PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CRISIS

José María Parra
Subdirección General
DIREXIS TUSGSAL

DIREXIS TUSGSAL

EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE VIAJEROS



1 INTRODUCCIÓN

Una crisis es un evento no deseado que aparece de forma inesperada y no planificada, que **impide, limita o altera la prestación del servicio**, como puede ser, a modo ejemplo: el incendio del autobús, atropellamientos, explosiones, inclemencias atmosféricas, manifestaciones, etc.

La metodología a seguir en situaciones de crisis pasa por:

- Garantizar prioritariamente la seguridad de las personas.
- Cuidar de los bienes.
- Recopilar información e identificar qué puede pasar y qué consecuencias podrá tener.
- Definir una estrategia de actuación.
- Disponer de un equipo encargado de gestionar la crisis para asegurar la eficacia de sus acciones en caso de ser necesaria la intervención.

La persona o personas involucradas en la situación de crisis, además de recopilar y trasladar la información, deben poner en marcha un **protocolo de actuación que disminuya su impacto**.



2 OBJETO

Para poder actuar y reaccionar rápidamente ante posibles crisis en las que TUSGSAL pueda estar expuesta o afectada, es necesario **contar con un protocolo concreto**.

Sus objetivos son:

- Promover políticas de prevención.
- Optimizar la gestión de la crisis.
- Minimizar sus perjuicios.
- Proporcionar información adecuada.
- Armonizar la respuesta según directrices comunes.

Este protocolo es un **manual de actuación, gestión y comunicación** que establece políticas, principios y directrices de respuesta, así como la comunicación apropiada y quién será responsable de gestionarla.

3 ALCANCE

Todo el personal de la empresa y, en general, cualquier persona/s que estén vinculadas y se vean implicadas en una situación de crisis que afecte a TUSGSAL dentro o fuera de las instalaciones de la empresa.



4 RESPONSABILIDADES

4.1 COMITÉ DE CRISIS

Es el órgano encargado de **recibir y centralizar toda la información disponible y relevante** sobre la crisis.

Tiene la responsabilidad de analizar, evaluar y proponer alternativas de actuación para resolver cualquier situación crítica que pueda suceder.

Su función es definir las líneas de actuación que aseguren una **reacción rápida, eficaz y coherente** ante cada situación concreta que afecte a la empresa.

Es de **carácter permanente** y la Dirección lo convocará cuando la circunstancia lo requiera.

Los principios que orientan sus líneas de actuación son:

- Dar explicaciones inmediatas de lo que ha sucedido para evitar desinformación y pérdida de confianza.
- Atender a los requerimientos relacionados con las incidencias en el servicio y su afectación a las personas usuarias.
- Determinar la estrategia y valorar las repercusiones de las actuaciones.

Como actuación preventiva, se implantarán las siguientes herramientas:

- Sistema de información permanente.
- Plan de respuesta que contemple el análisis de la situación, las audiencias clave, la estrategia de comunicación y la elaboración de materiales informativos.



4 RESPONSABILIDADES

4.2 COLABORACIÓN DE DIRECCIONES DE ÁMBITO CON DIRECCIÓN GENERAL Y EL COMITÉ DE CRISIS

Las direcciones y subdirecciones de Ámbito **deben comunicar y distribuir al personal instrucciones y procedimientos en situaciones de crisis**. También investigarán y recopilarán información relevante para informar a la Dirección General y al Comité de Crisis, con propuestas de acción si es necesario.

4.3 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD VIAL

Las personas responsables de la seguridad y salud laboral tienen la responsabilidad de **ejecutar, controlar y seguir este procedimiento** según lo establecido en prevención, seguridad vial o medio ambiente.





5 LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

Cuando se produce una situación de crisis, la demanda de información ha de ser **continua, urgente, y tener en cuenta que las primeras 24 horas son cruciales** para responder, aclarar dudas, emitir comunicados de prensa y proporcionar la información oportuna.

Si la crisis está causada por un accidente o incidente relacionado con el servicio, la Dirección de Tráfico y Operaciones **lo comunica a través del grupo de WhatsApp del Comité de Crisis.**

Si se deben a otras circunstancias, la responsabilidad de la comunicación será de la Subdirección General.

Si se requiere se elaborará un **comunicado de prensa informativo** de la crisis.

El Comité de Crisis pondrá en marcha un plan de respuesta inmediata en el que se describa cuál es la situación, las medidas de actuación y los mensajes de difusión.

Las premisas a la hora de fijar las líneas de comunicación son tener sentido común, mantener la calma, evitar rumores, establecer acciones urgentes y difundir mensajes claros lo antes posible.



5 LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

5.1 PORTAVOZ DEL COMITÉ DE CRISIS

Durante la crisis, el portavoz del Comité es literalmente la **cara, voz, mensaje y actitud de la empresa**. Desempeña un papel clave en este tipo de situaciones y es el responsable de informar y comunicar, tanto interna como externamente, los detalles que se consideren oportunos de la situación de crisis.

El portavoz del Comité de crisis será el Subdirector General.

