

ISO 22320

Sistema de Gestión de Emergencias y respuesta ante incidentes



Desarrollo de
BIENESTAR COMPETITIVO.

INTEDYA, la mayor firma internacional especializada en la **consultoría, auditoría y formación** en materia de gestión de riesgos y cumplimiento normativo bajo estándares internacionalmente reconocidos en materia de Calidad, Sostenibilidad, Gestión de Riesgos y Cumplimiento y Salud e Inocuidad Alimentaria, en organizaciones públicas y privadas de cualquier tipo de actividad y dimensión.

Apostando por
el **DESARROLLO COMPETITIVO.**



**Presencia
DIRECTA en
17 PAISES**

España	Chile
Portugal	Honduras
México	Guatemala
Brasil	Costa Rica
Colombia	Panamá
Ecuador	Paraguay
Perú	Uruguay
Argentina	Bolivia
Rep. Dominicana	

**+ 80 OFICINAS
INTEDYA**

**EQUIPO INTERNACIONAL DE
+500 PERSONAS**

**MÁS DE 20000
EMPRESAS CLIENTE**

17867

PROYECTOS DE
CONSULTORÍA
EJECUTADOS

38390

ALUMNOS
FORMADOS EN
CAMPUS E-LEARNING

347

CURSOS
E-LEARNING
DISPONIBLES

37

TITULACIONES
COMO AUDITOR

25

TITULACIONES UNI-
VERSITARIAS

132

MÁSTERCLASS
ANUALES

ALIANZAS, MEMBRESÍAS Y LIDERAZGO



ISO 22320 - Gestión de Emergencias

Implantar la ISO 22320 «Seguridad y resiliencia — Gestión de emergencias — Directrices para la gestión de incidentes» se convierte en un imperativo para cualquier organización pública o privada que deba garantizar una respuesta eficaz ante situaciones críticas, desastres y emergencias.

La implementación de un Sistema de Gestión de Emergencias conforme a ISO 22320 no solo refuerza la capacidad de respuesta ante incidentes, sino que mejora la toma de decisiones críticas, optimiza la gestión de información operativa, garantiza una coordinación eficaz con autoridades y otras organizaciones, salva vidas y protege activos.

Más resiliencia organizativa, mayor confianza de clientes y partes interesadas, y una posición diferencial en licitaciones y procesos de selección donde la capacidad de respuesta ante emergencias es un requisito decisivo.



Herramienta esencial para las organizaciones que necesitan estructurar su capacidad de respuesta ante emergencias conforme a la norma internacional ISO 22320, integrada con la familia ISO 22300 de Seguridad y Resiliencia (ISO 22301 continuidad de negocio, ISO 22361 gestión de crisis, ISO 22322 alertas públicas).

Objetivos

Tiene como objetivos principales dotar a la organización de una estructura de mando y control eficaz, procesos robustos de gestión de información operativa y mecanismos formales de cooperación y coordinación entre los agentes implicados en la respuesta ante incidentes.

Con un enfoque especializado en seguridad y resiliencia, INTEDYA acompaña a la organización en el diagnóstico inicial, el diseño del sistema, la integración con planes de emergencia y autoprotección existentes, la formación a equipos de respuesta y la realización de simulacros conforme a ISO 22320.



Beneficios

Implantar ISO 22320 representa una inversión estratégica fundamental en la resiliencia organizativa:

- Distintivo INTEDYA en Gestión de Emergencias conforme a ISO 22320.
- Mejora de la imagen y reputación corporativa ante autoridades y comunidad.
- Mejor toma de decisiones críticas y reducción de la improvisación en emergencias.
- Mayor capacidad de respuesta ante emergencias de cualquier magnitud.
- Información operativa veraz, fiable y compartida en tiempo real.
- Diagnóstico inicial del estado de preparación ante emergencias e incidentes.
- Optimización de recursos compartidos entre la empresa y agentes externos.
- Impulso a la mejora continua de la resiliencia y la continuidad operativa.

Disponer de un proveedor con ISO 22320 implantada aporta múltiples beneficios para los Clientes:

- **Satisfacción:** Los clientes experimentan mayor satisfacción al contratar a una empresa para la actuación en caso de emergencia que dispone de un sistema de respuesta eficaz, coordinado y ensayado.
- **Evitar Riesgos:** Elimina riesgos de no saber actuar adecuadamente frente a una emergencia.
- **Confianza y Credibilidad:** La certeza del cumplimiento normativo brinda confianza y credibilidad a los clientes, fortaleciendo las relaciones comerciales y generando un entorno de colaboración más seguro.

