

TÍTULO: Guía para adecuar Procedimientos e Instrucciones de Trabajo	
EDICIÓN: 1ra.	CODIGO: PDMC00
PRÓXIMA REVISIÓN: Junio 2011	

# GUIA PARA ADECUAR PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES DE TRABAJO

## **1.- OBJETIVO**

¿Qué se va hacer? y ¿Para que?

## **2.- ALCANCE:**

¿Donde se aplica y quienes lo aplican?

## **3.- ACTUALIZACIÓN:**

Rev. 0

Rev. 1 Cuando exista algun cambio se referenciara al punto que sufrio dicha adecuacion.

Ejemplo: Rev.1, 6

## **4.- DEFINICIONES:**

3 o 5 definiciones, conceptos que son complejos de entenderse.

Ejemplo: P.c.s: Plataforma de control y servicio.

## **5.- REFERENCIAS:**

Son todas aquellas lecturas, articulos que sirvieron de guia, comparacion para la elaboracion del presente procedimiento procedentes de libros, o de la web que deberan ser mencionados en este apartado.

## **6.- RESPONSABILIDADES:**

Puesto, departamento.

Ejemplo: Responsable de que se implante el procedimiento y que se cumpla el objetivo.

## **7.- DESARROLLO:**

Descripción de actividades empezando con un verbo presente de modo indicativo en 3a. persona.

Ejemplo: Realiza, Comunica y Entrega.  
Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

**Nota:** En un procedimiento se narrara los departamentos que intervienen en una instrucción se utilizará el formato de libreto.

Establecer criterios de aceptación y/o rechazo (importancia su existencia). No implícitos, si no explícitos (tangibles).

**Nota:** Es importante fortalecer las interacciones del proceso.

#### **8.- REGISTROS:**

Título/fecha/ nombre y puesto/firma

Ejemplo: Las listas maestras se controlan de acuerdo al procedimiento de control de registros.

#### **9.- MARCO NORMATIVO:**

Ejemplo: Mínimo: nmx-cc-9001:2000 o nom que aplique, si fuera operativo mas reglamentación que se aplique en seguridad,

#### **10.- REFERENCIAS:**

- Todas las instrucciones de trabajo que se necesita para la ejecución del procedimiento.
- Manuales del fabricante.
- Procedimiento que puede estar ligado a este procedimiento.

#### **11.- BIBLIOGRAFÍA:**

Ejemplo: Literatura de apoyo.

#### **12.- ANEXOS:**

Ejemplo: Flujogramas, formatos, cartas, cartas topograficas, hojas de libranza.

<b>TÍTULO:</b> Procedimiento para Caso de Crisis Laboral	
<b>EDICIÓN:</b> 1ra.	<b>CODIGO:</b> PMC01
<b>PRÓXIMA REVISIÓN:</b> Junio 2011	

# PROCEDIMIENTO PARA CASO DE CRISIS LABORAL

## **OBJETIVO:**

Dar orientación al líder del comité de crisis regional para atender una crisis laboral (entiéndase como crisis laboral como deserción de profesionistas), para minimizar el daño e impacto al SGM atendiendo oportunamente la emergencia.

## **ALCANCE:**

Este procedimiento se aplicara en todas las gerencias regionales y demás oficinas del SGM y será aplicado por los comités de crisis.

## **ACTUALIZACIONES:**

Revisión 0

## **DEFINICIONES:**

### **Crisis**

Cualquier acontecimiento negativo que afecte a los empleados de cualquier campamento, Gerencia Regional Dirección de área Dirección general, a la comunidad en donde opera, a la imagen del SGM.

### **CDC**

Comité Directivo de crisis.

## **REFERENCIAS:**

Manual de manejo de crisis.

## **RESPONSABILIDADES:**

Es responsabilidad del gerente regional aplicar el presente procedimiento así como es responsabilidad del Coordinador regional revisar que sea cumplido siempre.

## **DESARROLLO:**

### **Crisis Laboral**

A continuación se detallan los responsables y las acciones que se deberán llevar a cabo en caso de una "crisis de laboral"

## Líder

- En coordinación con el Comité Regional de Crisis, determinar la magnitud y el impacto de la situación
- Conjuntamente con el Comité Local de Crisis definir la Posición Oficial
- Informar al CDC
- Conducir la toma de decisiones del Comité Regional de Crisis
- Determinar las acciones a tomar
- Recolectar toda la información relevante a la situación

## Coordinador de Relaciones Públicas

- Establecer la Posición Oficial de la empresa, respondiendo a dos criterios: ¿Qué pasó? ¿Qué está haciendo el SGM para solucionar la situación?
- Desarrollar la estrategia general de Recursos Humanos
- Coordinar la elaboración de planes de desarrollo de personal
- Mantener comunicación constante con las Universidades

## Coordinador De Operaciones

- Evaluar el impacto de la crisis, previniendo el paro de las actividades por falta de profesionistas
- Participar junto con el Comité regional de Crisis en el desarrollo de la Posición Oficial

## Coordinador de Recursos Humanos

- Identificar a los empleados potencialmente a ser invitados a trabajar fuera del SGM e investigar su historial y condición actual.

- Definir la Posición Oficial del SGM en conjunto con el Comité Regional de Crisis.
- Desarrollar mensajes clave junto con el Comité regional de Crisis.
- Comunicar la Posición Oficial a los empleados en las diferentes direcciones y gerencias regionales.

### **Coordinador Jurídico**

- Establecer, junto con Recursos Humanos, contacto inmediato con profesionistas que dejan el SGM.
- Definir claramente las condiciones en materia de salarios y prestaciones del SGM comparadas con otras empresas.
- Definir la estrategia legal y aprobar la Posición Oficial.
- Coordinar el contacto con las autoridades correspondientes a nivel estatal.