Actuará siempre y en cada situación bajo la política definida por TUSGSAL a través del Comité de crisis. Sus comunicaciones representarán siempre la posición oficial de TUSGSAL. Asimismo, se encargará de atender las solicitudes de información de prensa, administraciones públicas u otros agentes externos, y será la **única persona** que traslade la información pertinente a los medios de comunicación.



6 FINALIZACIÓN DE LA CRISIS

TUSGSAL declarará la terminación de una crisis cuando, a criterio de la Dirección General y con el dictamen previo del Comité de crisis, se cumplan total o parcialmente las siguientes pautas:

- Cuando el suceso haya finalizado.
- Cuando los daños hayan sido evaluados.
- Cuando las personas afectadas hayan sido atendidas.
- Cuando el hecho no sea noticiable.
- Cuando se encuentren bajo control las acciones legales y/o políticas.

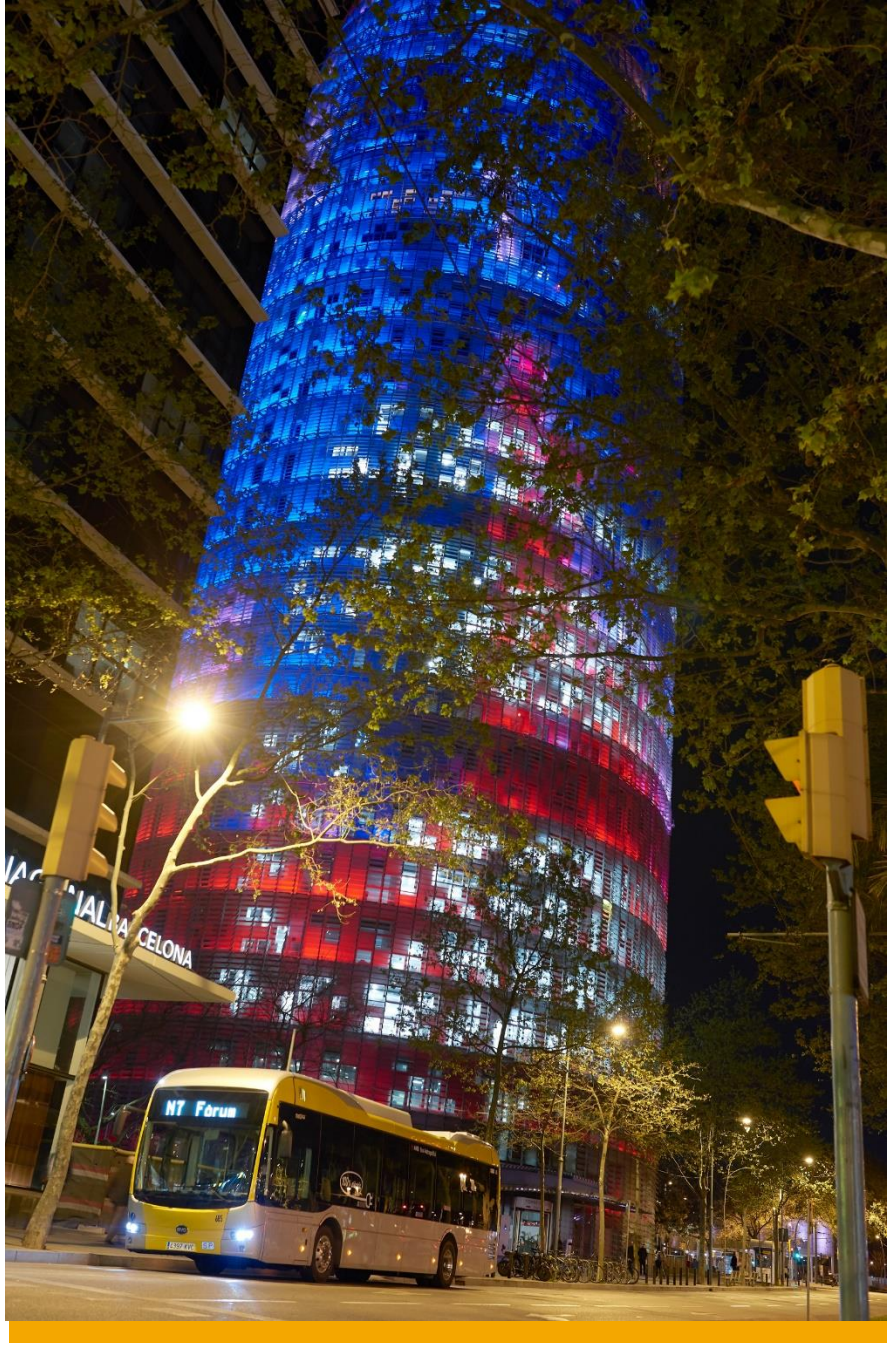
Después de ocurrida la crisis, **el Comité debe analizar lo sucedido** para establecer precedentes que permitan detectar posibles situaciones con las mismas características y evitar, siempre que sea posible, que se produzcan o minimizar sus efectos nocivos.