Beneficios para Partes Interesadas

- **Mayor Protección de las Personas y la Comunidad:** Empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general se benefician de una organización preparada para responder de forma rápida y coordinada ante emergencias, reduciendo riesgos para la seguridad y minimizando el impacto sobre las personas.
- **Confianza y Continuidad en Situaciones Críticas:** Las partes interesadas tienen la garantía de que la organización dispone de procedimientos estructurados para gestionar incidentes, mantener las operaciones esenciales y recuperar la normalidad con la mayor rapidez posible ante situaciones de crisis.
- **Reputación y Responsabilidad Organizacional:** La implantación de ISO 22320 demuestra el compromiso de la empresa con la gestión responsable de emergencias, fortaleciendo la confianza de clientes, administraciones públicas, accionistas, aseguradoras y otros grupos de interés en la capacidad de la organización para afrontar eventos adversos de manera eficaz y transparente.

¿A qué empresas le interesa?

Aplicable a cualquier organización pública o privada involucrada en la respuesta a incidentes de cualquier tipo y escala. Especialmente relevante en sectores críticos y de servicios esenciales:

- Servicios de emergencia, bomberos y protección civil
- Sanidad, hospitales y servicios sociosanitarios
- Energía, agua, hidrocarburos y eléctrico
- Industria química, manufactura y logística
- Transporte, aeropuertos, puertos y telecomunicaciones

Principales Beneficios

- Respuesta eficaz ante incidentes de cualquier magnitud
- Reducción de tiempos y costes de respuesta
- Información operativa veraz, fiable y compartida
- Mejora del ambiente laboral
- Acceso a licitaciones y resiliencia operativa.

“Implanta ISO 22320 y convierte la resiliencia en ventaja competitiva”

Estructura ISO 22320

- 1. Objeto y campo de aplicación
- 2. Referencias normativas
- 3. Términos y definiciones
- 4. Principios de gestión de incidentes
- 5. Estructura de mando y control
- 6. Gestión de la información operativa
- 7. Cooperación y coordinación
- Anexos: roles, recursos y comunicación



Requisitos DIFERENCIALES

La ISO 22320 establece una serie de requisitos DIFERENCIALES:

- Estructura formal de mando y control con roles, responsabilidades y autoridad definidas.
- Procesos de gestión de información operativa (recogida, evaluación, distribución).
- Mecanismos de cooperación y coordinación con autoridades y otras organizaciones.
- Detección temprana, activación de alertas y procedimientos de respuesta.
- Plan de gestión de recursos compartidos y logística operativa.
- Comunicación efectiva interna y externa durante el incidente.
- Lecciones aprendidas, simulacros periódicos y mejora continua del sistema.

Aspectos CLAVE

Implementación del SG:

Establecer una estructura clara de mando y control que defina roles, responsabilidades, niveles de autoridad y procesos de toma de decisiones durante el incidente, asegurando una respuesta coordinada en todos los niveles de la organización.

Gestión de información operativa:

Diseñar procesos para la recogida, validación, análisis, distribución y archivo de la información operativa durante el incidente, garantizando datos veraces, oportunos y útiles para la toma de decisiones críticas.

Cooperación y coordinación:

Establecer protocolos de cooperación y coordinación con autoridades, servicios de emergencia, contratistas y partes interesadas, definiendo interfaces operativas, intercambio de información y mando unificado cuando proceda.

- **Gestión de Riesgos Operativos:** Identificar y gestionar eficazmente los riesgos derivados de una respuesta deficiente ante incidentes, reduciendo el impacto sobre personas, activos, reputación y continuidad de los servicios.
- **Integración con normas conexas:** ISO 22301 (continuidad de negocio), ISO 22361 (gestión de crisis), ISO 22322 (alertas públicas) e ISO 31000 (gestión del riesgo), formando un marco coherente de seguridad y resiliencia.
- **Optimización de Recursos:** Orientación específica para implantar ISO 22320 de forma eficiente y proporcional al tamaño, sector y nivel de riesgo de la organización, aprovechando sinergias con planes de autoprotección y emergencia existentes.

¿Qué debes esperar de la ISO 22320?

- Conformidad con las directrices internacionales de gestión de incidentes.
- Estructura de mando y control formal, clara y operativa.
- Procesos robustos de gestión de información operativa.
- Cooperación y coordinación efectiva con autoridades y agentes externos.
- Mayor capacidad de respuesta ante emergencias de cualquier magnitud.
- Mejora de la imagen, marca y diferenciación en licitaciones.
- Optimización de recursos y reducción de tiempos de respuesta.
- Mayor protección de personas, activos y continuidad operativa.

Intedya[®]
International Dynamic Advisors

www.intedya.com