### **Coordinador de Calidad**

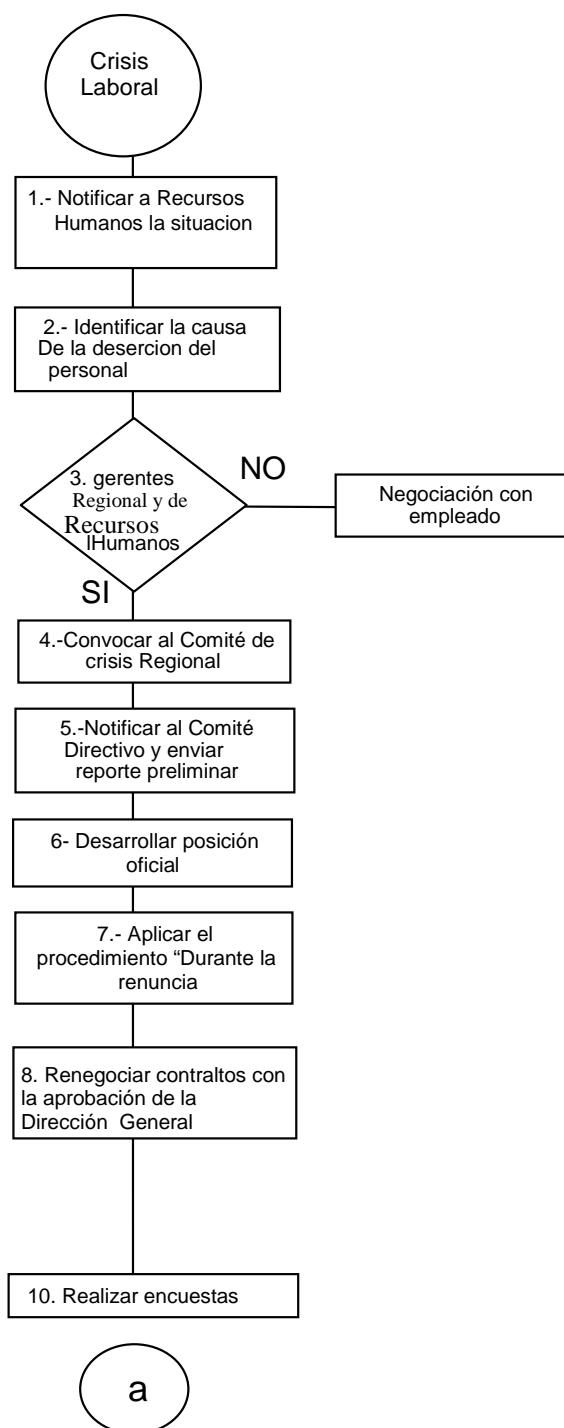
- Participar en las reuniones del Comité Local de Crisis.
- Coordinar la bitácora de la crisis, minuto a minuto, de las actividades y decisiones realizadas durante la emergencia.
- Dar seguimiento a todas las actividades identificadas en la bitácora.

### **Coordinador de Sistemas**

- Preparar y mantener operando la Sala de Crisis y los equipos de la sala de prensa.
- Definir el apoyo técnico necesario en materia de informática para soportar las necesidades del Comité Local de Crisis.
- Apoyar en la difusión interna de la Posición Oficial a través de la red.
- Obtener la información necesaria de los archivos del SGM para apoyar las necesidades informativas del Comité Regional de Crisis.

ANEXO:

## Crisis Laboral



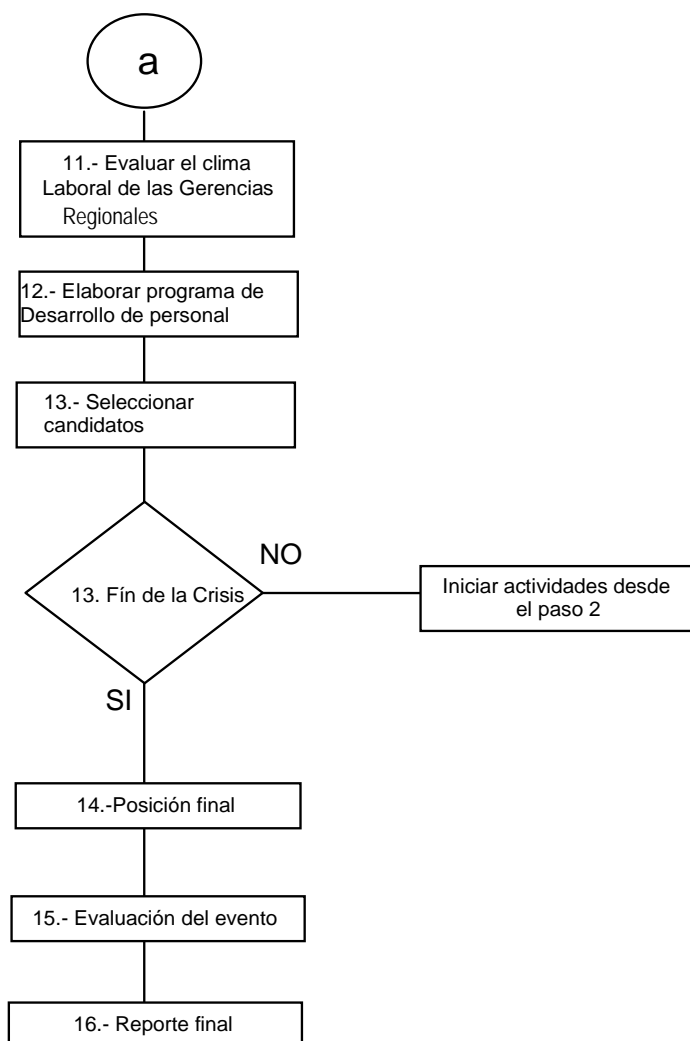
ELABORO:

REVISO: Héctor Salas Hernández

AUTORIZA: Alfonso Martínez Vera



## Crisis Laboral



<b>TÍTULO:</b> Procedimiento para caso de Accidente por Fenomenos Naturales	
<b>EDICIÓN:</b> 1ra.	<b>CODIGO:</b> PMC02
<b>PRÓXIMA REVISIÓN:</b> Junio 2011	

# PROCEDIMIENTO PARA CASO DE ACCIDENTE POR FENOMENOS NATURALES

## **OBJETIVO:**

Dar orientación al líder del comité de crisis regional para atender una crisis causado por fenómenos naturales, para minimizar el daño e impacto al personal y equipo atendiendo oportunamente la emergencia.

## **ALCANCE:**

Este procedimiento se aplicara en todas las gerencias regionales y demás oficinas del SGM y será aplicado por los comités de crisis.

## **ACTUALIZACIONES:**

Revisión 0

## **DEFINICIONES:**

### **Crisis**

Cualquier acontecimiento negativo que afecte a los empleados de cualquier campamento, Gerencia Regional Dirección de área Dirección general, a la comunidad en donde opera, a la imagen del SGM.

### **Peligro**

Riesgo o contingencia inminente de que suceda algún mal.

