
	Corporativo	Proceso:	<i>Manual de Manejo de Crisis</i>
		Documento:	<i>2. Estructura de Respuesta</i>
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	Hoja No. 1 de 10

2. Estructura del Comité de Respuesta IMCR

	Corporativo	Proceso:	Manual de Manejo de Crisis
		Documento:	2. Estructura de Respuesta
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	
		Hoja No. 2 de 10	

Capítulo 2. Estructura de Respuesta

2. 1. Bases del sistema de respuesta ante situaciones de crisis

La manera en que la AMIIF gestionará las situaciones de crisis será a través de la figura del **Comité de Crisis**, órgano integrado por el **equipo directivo** de AMIIF para la toma de decisiones y acciones que le permitan proteger la reputación del gremio farmacéutico de patente y sus operaciones, así como la salud y seguridad de sus colaboradores.

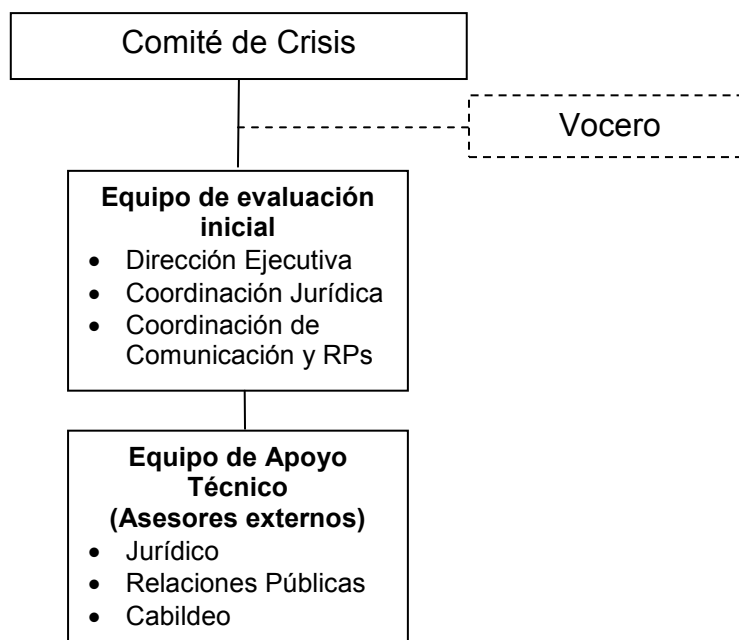
Las funciones principales del Comité de Crisis son:

- Anticipar posibles situaciones y condiciones de riesgo que pudieran generar una crisis
- Enfrentar de manera efectiva los problemas que se presentan durante una crisis
- Establecer un programa de recuperación


2.2. Estructura de Respuesta AMIIF

Para efectos prácticos y debido a la estructura orgánica de la AMIIF el esquema de respuesta del Comité de Crisis supone la existencia de un Comité dividido en dos niveles:

