

# **Protocol de gestió de crisis del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies**



Generalitat de Catalunya  
**Departament de Treball, Afers Socials  
i Famílies**

## ÍNDEX

<b>1. INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>4</b>
<b>2. OBJECTIUS</b> .....	<b>4</b>
<b>3. ÀMBIT D'APLICACIÓ DEL PROTOCOL</b> .....	<b>4</b>
<b>4. DEFINICIÓ DE CRISI</b> .....	<b>5</b>
<b>5. ORGANITZACIÓ</b> .....	<b>5</b>
<b>6. FLUX D'ACTUACIONS</b> .....	<b>8</b>
<b>6.1. Detecció/Notificació</b> .....	<b>9</b>
<b>6.2. Detecció/Notificació en altres centres de serveis socials</b> .....	<b>9</b>
<b>6.3. Gestió de l'incident</b> .....	<b>9</b>
<b>6.4. Gestió de la continuïtat</b> .....	<b>10</b>
<b>6.5. El retorn a la normalitat</b> .....	<b>10</b>
<b>7. ESCENARIS DE CONTINUÏTAT</b> .....	<b>11</b>
<b>7.1. Escenari 1: incident greu a una seu</b> .....	<b>11</b>
<b>7.2. Escenari 2: incident greu que afecta un equipament o recurs</b> .....	<b>12</b>
<b>7.3. Escenari 3: incident greu que afecta el personal del Departament</b> .....	<b>13</b>
<b>7.4. Escenari 4: incident greu que afecta un proveïdor del Departament</b> .....	<b>14</b>
<b>7.5. Escenari 5: incident greu que afecta les TIC</b> .....	<b>14</b>
<b>7.6. Altres estratègies de continuïtat</b> .....	<b>15</b>
<b>8. COMUNICACIÓ</b> .....	<b>16</b>
<b>8.1. Comunicació als mitjans (externa)</b> .....	<b>16</b>
<b>8.2. Comunicació interna</b> .....	<b>16</b>
<b>8.3. Comunicació a altres centres o equipaments</b> .....	<b>17</b>
<b>9. IMPLANTACIÓ I SEGUIMENT DEL PROTOCOL</b> .....	<b>18</b>
<b>9.1. Desenvolupament de la continuïtat</b> .....	<b>18</b>
<b>9.2. Formació</b> .....	<b>18</b>
<b>9.3. Conscienciació</b> .....	<b>18</b>
<b>9.4. Proves</b> .....	<b>18</b>
<b>9.5. Seguiment</b> .....	<b>18</b>

## CONTROL DEL DOCUMENT

### Registre de modificacions

Revisió núm.	Observacions	Data
1		
2		
3		

**Propietari del document** Departament de Treball, Afers Socials i Famílies

**Autor del document** CESICAT

**Destinataris** El protocol s'adreça a tot el personal que presta serveis al Departament i, especialment, als agents implicats en la gestió d'incidents greus o en l'activació de plans de recuperació als centres de treball (seus, oficines, equipaments, serveis territorials), així com a tots els recursos de serveis socials, ja siguin de gestió pròpia o delegada, centres concertats i privats.

	<b>Aprovat</b>
<b>Nom</b>	Comitè de Seguretat i Protecció de Dades
<b>Data</b>	4/02/2014

## 1. Introducció

El propòsit del protocol de gestió de crisi és protegir els seus treballadors i poder fer front a incidents greus o desastres, reduint l'impacte en l'activitat del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (d'ara endavant el Departament), i garantir la disponibilitat dels serveis essencials que ofereix al ciutadà.

## 2. Objectius

La direcció del Departament fixa els objectius estratègics següents en relació amb la implantació del protocol de gestió de crisi:

- Prioritzar la protecció i la seguretat del personal.
- Minimitzar la interrupció dels serveis del Departament.
- Evitar o minimitzar problemes legals.
- Protegir la imatge i credibilitat del Departament.

El protocol persegueix establir directrius quant als punts següents:

- Els supòsits en què cal aplicar aquest protocol.
- La mecànica d'actuació a seguir davant de situacions de crisi.
- La implantació d'un mecanisme de comunicació fiable, ordenat i progressiu entre els centres de treball, els serveis territorials (ST) i els òrgans directius del Departament.
- Els òrgans de gestió que han de participar en la gestió de la crisi.

## 3. Àmbit d'aplicació del protocol

Aquest protocol s'aplica a totes les seus, les oficines, els equipaments i serveis territorials del Departament, així com a tots els recursos de serveis socials, ja siguin de gestió pròpia o delegada, centres concertats i privats.

