



Procedimiento Estructural

LB-SP-GGN-ALL-0016

Emergencias, Crisis y
Continuidad del Negocio



Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

Control documental		
Emitido por: Bernardo George HSS DocuSigned by: <i>Bernardo George</i> 119F7FDCAA474CE...	Revisado por: Jorge Barboza Superintendente HS DocuSigned by: <i>Jorge Barboza</i> 9EF446739F9C456...	Aprobado por: Camila Alvarez Líder de Gestión de Riesgo DocuSigned by: <i>Camila Alvarez</i> FB2979F587DB4B2...
Fecha: Junio 2024	Fecha: Junio 2024	Fecha: Junio 2024

Control de cambios			
Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Responsable
01	Agosto 2022.	Rediseño y revisión general de los procesos.	Bernardo George
02	Agosto 2023	Revisión y ajuste de actividades	Bernardo George
03	Junio 2024	Cambio flujo de aprobación	Néstor Ortiz Asesor HS



Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

Contenido

I. PROPOSITOS/OBJETIVOS 3

II. ALCANCE..... 3

III. INDICADOR DE GESTIÓN ASOCIADO (KPI)..... 3

IV. RESPONSABILIDADES..... 3

V. TERMINOLOGÍA Y/O SIGLAS TÉCNICAS 4

VI. REFERENCIAS 6

VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD 6

 7.1. Generalidades 6

 7.2. Planificación 7

 7.2.1. Identificación de Situaciones de Emergencia 7

 7.2.2. Evaluación de Situaciones de Emergencia 8

 7.2.3. Análisis de Situaciones de Emergencia 8

 7.2.4. Plan de Emergencias 8

 7.2.5. Plan de Manejo de Crisis..... 9

 7.2.6. Plan Crisis, Respuesta y Recuperación 9

 7.3. Implementación 10

 7.3.1. Asignación de Recursos..... 10

 7.3.2. Simulacros..... 10

 7.3.3. Situación de Emergencia Real 11

 7.4. Revisión 11

VIII. REGISTROS 11

IX. ANEXOS..... 11

Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

1. PROPOSITOS/OBJETIVOS

Este documento define los procesos y prácticas internas necesarias y principales para la planificación de respuestas frente a emergencias, considerando los recursos adecuados y continuidad del negocio, así como la estructura para la gestión de crisis, de modo de enfrentar las emergencias de salud, seguridad, medio ambiente y comunidad a nivel de compañía y áreas.

2. ALCANCE

Todas las operaciones y procesos de CMLB que están expuesto a riesgos y peligros catastróficos, que pueden afectar la continuidad del negocio y de las operaciones dentro de la compañía y lesionar a sus empleados, contratistas, medio ambiente y comunidad.

3. INDICADOR DE GESTIÓN ASOCIADO (KPI)

Cumplimiento de los planes y programas

4. RESPONSABILIDADES

▪ Gerente General

- Proporcionar los recursos necesarios para la implementación y operación de los planes de emergencia crisis, respuesta y recuperaciones CMLB.
- Liderar el proceso de revisión gerencial de los planes arriba descritos.
- Aplicar medidas correctivas y de mejoramiento cuando se encuentren desviaciones a los planes de emergencia y manejo de crisis de la compañía.
- Liderar las revisiones periódicas de los planes, posteriores a las emergencias o crisis ocurridas, con el objeto de mejorar la gestión y minimización de impacto a CMLB.
- Asegurar que el personal este informado en los planes de emergencia y manejo de crisis de CMLB.

▪ Gerentes y Superintendentes.

- Proporcionar los recursos necesarios para la implementación y operación de los planes de emergencia y manejo de crisis respuesta y recuperación en sus áreas.
- Asegurar que el personal este informado y capacitado en los planes de emergencia y manejo de crisis de sus áreas.
- Aplicar medidas correctivas y de mejoramiento cuando se encuentren desviaciones a los planes de emergencia y manejo de crisis en sus áreas.
- Coordinar y **realizar** simulacros, prácticas o ejercicios para controlar la efectividad de los planes de emergencia y manejo de crisis en sus áreas.