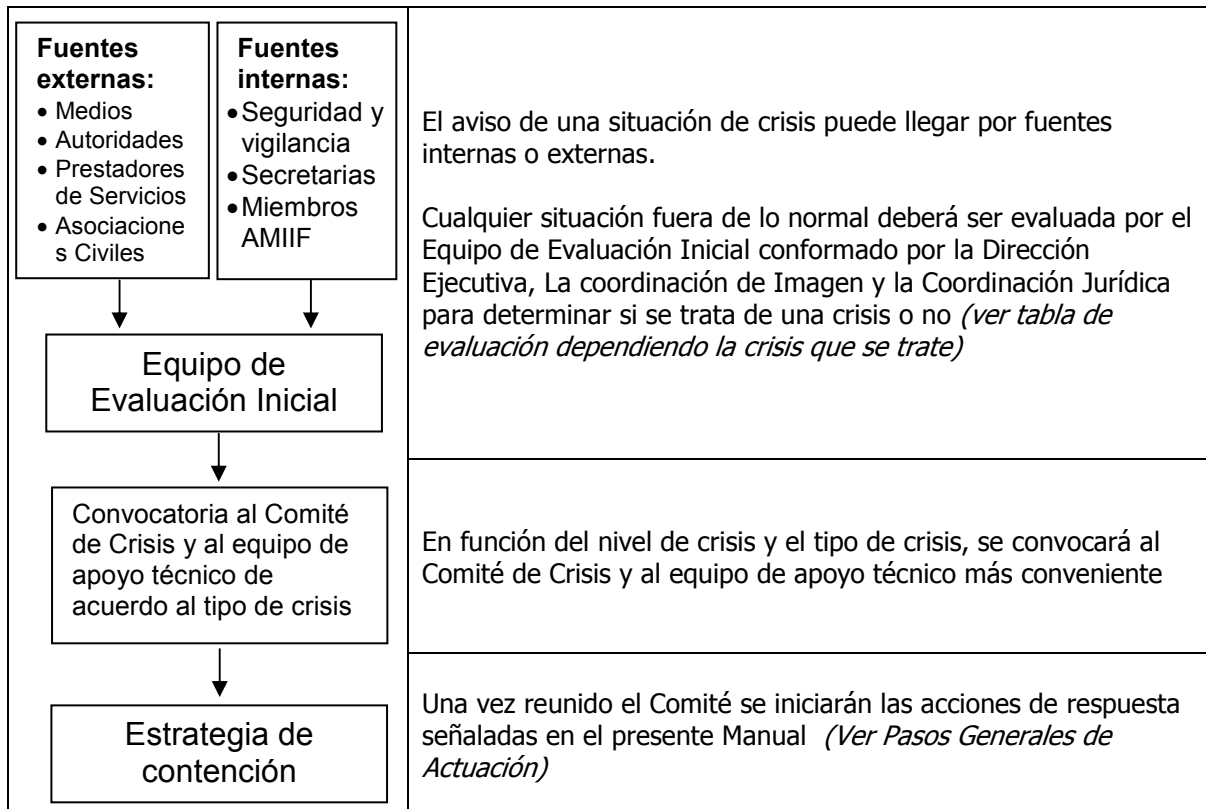
- Equipo de evaluación inicial
- Comité de Crisis



Es importante que tanto los miembros del Comité de Crisis así como los del Equipo de Evaluación Inicial cuenten con un suplente debidamente capacitado e informado. En caso de que el miembro titular no esté presente cuando ocurra un incidente

	Corporativo	Proceso:	Manual de Manejo de Crisis
		Documento:	2. Estructura de Respuesta
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	Hoja No. 3 de 10

2.3. Convocatoria del Comité




2.4. Equipo de Evaluación Inicial

Debido a que en los primeros minutos de ocurrido algún evento o incidente, las señales de que tiene el potencial de convertirse en crisis pueden ser poco evidentes, existe la figura del Equipo de Evaluación Inicial cuya función es la de evaluar desde diferentes ángulos el impacto potencial y definir si se trata de un problema grave o se trata de una crisis potencial

Es importante que de inmediato sea notificado el Coordinador del Sistema de Crisis quien será responsable de convocar a los miembros del Equipo de Evaluación Inicial conformado por:

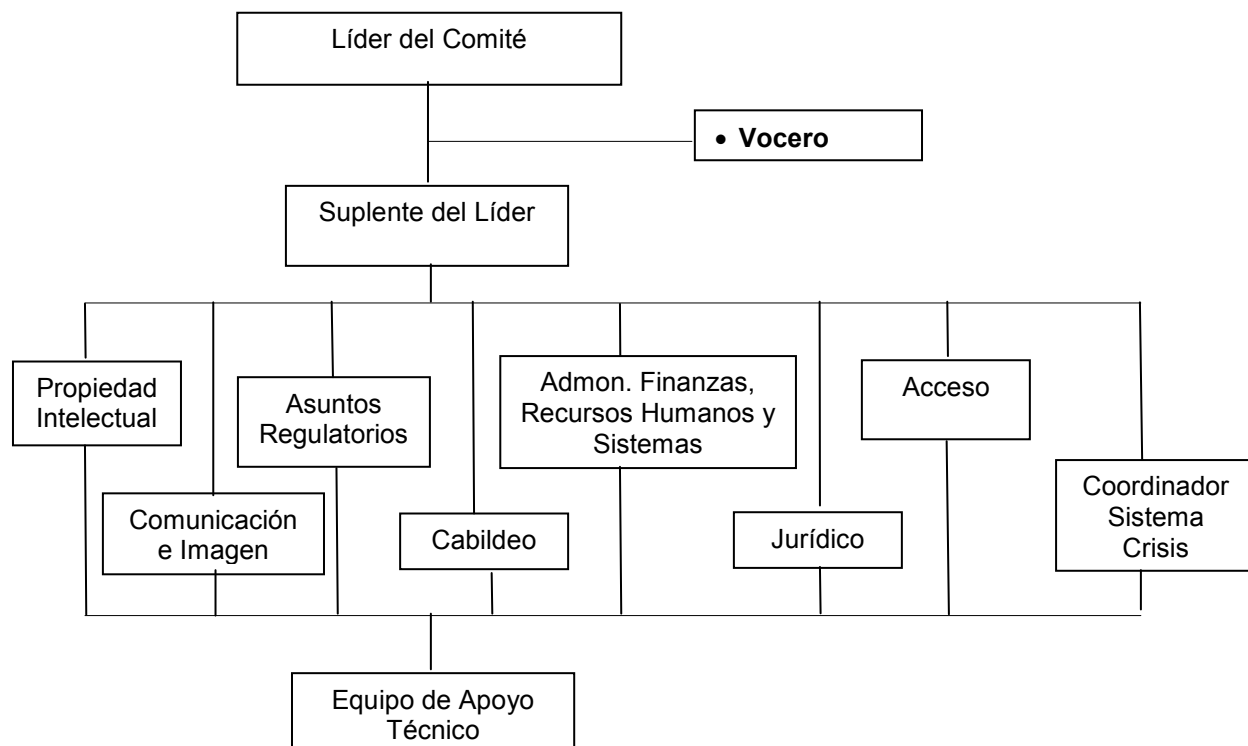
- Coordinador del Sistema de Crisis
- Dirección Ejecutiva
- Coordinación Jurídica
- Coordinación de Comunicación y RPs
- Coordinación de Asuntos Regulatorios

Una vez que se tenga conocimiento del evento, el **Equipo de Evaluación Inicial** determinará la gravedad de la crisis y definirá si se convoca al pleno del Comité o sólo algunas Comisiones. Y será el responsable de mantener informado al resto de los miembros del Comité del avance de la crisis. *La metodología a seguir para evaluar si se trata de una situación de crisis se revisa con detalle en el capítulo **Pasos de Acción Generales***


	Corporativo	Proceso:	Manual de Manejo de Crisis
		Documento:	2. Estructura de Respuesta
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	
		Hoja No. 4 de 10	

2.4. Estructura del Comité de Crisis

El Comité de Crisis ha sido creado para manejar aquellas situaciones de Crisis que rebasen la operación normal. Durante una Crisis, el Comité Directivo actuará como el órgano responsable de la toma de decisiones corporativas y dirigirá las actividades de las plantas involucradas en la ejecución del plan de crisis en coordinación con las áreas de apoyo de acuerdo al tipo de crisis enfrentado



- Las áreas de apoyo pueden variar dependiendo el tipo de evento que se esté manejando


	Corporativo	Proceso:	Manual de Manejo de Crisis
		Documento:	2. Estructura de Respuesta
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	
		Hoja No. 5 de 10	

