



GESTIÓN DE EMERGENCIAS

La Norma ISO 22320 recoge las mejores prácticas para proporcionar una respuesta eficaz ante un incidente de acuerdo con una serie de requisitos mínimos aplicables a cualquier tipo de organización. Establecer el mando y el control; información operativa, oportuna y fiable, y coordinación y cooperación son algunas de las cuestiones que aborda. Su adopción como norma UNE esta prevista para finales de 2013.

Preparados para actuar

Lucía Ortiz
Dirección
Comercial de
Certificación
AENOR

Son numerosos los desastres, catástrofes e incidentes que han tenido un gran impacto en la sociedad en los últimos años y han dejado ver las deficiencias existentes a la hora de planificar, gestionar y dar respuesta ante una situación de emergencia. En nuestras retinas quedan imágenes de catástrofes como la del Prestige en 2002, la planta nuclear de Fukushima en 2011, la fiesta de Halloween en el pabellón polideportivo Madrid Arena en 2012 o el descarrilamiento del tren en Santiago de Compostela el pasado verano.

Por otro lado, la planificación y actuación ante emergencias ha venido impuesta, en muchas ocasiones, por legislación que obliga al empresario a gestionar determinados riesgos específicos. Es el caso de la gestión de

los riesgos asociados a la seguridad y salud de los trabajadores tras la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, en la que las organizaciones deben tomar medidas en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores del centro de trabajo; o el RD 393/2007 sobre la Norma Básica de Autoprotección, que establece un catálogo de actividades que por sus características deben planificar y organizar su propia autoprotección y coordinarse con los organismos públicos de protección.

También cabe resaltar la prevención de accidentes graves para aquellas actividades en las que intervengan sustancias peligrosas, de forma que se tomen medidas de control de los riesgos inherentes al accidente y a la limitación

de sus consecuencias, legislado a través de la Directivas europeas SEVESO. O más recientemente la Ley 8/2011 sobre Protección de Infraestructuras Críticas, dirigida a la prevención y protección de aquellos servicios básicos para la ciudadanía, como pueden ser el suministro eléctrico, de agua o las telecomunicaciones, entre otras.

Cuando una situación de emergencia ocurre, suele tener un carácter súbito e indeseado. Y lo que resulta primordial es salvar las vidas de las personas en riesgo y minimizar los daños que puedan repercutir tanto en la organización en sí como en la comunidad en donde se encuentra.

Las últimas experiencias han dejado entrever una falta de integración de la planificación y actuación ante un incidente en la estructura general de

Figura 1

■ **Etapas para dar una respuesta eficaz ante un incidente: antes, durante y después**



GESTIÓN DE EMERGENCIAS

► las organizaciones. Históricamente, en las organizaciones se ha trabajado en términos de seguridad desde sus dos vertientes. Por un lado, desde el punto de vista de la integridad física y salud de las personas (en inglés conocido por *safety*), desarrollado en las empresas mediante la aplicación de medidas relacionadas por la prevención de riesgos laborales. Y, por otro, las medidas relacionadas con la otra parte de la seguridad, conocida como “seguridad física” (o *security*) más relacionadas con la prevención de delitos como ataques, sabotajes o robos, gestionadas a través de las áreas de seguridad de la organización. Ambos ámbitos de la seguridad, pueden dar lugar a la materialización de riesgos críticos o situaciones de emergencia que pueden comprometer el futuro de la organización y

su continuidad. De ahí, la importancia de gestionar las posibles emergencias a través de un análisis de los diferentes escenarios de riesgos teniendo en cuenta el ámbito global de la seguridad, así como a través de una estructura organizativa definida y adecuada. En ella, es fundamental contar con un mando y control eficaz para dar respuesta ante una emergencia, una coordinación efectiva dentro y con otras organizaciones implicadas, así como un despliegue de medios y recursos necesarios en función de la criticidad de la situación.

