durante el desarrollo de la crisis, el CMC es la máxima autoridad en su manejo y tiene la mayor responsabilidad sobre la misma, lo que implica:

Antes de la Contingencia

- Asignar tareas específicas, relacionadas con el presente Plan, al personal de la Compañía.
- Desarrollar y supervisar la implantación, mantenimiento y actualización periódica del presente Plan.
- Efectuar y conducir periódicas revisiones del Plan General de Contingencias y del plan de entrenamiento al personal involucrado.
- Coordinar la permanente actualización de las versiones de todos los Planes de Atención de Emergencias y Continuidad de Negocios.
- Desarrollar y coordinar los programas de entrenamiento -general y específicos- e identificar el grado de preparación alcanzado.
- Desarrollar, programar e implementar ejercicios de simulación de contingencias. Participar, si fuere necesario, en los ejercicios locales de simulación de contingencias.
- Supervisar el correcto funcionamiento del Centro Coordinador Crisis (CCC) y de los tiempos y formas de notificación a todos los involucrados.
- Requerir y coordinar el uso del equipamiento instalado en el Centro Coordinador de Crisis.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	13 de 22

Durante la Contingencia

- Cumplimiento de los objetivos del PPA.
- Evaluación permanente de los eventos para la Declaración de situación de Crisis y manejo de la misma.
- Asignación de los recursos humanos y materiales necesarios para el manejo de la crisis.
- Registrar todas las acciones tomadas durante la Crisis.
- Coordinación con las Unidades Operativas afectadas por la crisis.
- Comunicar a todos los responsables de tareas específicas sus decisiones durante la situación de crisis.
- Establecer las comunicaciones internas y externas necesarias.
- Coordinar la convocatoria y atribución de funciones del personal asignado al Centro Coordinador de Crisis.
- Informar sobre el evento Dirección General de Thermogas , a la Gerencia General de la Compañía (si no formara parte del CMC, ya que le corresponde el cargo de Director de la Emergencia) y a los gerentes (que no formaran parte del ppa).
- Supervisar las actividades de apoyo a la unidad funcional en emergencia. Asegurar que todas las directivas y decisiones emanadas del Comité de Crisis sean cumplidas por los miembros y/u otros asistentes al Centro Coordinador de Crisis durante una situación de emergencia.
- Establecer y mantener apoyos en reserva por parte de los Sectores de la Compañía para afrontar la emergencia/crisis y eventualmente de personas ajenas a la misma con idéntico fin.
- Determinar y comunicar la finalización de la situación de crisis.
- Viajes al lugar del suceso: El Comité comunicará, a la persona a cargo de la emergencia en el lugar del hecho, sobre los Miembros del Comité y/o del Grupo de Apoyo que se estén trasladando al lugar, proveyendo, de ser posible, la siguiente información:
 - Hora de arribo.
 - Especialidad del miembro que se traslada.
 - Misión encomendada y facultades con que cuenta.
 - Requerimientos especiales de logística u otros para la persona o grupo, si los hubiere. Otros requerimientos para personas o grupos de personas ajenos a la Empresa también podrán ser requeridos.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	14 de 22

Con posterioridad a la Contingencia

- Desactivar al Centro Coordinador de Crisis cuando la crisis se hubiere controlado o finalizado.
- Asegurar la asistencia a eventuales heridos y todo lo relacionado con muertes/daños, etc. e iniciar la discusión de los proyectos necesarios para la reparación y acondicionamiento de los sistemas y/o equipos dañados, ya fueran propios de la Unidad Operativa afectada o ajenos a la misma.
- Conducir las evaluaciones post-crisis, referidas al comportamiento de la organización según pautas establecidas en el presente Plan de Contingencias. Rever y analizar la efectividad de la operación desarrollada en el Centro Coordinador de Crisis durante la emergencia.
- Apoyar las investigaciones de campo referidas a la contingencia.
- Establecer medidas preventivas para evitar la reiteración de la contingencia.

7.6 Recepción de Aviso de Posible Situación de Crisis (Centro de Recepción de la Contingencia)

La notificación de una potencial situación de crisis puede ser recibida desde diversos medios; PAE, Gerencias de Sede alterno GRUPO ZGAS, Terceros, medios periodísticos etc. Quien tome conocimiento de la posible situación de crisis se convertirá en el Centro Receptor (CR). Dependiendo de la clase de contingencia, cada uno de ellos recibirá la información, la analizará y decidirá, junto al Director de Crisis, la convocatoria o no del CMC.

