

















# **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**

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

## **7.5 Organización Durante la Situación de Crisis**

### **7.5.1 GENERALIDADES**

- x El Plan General de Contingencias determina un Esquema Organizativo específico a seguir durante la situación de crisis.
- x 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.

	<b>PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS</b>	CÓDIGO REVISIÓN HOJA	PPA/TH 00 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.**

- x Todas las acciones calificadas como Crisis, serán atendidas en forma inmediata por el Comité de Crisis.
- x Este Comité estará a cargo del Director de Crisis, cuya nominación será permanentemente actualizada.
- x 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.
- x 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

- x En el Anexo 9.2 Organigrama del Comité de Crisis se especifica el Organigrama del Comité de Crisis.
- x Al ser informados de una situación de crisis, los Miembros Titulares del CMC se reunirán en el Centro Coordinador de Crisis (CCC).
- x 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.
- x 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 acontecida 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

- x 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.
- x El CCC será la central de recepción de llamadas relacionadas con el tratamiento y apoyo a la crisis.
- x 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.
- x 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:

- x Disponer la movilización del Grupo de Apoyo.
- x 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.
- x Canalizar los esfuerzos de apoyo a la unidad siniestrada.
- x Efectuar el requerimiento de los recursos financieros necesarios.
- x 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.
- x 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**

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













	<b>PROCEDIMIENTO CRISIS THERMOGAS</b>	CÓDIGO REVISIÓN HOJA	PPA/TH 00 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:

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

## **7.11 Simulaciones y Ejercicios**

- x 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.
- x 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.
- x 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**

- x 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

- x 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.
- x 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.
- x Los componentes que pueden ser sometidos a ejercicio y prueba son:
  - o Diseño de la organización del Manejo de situaciones Crisis.
  - o Notificación.
  - o Movilización del staff.
  - o Habilidad para operar dentro del sistema de dirección de la emergencia y/o crisis.
  - o Respuesta operativa.
  - o Repuesta comunicacional.
  - o Interacción con la prensa.
  - o Interacción con la comunidad.
  - o Interacción con las autoridades.
  - o Respuesta de apoyo.
  - o Comunicaciones.
  - o Transporte.
  - o Apoyo al personal.
  - o Mantenimiento de equipo.
  - o Compras.
  - o Documentación y Registro.
  - o Ejercicios responsabilidades.
  - o Otros no contemplados.
- x **Ejercicios de Notificación**
  - o 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.
- x **Ejercicios de procedimientos de crisis**
  - o Serán destinados a la evaluación de eficiencia de los procedimientos definidos para el accionar ante crisis tipificadas.
  - o 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

## **x Ejercicios de simulación de escenarios**

- o 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.
- o Todos los niveles de la organización creada para afrontar contingencias serán involucrados en el ejercicio.

## **x Ejercicios conjuntos con las Unidades de Negocio**

- o Estos ejercicios simularán una crisis en tiempo real, a través de un escenario fijado por los organizadores del simulacro.
- o 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**

- x 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.
- x En dicha revisión deberán determinarse los aspectos positivos y negativos del desempeño de los actores efectuando recomendaciones para mejorar su comportamiento, si correspondiera.
- x La documentación a elaborar consistirá en un resumen de los eventos simulados,