El protocol s'adreça a tot el personal que presta serveis al Departament i, especialment, als agents implicats en la gestió d'incidents greus o en l'activació de plans de recuperació als centres de treball esmentats.



#### **4. Definició de crisi**

Una *crisi* és 'un esdeveniment que pot passar de manera sobtada', el que significa que el Departament no té l'oportunitat de començar a preparar-se per fer-hi front. Aquest esdeveniment es caracteritza per posar en risc els empleats, els recursos, els ciutadans, els serveis o fins i tot la reputació del Departament.

Una crisi requereix una resposta de tal urgència i magnitud que normalment sobrepassa les capacitats normals del Departament. Conseqüentment, una crisi no es pot gestionar mitjançant els procediments habituals de treball i les estructures de decisió existents. La crisi requereix el desplegament de mesures especials.

#### **5. Organització**

L'organització definida per donar suport a la continuïtat de les activitats del Departament s'estructura en una sèrie de comitès i rols destacats:

##### **Comitè de Seguretat de la Informació i Protecció de Dades de Caràcter Personal (CSIPD)<sup>1</sup>**

Les seves responsabilitats són les següents:

- Tractar la continuïtat de les activitats del Departament com un punt més a l'agenda del Comitè.
- Designar els equips i els rols que han de gestionar la continuïtat. Assignar les figures del gestor d'incidents i del gestor de la continuïtat.
- Aprovar el Pla de continuïtat del Departament.
- Determinar el nivell de risc acceptable al Departament i assumir, si s'escau, els riscos que excedeixin aquest nivell.

##### **Comissió Operativa de Seguretat de la Informació i Protecció de Dades de Caràcter Personal (COSIPD)<sup>1</sup>**

Les seves responsabilitats són les següents:

- Promoure la continuïtat dels serveis del Departament.
- Validar els plans de continuïtat.
- Selecció d'estratègies.
- Conscienciació, formació i proves.

<sup>1</sup> La composició del CSIPD i la COSIPD es troben definides al document de Seguretat del Departament.

## **Comitè de Crisi**

El Comitè de Crisi està format pels directors de les seus o equipaments afectats, el cap de l'Oficina de Comunicació i d'altre personal de suport especialitzat en funció del tipus d'incident i del centre o equipament. Aquest comitè el convoca el gestor de la continuïtat per fer front a una situació de crisi que no es pot resoldre amb els recursos/procediments habituals.

Les seves responsabilitats són les següents:

- Revisar i validar la informació sobre l'impacte de l'incident.
- Decidir les accions/estratègies a seguir per fer front a l'incident, activant plans de recuperació específics.
- Verificar que les tasques clau afectades es restauen dins el temps objectiu requerit.
- Activar la tornada a la normalitat de les activitats.
- Gestionar la comunicació amb els mitjans.

## **Rols destacats**

Les figures que tenen més responsabilitat en la gestió de crisi al Departament són les següents:

### Gestor de la continuïtat

Convoca i dirigeix el Comitè de Crisi.

Aquest rol s'assigna a la persona que exerceix el càrrec de director o directora de Serveis del Departament, i figura com a suplent el sotsdirector o sotsdirectora de Recursos Humans i Administració.

### Gestor d'incidents

La gestió d'incidents es deriva en funció del tipus d'incident a les figures següents:

- cap d'emergències, amb el cap d'Intervenció com a suplent,
- SAU CTTI – Responsable de Client CTTI (Director Àrea TIC),
- cap d'unitat, servei o equipament,
- serveis territorials (ST), amb el cap del Servei de Gestió Territorial com a suplent.

Les seves responsabilitats són les següents:

- Liderar el cicle de vida dels incidents que es produeixen, incloent la notificació al gestor de la continuïtat si no es pot resoldre dins del temps esperat.

