

endesa

# PLAN DE CONTINGENCIA

  
*sodexo*

SERVICIOS DE CALIDAD DE VIDA

# PLAN DE CONTINGENCIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA ANTE IMPREVISTOS

## 1. Objetivos del Plan de Contingencia

Garantizar en todo momento los compromisos contractuales y la calidad de los servicios. Para ello se establece un plan de contingencia que contempla cualquier incidencia que pueda afectar al servicio y las acciones a llevar a cabo para garantizar total normalidad y calidad del mismo.

## 2. Introducción.

- a. Identificación de Riesgos que puedan afectar al funcionamiento de los Servicios y valoración de impactos.
  - i. Riesgos Externos a la actividad habitual
  - ii. Riesgos Derivados de la actividad habitual
- b. Descripción de Acciones para mitigar el impacto de una posible emergencia.
  - i. Comité emergencia Sodexo para **ENDESA**
  - ii. Coordinación con Plan de Emergencia para **ENDESA**
  - iii. Formación a trabajadores.
  - iv. Revisión anual.

## 3. Plan de Respuesta. Procedimientos y Operaciones.

Servicio de Restauración

- i. Aprovisionamiento Materias Primas.
- ii. Recursos humanos.
- iii. Recursos materiales.

Respuesta departamentos de soporte de las actividades de Sodexo en el centro.

Establecimiento de niveles de emergencia en cada servicio.

#### 4. Check-list de actuaciones, plazos y responsables para la adecuada implantación del Plan.

##### 1. Objetivos del Plan de Contingencia

Los objetivos del presente Plan de Contingencia de Sodexo para ENDESA:

- **Garantizar la continuidad de la actividad en el centro.**
- **Proteger a los usuarios**, personal de **ENDESA** y los bienes materiales del servicio de restauración.

La existencia de eventos imprevistos implica la necesidad de incrementar los recursos o acudir a recursos alternativos para hacer frente a los mismos. Entre los eventos imprevistos que pueden afectar cabe destacar:

EVENTOS INTERNOS: que pueden afectar a las personas y bienes del Centro

EVENTOS EXTERNOS: que inciden en la actividad del Centro:

- Pandemias.
- Condiciones de meteorología: nieve, inundaciones, huracanes, tormentas,..
- Terrorismo.
- Revueltas y desórdenes.
- Contaminación (química, radioactiva,...).

Unos u otros tienen implicaciones que pueden incidir en sistemas de transporte, electricidad, comunicaciones, fluidos, combustibles, patrimonio.

##### 1.2. Clasificación de Medidas y actuaciones.

Las medidas y actuaciones que se incluyen en el presente plan pueden clasificarse en 4 grupos:

- **Medidas de Mitigación:** son las actividades que un centro lleva a cabo de antemano para disminuir la severidad y el impacto ante una emergencia potencial o un incidente crítico.
  - Identificación de Riesgos.
  - Valoración de impacto en la actividad de riesgos potenciales.
  - Protocolos de mantenimiento de equipos.
  - Cumplimiento de legislación en materia de emergencias y códigos de construcción y equipamiento.
- **Medidas de Preparación:** son las que lleva a cabo un centro para incrementar su capacidad ante una posible emergencia e identificación de recursos disponibles en caso de producirse.
  - Desarrollo de un Plan de Contingencia.
  - Formación a empleados.

- Ejercicios prácticos y simulacros.
- Educación en general.
- **Medidas de Respuesta:** son en las que se centra principalmente este documento. Son las que se llevan a cabo inmediatamente ante un evento imprevisto, antes, durante y después de que la emergencia ocurra:
  - Alerta.
  - Valoración de posibles contingencias.
  - Movilización de recursos.
  - Implementación de las medidas previstas en el Plan de Continuidad.
  - Activación de sistemas de emergencia públicos.
  - Priorización de actividades.
  - Comunicación.
- **Medidas de Recuperación:** medidas llevadas a cabo por un centro después de la situación de emergencia para reestablecer servicios mínimos o dar los pasos para garantizar la vuelta a la plena normalidad:
  - Valoración de daños.
  - Reiniciación de actividades normales.
  - Asistencia a personas y cuidado.
  - Asignación de partidas económicas para reponer bienes dañados.
  - Retirada de bienes dañados.

