

Protocol d'actuació

En cas de crisi

Gestió de situacions que puguin afectar la imatge o la reputació de Protecddatus, de les seves marques o professionals

Definició, principis d'actuació, protocol i informe de tancament i aprenentatges

Índex

1. Definició de crisi	3
2. Principis d'actuació	3
3. Protocol d'actuació	3
4. Informe de tancament i aprenentatges	3

1. Definició de crisi

Als efectes d'aquest Protocol, es considera crisi qualsevol situació o fet que:

- pugui suposar un dany a la imatge o la reputació de Protecddatus, de les seves marques o productes, o dels seus directius i professionals;
- tingui lloc o es difongui a través de llocs web o de qualsevol xarxa social —blogs, X (abans Twitter), Facebook, LinkedIn, etc.— de Protecddatus o de tercers.

2. Principis d'actuació

Davant d'una crisi, els professionals han d'actuar d'acord amb els principis següents:

- **Proporcionalitat:** avaluar i dimensionar correctament la situació abans de prendre decisions.
- **Precaució:** verificar els fets i evitar actuacions precipitades o que puguin agreujar la situació.
- **Honestedat:** afrontar la crisi amb transparència i donar-hi la resposta més adequada possible.
- **Agilitat:** actuar i respondre amb la màxima celeritat possible.
- **Sentit comú i responsabilitat:** orientar qualsevol actuació a una gestió prudent, coherent i responsable de la crisi.

3. Protocol d'actuació

Qualsevol professional que tingui coneixement d'una possible crisi ha d'actuar de la manera següent:

- 1 Informar-ne immediatament el seu responsable directe i el director de l'Òrgan de Control, aportant, sempre que sigui possible, imatges, captures de pantalla o qualsevol altra evidència dels missatges o fets que hagin originat la crisi.
- 2 El director de l'Òrgan de Control valorarà la situació i decidirà si cal actuar, qui ho ha de fer i de quina manera. A partir d'aquell moment, coordinarà l'equip de xarxes socials i producte i qualsevol altre departament afectat —jurídic, màrqueting, etc.— de l'empresa corresponent o de Protecddatus.
- 3 El director de l'Òrgan de Control mantindrà informada la Direcció de Protecddatus sobre l'evolució i la gestió de la crisi.

4. Informe de tancament i aprenentatges

Un cop resolta la crisi, el director de l'Òrgan de Control o la persona màxima responsable de la seva gestió ha d'elaborar un informe complet de la situació, que serveixi de referència per a casos futurs. L'informe ha d'incloure, com a mínim, tota la informació disponible sobre:

- com es va tenir coneixement de la crisi;
- quines àrees es van veure afectades;
- què la va originar;
- quina solució o quines solucions es van adoptar;
- quin va ser el calendari d'aplicació de les mesures;

- qui va participar en la gestió i la solució de la crisi;
- quines conseqüències va tenir;
- quins van ser els principals aprenentatges obtinguts de la situació.

Objectiu del tancament

Documentar la resposta, preservar l'aprenentatge organitzatiu i millorar la capacitat d'actuació davant de futures crisis.

Experts en Protecció de Dades i Compliment Normatiu



Avis legal. Aquest Protocol d'actuació en cas de crisi és un document intern de Protecdata Consultors, S.L. i estableix les pautes de gestió davant situacions que puguin afectar la imatge o la reputació de l'organització. S'actualitzarà quan els canvis organitzatius o l'experiència en la seva aplicació ho facin necessari.