

Seguridad y resiliencia
Sistemas de gestión de la continuidad del negocio
Directrices para los aspectos humanos de la
continuidad del negocio

Esta norma ha sido elaborada por UNE.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO/TS 22330

UNE-ISO/TS 22330

Seguridad y resiliencia
Sistemas de gestión de la continuidad del negocio
Directrices para los aspectos humanos de la continuidad del negocio

Security and resilience. Business continuity management systems. Guidelines for people aspects of business continuity.

Sécurité et résilience. Systèmes de gestion de la poursuite des activités. Lignes directrices concernant les aspects humains de la poursuite des activités.

Esta norma es idéntica a la Especificación Técnica ISO/TS 22330:2018.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO/TS 22330

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org

© UNE 2020

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo	5
0 Introducción.....	6
1 Objeto y campo de aplicación.....	6
2 Normas para consulta	7
3 Términos y definiciones.....	7
4 Descripción general de los aspectos relacionados con las personas.....	8
4.1 Generalidades.....	8
4.2 Necesidad de abordar los aspectos relacionados con las personas.....	9
4.3 Estructura.....	10
5 Pasos previos	11
5.1 Generalidades.....	11
5.2 Deber de asistencia.....	11
5.3 Atributos de la organización	13
5.4 Competencias individuales y de equipo.....	13
6 Preparación de la respuesta.....	14
6.1 Generalidades.....	14
6.2 Análisis del impacto sobre el negocio.....	14
6.3 Gestión de los riesgos relacionados con las personas en la continuidad del negocio.....	15
6.4 Inclusión de los aspectos relacionados con las personas en la gestión de la continuidad del negocio	15
6.5 Conocimientos, destrezas y capacidades	15
6.5.1 Generalidades.....	15
6.5.2 Educación	16
6.5.3 Aprendizaje y desarrollo	16
6.5.4 Experiencia	16
6.6 Sensibilización en toda la organización	17
7 Facilitación de la respuesta	17
7.1 Generalidades.....	17
7.2 Respuesta	18
7.2.1 Generalidades.....	18
7.2.2 Respuesta a alertas tempranas	19
7.2.3 Acciones inmediatas para proteger a las personas y garantizar su seguridad.....	19
7.2.4 Organización de la respuesta a incidentes.....	25
7.3 Recuperación	26
7.3.1 Generalidades.....	26
7.3.2 Movilización del personal en condiciones adversas.....	26
7.3.3 Uso de lugares de trabajo alternativos.....	27
7.3.4 Trabajo desde casa.....	29
7.3.5 Cuestiones relacionadas con la gestión de personas.....	30
7.4 Restauración	31
7.4.1 Generalidades.....	31
7.4.2 Acciones para una restauración sostenible de las operaciones.....	31
7.5 Estrategias de apoyo a las personas	32
7.5.1 Gestión de las necesidades de familias y amigos	32
7.5.2 Bienestar físico y psicológico	33

7.6	Comunicaciones	35
7.6.1	Generalidades	35
7.6.2	Importancia de la comunicación interna	35
7.6.3	Sistemas y vías de comunicación	37
7.6.4	Comunicaciones externas	38
7.6.5	Redes sociales	39
7.7	Gestión del impacto de los problemas relacionados con los viajes	40
7.7.1	Generalidades	40
7.7.2	Problemas relacionados con los viajes	41
7.7.3	Gestión de incidentes en viajes	41
8	Revisión y mejora continua	42
8.1	Generalidades	42
8.2	Ejercicios para aplicar la mejora continua	42
8.3	Opiniones del personal o de organismos externos	43
8.4	Conservación de registros	43
8.5	Revisión de riesgos	43
Anexo A (Informativo) Gestión de la respuesta psicológica		44
Anexo B (Informativo) Equipo de respuesta a familiares		49
Bibliografía		52

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento facilita directrices para planificar y desarrollar políticas, estrategias y procedimientos dirigidos a preparar y gestionar a las personas afectadas por un incidente.

Esto incluye:

- preparación, mediante la sensibilización, el análisis de las necesidades, el aprendizaje y el desarrollo;
- gestión de los efectos inmediatos del incidente (respuesta);
- gestión de las personas durante el periodo de interrupción (recuperación);
- prestación de apoyo continuado al personal una vez que se recupera la normalidad (restauración).

La gestión de personas en relación con emergencias civiles u otras interrupciones sociales queda fuera del objeto y el campo de aplicación de este documento.

2 Normas para consulta

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 22300, *Seguridad y resiliencia. Vocabulario*.