### **Accidente**

Suceso no planeado ni deseado que puede causar daño, lesión o enfermedad profesional.

### **CDC**

*Comité Directivo de crisis*

## **REFERENCIAS:**

Manual de manejo de crisis

## **RESPONSABILIDADES:**

Es responsabilidad del gerente regional aplicar el presente procedimiento así como es responsabilidad del Coordinador regional revisar que sea cumplido siempre.

## DESARROLLO:

A continuación se detallan los responsables y las acciones que se deberán llevar a cabo en caso de una "crisis causada por fenómenos naturales"

### Líder

- En coordinación con el Comité Regional de Crisis, determinar la magnitud y el impacto de la situación
- Conjuntamente con el Comité Regional de Crisis definir la Posición Oficial
- Informar al CDC
- Conducir la toma de decisiones del Comité Regional de Crisis
- Determinar las acciones a tomar
- Recolectar toda la información relevante a la situación

### Coordinador de Relaciones Públicas

- Establecer la Posición Oficial del SGM, respondiendo a dos criterios: ¿Qué pasó? ¿Qué está haciendo el SGM para solucionar la situación?
- Desarrollar la estrategia general de comunicación
- Mantener comunicación constante con los medios para informar veraz y oportunamente sobre la situación y contrarrestar entrevistas directas

### Coordinador De Operaciones

- Entrará en acción sólo cuando alguna instalación sea dañada por un sabotaje que ponga en riesgo la integridad física del personal o daño a la comunidad. En cuyo caso se deberá seguir los procedimientos indicados en la tabla de Crisis por fenómenos naturales

### Coordinador de Recursos Humanos

- Definir la Posición Oficial del SGM en conjunto con el Comité Regional de Crisis
- Desarrollar mensajes clave junto con el Comité Regional de Crisis, aprobados por Jurídico
- Comunicar la Posición Oficial a los empleados en las diferentes gerencias Regionales

### Coordinador Jurídico

- Definir la estrategia legal y aprobar la Posición Oficial
- Coordinar el contacto con las autoridades correspondientes a nivel estatal y municipal

## Coordinador de Calidad

- Participar en las reuniones del Comité Local de Crisis
- Coordinar la bitácora de la Crisis, minuto a minuto, de las actividades y decisiones realizadas durante la emergencia
- Dar seguimiento a todas las actividades identificadas en la bitácora

## Coordinador de Sistemas

- Preparar y mantener operando la Sala de Crisis y los equipos de la sala de prensa
- Definir el apoyo técnico necesario en materia de informática para soportar las necesidades del Comité Local de Crisis
- Apoyar en la difusión interna de la Posición Oficial a través de la red
- Obtener la información necesaria de los archivos del SGM para apoyar las necesidades informativas del Comité Regional de Crisis

<b>TÍTULO:</b> Procedimiento para Atender Crisis en el Proceso	
<b>EDICIÓN:</b> 1ra.	<b>CODIGO:</b> PMC03
<b>PRÓXIMA REVISIÓN:</b> Junio 2011	

# PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CRISIS EN EL PROCESO

## **OBJETIVO:**

Dar orientación al líder del comité de crisis regional para atender una crisis en el proceso, para minimizar el daño e impacto al personal y equipo atendiendo oportunamente la emergencia.

## **ALCANCE:**

Este procedimiento se aplicara en todas las gerencias regionales y demás oficinas del SGM y será aplicado por los comités de crisis.

## **ACTUALIZACIONES:**

Revisión 0

## **DEFINICIONES:**

### **Crisis**

Cualquier acontecimiento negativo que afecte a los empleados de cualquier campamento, Gerencia Regional Dirección de área Dirección general, a la comunidad en donde opera, a la imagen del SGM.

### **Peligro**

Riesgo o contingencia inminente de que suceda algún mal.

### **Accidente**

Suceso no planeado ni deseado que puede causar daño, lesión o enfermedad profesional.

## **REFERENCIAS:**

Manual de manejo de crisis

## **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del gerente regional aplicar el presente procedimiento así como es responsabilidad del Coordinador regional revisar que sea cumplido siempre.

## **DESARROLLO:**

A continuación se detallan los responsables y las acciones que se deberán llevar a cabo en caso de una "crisis de transportación

## CRISIS DE PROCESO

### Líder

- Determinar la magnitud y el impacto de la situación
- Conjuntamente con la Gerencia de Relaciones Públicas definir la Posición Oficial
- Conducir la toma de decisiones del Comité regional de Crisis
- Determinar las acciones a tomar
- Recolectar toda la información relevante a la situación

### Coordinador de Relaciones Públicas

- Establecer la Posición Oficial de la empresa, respondiendo a dos criterios: ¿Qué pasó? ¿Qué está haciendo el SGM para solucionar la situación?
- Contactar a asesores externos para el manejo de la crisis
- Definir junto con el Comité Regional de Crisis si se realizará rueda de prensa, en dónde y cuándo y coordinar con sistemas la preparación de la sala de prensa
- Preparar declaraciones y lista de preguntas y respuestas para audiencias internas y externas, explicando la situación en forma clara y breve.

### Coordinador de Operaciones

- Identificar el origen de la crisis y definir su magnitud
- Reunir y validar toda la información relevante sobre el incidente que apoyen la toma de decisiones del Comité con información sobre el incidente
- En caso de existir afectación al medio ambiente (Laboratorio o Planta piloto) coordinar las labores de descontaminación y restauración

### Coordinador de recursos humanos

- Definir el impacto de la crisis en la planta laboral del SGM
- Determinar quiénes son los empleados involucrados en el incidente e investigar su historial y condición actual
- Definir la Posición Oficial del SGM en conjunto con el Comité Regional de Crisis
- Desarrollar mensajes clave junto con el Comité, aprobados por Jurídico
- Comunicar la Posición Oficial a los empleados en las diferentes Gerencias Regionales



## Coordinador Jurídico

- Definir la responsabilidad legal del SGM
- Definir y aprobar la Posición Oficial
- Definir la estrategia legal
- Coordinar el contacto con las autoridades correspondientes a nivel estatal y municipal