Actualmente, las amenazas son cada vez mayores y la tolerancia al riesgo es cero. Por ello, a la hora de dar respuesta ante una emergencia ya no vale sólo con disponer de planes y procedimientos de actuación ante determinados escenarios, que permita el cumplimiento estricto de la legislación. Se espera ir más allá y contar

con una estructura y aspectos organizativos que aporten seguridad en su sentido más amplio del término.

La Norma ISO 22320

Y con el objeto de dar una respuesta eficaz ante un incidente nace la Norma ISO 22320:2011 *Protección y Seguridad de los Ciudadanos - Gestión de Emergencias - Requisitos relativos a la respuesta ante incidentes*. Esta norma establece las mejores prácticas en el ámbito mundial para proporcionar una respuesta eficaz ante un incidente de acuerdo con una serie de requisitos mínimos aplicables a todas las organizaciones, del sector público o privado, que puedan participar en la preparación, gestión y actuación ante situaciones de emergencia, ya sean en un ámbito local (limitado sólo a un edificio), a una región, en el ámbito nacional o internacional. Dichos requisitos mínimos se basan en:

- Establecimiento del **mando y el control** en las estructuras organizativas y procedimientos de toma de decisiones, apoyo a la decisión, la trazabilidad y cómo

La Norma ISO 22320 contribuirá a que las organizaciones implicadas en la respuesta ante un incidente funcionen con una eficacia conjunta y de manera más óptima



ENTREVISTA



Carlos Paniceres

Consejero Delegado
TRANSINSA
(España)

« La norma ayudará a dar una mejor respuesta a los ciudadanos »

¿Qué motivó a TRANSINSA a implantar y certificar la ISO 22320?

Nuestra apuesta por la calidad viene de lejos. Contamos con certificaciones de gestión de la calidad ISO 9001, ambiental ISO 14001 y calidad para empresas de transporte sanitario UNE 179002. Además, participamos en la elaboración de esta última norma y nos convertimos en la primera empresa del sector en obtener el certificado según sus requisitos. También hemos conseguido el Sello de Excelencia EFQM +200. Con la certificación ISO 22320, de la que también somos pioneros, buscábamos una nueva herramienta que nos ayudara a garantizar el mejor servicio posible y afianzar el compromiso con nuestra actividad, que consideramos que implica una responsabilidad con la sociedad.

¿Cómo fue el proceso de implantación?

Relativamente sencillo. Ya teníamos experiencia previa en la implantación de sistemas de gestión, y nuestra actividad principal tiene que ver con las emergencias, por lo que muchos conceptos no nos eran nuevos. Otras fortalezas nos ayudaron en la implantación: años de experiencia en el sector, disponibilidad de una red programada para el apoyo de lo urgente o atención 24 horas para la gestión de la información y comunicación para coordinar recursos. Por tanto, el principal reto fue adaptar los requisitos de la norma a nuestro sector.

¿Cómo perciben sus interlocutores su certificación?

Hemos recibido felicitaciones por parte de las autoridades y de la sociedad en

general. Esta certificación continúa nuestra apuesta por las políticas de calidad, ya que transmite confianza y seguridad. Se trata de la garantía de una respuesta eficaz ante cualquier situación de emergencia a través de la coordinación con otras organizaciones implicadas en el proceso. Así, ayuda a establecer mejoras de actuación, compromisos y procedimientos operativos ante incidentes que abarquen todas las posibilidades imaginables y sean eficaces.

¿Cuáles son las claves para una buena gestión de una emergencia?

Cuatro aspectos marcan las claves: previsión, coordinación, comunicación e información. La previsión de los procedimientos operativos ante cualquier situación garantiza la rapidez en la respuesta. Coordinar a todas las partes involucradas asegura una reacción eficaz. En el caso de la comunicación, gestionar la información es vital durante una emergencia. Y facilitar información de conocimientos específicos sobre la respuesta a emergencias es básico, incluyendo simulacros donde se ponen en práctica los procedimientos para las distintas situaciones posibles.