Contingencias Operativas:

Responsable Operativo

Contingencias No Operativas:

Responsable Comercial.

Responsable de Seguridad y Medio Ambiente.

Responsable de operaciones.

Responsable de Asuntos Legales e Impositivos.

Responsable de Recursos Humanos.

Responsable de Servicios Médicos.

Responsable de Sistemas y Comunicaciones.

- Este Centro deberá obtener la información necesaria para el análisis y determinar la real gravedad de los hechos comunicados, en base a los parámetros definidos en el presente Plan.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	15 de 22

- Para ello se deberá obtener la información mínima establecida en el PPA Información de análisis de situaciones de potencial crisis, completando todos los puntos allí indicados.
- Asimismo, cuando la notificación provenga de personal de la Compañía, el informante deberá tener en cuenta la citada Instrucción para proveer la información requerida al Centro Receptor.

Del análisis de dicha información pueden resultar **tres** alternativas:

- a) **Confirmación de situación de crisis:** En caso de resultar de dicha evaluación una situación de crisis, el Centro Receptor deberá iniciar inmediatamente el proceso de notificación interna de la misma.
- b) **Evento de características tales que no configuran una situación de crisis:** En caso de contar con la suficiente información para evaluar el evento como una situación de gravedad tal que no configura una crisis, se procederá de acuerdo a los procedimientos definidos en los PPA y los Planes de Continuidad de Negocios respectivos.
- c) **Incertidumbre de la real gravedad de la situación:** En caso de no contar con los elementos suficientes para la determinación de la real gravedad del evento, el responsable del centro receptor comunicará al Director de Crisis el mismo, con quién determinarán los alcances de la emergencia y la necesidad o no de catalogarla como una Crisis e iniciar el proceso de manejo de la contingencia.

7.7 Comunicación Interna de Situaciones de Crisis

7.7.1 CONVOCATORIA AL DIRECTOR Y AL COMITÉ DE CRISIS

- Será responsabilidad del Centro Receptor (figura dependiente de la clase de contingencia) evaluar y comunicar la crisis al director del PPA. En caso que el director decida convocar al Comité de crisis, el Comité de Riesgo realizará la convocatoria a los miembros titulares del Comité Matriz de Riesgo de Thermogas.
- Para ello deberá, en lo inmediato:
 - Llamar a los teléfonos registrados de los Miembros Titulares del Centro Mando Crisis e informarlos del evento.
 - El Miembro Titular (o el Suplente en función de reemplazo del titular) se desplazará hasta el Centro Coordinador de Crisis para asumir la conducción de la situación, a menos que el Receptor lo convoque a otro lugar de reunión.
 - Si alguno de los Miembros del Centro de Mando Crisis no recoge el mensaje y/o no llama al Centro Receptor luego de 30 minutos de emitido el mismo, el Centro Receptor efectuará una *notificación alternativa* tal como se explica seguidamente:
 - El Centro Receptor intentará comunicarse nuevamente con el Miembro Titular o su Suplente a través del teléfono respectivo indicados en la nómina del Comité Matriz Crisis.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	16 de 22

- Si aún por este camino, no logra respuesta al mensaje emitido, en un lapso de 15 minutos, continuará la búsqueda aplicando la rutina respecto a los restantes miembros alternos, hasta obtener respuesta a la convocatoria.
- El Centro receptor no será responsable de la notificación a ninguna otra persona que las mencionadas precedentemente.

7.7.2 GRUPO DE APOYO DEL COMITÉ DE CRISIS: ACTIVACIÓN

Los pasos a seguir por los Miembros del Grupo de Apoyo del Comité Matriz Riesgos luego de que hubieren sido notificados telefónicamente, son:

- Si el mensaje así lo indica deberá concurrir de inmediato al Centro Central Comando. Si no puede hacerlo, establecerá comunicación telefónica advirtiendo tal circunstancia, registrando y notificando al suplente que lo reemplazará.
- **Después de informarse:**
 - Cada miembro del Grupo de apoyo del Comité Matriz riesgo, tan pronto como le sea posible, tomará contacto con su Suplente, informándolo de la situación.
 - Coordinará con el grupo de apoyo específico, que requiera de su área, las acciones a seguir.
- **Si debe concurrir al Centro de Crisis:**
 - Presentarse ante los Miembros Titulares del Comité Matriz Riesgo.
 - Proveer el apoyo que el Comité de Crisis hubiere dispuesto. Actualizar regularmente al Comité Matriz Riesgo respecto a la evolución de la situación, en lo que a su tarea se refiere.
 - Participar en cualquier investigación post-contingencia que se le encomiende.