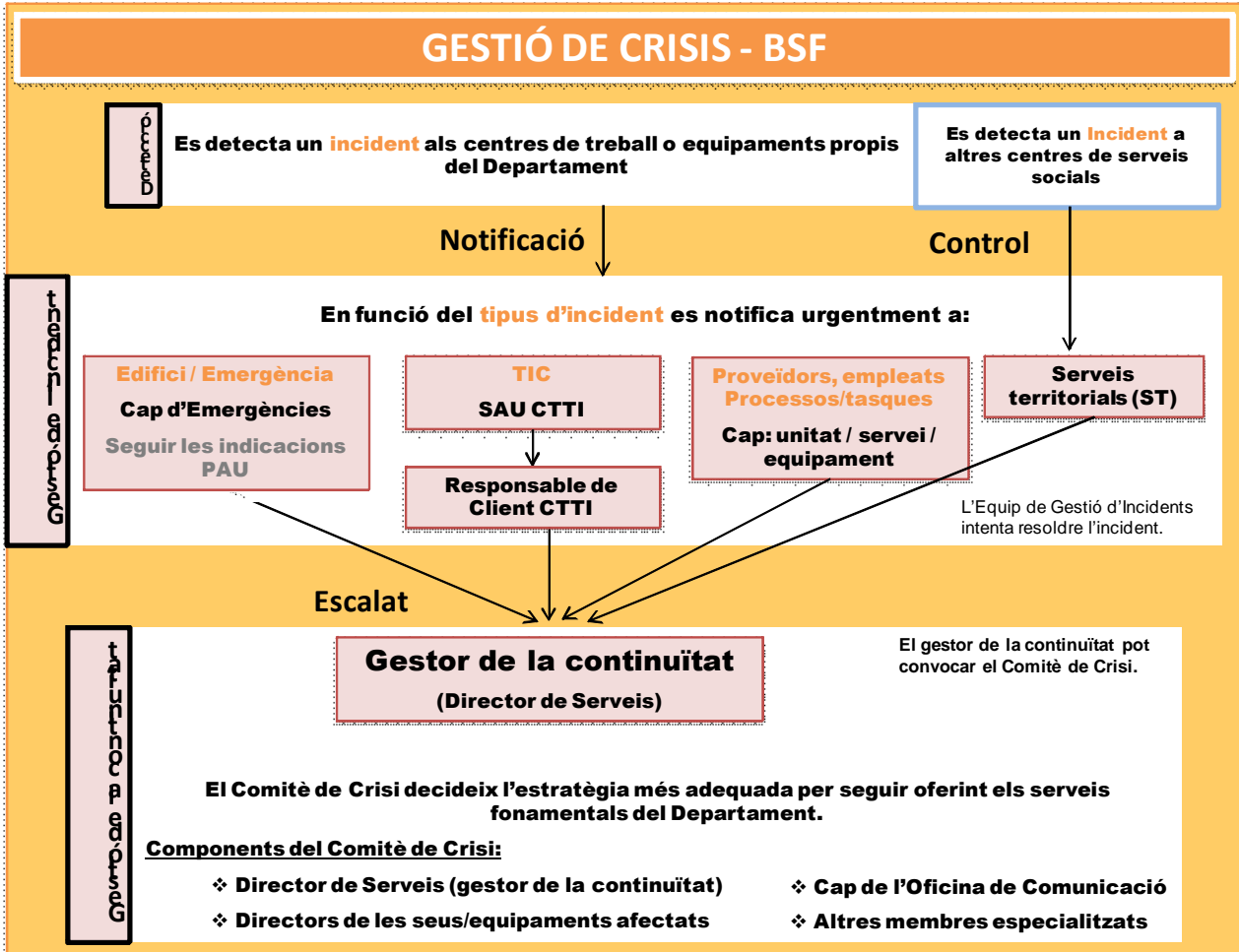


Versió 1	Pàgina 7 de 18
----------	----------------

- Recollir tota la informació necessària de la unitat que notifica l'incident per a una valoració acurada.
- Determinar amb la informació recollida si l'incident afecta l'operativa de les tasques clau del Departament.
- Presentar els incidents més importants a la COSIPD i analitzar-los.

## 6. Flux d'actuacions

Detall de les accions a seguir en el cas que un incident pugui provocar una crisi per al Departament.





### **6.1. Detecció/Notificació**

Qualsevol empleat o col·laborador que detecti una incidència o problema a un centre de treball o equipament del Departament ha de seguir les indicacions següents:

- **Incidents a l'edifici / emergències:** cal seguir les indicacions del PAU (Pla d'autoprotecció) del centre.
- **Incidents amb empleats, proveïdors o processos/taques:** cal comunicar-ho al cap de la unitat o dels serveis de les seues centrals i dels ST, o al director en el cas d'equipaments o recursos de serveis socials propis.
- **Incidents TIC:** cal comunicar-ho al SAU CTTI.

### **6.2. Detecció/Notificació en altres centres de serveis socials**

En el cas de recursos de serveis socials propis o en gestió delegada, centres concertats i privats, qualsevol incident greu o que pugui posar en perill les persones ateses s'ha de comunicar als ST de la seva zona.