## Coordinador Técnico

- Evaluar la situación actual así como los riesgos inmediatos y potenciales de la crisis y reportarlos al Líder
- Mantener informado al Comité y apoyar en la toma de decisiones y acciones en base a las características del evento, su evolución, riesgos y recursos disponibles
- Asesorar a la unidad de primeros auxilios para la atención a heridos por exposición a sustancias químicas y apoyo para la descontaminación del personal expuesto (Laboratorio o Planta piloto)
- A partir de la información disponible, determinar si el evento ha sido controlado
- Atender la seguridad de visitas de vecinos y autoridades al área donde ocurrió la crisis
- Identificar el tipo de emergencia y sus posibles alcances
- Coordinar la solución técnica de la emergencia
- Determinar el valor del producto siniestrado
- Apoyar en la elaboración de la Posición Oficial junto con el Comité Regional de Crisis
- Coordinar con el responsable de Seguros (Administración de Riesgos) la prevención de reclamaciones por daños a terceros

## Coordinador de Calidad

- Participar en las reuniones del Comité regional de Crisis
- Coordinar la bitácora de la crisis, minuto a minuto, de las actividades y decisiones realizadas durante la emergencia
- Dar seguimiento a todas las actividades identificadas en la bitácora

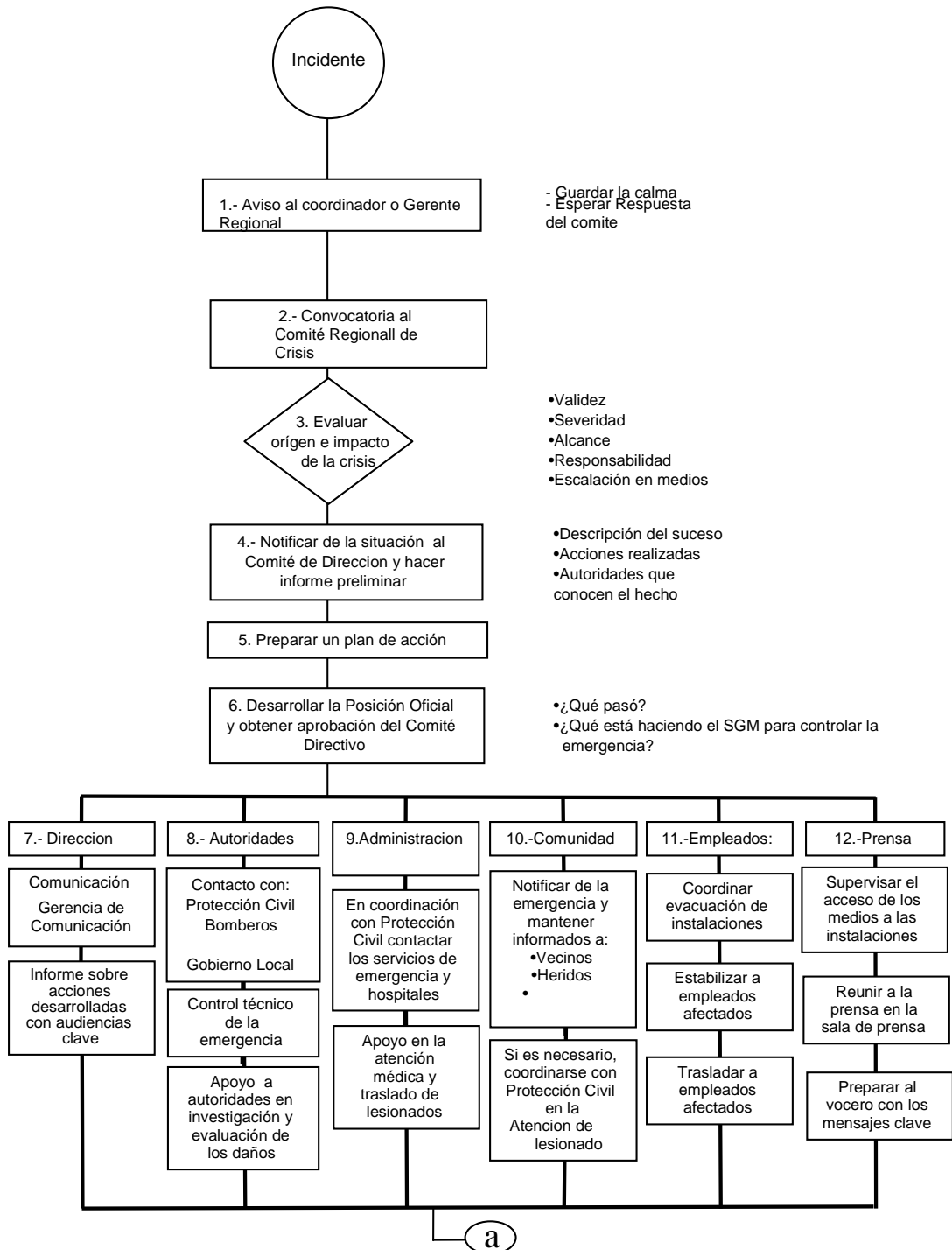
## Coordinador de Sistemas

- Preparar y mantener operando la Sala de Crisis y los equipos de la sala de prensa
- Definir el apoyo técnico necesario en materia de informática para soportar las necesidades del Comité Local de Crisis

- Apoyar en la difusión interna de la Posición Oficial a través de la red
- Obtener la información necesaria de los archivos del SGM para apoyar las necesidades informativas de el Coordinador de Relaciones Públicas

ANEXO:

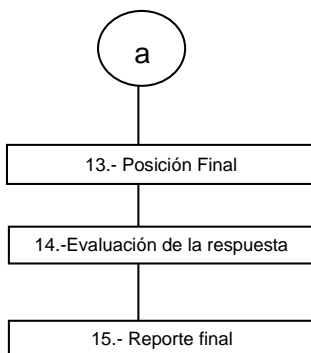
## Crisis de Proceso



ELABORO:

REVISO: Héctor Salas Hernández

AUTORIZA: Alfonso Martínez Vera



<b>TÍTULO:</b> Procedimiento para caso de Accidente de Transportación Terrestre	
<b>EDICIÓN:</b> 1ra.	<b>CODIGO:</b> PMC04
<b>PRÓXIMA REVISIÓN:</b> Junio 2011	

# PROCEDIMIENTO PARA CASO DE ACCIDENTE DE TRANSPORTACIÓN TERRESTRE

## **OBJETIVO:**

Dar orientación al líder del comité de crisis regional para atender una crisis en transportación terrestre, para minimizar el daño e impacto al personal y equipo atendiendo oportunamente la emergencia.

## **ALCANCE:**

Este procedimiento se aplicara en todas las gerencias regionales y demás oficinas del SGM y será aplicado por los comités de crisis.