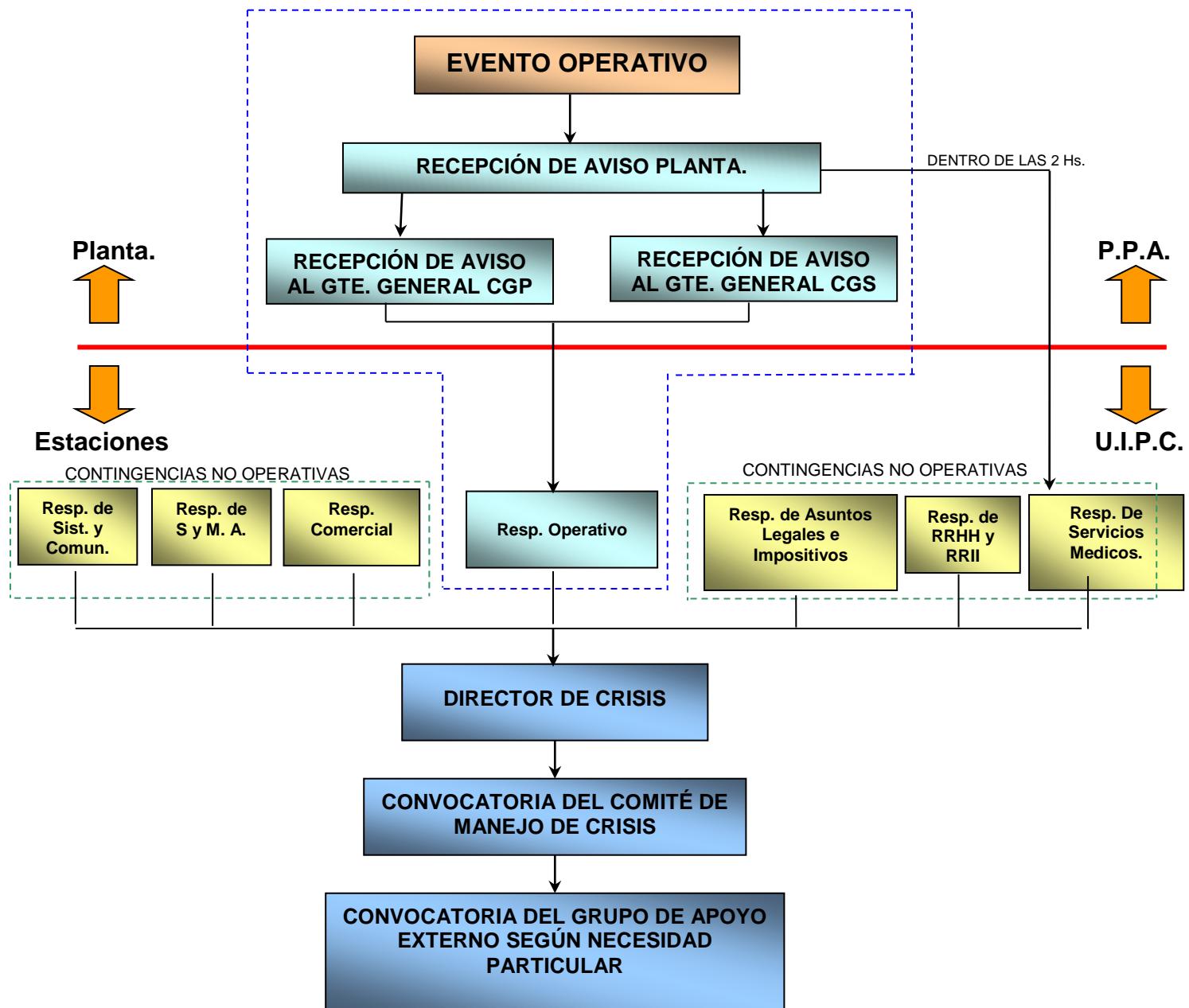
PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO
REVISIÓN
HOJA

PPA/TH
00
17 de 22

ESQUEMA GENERAL P.P.A.