¿Cómo cree que esta norma puede ayudar a las distintas partes que gestionan una emergencia?

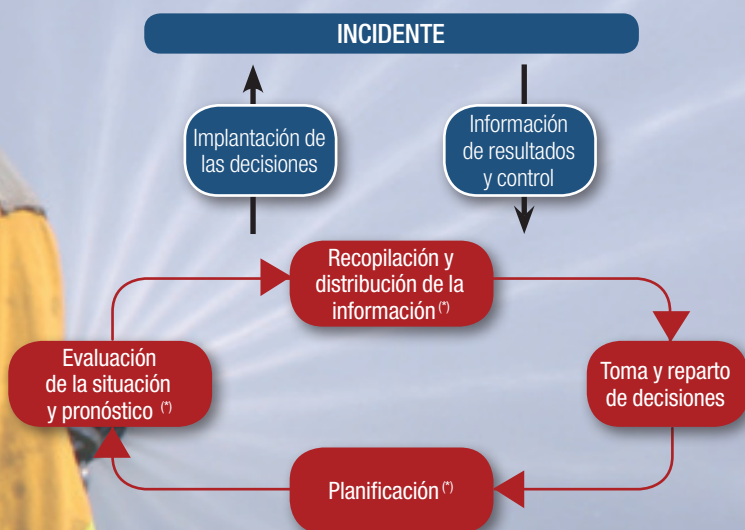
Sobre todo en la coordinación entre los organismos y las partes involucradas. Si todos hablamos el mismo lenguaje y trabajamos con los mismos procedimientos, la respuesta ante situaciones de emergencia mejorará y será más eficaz. Y, en definitiva, se dará una mejor respuesta a los ciudadanos.

gestionar la información y comunicación. Se deben establecer unos objetivos y metas para dar respuesta a un incidente.

- Ayuda a asegurar que la **información** es operativa, oportuna y fiable estableciendo procesos de planificación, recopilación, procesado, explotación y revisión de la información.
- Establece las bases para la **coordinación** y la **cooperación**, asegurando que todas las partes pertinentes actúan alineadas durante un desastre, es decir, no se producen problemas de comunicación y se aseguran del uso de recursos de manera combinada y eficaz. Establece como parte esencial requisitos sobre la interoperabilidad entre las organizaciones involucradas para conseguir el éxito de respuesta ante incidentes.

Esta norma contribuirá a que las organizaciones implicadas en la respuesta ante un incidente funcionen con una eficacia conjunta y de manera más óptima. Antes de finalizar 2013 se espera la publicación de la Norma UNE-ISO 22320, adoptada ►►

Ejemplo de proceso de mando y control en una organización jerárquica única con necesidades de coordinación limitadas



(*) Con necesidades limitadas de coordinación con socios externos a la organización

Proceso para proporcionar información operacional



GESTIÓN DE EMERGENCIAS

- » de forma directa de la norma internacional y traducida al español.

En general, la gestión de emergencias utiliza un enfoque de gestión de riesgos para la prevención, preparación, respuesta y recuperación antes, durante y después de eventos potencialmente desestabilizadores y perjudiciales. Estos eventos pueden ser resultado, por ejemplo, de desastres naturales, falta de protección de los sistemas de información y comunicación, ataques terroristas o malintencionados, o un incendio que afecte a una planta industrial. Se deben definir para cada uno de los escenarios posibles un nivel de respuesta escalable con su correspondiente despliegue de recursos y medios.

Las actividades principales para dar respuesta eficaz ante un incidente pasan por diferentes etapas, como se muestra en la figura 1. En primer lugar, un momento previo en el que se deben evaluar y categorizar los riesgos,

y en función de ello elaborar unos planes y protocolos de actuación frente a cada escenario. A continuación, el momento en el que se desata el suceso perturbador, que es detectado a través de la activación de las alarmas correspondientes que den paso a los procesos de mando y control, de información operacional, así como a la coordinación y cooperación con el objetivo de mitigar de inmediato los efectos negativos. Una vez transcurrido el incidente, el objetivo es trabajar en la recuperación y capacidad de la organización para restablecer la normalidad de la actividad lo antes posible.