2.4. Responsabilidades del Equipo de Evaluación Inicial


Miembro del Equipo	Responsabilidades
Equipo de Evaluación Inicial	<ul style="list-style-type: none"> Reunir la mayor cantidad de información posible para entender las dimensiones del evento identificando la información que: <ul style="list-style-type: none"> No se conocen los detalles y es necesario conseguir para la toma de decisiones Es necesario validar su veracidad Hechos que es necesario volver a actualizar su status por ser claves Definir los peores escenarios Definir la urgencia de solución del problema y comunicarlo Conocer la preocupación pública Identificar la dimensión y afectación del problema Realizar recomendaciones inmediatas para comenzar a contener el evento Contactar a las áreas clave del Comité de Crisis e informarles del evento Garantizar en lo posible la confidencialidad de la información al momento de la convocatoria, para que sólo quien deba saberlo esté enterado Inicia la bitácora del evento Inicia contacto con los asesores técnicos externos según lo convenido Anticipa y prepara la Sala de Crisis y la infraestructura requerida Participar en el análisis Post-Crisis

2.4. Responsabilidades del Comité de Crisis


Miembro del Equipo	Responsabilidades Comité de Crisis
Coordinador Principal	<ul style="list-style-type: none"> Como Jefe del equipo asegurar la coherencia en las acciones Definir el problema y evaluar el impacto de la crisis en conjunto con el resto de los miembros del Comité Definir la estrategia para el manejo de la crisis y de aprobar las acciones del comité Establecer, en conjunto con las áreas involucradas, la posición oficial Aprobar el plan de acción para resolver la crisis Centralizar el flujo de información y allegarse de información de todos los ángulos de la crisis para efecto de anticipar situaciones colaterales Coordinar las acciones y mantener las comunicaciones con las audiencias clave Asegurar que se mantengan registros del incidente Coordinar las acciones que garanticen la continuidad de las operaciones Establecer un programa de juntas periódicas para revisar avances y conocer resultados de las acciones que se tomen Determinar si alguno de los integrantes del personal que esté apoyando la situación necesita ser relevado Mantener informado a los DGs de los miembros de la AMIIF Evaluar y aprobar el reporte final interno Será el vocero especial en última instancia en una crisis grave Participar en la elaboración del análisis post-crisis

	Corporativo	Proceso:	Manual de Manejo de Crisis
		Documento:	2. Estructura de Respuesta
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	
		Hoja No. 6 de 10	


Miembro del Equipo	Responsabilidades Comité de Crisis
Asuntos Regulatorios	<ul style="list-style-type: none"> • Alertar, movilizar o tranquilizar a las autoridades regulatorias involucradas durante una emergencia • Manejar las comunicaciones y relaciones con el gobierno y las autoridades reguladoras • En coordinación con el área Jurídica identificar los asuntos legales involucrados • Identificar los asuntos médicos involucrados • Durante una crisis relacionada con daños a la salud por algún producto de la industria, evaluar la seriedad del riesgo a la salud para la comunidad • En caso de intoxicación de producto recopilar la información médica de los consumidores afectados y dar seguimiento • Previo entrenamiento puede desempeñarse como vocero ante los medios de comunicación en el momento de la crisis • Durante una crisis de seguridad en instalaciones de AMIIF atender a empleados afectados estabilizando su salud y coordinando la asistencia médica necesaria • Participar en el análisis Post-Crisis
Imagen e Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • • Evaluar el impacto potencial del evento en los medios de comunicación. • Identificar a asesores y contactos técnicos externos clave en el ramo • Identificar la preocupación de la percepción pública del evento • Redactar el plan y estrategia de comunicaciones • En coordinación con la Agencia de Relaciones Públicas externa: <ul style="list-style-type: none"> ○ Monitorear el evento en los medios de Comunicación ○ Organizar un sistema de respuesta inmediata con los medios de comunicación, dependiendo sus necesidades, las 24 horas del día. ○ Atender la solicitud de información de los medios de comunicación ○ Desarrollar los mensajes clave a manejar en comunicados y boletines, preguntas y respuestas para entrevistas y conferencias de prensa. ○ Asegurar la capacitación de voceros oficiales de la organización para el proceso de entrevistas. • Asegurar que el vocero sea informado en tiempo y forma antes de rueda de prensa • Mantiene informado a las áreas de Comunicación y Relaciones Públicas de los miembros de la AMIIF sobre el avance de la situación y los mensajes que deben difundir y las audiencias a las que conviene hacerlo • Participar en el análisis post-crisis