▪ Superintendente HS

- Identificar los recursos necesarios para la respuesta a emergencia y crisis potenciales a producirse en CMLB.

Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

- **Liderar** prácticas o ejercicios, para controlar la efectividad de los planes de emergencia y manejo de crisis en CMLB.
- Asesorar a todo el personal de la empresa (funcionarios, contratistas y visitas), en materias de emergencia y crisis potenciales asociados a las operaciones de CMLB.
- Actualizar los planes de la compañía a través del seguimiento de las revisiones gerenciales anteriores, cambios y nuevos riesgos identificados.

5. TERMINOLOGÍA Y/O SIGLAS TÉCNICAS

Para efectos de lograr una adecuada interpretación de los requerimientos del presente procedimiento, a continuación, se definen los principales términos específicos de uso frecuente en el mismo, para servir así de referencia a todo aquel que tenga responsabilidad en la puesta en operación del plan.

- **Incidente:** Todo hecho súbito que interrumpe el proceso normal de trabajo y que puede afectar negativamente a los trabajadores, equipos o sistemas, las operaciones o al medio ambiente. Todo accidente es un siniestro.
- **Amenaza:** La posibilidad de que un siniestro pueda ocurrir, analizada considerando solo el tipo de evento y el lugar. También se utiliza el término "peligro" con la misma connotación.
- **Amenaza ambiental:** Condición capaz de generar daño a la calidad del aire, agua o suelo, y para las plantas y vida silvestre.
- **Atentado:** Todo siniestro cuyo origen sea, o se considere que pudo haber sido, de carácter intencional. Todo atentado es por lo tanto un siniestro.
- **Ayuda Institucional:** Aquella prestada por las entidades públicas o privadas de carácter comunitario, organizadas con el fin específico de responder de "oficio" a los siniestros en una jurisdicción.
- **Catástrofe:** Desaparición parcial o total de un sistema como consecuencia de un siniestro. A diferencia del desastre. El sistema no sobrevive.
- **Contingencia:** Es toda situación que implica un estado de perturbación, que compromete o puede comprometer parcial o totalmente operaciones o procesos vitales de la empresa, tales como falla en el suministro de elementos indispensables para la operación, como agua, energía eléctrica, productos químicos, etc. La contingencia no implica compromiso inminente de víctimas.
- **Control:** Acción de eliminar o limitar el desarrollo de un siniestro, para evitar o minimizar sus consecuencias.
- **Continuidad del negocio:** Es el concepto ligado a la gestión de los riesgos empresariales, cuya finalidad es analizar los riesgos a que están expuestos los negocios y las operaciones, identificando cuales son los productos y servicios de los que la organización depende para su supervivencia. Como también precisar las consecuencias que provocarían dichos riesgos, evaluando el impacto que implicaría la interrupción del negocio, producto de un incidente.

Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

- **Crisis:** Es toda situación adversa que tiene el potencial de generar efectos negativos en la imagen de la empresa, al punto que esta puede llegar a desaparecer. Las crisis nacen por un mal manejo comunicacional hacia el exterior cuando se suscita una emergencia o una contingencia en la empresa.
- **Desastre:** Consecuencias graves para un sistema, ante la ocurrencia de un siniestro. A pesar de esto el sistema sobrevive.
- **Emergencia:** Es toda situación que implica un estado de perturbación, parcial o total de un sistema y cuya magnitud puede requerir de una ayuda superior a la disponible mediante los recursos propios, y/o que necesite de procedimientos especiales. La emergencia implica compromiso inminente de víctimas.
- **Escenario:** Determinación de una amenaza específica, enmarcada en las variables de Actividad y Lugar.
- **Evacuación:** Acción planificada mediante la cual cada persona amenazada por riesgos colectivos desarrolle procedimientos predeterminados tendientes a ponerse a salvo por sus propios medios, o por medios existentes en su área, mediante el desplazamiento hasta y a través de lugares de menor riesgo.
- **Mitigación:** Acciones desarrolladas durante o después de un siniestro, tendientes a contrarrestar sus efectos críticos y asegurar la supervivencia del sistema, hasta tanto se efectúe su recuperación.
- **Partes Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplos, clientes, comunidades, proveedores, entes reguladores, organizaciones no gubernamentales, inversionistas, empleados. "Percibirse como afectado" significa que esta percepción se ha dado a conocer a la organización.
 - a) **Internos:** Ejecutivos, supervisores, comités paritarios, dirigentes sindicales, representantes de trabajadores, agrupaciones internas, empleados en general de CMLB, asesores Glencore, proveedores y contratistas.
 - b) **Externos:** Instituciones o personas públicas o naturales, tales como comunidad, autoridades, organismos fiscalizadores, clientes, representantes de organismos públicos, privados, medios de comunicación, grupos ambientalistas, aseguradoras. Interesados o partícipes de los procesos y del desempeño de la organización y su impacto en la comunidad.
- **Peligro:** Todo aquello que tiene el potencial de producir lesión o daño.
- **Plan de Manejo de Crisis** - Documento que establece las políticas, procedimiento y el plan de acción a seguir en cada escenario de posibles crisis, para facilitar el direccionamiento de las acciones de comunicación y de esta manera no ver dañada la imagen y supervivencia de la empresa.
- **Potencialidad:** El valor esperado de las consecuencias de un siniestro determinado, medido en extensión del daño, valores económicos de la pérdida, número o tipo de lesiones, tiempo de interrupción de las actividades, u otro para **CMLB** de resultados negativos.

Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

- **Primer Auxilio Médico:** Atención primaria prestada a una víctima en el sitio del siniestro, con el fin de estabilizar su estado, mientras recibe atención médica especializada.
- **Reglamento de Emergencia** - Documento que establece las acciones operacionales tendientes a controlar y/o eliminar el evento que es fuente de amenaza o peligro inmediato y limitar las lesiones, daños a la propiedad interna y/o externa y al medio ambiente. Incluye actividades de respuesta inmediata como; combate de incendio, fugas o derrames de sustancias peligrosas, rescate de personas, etc.
- **Rescate:** Acciones mediante las cuales los grupos especializados, externos al área o a la edificación, sacan a las personas amenazadas que no hayan podido salir por sus propios medios en un proceso de Evacuación.
- **Riesgo:** Una amenaza o peligro evaluada en cuanto a su probabilidad de ocurrencia y su gravedad esperada.
- **Seguridad:** Un nivel "aceptable" de riesgo. Un riesgo que ha sido controlado adecuadamente.
- **Víctima:** Persona que ha sufrido daño a su integridad física o salud, como consecuencia del siniestro.

6. REFERENCIAS

- Norma ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos.
- Norma ISO 45001:2015 - Sistema de Gestión de Salud y Seguridad - Requisitos.
- Norma ISO 9000:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario
- Procedimiento Estructural para la Gestión de Riesgos y Peligros Catastróficos.
- Procedimiento Estructural para la Gestión de la Integridad Operacional.
- Procedimiento Estructural para la Gestión de la Estrategia, Planificación, Recursos y Metas.
- Procedimiento Estructural para la Gestión de las Competencias.
- Procedimiento Estructural para la Gestión de las Comunicaciones.
- Procedimiento Estructural para la Gestión la Seguridad y la Salud.
- Procedimiento Estructural para la Gestión de Incidentes.
- Procedimiento Estructural para la Gestión de las Revisión de Gerencia.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO, PROCEDIMIENTO / ACTIVIDAD

7.1. Generalidades

CMLB establece, implementa y mantiene los procesos y procedimientos de control necesarios para prepararse y para responder ante situaciones de emergencia potenciales. Estos procesos y procedimientos consideran las respuestas planificadas a situaciones de emergencia que incluyen la prestación de primeros auxilios y las acciones para prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos provocados por estas situaciones de emergencia

Se prueba periódicamente el desempeño de estas acciones y se evalúan y revisan los procesos y las acciones de respuesta planificadas, en particular, después de que hayan ocurrido situaciones de emergencia o de que se hayan realizado pruebas o ejercicios simulados.