### **6.3. Gestió de l'incident**

En rebre una notificació d'incident, el gestor d'incidents escaient ha d'intentar resoldre'l amb els mitjans habituals. En cas de no poder-lo resoldre o de preveure resoldre'l amb una durada superior a la prevista, ha de comunicar la situació al gestor de la continuïtat.

NOTA: si l'incident és de caràcter especialment greu, es comunica ràpidament al gestor de la continuïtat.

#### **6.4. Gestió de la continuïtat**

El gestor de la continuïtat analitza la situació i pot decidir convocar el Comitè de Crisi. Les responsabilitats d'aquest Comitè són:

- Mantenir contacte amb la direcció, informant-la sobre les decisions preses i requerint-li la seva aprovació.
- Definir una estratègia adaptada a l'incident.
- Activar procediments de recuperació/plans de continuïtat del Departament.
- Planificar noves solucions alternatives si la crisi supera una setmana.
- Un cop resolta la incidència i restaurats els recursos inicia el retorn a la normalitat.

#### **6.5. El retorn a la normalitat**

En el cas que el Comitè de Crisi hagi activat mesures alternatives per resoldre l'efecte de l'impacte d'un incident greu (canvi de lloc de treball, contractacions per procediment d'urgència...) i una vegada resolta la incidència, el gestor d'incidències verifica si els recursos afectats estan operatius i comunica al gestor de la continuïtat la possibilitat de tornar a la situació inicial.

El gestor de la continuïtat pot convocar de nou el Comitè de Crisi per planificar i iniciar el retorn a la normalitat o situació inicial.

## 7. Escenaris de continuïtat

Els escenaris que poden fer activar el protocol de gestió de crisi són de diversa índole i gravetat. Detallem els més significatius en funció dels recursos als quals impacten:

### 7.1. Escenari 1: incident greu a una seu

Incident	Un incident greu deixa indisponibles centres que allotgen serveis centrals o territorials.
Causes	Foc (intern/extern), inundació, incidents climatològics, contaminació, ensorrament, ...
Criteri de decisió	Es preveu que el temps d'indisponibilitat sigui superior a dos dies.
Solució	Mobilitzar els empleats essencials a una ubicació alternativa. Redirigir totalment o parcialment les comunicacions, si és necessari.
Agents implicats	Centre, Direcció de Serveis (Servei de Règim Interior), ST, Direccions del Departament afectades.  ➤ Foc (intern/extern), inundació, incidents climatològics, contaminació o ensorrament:  Gabinet Conseller/a, Servei de Prevenció de Riscos Laborals, Servei de Projectes, Obres i Equipaments (SPOE).  ➤ Tancament del centre per l'actuació inspectora:  Servei d'Inspecció i Registre, Atenció Primària, Departament de Salut, Departament de Justícia.

## 7.2. Escenari 2: incident greu que afecta un equipament o recurs

Incident	Un incident greu afecta un equipament, o bé un recurs de serveis socials.
Causes	Foc, inundació, incidents climatològics, pandèmies, toxicoinfecció alimentària, accidents, situacions laborals de risc, incompliment de la qualitat de servei, tancament del centre per l'actuació inspectora, manca de subministrament.....
Criteri de decisió	Es preveu que el temps d'indisponibilitat sigui superior a 8 hores. Inspecció determina el cessament de l'equipament.
Solució	Suplir l'absència d'espai seguint les estratègies següents: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localitzar equipaments similars amb espai sobrant.</li> <li>• Contractar noves places via procediment d'urgència.</li> <li>• ...</li> </ul>
Agents implicats	<p>Centre, ST, Direccions del Departament afectades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Foc (intern/extern), inundació i incidents climatològics: Gabinet Conseller/a, Servei d'Inspecció i Registre, Servei de Prevenció de Riscos Laborals i SPOE.</li> <li>➤ Pandèmies i toxicoinfecció alimentària: Gabinet Conseller/a, Servei d'Inspecció i Registre i Departament de Salut.</li> <li>➤ Accidents i situacions laborals de risc: Gabinet Conseller/a, Servei d'Inspecció i Registre, Servei de Prevenció de Riscos Laborals, Inspecció de Treball.</li> <li>➤ Incompliment de la qualitat de servei: Servei d'Inspecció i Registre.</li> <li>➤ Tancament del centre per l'actuació inspectora: Servei d'Inspecció i Registre, Atenció Primària, Departament de Salut i Departament de Justícia.</li> <li>➤ Absència accidental del personal i manca de subministrament: Servei d'Inspecció i Registre, Administració de Justícia i Atenció Primària.</li> </ul>