## **2.1 Identificación de Riesgos que puedan afectar al funcionamiento del Centro y valoración de impactos.**

Se hará una valoración de los posibles riesgos que afectan al funcionamiento normal del centro y al posible impacto en las actividades de Restauración que presta Sodexo.

Hemos dividido los posibles riesgos en externos (acontecimientos fuera del espacio físico de la factoría) y en riesgos internos que son los que inciden directamente sobre las personas y bienes presentes en la factoría o derivados de las actividades que se desarrollan internamente en la misma.

A modo de ejemplo relacionamos check-lists de riesgos y probabilidades.

## 1. Riesgos externos. Check-list.

Tipo de Situación Imprevista	Probabilidad de Acontecimiento	Impacto en Personas	Impacto en Bienes	Impacto en Operaciones	Recursos Internos Disponibles	Recursos Externos Disponibles	Total
Accidente de Transporte Actos de Terrorismo (daños a bienes y Pérdidas de Vidas) Amenaza de Bomba Armas químicas Bioterrorismo Desplazamiento de Terreno Explosión Fallo infraestructuras: agua Fallo infraestructuras: alcantarillado Fallo infraestructuras: autoclaves desinfección. Fallo infraestructuras: comunicaciones Fallo infraestructuras: electricidad Fallo infraestructuras: equipos generación Fallo infraestructuras: gas natural Fallo infraestructuras: gases medicinales Fallo infraestructuras: HVAC Fallo infraestructuras: líneas teléfono Fuego Huelga Huracán Inundación Material Contaminante Material Radiológico Ola de calor Pandemia Revuelta social Secuestro Secuestro de recién nacidos Terremoto Tiroteo Tormenta de Granizo Tormenta de Nieve Tormenta eléctrica Violencia en el trabajo							

## 2.2. Descripción de acciones para mitigar el impacto ante un hecho imprevisto en el Comedor

i) **Comité de Emergencia Sodexo** en el servicio de restauración de ENDESA

La composición del comité de emergencia de Sodexo en el servicio de restauración de ENDESA es la siguiente:

- Juan Carlos Moreno (DIRECTOR OPERACIONES SODEXO ENDESA ESPAÑA)
- Jefe de Operaciones SODEXO
- Responsable SODEXO centro ENDESA
- Jefe de Centro SODEXO ENDESA

## **Formación a trabajadores.**

Dentro del Plan anual de Formación de Sodexo se incluirá una sesión teórico práctica a todo el personal de Sodexo con la finalidad de repasar el Plan de Contingencia de Sodexo para el servicio de restauración de ENDESA.

Se implicará directamente a personal de Sodexo en el conocimiento de todas las tareas y procesos asociados al servicio de Restauración en los procedimientos de producción y distribución de la alimentación a usuarios al tratarse de un proceso crítico para la continuidad de actividad

### **ii) Revisión Anual.**

Anualmente, junto con la Reunión anual de expectativas que Sodexo con ENDESA en el marco del programa de fidelización de cliente Clients for Life, se revisará el conjunto del Plan en lo que respecta a Evaluación de Riesgos, Niveles de riesgos, acciones incluidas en cada nivel y nombramiento de responsables, siempre en coordinación con el Departamento de Seguridad de ENDESA

## **3. Plan de Respuesta. Procedimientos y Operaciones.**

### **Procesos Internos. Análisis previo de actividades críticas (1/2).**

#### ✓ **Valoración de procesos:**

- **Vitales.** Pueden parar la actividad de la compañía si no se restauran en un plazo de horas o como máximo dentro del mismo día.
- **Críticos.** Deben restaurarse en un plazo entre 2 días a 1 semana.
- **Importantes.** Deben restaurarse entre 1 semana a 3 semanas.
- **Posponer.** La organización puede funcionar sin estar el proceso operativo.

