



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T  
GRANADA



E.M.A.E.  
Escuela Municipal  
de Apoyo al Extranjero



---

## COMO CREAR UN PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS EN VARIOS PASOS

---

[WWW.CECOTGRANADA.ES](http://WWW.CECOTGRANADA.ES)



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T  
GRANADA



Elaborar un Plan de Gestión de Crisis adecuado y real para la empresa es algo realmente útil, y también sencillo, y puede ser algo necesario en situaciones que se produzcan en la misma.

Varios pasos son los que hay que seguir en la elaboración y puesta en marcha de un Plan de Gestión de Crisis, como son:



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T  
GRANADA



1. DETERMINAR EL IMPACTO DE CADA CRISIS EN TU NEGOCIO
2. CONSIDERAR LAS ACCIONES QUE NECESITARIAS EJECUTAR PARA RESOLVER CADA ESCENARIO
3. DECIDE QUIÉN SE INVOLUCRARA EN LAS ACCIONES DE RESOLUCIÓN Y ACCIÓN
4. DETALLA LOS PLANES DE SOLUCIÓN (HERRAMIENTAS, RECURSOS, TIEMPO, ETC.)
5. CAPACITA A TODOS LOS INVOLUCRADOS
6. REvisa Y ACTUALIZA TUS PLANES DE MANERA REGULAR



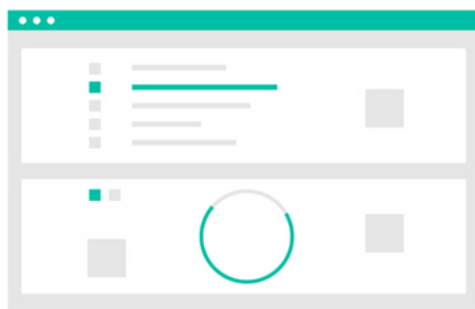
Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T  
GRANADA



E.M.A.E.  
Escuela Municipal  
de Apoyo al Extranjero



## 1. DETERMINAR EL IMPACTO DE CADA CRISIS EN TU NEGOCIO

Este paso consiste en analizar cómo diferentes tipos de crisis pueden afectar las áreas críticas de tu negocio. No todas las crisis tienen el mismo nivel de gravedad, y este análisis ayuda a identificar cuáles son las más perjudiciales y priorizarlas en tu plan de gestión.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T.  
GRANADA



## Áreas del negocio afectadas:

- Operaciones: ¿Interrumpirás tus procesos diarios? ¿Qué tan rápido puedes recuperarte?
- Finanzas: ¿Qué costos directos e indirectos generará la crisis? ¿Cuánto tiempo podrías operar con pérdidas?
- Reputación: ¿Cómo podría la percepción de tus clientes, socios o el público general verse afectada?
- Cumplimiento legal: ¿Existe riesgo de sanciones, multas o demandas legales?



**Diputación  
de Granada**



**C.E.C.O.T**  
GRANADA



## 2. CONSIDERAR LAS ACCIONES QUE NECESARIAS EJECUTAR PARA RESOLVER CADA ESCENARIO

Se trata de identificar y planificar las medidas específicas que deberás tomar para abordar cada tipo de crisis, asegurando que las operaciones puedan reanudarse lo antes posible y con el menor daño posible.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T.  
GRANADA



## Analizar el escenario específico:

- Define claramente la naturaleza de la crisis.
- Pregúntate: ¿Qué está sucediendo? ¿Qué áreas del negocio están afectadas? ¿Qué recursos están en riesgo?

## Establecer objetivos de resolución:

- Determina qué deseas lograr con las acciones. Por ejemplo:
  - Restaurar operaciones críticas.
  - Mitigar el impacto financiero.
  - Proteger la reputación de la empresa.
  - Cumplir con regulaciones o normativas.





Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T.  
GRANADA



E.M.A.E.  
Escuela Municipal  
de Apoyo al Extranjero

Identificar las acciones inmediatas:

- Estas son medidas que debes tomar en las primeras horas o días para contener la crisis.

Ejemplos:

- Notificar a las partes interesadas (empleados, clientes, autoridades).
- Activar planes de respaldo o contingencia.
- Asegurar los recursos críticos (infraestructura, datos, inventarios).