### 7.3. Escenari 3: incident greu que afecta el personal del Departament

Incident	Un incident greu afecta un percentatge alt d'empleats d'un centre o equipament de serveis socials.
Causes	Vaga, absència accidental del personal, toxicoinfecció alimentaria, pandèmies, intoxicació, accident, ..
Criteri de decisió	Es preveu que el nombre d'empleats indisponibles superi el 60%.
Solució	<p>Suplir l'absència de personal seguint les estratègies següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repetint torns de treball.</li> <li>• Fent hores extra.</li> <li>• Demanant recursos a altres unitats/equipaments.</li> <li>• Contractant empleats a empreses temporals.</li> <li>• ...</li> </ul>
Agents implicats	<p>Centre, Direcció de Serveis (Servei de Règim Interior), ST, Direccions del Departament afectades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vaga:                     <p style="margin-left: 20px;">Gabinet Conseller/a, Servei d'Inspecció i Registre i Servei de Recursos Humans.</p> </li> <li>➤ Toxicoinfecció alimentaria, pandèmies i intoxicació:                     <p style="margin-left: 20px;">Gabinet Conseller/a, Servei d'Inspecció i Registre i Departament de Salut.</p> </li> <li>➤ Accidents:                     <p style="margin-left: 20px;">Gabinet Conseller/a, Servei d'Inspecció i Registre, Servei de Prevenció de Riscos Laborals, Inspecció de Treball.</p> </li> <li>➤ Tancament del centre per l'actuació inspectora:                     <p style="margin-left: 20px;">Servei d'Inspecció i Registre, Atenció Primària, Departament de Salut i Departament de Justícia.</p> </li> </ul>

Les situacions conflictives en relació amb les demandes d'usuaris en dependències del Departament es tractaran d'acord amb el procediment específic elaborat per aquest efecte.

**7.4. Escenari 4: incident greu que afecta un proveïdor del Departament**

Incident	Un incident greu afecta un proveïdor del Departament que interrompi de manera prolongada el subministrament d'un servei essencial.
Causes	Absència del servei, manca de subministrament...
Criteri de decisió	Es preveu que no es restableixi el servei abans de dos dies.
Solució	Suplir l'absència de personal seguint les estratègies següents: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activar el Pla de continuïtat del servei del proveïdor i fer el seguiment dels Acords de Nivell de Serveis (ANS) acordats.</li> <li>• Mantenir contacte amb altres proveïdors alternatius que ens puguin oferir serveis substituïdors.</li> </ul>
Agents implicats	Centre, ST, Direccions del Departament afectades. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Absència del servei i manca de subministrament:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servei d'Inspecció i Registre, Adm. de Justícia i Atenció Primària.</li> </ul> </li> </ul>

**7.5. Escenari 5: incident greu que afecta les TIC**

Incident	Un incident greu afecta els sistemes o recursos tecnològics del Departament.
Causes	Fallida tècnica/de comunicacions, ciberatac, programes maliciosos, virus...
Criteri de decisió	Es preveu que no es pot resoldre l'incident abans de dos dies.
Solució	Garantir la continuïtat dels sistemes seguint les estratègies següents: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activar els plans de recuperació de desastres dels serveis i fer el seguiment dels temps de recuperació assolits.</li> </ul>
Agents implicats	Centre, ST, Direccions del Departament afectades, CTTI i/o CESICAT.

## **7.6. Altres estratègies de continuïtat**

Estratègies d'elements comuns als centres/equipaments:

## **7.7. Registre**

Si el centre o l'equipament disposa d'oficina de registre, cal posar un cartell a la porta en què s'indiqui l'oficina de registre disponible més propera.

## **7.8. Majordomia**

Si el centre/l'equipament es trasllada a un lloc alternatiu tant de manera temporal com definitiva, cal posar un cartell a la porta indicant la nova adreça i notificar-ho a les persones interessades (proveïdors, altres equipaments...).

## **7.9. Telèfons d'atenció al ciutadà**

Si el centre/l'equipament disposa de diferents línies de telèfon d'atenció al ciutadà, cal tenir un procediment en què s'indiqui com derivar els números a un o diversos telèfons mòbils o fixos alternatius.

## **7.10. Terminis de pagaments (nòmines, entitats...)**

Cal repetir l'últim pagament i regularitzar la situació a posteriori.