#### ✓ **Valoración de impacto:**

- **Alto.** La suspensión del proceso interrumpe a su vez otros procesos vitales o múltiples procesos críticos.
- **Bajo.** La suspensión del proceso provoca inconvenientes en procesos vitales o críticos o interrumpe procesos importantes.

El Plan de Continuidad de Negocio de Sodexo S.A Analisis de Procesos Criticos se hace también para:

- Finanzas
- Compras
- RRHH
- MARKETING
- DIRECCION GENERAL
- IT

#### 4. Ejemplo. Plan de Contingencia

Las exigencias de respuesta inmediata ante incidencias o emergencias no solo son exigibles sino imprescindibles a la hora que un Centro como ENDESA se plantee contratar a un proveedor. SODEXO entiende que para ENDESA es necesario seguir un protocolo de seguridad alimentaria que al mismo tiempo garantice el servicio a sus usuarios. Por ello SODEXO ha desarrollado un protocolo de seguridad que permita adelantarse a posibles emergencias.

SODEXO pone a disposición de ENDESA un servicio de respuesta a situaciones excepcionales basado en cuatro niveles de respuesta, con el objetivo permanente de mantener los altos estándares de calidad en el servicio que caracterizan a nuestra empresa.

**Nivel 1:** Menú de Seguridad en Stock en el centro.

**Nivel 2:** Menú 5ª Gama producido por cocinas centrales y transportadas las dietas al Centro.

**Nivel 3:** Cocinas Móviles. Módulos de cocina intercambiables que pueden sustituir cualquier cocina en situaciones que no permitan la utilización de las instalaciones actuales.

Asimismo, SODEXO pone a su disposición toda su experiencia y todo un equipo de profesionales cualificados, formados en la gestión de situaciones de emergencia, con un amplio conocimiento de todos los requerimientos y particularidades implícitas en este tipo de situaciones que prestarán apoyo tanto al centro como a toda la plantilla de ENDESA. En caso de emergencia en un centro existe un riguroso protocolo cuya primera premisa consiste en la formación inmediata de un equipo de trabajo cuyo objetivo es la solución de la incidencia y la normalización de la situación.

##### **Nivel 1: Menú alternativo de seguridad.**

Uso del stock para la elaboración de un menú frío o de emergencia. El centro dispone de materia prima para poder preparar un menú que no requiera el funcionamiento de los equipos para su elaboración (productos en lata, embutidos, etc.)

Por menú de seguridad se entiende aquel menú que siguiendo una metodología tipo, garantice la continuidad mínima de un servicio de alimentación, sea cual sea el comensal al cual va dirigido, en una situación de crisis.

Esta **situación de crisis**, pueda estar motivada por diferentes motivos:

- Corte prolongado de suministro de agua
- Falta de fluidos (gas, electricidad...)
- Falta de abastecimiento de materias primas
- Situación de aislamiento
- Situación imprevista
- Fallo informático

## Menú de seguridad mediante aumento de stock

Sodexo diseñará para **ENDESA** un menú de Seguridad específico basado en el histórico de consumo del Centro.

Las pautas que emplearemos en la realización de este menú de seguridad, son las siguientes:

1. Obtención mediante el listado de consumo de los artículos de mayor utilización.
2. Cálculo del consumo semanal (par stock) de cada uno de estos productos.
3. Asignación de gramajes de cada artículo
4. Obtener un histórico de comensales.
5. Obtención de los artículos aptos mediante la fórmula siguiente:
6. Obteniendo el listado de artículos aptos, se procede a eliminar o agrupar aquellos artículos que no sean aptos para la situación de crisis que pueda ocurrir.
7. Una vez obtenido el listado de artículos aptos definitivos, se crea una bolsa de platos que formarán parte del menú de seguridad.
8. Utilizando estos platos, se creará un menú de seguridad que se adapte a la situación de crisis inicial y a los condicionantes que dicha situación requiera.