7 PROCEDIMIENTOS E INSTRUCCIONES RELACIONADOS

El manual está directamente relacionado con otros procedimientos e instrucciones existentes en TUSGSAL, como, por ejemplo:

- E04 Comunicación, información, participación y consulta
- PR11. Gestión de emergencias y situaciones de crisis
- PR14. Control y resolución de incidencias del servicio
- PR16. Información participación y consulta
- PR17. Comunicación interna
- PR18. Comunicación y relación con partes interesadas
- IT05. Respuesta a emergencias ambientales
- IT30. Actuación en caso de emergencia en el vehículo.
- IT31. Manual de autoprotección (Plan de emergencia Pl. Joan Miró)
- IT32. Manual de autoprotección (Plan emergencia aparcamiento Ctra. Guixeres)
- IT33. Seguridad en vehículos con tensión eléctrica >45V
- IT34. Equipos de emergencia
- GE.IT.02 manual de autoprotección (Plan de emergencia de TUSGSAL)
- GE.IT.04 Actuación en caso de emergencia en instalaciones fijas
- RS.IT.02 Manual del operador de autobús.



8 EJEMPLOS DE CRISIS



GRAN NEVADA DEL 8 DE MARZO DE 2010



ACCIDENTE EN LA B29 TIANA



BUS CALCINADO EN RONDA LITORAL



PANDEMIA COVID-19

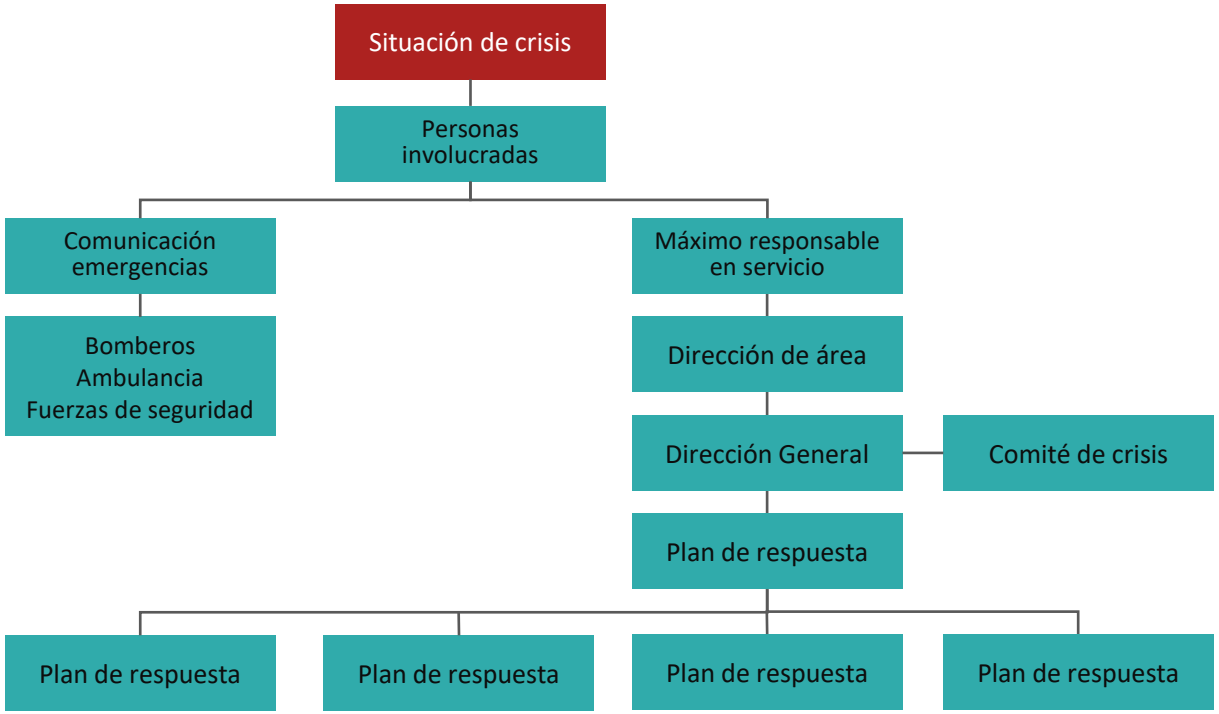
Otras tipologías:

- Conflictos con personas usuarias
- Conflictos relacionados con accidentes/incidentes laborales
- Conflictos derivados de difusiones en redes sociales (imagen corporativa)

ANEXOS

- Datos de contacto de los **medios de comunicación.**
- Datos de contacto de **hospitales, bomberos y fuerzas de seguridad del Estado**.
- **Modelos de comunicado** de prensa preparados para enviarse rápidamente.
- Datos de contacto de los principales representantes del **AMB, ATM, Ayuntamientos u otros organismos de la Administración.**
- Gráfico del plan de actuación.

Plan de actuación ante situaciones de crisis en TUSGSAL





DIREXIS

TUSOSAL

EMPRESA DE TRANSPORTE
PÚBLICO DE VIAJEROS

GRACIAS