CONTINGENCIAS OPERATIVAS





PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	18 de 22

7.8 Notificaciones Externas (Gobierno Nacional, Provincial, Medios, al Ente Regulador y otros)

- Las comunicaciones externas -salvo las designadas en este Plan a cargo de específicas personas- serán realizadas por los voceros de Thermogas (Gerente General y Gerente de Operaciones y Gerente RRHH y o sus alternos).
- En los casos en que las situaciones a comunicar no pudieran o no merecieran ser efectuadas por dichos voceros, las personas que asuman tal responsabilidad deberán coordinar todo lo atinente a tal momento con la Gerencia de RRHH y jefe de seguridad Industrial o en su defecto, con el Comité Matriz Riesgos.

7.9 Notificación al Personal

- A la brevedad posible y dentro de las 12 horas posteriores a la ocurrencia del evento, el Responsable de Planta evaluará la necesidad de informar al personal, sobre el mismo, mencionando en lo posible y brevemente, sus características y el impacto que éste pudiera llegar a tener en la operatoria de trabajo. En todos los casos, estas comunicaciones deberán estar aprobadas por el Comité Matriz Riesgo.
- Las comunicaciones internas -de cualquier tipo- pueden llegar a ser conocidas / interceptadas por los medios y/o personas ajenas a Thermogas. Por tal motivo toda información relacionada con el evento debe ser emitida luego de confirmada su exactitud, en términos discretos y prudentes.
- Eventualmente, de prolongarse la situación dañosa, el Comité de Manejo de Crisis evaluará emitir -por igual o distinta vía- comunicaciones adicionales a la prevista en este apartado.

7.10 Análisis de la Contingencia

Una vez concluida una Contingencia y a pedido del Director de Crisis (Gerente General), se formará una Comité de Análisis de Contingencia (CAC) que estará compuesto de forma estable por el Gerente de planta, el Gerente planta, el Gerente de Operaciones y Jefe de Seguridad Industrial, el Gerente Técnico, y el Jefe de Seguridad y Medio Ambiente de la Compañía. Además, se incorporarán en forma puntual otras Gerencias a criterio del Director de Crisis, y los responsables de las Unidades Operativas donde haya ocurrido la contingencia bajo análisis.

El Director de Crisis seleccionará las emergencias cuyo análisis considera de su interés y delegará la organización y convocatoria del Comité Análisis Contingencia en alguno de los miembros estables del comité anteriormente mencionado.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	19 de 22

Una vez efectuado el análisis, el Comité Análisis Contingencia elevará al Director de Crisis un informe con las conclusiones y recomendaciones acordadas para evitar la ocurrencia de un evento de similares características, donde se establecerán los responsables y fechas de resolución de las observaciones o desvíos detectados.

Posteriormente, el Comité Análisis Contingencia tendrá a su cargo el seguimiento de las recomendaciones e informará la evolución al Gerente General.

Más allá de la solicitud de convocatoria del Director de Crisis, el Comité Análisis Contingencia se reunirá como mínimo una vez al año para analizar las contingencias acaecidas.

En estas evaluaciones se analizará, entre otras cosas:

- Tiempo de respuesta.
- Disponibilidad de medios y recursos.
- Comunicaciones durante la contingencia.
- Efectividad de la resolución.
- Efectividad de la comunicación al público y autoridades.
- Inversiones y cambios en procedimientos para evitar la ocurrencia de eventos similares.

7.11 Simulaciones y Ejercicios

- Para asegurar que las personas y la estructura funcional previstas en el presente Plan se encuentren adecuadamente preparadas para responder efectivamente ante una situación dañosa, se realizarán periódicas simulaciones y ejercicios.
- La meta del programa de entrenamiento es proveer una efectiva respuesta operativa y comunicacional a la emergencia/crisis, incorporando los conocimientos y desarrollando las habilidades específicas y necesarias para ello.
- La puesta en práctica se centrará en la comprensión de las responsabilidades y habilidades de actuación del Comité de Manejo de Crisis, del Grupo de Apoyo y de la correcta aplicación de los Planes de Continuidad de Negocio de cada Gerencia planta.