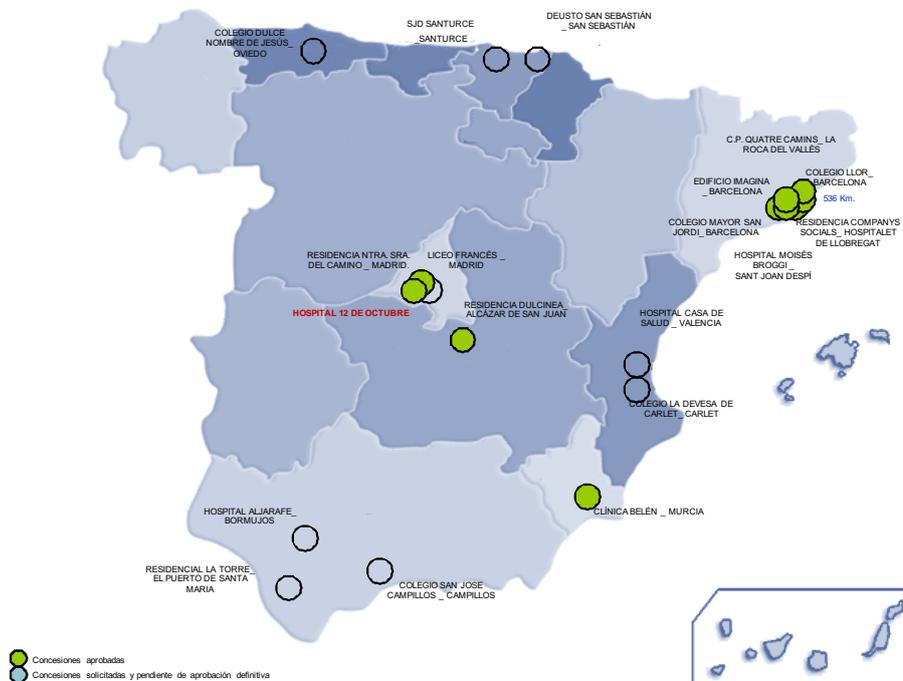
De este menú basal se obtendrán todas las derivaciones de dietas necesarias en las, por nuestro departamento de dietética y Food Intelligence.

## Nivel 2: Menú de seguridad 5ª gama

De manera alternativa, Sodexo contempla la posibilidad de proporcionar, un menú basado en técnicas de producción y regeneración en Línea fría. Con el sistema de Línea fría, se garantiza la óptima conservación de todas las cualidades organolépticas de los alimentos y la calidad del servicio al residente.

Estos menús estarán almacenados en cámaras frigoríficas a 3°C, permitiendo una adecuada programación de existencias en el Centro con la máxima calidad y siempre garantizando las condiciones de Seguridad Alimentaria y el cumplimiento de la normativa; Cuando sea necesaria la utilización de dichos menú, se regenerarán en los hornos de Cocina convencionales, hasta llegar a la temperatura de 65°, para su posterior distribución.

Así pues, si en un momento puntual, por la razón que sea, la cocina de alguno de los edificios de ENDESA no fuese capaz de realizar la comida, Sodexo se compromete a entregar la comida ya elaborada, bien sea, a través de cualquiera de las **15 cocinas centrales que Sodexo España dispone** y con capacidad para producir y transportar diariamente todo tipo de menús para todo el territorio estatal, y que disponen de todos los permisos necesarios establecidos por la legislación vigente higiénico sanitaria tanto para la producción y elaboración de menús como para su transporte; Adjuntamos relación:



**NºRGS : 26.03146/B**

**NºRGS : 26.11491/B**

**NºRGS : 26.07188/B**

**NºRGS : 26.11808/B**

**NºRGS : 26.10019/CR**

**NºRGS : 26.00012540/M**

**NºRGS : 26.06601/CAT**

**NºRGS : 26.00009370/M**

**NºRGS : 26.0009819/SE**

**NºRGS : 26.12445/OR**

**NºRGS : 26.00012551/M**

**NºRGS : 26.06531/CAT**

**NºRGS : 26.06672/CAT**

**NºRGS : 26.04724/CAT**

**NºRGS : 26.0012298/CA**

O bien y preferiblemente, a través de dos alternativas:

- A través de nuestro Partner homologado para los protocolos de actuación en casos de emergencia. Para ello, puesto que es uno de los planes que hemos desarrollado dentro de nuestro plan de continuidad de negocio, ordenaríamos a nuestro Partner homologado GateGourmet la producción de raciones que preferiblemente tendrían estocadas en su propia central de producción, para evitar consumir recursos y capacidad de almacenamiento de las instalaciones de ENDESA y que dispondríamos en el plazo máximo especificado en caso de ser necesario activar este protocolo por parte del Cliente.
- A través de las cocinas del Campus de ENDESA.

## Protocolo para garantizar el Stock de emergencia:

Para cada ingesta que precise el centro dispondríamos un **stock de seguridad** de quinta gama, almacenado en las instalaciones de nuestro partner homologado a temperatura controlada dependiendo del tipo de preparación, en formato de barquetas alimentarias; Cada lote en stock serviría para distribuir 3 ingestas seguidas y permitiría elaborar, respetando siempre los gramajes estipulados por el departamento de dietética, una dieta de emergencia consistente en:

- **Un Primer plato, a base de Cremas, Purés y Sopas**
- **Un Segundo plato, a base de carnes ó pescados.**
- **Un Postre, a base de Fruta o lácteos.**

## Adjuntamos ejemplo de Simulación de Menús:

### Día 1º

Comida 1: crema de patata / Merluza Caldo corto / Yogur  
Comida 2: Sopa de pasta / pollo hervido / fruta

### Día 2º

Comida 1: crema de zanahoria / Jamoncitos de pavo al horno / Cuajada  
Comida 2: Sopa de verduras / Mero en Salsa / fruta

### Día 3º

Comida 1: Sopa de pescado / Escalopines de pollo en salsa / Compota de manzana  
Comida 2: Crema de calabacín / Bacalao al horno / fruta

## Nivel 3: Cocinas Móviles Modulares

SODEXO ha desarrollado un sistema de cocinas móviles y módulos intercambiables para cocinas en caso de emergencias o reformas, que utiliza en situaciones en las que no es posible la utilización de unas instalaciones al uso (Ej. abastecimiento de tropas en campaña del ejército de tierra, abastecimiento de instalaciones de protección civil en caso de siniestros naturales, etc....) y pone su conocimiento y experiencia a disposición de ENDESA.

Este sistema viene avalado por una larga experiencia en Estados Unidos y Europa, habiendo iniciado este sistema en España en 1992, así como también disponemos a nivel local de un Partner Homologado que dispone de esta tecnología y que ya hemos utilizado recientemente en la Región Norte.

Este nivel de respuesta se fundamenta en la necesidad de instalación de algunos elementos inutilizados de la cocina en un periodo corto de tiempo. Estos elementos de la cocina se realizan mediante alquiler y su respuesta es de 48 a 72 horas en función del siniestro.

- Estas instalaciones temporales son **extremadamente flexibles** pudiendo instalarse de forma modular, por lo que es posible sustituir tan solo los equipos afectados (Ej.: módulo de cocina caliente, módulo de emplatado, etc....).