## **ACTUALIZACIONES:**

Revisión 0

## **DEFINICIONES:**

### **Crisis**

Cualquier acontecimiento negativo que afecte a los empleados de cualquier campamento, Gerencia Regional Dirección de área Dirección general, a la comunidad en donde opera, a la imagen del SGM.

### **Peligro**

Riesgo o contingencia inminente de que suceda algún mal.

### **Accidente**

Suceso no planeado ni deseado que puede causar daño, lesión o enfermedad profesional.

## **REFERENCIAS:**

Manual de manejo de crisis.

## **RESPONSABILIDADES:**

Es responsabilidad del gerente regional aplicar el presente procedimiento así como es responsabilidad del Coordinador regional revisar que sea cumplido siempre.

## **DESARROLLO:**

A continuación se detallan los responsables y las acciones que se deberán llevar a cabo en caso de una "crisis de transportación".

## Líder

- En coordinación con el Comité de Regional, determinar la magnitud y el impacto de la situación
- Informar a el Coordinador de Relaciones Públicas
- Conducir la toma de decisiones del Comité de Crisis Regional
- Determinar las acciones a tomar
- Recolectar toda la información relevante a la situación
- Establecer la Posición Oficial, respondiendo a dos criterios: ¿Qué pasó? ¿Qué está haciendo el SGM para solucionar la situación?
- Instrumentar la comunicación de personal involucrado sobre cómo actuar, qué responder y hacia quién dirigir las llamadas de solicitud de información
- Designar un vocero encargado de responder a las preguntas de los medios
- Preparar declaraciones y lista de preguntas y respuestas para audiencias internas y externas, explicando la situación en forma clara y breve

## Vocero Oficial

- Designar un vocero encargado de responder a las preguntas de los medios
- Preparar declaraciones y lista de preguntas y respuestas para audiencias internas y externas, explicando la situación en forma clara y breve
- Identificar el origen de la Crisis y definir su magnitud
- Reunir y validar toda la información relevante sobre el incidente que apoyen la toma de decisiones del Comité con información sobre el incidente
- Apoyar con información continua al Comité para establecer la Posición Oficial.

## Coordinador Operaciones

- Definir el impacto de la crisis al demás personal del SGM

## Coordinador de Recursos Humanos

- Determinar quiénes son los empleados involucrados en el incidente e investigar su historial y condición actual.

## Definir la Posición Oficial del SGM en conjunto con el Coordinador de Relaciones Públicas

- Desarrollar mensajes clave junto con Relaciones Públicas.
- Comunicar la Posición Oficial a los empleados en las diferentes áreas

## Coordinador Jurídico

- Definir la responsabilidad legal del SGM
- Definir y aprobar la Posición Oficial
- Definir la estrategia legal
- Contactar a las autoridades competentes para definir responsabilidades
- Coordinar el contacto con las autoridades correspondientes a nivel estatal y municipal

## Coordinador Administrativo

- Mantener informado al Comité y apoyar en la toma de decisiones y acciones en base a las características del evento, su evolución, riesgos y recursos disponibles
- A partir de la información disponible, determinar si el evento ha sido controlado
- Verificar que se trata de un transporte del SGM
- Cuantificar daños y trabajar con Servicios Generales y el área de seguros para reunir toda la información necesaria para la aseguradora
- Determinar el valor del siniestrado
- Participar en la elaboración de la Posición Oficial junto con el Comité regional de Crisis

## Coordinador técnico

- Participar en las reuniones del Comité regional de Crisis
- Coordinar la bitácora de la crisis, minuto a minuto, de las actividades y decisiones realizadas durante la emergencia
- Dar seguimiento a todas las actividades identificadas en la bitácora
- Preparar y mantener operando la Sala de Crisis y los equipos de la sala de prensa



- Definir el apoyo técnico necesario en materia de informática para soportar las necesidades del Comité Local de Crisis