Caldrà tenir en consideració la possible admissió de pròrrogues per a emetre pagaments (nòmines, subvencions, ...), un cop expirada la data límit establerta, sempre que es pugui justificar o evidenciar la situació de desastre.

## **7.11. Procediments d'urgència**

En situació de desastre, es pot utilitzar el recurs de procediments d'urgència per contenir l'incident i regularitzar la situació a posteriori.

## 8. Comunicació

Les comunicacions són essencials en la gestió de la crisi:

### 8.1. Comunicació als mitjans (externa)

**La comunicació als mitjans (diaris, ràdios, televisions...) només pot ser autoritzada i coordinada per l'oficina de comunicació del Departament.**

### 8.2. Comunicació interna

La comunicació interna pot ser presencial o telefònica i es farà ús de la tècnica de l'arbre de trucades sempre que sigui possible:

**Arbre de trucades:** Gestor de la continuïtat → Directors o Directores sectorials / de centres / equipaments afectats → empleats essencials.

Escenari	Comunicació als empleats	Mitjà	Responsable (iniciador)
Situació normal	Formació / Conscienciació	correu – intranet - presencial	Gestor de la continuïtat
Incident greu	S'informa a tots els empleats de la situació.	Intranet	Gestor de la continuïtat
Emergència (evacuació d'oficines)	En el punt de trobada rebran informació respecte a si poden tornar a les oficines o han de marxar a casa.	Presencial <b>Arbre de trucades</b>	Gestor de la continuïtat
Trasllat de l'àrea de treball	Comunicació als empleats essencials sobre la nova àrea de treball.	Presencial / Telèfon mòbil o fix. <b>Arbre de trucades</b>	Gestor de la continuïtat
	Comunicació als empleats no essencials.	Presencial / Telèfon mòbil o fix.	RH
Tornada a la normalitat	Comunicació als empleats essencials sobre la nova àrea de treball.	Presencial / Telèfon mòbil o fix. <b>Arbre de trucades</b>	Gestor de la continuïtat
	Comunicació als empleats no essencials.	L'empleat ha de trucar al telèfon del Departament o consultar la web corporativa per rebre informació.	RH



### **8.3. Comunicació a altres centres o equipaments**

En funció de la gravetat de la situació, el Comitè de Crisi ha de coordinar la notificació dels comunicats següents:

- Afectació parcial als centres:
  - Trucada i enviament d'un correu electrònic als equipaments que gestionen les unitats afectades per informar de la nova situació.
  - Trucada als centres relacionats.
  - Notificació als proveïdors.
  - Notificació a altres empleats/col·laboradors relacionats.
  - Comunicació a altres centres de treball, entitats.
  
- Afectació de gran abast:
  - Publicar d'una notícia a la web / intranet del Departament.
  - Notificació a les parts interessades (empleats, Govern, proveïdors, asseguradores, cossos policials, veïns, altres agències...) .

En aquests missatges cal incloure instruccions al personal perquè sàpiguen quan podran tornar a les seus/als equipaments o si han de comparèixer a centres alternatius.

## **9. Implantació i seguiment del protocol**

Per garantir la implantació del protocol de gestió de crisis al Departament és necessari que el gestor de la continuïtat impulsi les tasques següents:

### **9.1. Desenvolupament de la continuïtat**

El gestor de la continuïtat impulsa la generació de la documentació, els procediments i els plans de continuïtat al Departament.

### **9.2. Formació**

L'objectiu de la formació és donar a conèixer el protocol de gestió de crisis del Departament als rols implicats. Es recomana impartir una sessió de formació anual de manera presencial o en línia.

### **9.3. Conscienciació**

La conscienciació ha de transmetre el missatge que gràcies al protocol de gestió de crisi, en front d'una contingència qualsevol, es pot assegurar la continuïtat de les tasques essencials del Departament minimitzant la incidència del desastre.

La conscienciació s'adreça a tot el personal del Departament i es pot fer via correu electrònic, intranet o panells informatius.

### **9.4. Proves**

Es recomana fer una prova anual del protocol de gestió de crisi de manera parcial, detallant prèviament les unitats/els equipaments que hi participaran i els objectius esperats.

### **9.5. Seguiment**

La COSIPD ha d'analitzar trimestralment l'estat d'implantació del protocol de gestió de crisis al Departament. El resultat d'aquesta anàlisi es tradueix en una sèrie d'accions preventives o correctives amb l'objectiu d'aconseguir una millora de la gestió d'incidents i continuïtat al Departament.