En la preparación y ejercitación de estos procedimientos se consideran las necesidades y

Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

capacidades de todas las partes interesadas pertinentes y CMLB se asegura que sean debidamente involucrados, según sea apropiado.

La gestión de emergencia y el manejo de crisis en CMLB es un proceso relevante, producto que su eficiencia puede marcar claras diferencias en la capacidad de respuesta ante amenazas que afecten a la compañía y su funcionamiento.

El proceso de manejo de emergencia y crisis de CMLB debe contener a lo menos los siguientes aspectos:

- Identificar y evaluar impactos de posibles emergencias.
- Desarrollar los planes que se hagan cargo de estas posibles emergencias.
- Capacitar a los empleados y colaboradores en los planes de emergencia.
- Asignar los recursos necesarios para la gestión de emergencias.
- Implementar un plan para la gestión de crisis cuando la emergencia sea de mayor impacto para CMLB.
- Minimizar el impacto sobre las operaciones y negocio.
- Revisión y activación de los seguros respectivos.
- Continuar con el negocio en forma eficaz y competente.
- Revisiones de los planes en forma periódica o posterior a una emergencia o crisis, para mejorar la gestión y minimización de impacto a CMLB.

El proceso de manejo de emergencias y crisis se desarrolla considerando los siguientes elementos:

- a) Planificación de emergencias
- b) Implementación
- c) Revisión

La gestión de emergencia y manejo de crisis de CMLB es liderado por la Gerencia HS y forma parte la planificación anual de la compañía y sus planes para el cumplimiento.

7.2. Planificación

La planificación de la gestión de emergencia y manejo de crisis cuenta de 6 etapas:

- 1) Identificación
- 2) Evaluación
- 3) Análisis
- 4) Plan de emergencia
- 5) Plan de manejo de crisis
- 6) Plan de Respuesta y Recuperación

7.2.1. Identificación de Situaciones de Emergencia

Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

Esta etapa corresponde a la identificación de los riesgos y peligros catastróficos, aplicando los procedimientos afines establecidos por la compañía. Por ejemplo, el procedimiento de Gestión de Riesgos y Peligros Catastróficos.

Este análisis inicial entrega las amenazas relevantes que pueden afectar la integridad de las operaciones y continuidad del negocio.

Esta identificación proporciona un registro de emergencias, amenazas, impactos y crisis posibles, que son aquellos eventos incidentales donde se centra el proceso.

7.2.2.Evaluación de Situaciones de Emergencia

Consiste en una evaluación cuantitativa de las amenazas posibles en términos de probabilidad y consecuencia, con el objeto de priorizar los planes de CMLB ante las mismas. Ver procedimiento estructural para la Gestión de Riesgos y Peligros Catastróficos.

Esta evaluación debe ser liderada por la Gerencia HS y contar con la participación multidisciplinaria de las diferentes áreas, para asegurar que esta priorización sea adecuada a la magnitud de estas y conforme a los procesos y funcionamiento interno de CMLB.

7.2.3.Análisis de Situaciones de Emergencia

Una vez identificadas las emergencias, estas deben analizarse en términos de los impactos que producen en CMLB, considerando al menos los siguientes aspectos:

- Tipo de emergencia
- Procesos involucrados
- Equipos (activos) críticos
- Insumos críticos
- Impactos a las personas, medio ambiente, comunidades y operaciones.
- Capacidad de respuesta (interna, externa)
- Revisión y activación de los seguros.
- Recursos

Este análisis entrega la información para desarrollar los planes correspondientes y determinar la capacidad de respuesta de CMLB y áreas.

7.2.4.Reglamento de Emergencias

La Gerencia HS desarrolla un documento denominado “Reglamento de emergencia para CMLB”, alineado con la identificación de riesgos y amenazas a la continuidad de la operación. Este plan establece la respuesta ante la materialización de los riesgos clasificados para CMLB y será elaborado (revisado) , aprobado y difundido en el primer trimestre de cada año. Se debe comunicar al personal involucrado y a las partes interesadas, tanto internas como externas cuando apliquen. Este documento estará disponible en todo momento que sea requerido, en especial cuando se debe gestionar una situación de emergencia o crisis.

Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

Para la elaboración de este plan, se debe tomar en cuenta los Planes de continuidad del Negocio, establecidos en el correspondiente procedimiento estructural para la Gestión de Riesgos.

La gestión de emergencia de CMLB, se debe documentar en “LB-SM-SSS-SLB-0004 – Reglamento de Emergencia”.

7.2.5. Plan de Manejo de Crisis, Respuesta y Recuperación

La Gerencia HS debe desarrollar el “Plan de manejo de crisis, Respuesta y Recuperación”, el cual se orienta a responder ante el impacto de una emergencia que no ha podido atenderse con los recursos y criterios indicados en el Plan de Emergencia.

El plan de manejo de crisis contiene los criterios para definir que una emergencia u otro evento sean calificados como “crisis” y de los mecanismos por los cuales se activa el mismo plan. Su activación debe proveer de los recursos necesarios para minimizar los riesgos de salud, seguridad, medio ambiente y comunidad.

El plan de CMLB incorpora en sus acciones, las operaciones bajo crisis, anticipando posibles dificultades y controlando los recursos, suministros y personal para dar continuidad a los procesos. El manejo de crisis y los procesos de emergencia deben contribuir a la minimización del impacto en las operaciones, de tal manera de dar continuidad al negocio.

Los equipos que se hacen cargo de las crisis funcionan a nivel de CMLB, el cual posee un plan de gestión de crisis alineado con los planes corporativos.

El plan contempla los siguientes ámbitos de acción:

- Las responsabilidades por cargo
- Niveles de alerta de emergencias y manejo de crisis
- Acciones previas a los incidentes
- Revisión y activación de los seguros
- Acciones durante la crisis
- Protocolo de activación del equipo de manejo de crisis
- Protocolo de comunicaciones a las autoridades y opinión pública
- Continuidad de la operación durante la crisis
- Realización periódica de ensayos de los planes
- Revisión de los planes para una mejora continua de las respuestas y preparación

Los procesos de emergencia y crisis para su elaboración requieren participación multidisciplinaria, en especial de las gerencias operativas y la Superintendencia de Medio Ambiente y Comunidad.

Los procesos de emergencia y crisis en su estructura y elaboración incorporan el manejo adecuado de las informaciones a las autoridades y opinión pública

Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

Este plan debe considerar una estructura y recursos tales para cada área y CMLB, que asegure continuidad en las operaciones durante o posterior a crisis desarrollada. Además, posterior al control de una crisis, se puede elaborar uno o varios planes de continuidad de la operación.

Estos planes deben ser planificados y coordinados para optimizar la restitución de los niveles normales de funcionamiento, controlando los riesgos de producir una nueva emergencia o crisis.

El Plan de Respuesta y Recuperación de CMLB, se debe documentar en “LB-SM-SSS-0008 Plan de Respuesta y Recuperación”.

Todos los planes deben ajustarse a la estructura definida en el procedimiento estructural para Estrategia Planificación, Recursos y Metas.

7.3. Implementación

7.3.1. Asignación de Recursos

Cada Gerencia deben determinar cuáles son los recursos necesarios para la implementación de los planes elaborados.

Capacitación, entrenamiento y comunicación

Los empleados, colaboradores, contratistas y proveedores deben estar en conocimiento de los procesos de emergencia, crisis y continuidad de la operación de CMLB, como de las áreas donde interactúan o realizan sus labores, asegurando un comportamiento adecuado en caso de un evento y minimizar los riesgos en la respuesta. Se debe realizar las capacitaciones según lo establecido en el procedimiento para la Gestión de Competencias.

Para el caso de los planes que involucren en algún grado a Partes interesadas externas, tanto en su impacto, tipo de respuesta, apoyo, recursos u otros, se debe asegurar su participación y consulta. La comunicación se debe realizar, de acuerdo con lo indicado en el procedimiento estructural de Comunicaciones.