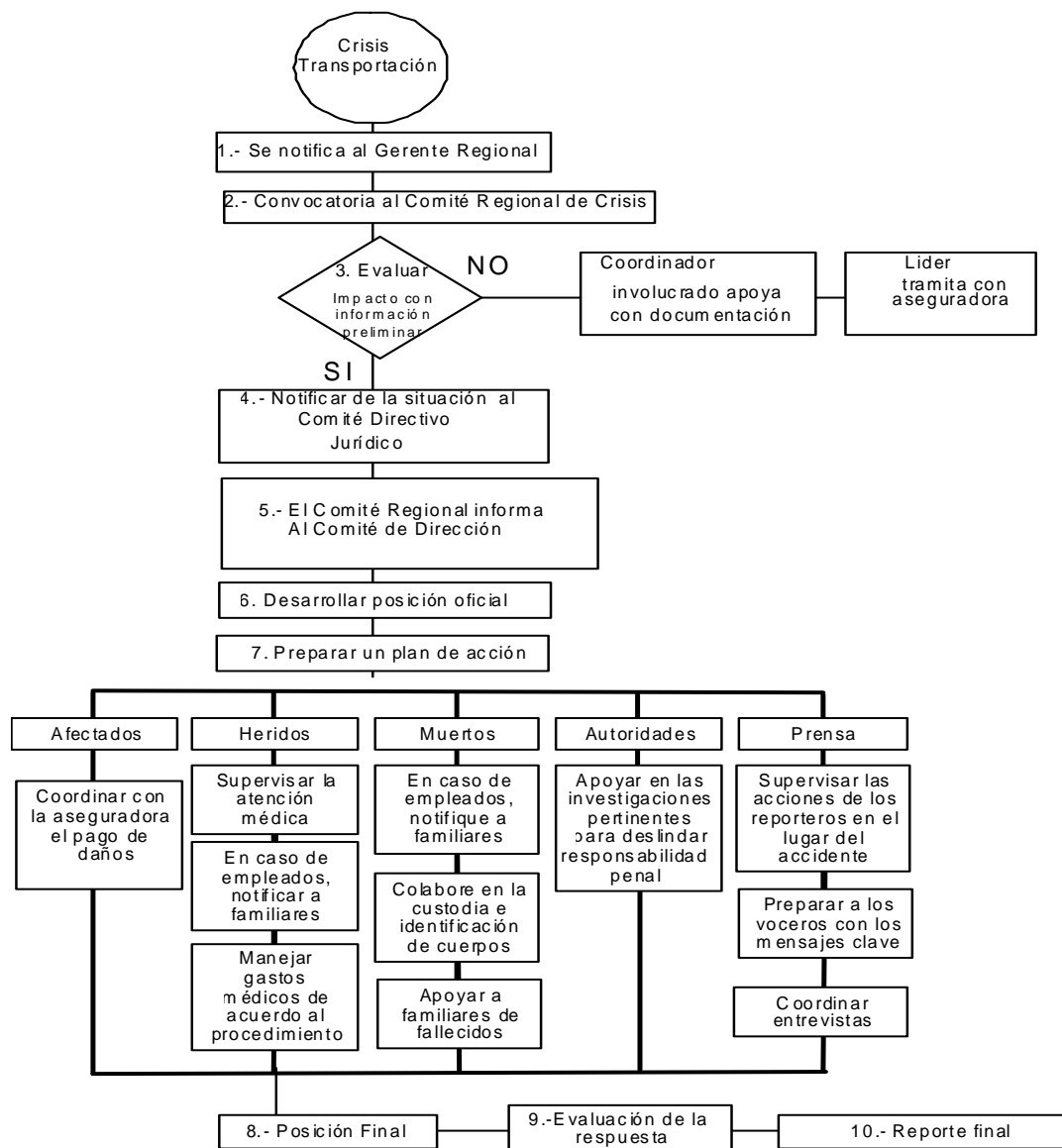
### **Coordinador de Sistemas**

- Apoyar en la difusión interna de la Posición Oficial a través de la red
- Obtener la información necesaria de los archivos del SGM para apoyar las necesidades informativas del Comité regional de Crisis

**ANEXO:**

**Diagrama**

Crisis de Transportación en el área de trabajo de campo



<b>TÍTULO:</b> Procedimiento para caso de Accidente Grave o Fatal	
<b>EDICIÓN:</b> 1ra.	<b>CODIGO:</b> PMC05
<b>PRÓXIMA REVISIÓN:</b> Junio 2011	

# PROCEDIMIENTO PARA CASO DE ACCIDENTE GRAVE O FATAL

## **OBJETIVO:**

Dar orientación al líder del comité de crisis regional para atender una crisis en caso de un accidente grave o fatal, para minimizar el daño e impacto al personal y equipo atendiendo oportunamente la emergencia.

## **ALCANCE:**

Este procedimiento se aplicara en todas las gerencias regionales y demás oficinas del SGM y será aplicado por los comités de crisis.

## **ACTUALIZACIONES:**

Revisión 0

## **DEFINICIONES:**

### **Crisis**

Cualquier acontecimiento negativo que afecte a los empleados de cualquier campamento, Gerencia Regional Dirección de área Dirección general, a la comunidad en donde opera, a la imagen del SGM.

### **Accidente**

Suceso no planeado ni deseado que puede causar daño, lesión o enfermedad profesional.

## **REFERENCIAS:**

Manual de manejo de crisis

## **RESPONSABILIDADES:**

Es responsabilidad del gerente regional aplicar el presente procedimiento así como es responsabilidad del Coordinador regional revisar que sea cumplido siempre.

## **DESARROLLO:**

A continuación se detallan los responsables y las acciones que se deberán llevar a cabo en caso de un "accidente grave o fatal".

## Crisis por Accidente Grave o Fatal

### Líder

- Determinar la magnitud y el impacto de la situación
- Conjuntamente con el Coordinador de Relaciones Públicas definir la Posición Oficial
- Conducir la toma de decisiones del Comité Regional de Crisis
- Determinar las acciones a tomar
- Recolectar toda la información relevante a la situación

### Coordinador de Relaciones Públicas

- Establecer la Posición Oficial del SGM, respondiendo a dos criterios: ¿Qué pasó? ¿Qué está haciendo el SGM para solucionar la situación?
- Contactar a asesores externos para el manejo de la crisis
- Definir junto con el Comité Regional de Crisis si se realizará rueda de prensa, en dónde y cuándo y coordinar con sistemas la preparación de la sala de prensa
- Preparar declaraciones y lista de preguntas y respuestas para audiencias internas y externas, explicando la situación en forma clara y breve

### Coordinador de Operaciones

- Reunir y validar toda la información relevante sobre el incidente que apoyen la toma de decisiones del Comité
- En caso de existir afectación al medio ambiente, coordinar las labores de descontaminación y restauración (Laboratorio/Planta Piloto)
- Apoyar con información continua al Comité para establecer la Posición Oficial

### Coordinador de Recursos Humanos

- Definir el impacto de la crisis en la planta laboral del SGM
- Determinar quiénes son los empleados involucrados en el incidente e investigar su historial y condición actual

- Definir la Posición Oficial del SGM en conjunto con el Comité Regional de Crisis
- Desarrollar mensajes clave junto con el Comité, aprobados por Jurídico
- Comunicar la Posición Oficial a los empleados en las diferentes gerencias Regionales

### **Coordinador Jurídico**

- Definir la responsabilidad legal del SGM
- Definir y aprobar la Posición Oficial
- Definir la estrategia legal
- Coordinar el contacto con las autoridades correspondientes a nivel estatal y municipal

### **Coordinador Técnico**

- Identificar el tipo de emergencia y sus posibles alcances
- Coordinar la solución técnica de la emergencia
- Apoyar en la elaboración de la Posición Oficial junto con el Comité Regional de Crisis
- Coordinar con el responsable de Seguros (Administración de Riesgos) la prevención de reclamaciones por daños a terceros
- Participar en las reuniones del Comité regional de Crisis

### **Coordinador de Calidad**

- Coordinar la bitácora de la crisis, minuto a minuto, de las actividades y decisiones realizadas durante la emergencia
- Dar seguimiento a todas las actividades identificadas en la bitácora.