	Corporativo	Proceso:	Manual de Manejo de Crisis
		Documento:	2. Estructura de Respuesta
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	
		Hoja No. 7 de 10	


Miembro del Equipo	Responsabilidades Comité de Crisis
Propiedad Intelectual	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el impacto legal sobre la organización • En coordinación con el área Jurídica identificar los asuntos legales involucrados <ul style="list-style-type: none"> ○ Marco legal ○ Patentes afectadas ○ Estrategia legal recomendada ○ Posible evolución de la crisis • Apoyar al área jurídica en el trámite de amparos y demandas • Apoyar al Comité, encargado del manejo de la situación, con información de obligaciones de las compañías aseguradoras, obligaciones de terceros que presten servicio a la empresa, para poder realizar la evaluación de responsabilidad • En caso conveniente y en coordinación con la Dirección Ejecutiva establecer contacto con embajadas de miembros AMIIF afectados para plantear la situación • En coordinación con Imagen e Innovación aprueba la Posición Oficial relacionada con temas de Propiedad Intelectual • Participar en el análisis Post-Crisis
Cabildeo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los grupos legislativos involucrados y definir su nivel de influencia en la crisis presentada • Alertar, movilizar o tranquilizar a las autoridades legislativas involucradas • En coordinación con los asesores externos definir una estrategia de cabildeo que ayude a generar las condiciones y plantearla al Comité para su aprobación • En coordinación con el área de Imagen <ul style="list-style-type: none"> • Definir una Posición Oficial y mensajes clave a difundir • Identificar los asuntos que podrían trascender a medios de comunicación • Establecer un clima de cooperación entre los grupos parlamentarios involucrados a través de la difusión de información relevante que ayude a lograr el apoyo hacia la AMIIF • Conseguir y movilizar los recursos necesarios • Coordinar la implementación de la estrategia • Participar en el análisis Post-Crisis
Acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los asuntos regulatorios y comerciales que afecten la licitación de medicamentos de la industria farmacéutica de patente • En coordinación con los asesores externos definir una estrategia de cabildeo que ayude a generar las condiciones y plantearla al Comité para su aprobación • Identificar aquellos funcionarios que sean aliados o adversarios en determinadas instancias públicas clave • Monitorear los precios y condiciones comerciales del medicamento involucrado, en otras regiones o países • Apoyar con argumentos al área de Imagen para la elaboración de la Posición Oficial • Participar en el análisis Post-Crisis

	Corporativo	Proceso:	Manual de Manejo de Crisis
		Documento:	2. Estructura de Respuesta
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	
		Hoja No. 8 de 10	

Miembro del Equipo	Responsabilidades Comité de Crisis
Admon/ Finanzas y RH	EN MATERIA DE RECURSOS HUMANOS <ul style="list-style-type: none"> • En coordinación con Imagen e Innovación aprueba la Posición Oficial relacionada con temas de seguridad de las instalaciones y la integridad de la salud de empleados AMIIF • Establecer una estrategia de comunicación de la situación a los empleados • Definir la magnitud del impacto de la crisis con: empleados lesionados • Colaborar en la elaboración de la posición oficial. • Contactar a los familiares en los casos de personas desaparecidas, lesionadas o fallecidas siendo sensibles y comunicando la posición de la institución en materia de apoyo y alcances legales • Apoyar conjuntamente con Comunicación externa en la difusión de la posición oficial al sindicato (en caso de que se requiera). • Establecer una estrategia de atención a empleados que requieran participar en investigaciones con la autoridad penal correspondiente • Apoyar y mantener contacto con los afectados después de la situación de crisis • Coordinar los canales de comunicación más convenientes con los empleados (carta, reuniones, periódico mural) para dar a conocer la posición oficial • Coordinar la estrategia de comunicación con la comunidad vecina (habitacional o industrial)
	EN MATERIA DE FINANZAS <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el impacto financiero de la crisis junto con el Coordinador Principal como parte del reporte al comité superior • Identificar asuntos legales y financieros que pudieran escalar como producto de la situación de crisis • Tramitar los recursos económicos necesarios para apoyar en la solución de la crisis • Realizar el cálculo de indemnizaciones, pago de primas y multas
	EN MATERIA DE SISTEMAS <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la operación de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones necesarios para que el Comité de Crisis gestione el evento • Garantizar los procesos de intercomunicación y cuidado de la información en la sala de crisis • Evaluar el daño en equipos informáticos y su impacto en las operaciones • Coordinar las instalaciones y la infraestructura técnica de los centros alternos donde operaría el Comité de Crisis • Opera el arranque de los sistemas espejo de los centros de cómputo en caso de que el centro de cómputo quedara afectado • Mantener la operación de los sistemas informáticos y telecomunicaciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en el análisis post-crisis