Los empleados que tienen responsabilidad activa en la ejecución de los planes, deben estar capacitados y entrenados según las acciones que deben realizar previo, durante y posterior al evento.

7.3.2. Simulacros

Con el propósito de probar los planes de Emergencia, Crisis y de Respuesta y Recuperación se deben realizar simulacros anualmente. Estos simulacros deben estar planificados según una priorizado en relación con los riesgos y estar programados en los planes de seguridad de CMLB y las de las áreas, según lo establecido en el procedimiento de Gestión de Salud Seguridad.

Se debe evaluar la efectividad de la respuesta, preparando un informe con las recomendaciones para el mejoramiento continuo, en lo cual se debe considerar por lo menos lo siguiente:

- Tipo de emergencia;
- Lugar donde ocurrió;
- Fecha, hora de inicio y termino;

Emergencias, Crisis y Continuidad del Negocio

- Descripción del evento;
- Materiales y/o herramientas usadas (extintores, contención de derrame, etc.);
- Identificación de las deficiencias;
- Planes de Acción (si son necesarios)
- Fotografías de la actividad; y
- Listado de las personas que participan en el simulacro.

En el caso de que los hallazgos del simulacro requieren un análisis de causa se debe proseguir según lo establecido en el procedimiento LB-SP-GGN-ALL-0006 "Gestión de Incidentes".

7.3.3.Situación de Emergencia Real

Al ocurrir una situación de emergencia real, se realiza igualmente el informe para evaluar la eficiencia de la respuesta e identificar las mejoras a los planes y también se debe realizar una investigación para determinar las causas de la emergencia y establecer las acciones correctivas, según lo estipulado en el procedimiento LB-SP-GGN-ALL-0006 "Gestión de Incidentes".

7.3.4.Revisión

Posterior a un simulacro o situación de emergencia real se deben revisar los planes para incorporar las mejoras y también identificar oportunidades de capacitación al personal.

Los resultados de los simulacros y situación de emergencia real deben ser informados a la Gerencia a través de lo estipulado en LB-SP-GGN-ALL-0018 "Revisión Gerencial".

8. REGISTROS

- Reglamento de Emergencia.
- Plan de Manejo de Crisis, Respuesta y Recuperación.

9. ANEXOS

Anexo A. Diagrama SIPOC de emergencias, crisis y continuidad del negocio.

Anexo A. Diagrama SIPOC de emergencia, crisis y continuidad del negocio

DIAGRAMA SIPOC			Versión	
Emergencia, Crisis y Continuidad del Negocio			0	
Propósito	Definir los procesos y prácticas internas necesarias para la planificación de respuestas frente a emergencias, considerando los recursos adecuados y continuidad del negocio, así como la estructura para la gestión de crisis, de modo de enfrentar las emergencias de salud, seguridad, medio ambiente y comunidad a nivel de compañía y áreas.			
Alcance	Todas las operaciones y procesos de CMLB que están expuesto a riesgos y peligros catastróficos, que pueden afectar la continuidad del negocio y de las operaciones dentro de la compañía y lesionar a sus empleados, contratistas, medio ambiente y comunidad.	Dueño del proceso	Gerente General	
KPI's Asociados	Cumplimiento de los planes y programas			
Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Corporativo	Principios de Negocio, Valores , directivas y Políticas .	Identificación de Situaciones de Emergencia, Crisis y Continuidad del Negocio	Planes de emergencia	Gerentes Áreas
Gerentes Áreas	Planes de Emergencia, Crisis y Continuidad del Negocio años ateriores.	Análisis de Situaciones de Emergencia	Reglamentode emergencia	Superintendencias
Superintendencias	Peligros y Riesgos de las áreas	Implementación de Planes de Respuesta y Asignación de Recursos	Planes de manejo de crisis	Partes interesadas
Partes interesadas		Simulacros	Planes de respuesta y recuperación	
		Revisión y Corrección de los Planes	Plan de simulacros	
		Prueba de los Planes de Respuesta		