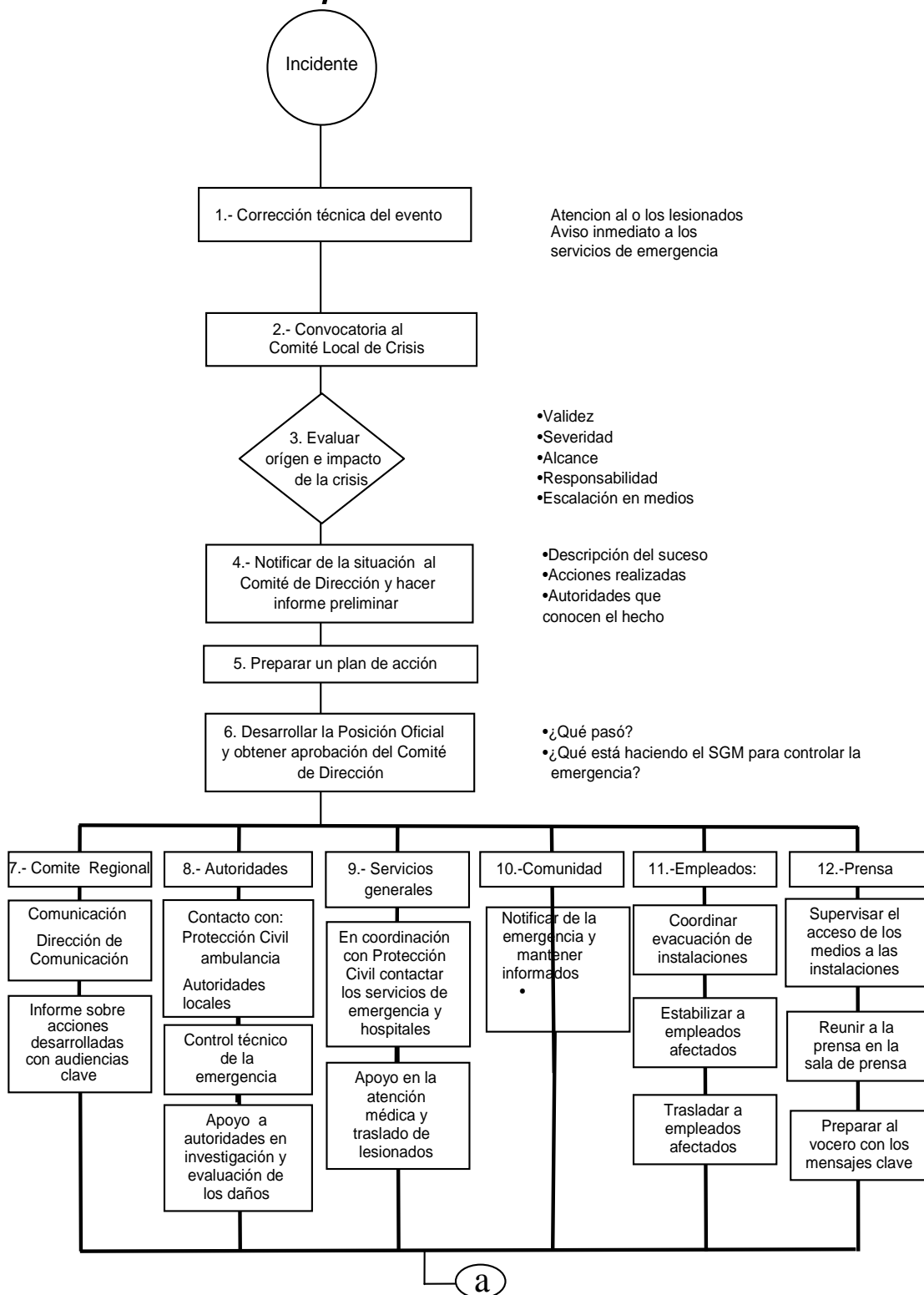
### **Coordinador de Sistemas**

- Preparar y mantener operando la Sala de Crisis y los equipos de la sala de prensa
- Definir el apoyo técnico necesario en materia de informática para soportar las necesidades del Comité Local de Crisis

- Apoyar en la difusión interna de la Posición Oficial a través de la red del Grupo.
- Obtener la información necesaria de los archivos del SGM para apoyar las necesidades informativas de el Coordinador de Relaciones Públicas

ANEXO:

## *Crisis por Accidente Grave o Fatal*

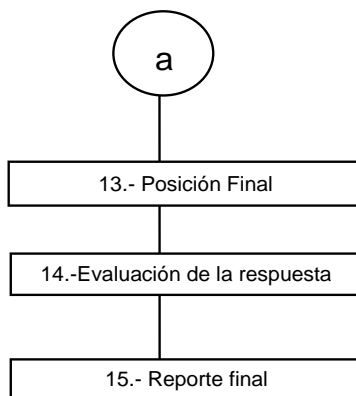


ELABORO:

REVISO: Héctor Salas Hernández

AUTORIZA: Alfonso Martínez Vera





<b>TÍTULO:</b> Procedimiento para caso de crisis comunitaria	
<b>EDICIÓN:</b> 1ra.	<b>CODIGO:</b> PMC06
<b>PRÓXIMA REVISIÓN:</b> Junio 2011	

# PROCEDIMIENTO PARA CASO DE CRISIS COMUNITARIA

## **OBJETIVO:**

Dar orientación al líder del comité de crisis regional para atender una crisis con la comunidad, para minimizar las consecuencias atendiendo oportunamente la crisis.

## **ALCANCE:**

Este procedimiento se aplicara en todas las gerencias regionales del SGM y será aplicado por los comités de crisis.

## **ACTUALIZACIONES:**

Revisión 0

## **DEFINICIONES:**

### **Crisis**

Cualquier acontecimiento negativo que afecte a los empleados de cualquier campamento, Gerencia Regional Dirección de área Dirección general, a la comunidad en donde opera, a la imagen del SGM.

### **Comunidad**

Lugar donde transita el personal del SGM para realizar las exploraciones

## **REFERENCIAS:**

Manual de manejo de crisis

## **RESPONSABILIDADES:**

Es responsabilidad del gerente regional aplicar el presente procedimiento así como es responsabilidad del Coordinador regional revisar que sea cumplido siempre.

## **DESARROLLO:**

A continuación se detallan los responsables y las acciones que se deberán llevar a cabo en caso de una "crisis con la comunidad"

## Crisis Comunitaria

### Líder

- En coordinación con el Comité Regional de Crisis, determinar la magnitud y el impacto de la situación
- Conjuntamente con el Comité Regional de Crisis definir la Posición Oficial
- Informar al Comité Directivo
- Conducir la toma de decisiones del Comité Regional de Crisis
- Determinar las acciones a tomar
- Recolectar toda la información relevante a la situación

### Coordinador de Relaciones Públicas

- Establecer la Posición Oficial del SGM, respondiendo a dos criterios: ¿Qué pasó? ¿Qué está haciendo el SGM para solucionar la situación?
- Desarrollar la estrategia general de comunicación
- Mantener comunicación constante con los medios para informar veraz y oportunamente sobre la situación y contrarrestar entrevistas directas

### Coordinador De Operaciones

- Entrará en acción sólo cuando alguna persona sea secuestrada o retenida que ponga en riesgo su integridad física. En cuyo caso se deberá seguir los procedimientos indicados en la tabla de Crisis Comunitaria.