7.11.1 DESARROLLO Y DISEÑO DE EJERCICIOS

- Se realizarán cuatro tipos diferentes de ejercicios empleados para probar la respuesta ante una emergencia y/o crisis:
 - 1) Ejercicios de notificación.
 - 2) Ejercicios de procedimientos de emergencia.
 - 3) Ejercicios de simulación de escenarios.
 - 4) Ejercicios conjuntos con las Unidades Operativas.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	20 de 22

- Los ejercicios a implementarse serán decididos por la Jefatura de Seguridad y Medio Ambiente, quién diseñará e implementará los ejercicios en conjunto con otras Gerencias.
- Cada ejercicio tendrá claros objetivos y será diseñado para probar elementos específicos del Plan General de Contingencias, los Planes de Atención de Emergencia locales y/o los Planes de los Sectores que integran el Grupo de Apoyo.
- Los componentes que pueden ser sometidos a ejercicio y prueba son:
 - Diseño de la organización del Manejo de situaciones Crisis.
 - Notificación.
 - Movilización del staff.
 - Habilidad para operar dentro del sistema de dirección de la emergencia y/o crisis.
 - Respuesta operativa.
 - Repuesta comunicacional.
 - Interacción con la prensa.
 - Interacción con la comunidad.
 - Interacción con las autoridades.
 - Respuesta de apoyo.
 - Comunicaciones.
 - Transporte.
 - Apoyo al personal.
 - Mantenimiento de equipo.
 - Compras.
 - Documentación y Registro.
 - Ejercicios – responsabilidades.
 - Otros no contemplados.
- **Ejercicios de Notificación**
 - Estos ejercicios involucrarán a todas las áreas vinculadas al Plan General Contig y estarán destinados a verificar el funcionamiento del sistema de comunicaciones ante situaciones de potencial crisis.
- **Ejercicios de procedimientos de crisis**
 - Serán destinados a la evaluación de eficiencia de los procedimientos definidos para el accionar ante crisis tipificadas.
 - Complementariamente son herramientas de control y capacitación del personal destinado a la ejecución de estos procedimientos.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	21 de 22

- **Ejercicios de simulación de escenarios**

- El personal de áreas claves de responsabilidad diseñará y participará en ejercicios de simulación de escenarios para probar específicos componentes del Plan General de Contingencias.
- Todos los niveles de la organización creada para afrontar contingencias serán involucrados en el ejercicio.

- **Ejercicios conjuntos con las Unidades de Negocio**

- Estos ejercicios simularán una crisis en tiempo real, a través de un escenario fijado por los organizadores del simulacro.
- El objetivo de los mismos es evaluar el real desempeño sobre una situación creada en el campo y con la mayor similitud posible con una situación de crisis real, en la cual se deben compatibilizar las acciones del Plan General Contingencia y el Plan interno de protección civil la planta.

7.11.2 EVALUACIÓN DE LOS EJERCICIOS

- Todos los ejercicios darán lugar a una revisión crítica del mismo por parte de un equipo de veedores de cada ejercicio convocado a tal fin.
- En dicha revisión deberán determinarse los aspectos positivos y negativos del desempeño de los actores efectuando recomendaciones para mejorar su comportamiento, si correspondiera.
- La documentación a elaborar consistirá en un resumen de los eventos simulados, problemas encontrados, acciones tomadas, componentes específicos del plan que ha sido probado y conclusiones obtenidas.
- Las recomendaciones que se efectúen serán comunicadas al Comité de Manejo de Crisis.

7.12 Planes de Continuidad del Negocio de las Áreas de Apoyo

- Cada una de los Responsables que forma parte del Comité de Manejo de Crisis y sus grupos de apoyo elaborará un plan de Contingencia propio, que le permitirá cumplimentar eficientemente la tarea de apoyo durante la crisis.
- En forma genérica, estos planes deberán definir el mecanismo interno de cada Gerencia para la notificación y convocatoria de las personas asignadas a la atención de la contingencia.



PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS

CÓDIGO	PPA/TH
REVISIÓN	00
HOJA	22 de 22

8 REGISTRO Y ARCHIVO

La Jefatura de Seguridad y Medio Ambiente elaborará un informe final con las conclusiones de los ejercicios efectuados, incluyendo los registros de los colaboradores internos y externos documentación de interés.

9 ANEXOS

9.1 Teléfonos Comité Manejo de Crisis

9.2 Organigrama del Comité Manejo de Crisis

9.3 Cuadro de Decisiones