Para abordar adecuadamente las adversidades a las que se puede estar expuesto, se debe hacer uso de una metodología de gestión de riesgos para comprender y acometer con total fundamento aquellas situaciones críticas. A raíz de ello, el fin es elaborar los planes de preparación y de actuación ante dichas situaciones, estableciéndose unas metas y unos objetivos para dar una respuesta en el momento, de forma que las consecuencias sean

mínimas. Para ello, resulta interesante el enfoque planteado por la Norma ISO 31000, que aporta los principios y directrices de la Gestión del Riesgo.

La certificación de Gestión de Emergencias

La certificación de la Gestión de Emergencias según las directrices propuestas por la Norma ISO 22320, se dirige a cualquier tipo de organización -privada, pública, gubernamental o sin ánimo de lucro-, pero diferenciando dos enfoques distintos en función de la actividad de la organización. En primer lugar, aquellas organizaciones dedicadas profesionalmente a gestionar emergencias en su día a día, como organizaciones del ámbito sanitario o de las fuerzas de seguridad y protección, ya sean públicas o privadas. Y, en segundo lugar, organizaciones responsables que estén comprometidas con dar una respuesta de forma eficiente y eficaz ante emergencias que les puedan afectar, pensando en minimizar el impacto del incidente y asegurar su continuidad.



Esta certificación es compatible con otros sistemas de gestión tradicionales como el de Gestión Ambiental ISO 14001, el de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001 o la nueva especificación EA 31 *Sistemas de Gestión del Riesgo*. Y es que comparte con ellos algunas herramientas comunes a cualquier sistema de gestión, como la planificación, establecimiento de objetivos y metas, o acciones correctivas, añadiendo, en este caso, una perspectiva completa en cuanto a la respuesta ante incidentes, no cubierta íntegramente en otros sistemas de gestión.

El proceso de certificación, de igual manera que en otros casos, comienza con una auditoría dividida en dos fases. Una fase I en la que se realiza un estudio documental, se confirma el alcance y se comprueba que existe un nivel adecuado de implantación. Y una fase II en la que se evidencia lo descrito en la documentación y el cumplimiento efectivo de aquellos requisitos establecidos. Si existe conformidad, se procederá a la emisión de

La gestión de emergencias utiliza un enfoque de gestión de riesgos para la prevención, preparación, respuesta y recuperación, antes, durante y después de eventos potencialmente desestabilizadores y perjudiciales

un certificado y, posteriormente, de manera anual, se comprobará a través de las auditorías de seguimiento que se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión del certificado de Gestión de Emergencias.

En general, las organizaciones que implantan un Sistema de Gestión de Emergencias en su organización según la Norma ISO 22320 consiguen, sobre todo, desarrollar y mejorar sus capacidades para dar respuesta ante cualquier tipo de emergencia, independientemente de la dimensión de la misma; esto es, ya sea un incidente, una crisis, interrupciones de la actividad o un desastre. Se garantiza que la información operativa es veraz y fiable, ya que se establecen procesos de gestión de información y datos; y se minimizan los malentendidos al establecer una base de coordinación y

cooperación entre las partes implicadas, así como una gestión más eficiente de los recursos compartidos.

En aquellas organizaciones en las que su actividad principal consiste en participar e intervenir en situaciones de emergencia, la certificación ISO 22320 aporta seguridad en el desarrollo de su actividad profesional. Asimismo, reconoce el compromiso de dar una respuesta eficaz a través de los objetivos de respuesta planteados, así como una gestión más eficiente de sus medios y recursos.

Con este certificado se reconocerá a las organizaciones responsables implicadas en la respuesta eficaz ante cualquier tipo de incidente de manera más óptima y eficiente junto con las partes implicadas, y comprometidas con su futuro y la continuidad de su actividad. ▀