### Coordinador de Recursos Humanos

- Definir el impacto de la crisis en la comunidad afectada
- Determinar cuál es la responsabilidad social con la comunidad afectada
- Definir la Posición Oficial del SGM en conjunto con el Comité Regional de Crisis
- Desarrollar mensajes clave junto con el Comité Regional de Crisis, aprobados por el Jurídico
- Comunicar la Posición Oficial a los empleados en los diferentes comités regionales de crisis

## Coordinador Jurídico

- Definir la responsabilidad legal del SGM
- Definir la estrategia legal y aprobar la Posición Oficial
- Tramitar los amparos necesarios en caso de demandas civiles o penales
- Obtener la asesoría externa necesaria para encabezar la investigación que identifique a los líderes formales e informales dentro de la comunidad
- Coordinar el contacto con las autoridades correspondientes a nivel estatal y municipal

## Coordinador de Calidad

- Participar en las reuniones del Comité Regional de Crisis
- Coordinar la bitácora de la Crisis, minuto a minuto, de las actividades y decisiones realizadas durante la emergencia
- Dar seguimiento a todas las actividades identificadas en la bitácora

## Coordinador de Sistemas

- Preparar y mantener operando la Sala de Crisis y los equipos de la sala de prensa
- Definir el apoyo técnico necesario en materia de informática para soportar las necesidades del Comité Local de Crisis
- Apoyar en la difusión interna de la Posición Oficial a través de la red
- Obtener la información necesaria de los archivos del SGM para apoyar las necesidades informativas del Comité Regional de Crisis

<b>TÍTULO:</b> Procedimiento para la Atención de Crisis Administrativa	
<b>EDICIÓN:</b> 1ra.	<b>CODIGO:</b> PMC 07
<b>PRÓXIMA REVISIÓN:</b> Junio 2011	

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CRISIS ADMINISTRATIVA

## **OBJETIVO:**

Dar orientación al líder del comité de crisis regional para atender una crisis administrativa, con el objeto de minimizar el daño e impacto al personal atendiéndola oportunamente.

## **ALCANCE:**

Este procedimiento se aplicara en todas las gerencias regionales y demás oficinas del SGM y será aplicado por los comités de crisis.

## **ACTUALIZACIONES:**

Revisión 0

## **DEFINICIONES:**

### **Crisis**

Cualquier acontecimiento negativo que afecte a los empleados de cualquier campamento, Gerencia Regional Dirección de área Dirección general, a la comunidad en donde opera, a la imagen del SGM.

## **REFERENCIAS:**

Manual de manejo de crisis

## **RESPONSABILIDADES**

Es responsabilidad del gerente regional aplicar el presente procedimiento así como es responsabilidad del Coordinador regional revisar que sea cumplido siempre.

## **DESARROLLO:**

### **Crisis Administrativa**

A continuación se detallan los responsables y las acciones que se deberán llevar a cabo en caso de una "crisis de Administrativa".

## Crisis Administrativa

### Líder

- En coordinación con el Comité de Crisis, determinar la magnitud y el impacto de la situación
- Conjuntamente con el Comité regional de Crisis definir la Posición Oficial
- Informar al comité de dirección
- Conducir la toma de decisiones del Comité regional de Crisis
- Determinar las acciones a tomar
- Recolectar toda la información relevante a la situación
- Establecer la Posición Oficial del SGM, respondiendo a dos criterios: ¿Qué pasó? ¿Qué está haciendo el SGM para solucionar la situación?

### Coordinador de Relaciones Públicas

- Coordinar con Recursos Humanos la instrumentación del entrenamiento del personal involucrado sobre cómo actuar o qué responder
- Definir junto con el Comité Regional de Crisis si se realizará la rueda de prensa, en dónde y cuándo y coordinar con Sistemas la preparación de la sala de prensa
- Preparar declaraciones y lista de preguntas y respuestas para audiencias internas y externas, explicando la situación en forma clara y breve

### Coordinador De Operaciones

- Participar en el desarrollo de la Posición Oficial

### Coordinador de Recursos Humanos

- Definir el impacto de la crisis en la planta laboral de la empresa
- Determinar quiénes son los empleados involucrados en el incidente e investigar su historial y condición actual
- Definir la Posición Oficial del SGM en conjunto con el Comité Regional de Crisis
- Desarrollar mensajes clave junto con el Comité aprobados por Jurídico



- Comunicar la Posición Oficial a los empleados en las diferentes Áreas del SGM

### **Coordinador Jurídico**

- Definir la responsabilidad legal del SGM
- Definir y aprobar la Posición Oficial de lal SGM, junto con Relaciones Públicas
- Definir la estrategia legal
- Obtener la asesoría externa necesaria para encabezar la investigación que defina el grado de responsabilidad del SGM
- Coordinar el contacto con las autoridades correspondientes a nivel estatal y municipal

### **Coordinador Administrativo**

- Entrará en acción sólo cuando alguna instalación sea dañada por un robo o sabotaje que ponga en riesgo la integridad de los empleados, en cuyo caso se deberá seguir los procedimientos indicados en la tabla de Crisis de *Proceso*
- En caso de una manifestación comunitaria frente a las instalaciones evitar una confrontación y coordinar las actividades necesarias con las autoridades de seguridad pública
- Tomar video y/o fotografías de los manifestantes
- En caso de realizarse alguna reunión comunitaria dentro de las instalaciones, coordinar la seguridad de los representantes y asegurarse de que lleguen exclusivamente a la sala asignada para la reunión
- Participar en las reuniones del Comité regional de Crisis

### **Coordinador de Calidad**

- Coordinar la bitácora de la crisis, minuto a minuto, de las actividades y decisiones realizadas durante la emergencia
- Dar seguimiento a todas las actividades identificadas en la bitácora

### **Coordinador de Sistemas**

- Preparar y mantener operando la Sala de Crisis y los equipos de la sala de prensa

- Definir el apoyo técnico necesario en materia de informática para soportar las necesidades del Comité Local de Crisis
- Apoyar en la difusión interna de la Posición Oficial a través de la red
- Obtener la información necesaria de los archivos del SGM para apoyar las necesidades informativas del Comité Regional de Crisis