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T.  
GRANADA



## Definir acciones de seguimiento:

- Estas son medidas a mediano y largo plazo para resolver la crisis y evitar que vuelva a ocurrir. Ejemplos:
  - Reparar daños físicos o digitales.
  - Implementar mejoras en procesos o sistemas.
  - Realizar auditorías internas para evaluar el alcance total del impacto.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T.  
GRANADA



### 3. DECIDE QUIÉN SE INVOLUCRARA EN LAS ACCIONES DE RESOLUCIÓN Y ACCIÓN

Es necesario saber por qué es importante decidir quién se involucrará:

- Evita confusiones y retrasos en la respuesta.
- Asegura que cada tarea sea ejecutada por la persona o equipo más capacitado.
- Facilita la coordinación y comunicación durante la crisis.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T  
GRANADA



- Identifica las competencias necesarias:
- Determina qué habilidades, conocimientos o recursos se necesitan para resolver cada aspecto de la crisis.
- Ejemplo: Un ciberataque requerirá expertos en TI, mientras que una crisis de reputación puede necesitar especialistas en relaciones públicas.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T  
GRANADA



- Líder de la gestión de crisis: Coordina el equipo, supervisa la ejecución de las acciones y toma decisiones clave.
- Equipos operativos: Responsables de tareas específicas, como restaurar sistemas, reparar daños o mantener operaciones críticas.
- Comunicadores: Manejan la información interna y externa, asegurando mensajes claros y consistentes.
- Asesores externos (si es necesario): Abogados, consultores, especialistas en ciberseguridad, etc.

#### 4. DETALLA LOS PLANES DE SOLUCIÓN (HERRAMIENTAS, RECURSOS, TIEMPO, ETC.)

Se trata de documentar de manera específica y práctica cómo se resolverá cada crisis, incluyendo las herramientas, recursos y plazos necesarios para llevar a cabo las acciones definidas.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T  
GRANADA



## Identifica las herramientas necesarias:

- Herramientas tecnológicas: Software de recuperación, plataformas de comunicación, sistemas de respaldo.
- Equipos físicos: Generadores, maquinaria, equipos de seguridad.
- Documentación: Manuales de procedimientos, listas de verificación, protocolos de emergencia.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T.  
GRANADA



E.M.A.E.  
Escuela Municipal  
de Apoyo al Extranjero

Especifica los recursos requeridos:

- Humanos: Personal capacitado, asesores externos, voluntarios.
- Financieros: Fondos de emergencia, presupuestos asignados para contingencias.
- Materiales: Insumos específicos como repuestos, suministros médicos, alimentos, etc.



## 5. CAPACITA A TODOS LOS INVOLUCRADOS

Es importante porque:

- Asegura que cada persona conozca su rol y responsabilidades.
- Mejora la confianza y la rapidez en la respuesta ante una crisis.
- Reduce errores y malentendidos durante situaciones críticas.
- Incrementa la eficacia del plan de gestión de crisis.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T  
GRANADA



Diseña programas de capacitación específicos:

- General: Proporciona una visión global del plan de crisis y los objetivos.
- Por roles: Capacita a cada persona según sus responsabilidades específicas.
  - Ejemplo: El equipo de TI recibe formación técnica sobre recuperación de sistemas, mientras que el equipo de atención al cliente aprende a manejar quejas en situaciones de crisis.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T.  
GRANADA



## 6. REVISA Y ACTUALIZA TUS PLANES DE MANERA REGULAR

- Establece un cronograma de revisiones regulares:
- Define revisiones periódicas, como cada 6 o 12 meses.
- Realiza revisiones adicionales después de eventos significativos, como un incidente de crisis, un cambio en la legislación, o la implementación de nuevas tecnologías.
- Evalúa la efectividad del plan actual:
- Pregunta: ¿Funcionaría el plan si ocurriera una crisis hoy?



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T  
GRANADA



- Analiza los resultados de simulacros y crisis reales:
- Identifica qué funcionó bien y qué áreas necesitan mejoras.
- Ejemplo: Si durante un simulacro de incendio hubo retrasos en la evacuación, actualiza los procedimientos o capacita mejor al personal.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T.  
GRANADA



- Incorpora nuevos riesgos y cambios:
- Realiza un análisis de riesgos actualizado para identificar nuevas amenazas.
- Ejemplo: Si tu empresa adopta trabajo remoto, incluye protocolos para manejar ciberataques en dispositivos personales.
- Actualiza los contactos y recursos clave:
- Asegúrate de que la lista de contactos de emergencia esté actualizada (empleados, proveedores, autoridades).
- Verifica que los recursos necesarios (equipos, herramientas, fondos) estén disponibles y en buen estado.



Diputación  
de Granada



C.E.C.O.T.  
GRANADA



Documenta los cambios y comunícalos:

- Registra todas las actualizaciones en una versión revisada del plan.
- Comunica los cambios a todos los involucrados y, si es necesario, organiza sesiones de capacitación para familiarizarlos con las modificaciones.



**Diputación  
de Granada**



**C.E.C.O.T**  
GRANADA



**E.M.A.E.**  
*Escuela Municipal  
de Apoyo al Extranjero*



**E.M.A.E.**  
*Escuela Municipal  
de Apoyo al Extranjero*