

Manual de Gestión de Crisis



Manuales operativos EdTUM

Manual: EdTUM-MO-013

Este documento está diseñado para orientar a EdTUM A.C. en la gestión eficaz de crisis, asegurando una respuesta coordinada y efectiva que proteja tanto a los empleados como a los clientes y mantenga la continuidad de las operaciones.

Importancia de la Gestión Efectiva de Crisis

La capacidad de responder rápidamente y de manera organizada ante situaciones inesperadas es crucial para la seguridad, reputación y estabilidad de EdTUM A.C.



Importancia de la Gestión Efectiva de Crisis

Objetivo: Proporcionar a EdTUM A.C. un marco estructurado para manejar eficazmente situaciones de crisis, mitigando riesgos y protegiendo a todos los involucrados.

Beneficios Clave:

- **Prevención y Mitigación:** Identificar potenciales crisis y desarrollar estrategias para mitigar sus impactos.
- **Respuesta Rápida y Organizada:** Garantizar una respuesta inmediata y coordinada para manejar eficientemente la crisis.
- **Preservación de la Reputación:** Proteger la imagen pública de EdTUM A.C. mediante la gestión adecuada de crisis.
- **Continuidad Operativa:** Asegurar que las operaciones esenciales continúen durante y después de la crisis.

Capítulo I: Estructura de Gestión de Crisis

1.1 Equipo de Gestión de Crisis

Composición y Rol:

- **Director General:** Define la visión estratégica, toma decisiones críticas y lidera el equipo de crisis.
- **Director de Operaciones:** Gestiona los aspectos logísticos, asegura recursos y coordina las operaciones.
- **Director Médico:** Ofrece orientación médica y de salud, asegura la preparación para emergencias sanitarias.
- **Coordinadores de Departamento:** Ejecutan las estrategias en sus respectivas áreas, mantienen la comunicación y proporcionan soporte técnico.

1.2 Funciones y Responsabilidades

- **Establecimiento de Protocolos:** Desarrollo y revisión regular de procedimientos de emergencia.
- **Enlace con Autoridades:** Establecer comunicación y colaboración con entidades gubernamentales y de emergencia.
- **Comunicación Efectiva:** Mantener canales de información claros tanto interna como externamente.

Capítulo II: Identificación y Evaluación de Crisis

2.1 Tipos de Crisis

- **Crisis Médicas:** Emergencias de salud que afectan a personal o clientes.
- **Crisis de Seguridad:** Incidentes que comprometen la seguridad física.
- **Crisis Operativas:** Interrupciones significativas en las operaciones diarias.
- **Crisis Tecnológicas:** Fallas en los sistemas de información y comunicación.

2.2 Evaluación de Riesgos

- **Análisis Proactivo:** Identificar y evaluar riesgos potenciales a través de herramientas de análisis.
- **Alerta Temprana:** Implementar sistemas de alerta temprana y monitorización constante.
- **Capacitación en Identificación de Riesgos:** Entrenar al personal para reconocer y reportar indicadores de crisis.

Capítulo III: Plan de Respuesta a Crisis

3.1 Desarrollo del Plan

- **Creación del Plan:** Desarrollo de un plan integral que aborde diferentes escenarios de crisis.
- **Estrategias de Comunicación:** Establecer protocolos claros para la difusión de información durante una crisis.

3.2 Capacitación y Simulacros

- **Programas de Entrenamiento:** Capacitación regular del personal en manejo de crisis.
- **Ejercicios y Simulacros:** Realización periódica de simulacros para probar y mejorar los planes de respuesta.

Capítulo IV: Comunicación Durante la Crisis

4.1 Estrategias de Comunicación

- **Mantenimiento de Informados:** Asegurar que todos los stakeholders reciban información oportuna y precisa.
- **Gestión de Medios:** Utilizar medios y redes sociales efectivamente para comunicados y actualizaciones.

4.2 Herramientas y Tecnología

- **Sistemas de Comunicación de Emergencia:** Implementar tecnologías avanzadas para comunicación en crisis.

Capítulo V: Recuperación y Análisis Post-Crisis

5.1 Evaluación de la Respuesta

- **Revisión del Manejo de Crisis:** Análisis detallado de la respuesta a la crisis para identificar lecciones aprendidas.

5.2 Planes de Recuperación

- **Restauración de Operaciones:** Estrategias para reanudar actividades normales de manera eficiente.
- **Apoyo Emocional y Psicológico:** Proporcionar asistencia a empleados y afectados post-crisis.

Capítulo VI: Políticas y Cumplimiento Regulatorio

- **Cumplimiento de Normativas:** Asegurar que la gestión de crisis esté alineada con leyes y regulaciones vigentes.