	Corporativo	Proceso:	Manual de Manejo de Crisis
		Documento:	2. Estructura de Respuesta
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	
		Hoja No. 9 de 10	

Miembro del Equipo	Responsabilidades Comité de Crisis
Coordinador del Sistema de Crisis	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza la existencia del Programa de Manejo de Crisis en la AMIIF • Garantizar que los pasos que conforman el programa de Manejo de Crisis se cumplan en cada uno de los Comités establecidos a través la administración del proceso, tanto en tiempos de paz como de crisis • En el momento en que se presente cualquier evento que pueda afectar la integridad de los empleados, la comunidad vecina, las instalaciones de la AMIIF o su reputación, se debe notificar al Equipo de Evaluación Inicial • En materia de prevención deberá mantener al día la organización del Comité <ul style="list-style-type: none"> ○ Titulares, suplentes, funciones especiales y apoyo ○ Recuento de altas y bajas ○ Capacitación al Comité ○ Capacitación de comités actuales ○ Titulares/suplentes ○ Entrenamiento a nuevos miembros ○ Integración a procedimientos de emergencia ○ Distribución y actualización de Directorios integrados al Manual de Manejo de Crisis ○ Mantenimiento de la infraestructura <ul style="list-style-type: none"> • Sala de Crisis • Sala de Crisis Alterna • Sala de Prensa • Sala de Prensa Alterna • En materia de actuación deberá apoyar en: <ul style="list-style-type: none"> ○ Convocar al comité de crisis ○ Evaluar las estrategias a llevar a cabo ○ Preparar un informe preliminar ○ Identificar los factores de agravación a nivel público de la crisis ○ Participar en el desarrollo de la posición oficial y mensajes clave ○ Determinar la estrategia de difusión por audiencia ○ Definir los pasos a seguir por audiencia específica

	Corporativo	Proceso:	Manual de Manejo de Crisis
		Documento:	2. Estructura de Respuesta
		Código:	
Fecha de Emisión XXX – 2011	Número de Revisión Versión Trabajo 00.1	COPIA CONTROLADA A00	
		Hoja No. 10 de 10	

DIRECTORIO DEL EQUIPO DE EVALUACION INICIAL

FUNCION	TITULAR	INFO CONTACTO		SUPLENTE	INFO CONTACTO	
Coordinador Principal Comité de Crisis		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Comunicación y Relaciones Públicas		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Jurídico		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Asuntos Regulatorios		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Abasto		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	

DIRECTORIO DEL COMITÉ DE CRISIS

FUNCION	TITULAR	INFO CONTACTO		SUPLENTE	INFO CONTACTO	
Coordinador Principal		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Asuntos Regulatorios		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Imagen e Innovación		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Propiedad Intelectual		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Cabildeo		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Acceso/ Abasto		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
Administración & Finanzas		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	
		Oficina			Oficina	
		Casa			Casa	
		Cel			Cel	