



“El contenido de esta publicación es responsabilidad exclusiva de la entidad ejecutante y no refleja necesariamente la opinión de la FUNDACIÓN para la Prevención de Riesgos Laborales”.

CENTRO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y APOYO A EMPRESAS EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Gestión de emergencias según la Norma UNE-ISO 22320

Son numerosos los desastres, catástrofes e incidentes que han tenido un gran impacto en la sociedad en los últimos años y han dejado entrever las deficiencias a la hora de planificar, gestionar y dar respuesta ante una situación de emergencia. La emergencia siempre va a caracterizarse por 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.

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, desarrollado en las empresas mediante la aplicación de medidas relacionadas con la prevención de riesgos laborales y, por otro lado, desde las medidas relacionadas con la otra parte de la seguridad, conocida como seguridad física relacionadas más con la prevención de delitos como ataques, sabotajes o robos. Ambos ámbitos de la seguridad pueden dar lugar a la materialización de determinados 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 la que se disponga un mando y control eficaz, una coordinación efectiva dentro y con otras organizaciones implicadas, y un despliegue de medios y recursos necesarios en función de la criticidad de la situación.

La planificación y actuación ante emergencias viene impuesta, en muchas ocasiones, por una determinada legislación que obliga al empresario a gestionar unos 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 debido a 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.

Con el objeto de dar una respuesta eficaz ante un incidente nace la Norma UNE-ISO 22320:2013. Esta norma internacional especifica los requisitos mínimos para una respuesta eficaz a los incidentes y proporciona los requisitos básicos para el mando y el control, la información operacional, la coordinación y la cooperación en el seno de una organización de respuesta a incidentes. Incluye también las estructuras y los procesos organizacionales de mando y de control, el apoyo a las decisiones, la trazabilidad, la gestión de la información y la interoperabilidad.

Esta norma internacional es aplicable a cualquier organización, pública o privada y establece unos requisitos para la información operacional de respuesta a incidentes donde se especifican los procesos, los sistemas de trabajo, la obtención y la gestión de los datos, a fin de generar oportunamente la información relevante y exacta. También apoya el proceso de mando y control así como la coordinación y cooperación, internamente dentro de la organización y externamente con otras partes implicadas, y especifica los requisitos para la coordinación y cooperación entre las organizaciones.

Dichos requisitos 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 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.
- Asimismo, establece las bases para la coordinación y la cooperación, asegurando que todas las partes pertinentes actúan alineadas durante un desastre, es decir, que 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.

Las actividades principales para dar respuesta eficaz ante un incidente pasan por diferentes etapas. 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.



En cuanto a la certificación de Gestión de Emergencias según la Norma UNE ISO 22320 tiene dos enfoques diferentes 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.
- en segundo lugar, organizaciones responsables que estén comprometidas en 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.

En general, las organizaciones que implantan un Sistema de Gestión de Emergencias en su organización según la Norma UNE ISO 22320 consiguen, sobre todo, desarrollar y mejorar sus capacidades para dar respuesta ante cualquier tipo de emergencia, aun cuando la dimensión de la misma vaya desde 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.