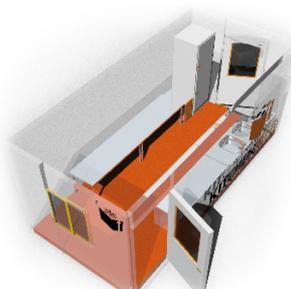
- Al utilizar tecnología de ensamblaje modular, es **adaptable al espacio disponible**, por lo que no se necesitan grandes extensiones para su puesta en marcha.



- La Cocina Móvil es configurable, por lo que podemos equipar los módulos en función del volumen y tipo de producto a elaborar, pudiendo modificar la configuración en cualquier momento para adaptar la cocina a las necesidades reales (i.e.: de producirse un incidente que inutilizara los fogones, tendría la posibilidad de instalar módulo de "Cocina Caliente" equipado con fogones, sustituyendo los originales y dando solución inmediata a la emergencia, a la espera del resultado del análisis del siniestro por parte de los seguros).
- Los módulos son higienizados y revisados minuciosamente antes de su instalación, garantizando una perfecta seguridad alimentaria y poseen un sistema integrado automático de extinción de incendios, para dar mayor seguridad al conjunto de la cocina.



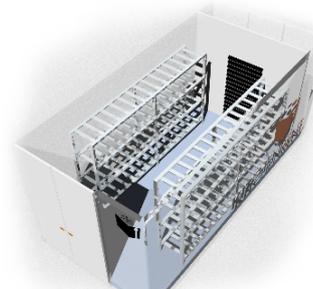
Modulo de elaboración



Modulo de cuarto frio



Modulo de lavado



Modulo de conservación

## PLAN DE CONTINGENCIA DE PERSONAL

En el ámbito de RRHH, Sodexo dispone de múltiples centros y trabajadores con ubicaciones próximas al Campus de ENDESA, que en caso de ser necesario, formarían parte de los recursos prioritarios que desviaríamos a este centro, para un posible apoyo de regeneración y servicio si se activase cualquiera de las situaciones extraordinarias anteriormente mencionadas. El plazo en el que podríamos responder para comenzar a gestionar una movilización progresiva de personal, desde otros centros, no sería superior a media hora desde que se activa la alerta.

Independientemente, A continuación presentamos todas aquellas fuentes de reclutamiento de personal que utilizaríamos en el caso de necesitar una cobertura urgente de vacantes en el comedor.

Dichas fuentes de reclutamiento se activarían de forma simultánea con el objetivo de cubrir lo más rápido posible las bajas generadas por cualquier causa en el centro de trabajo.

- **Portales de empleo on-line.** La utilización y el acceso por parte de cualquier colectivo a este tipo de buscadores hace que sean una de las principales herramientas de búsqueda de candidatos/as. Algunos de los más representativos y eficientes son:

- o Infojobs
- o Infoempleo
- o Turijobs
- o Hosteleo
- o Lanbide (portal on-line)

- **Oficinas de Empleo (INEM).** Con este tipo de fuentes solemos acceder directamente a aquellas personas que se encuentran en desempleo y que, por tanto, pueden tener una disponibilidad de incorporación inmediata.

- **Anuncios en Prensa.** Publicación de anuncios de empleo tanto en prensa generalista como especializada

- **Bases de Datos Internas de candidatos/as.** Sodexo cuenta con una base de datos actualizada que nos permite detectar a aquellos candidatos/as que resulten más adecuados según las características de las posiciones a cubrir. En dicha base de datos contamos, a su vez, con todas aquellas personas que han desempeñado prácticas profesionales en nuestra compañía y que tienen interés en seguir colaborando con nosotros.

- **Bolsas de empleo de Escuelas de Hostelería** para posiciones de Cocinero/a. En este apartado, una de las más re

- **Empresas de Trabajo Temporal.** Sodexo cuenta con acuerdos de colaboración con dos de las organizaciones más importantes en el sector: Adecco y Randstad. presentativas es.

- Bolsas de empleo de Asociaciones sin ánimo de lucro que operan en el sector de los servicios sociales.



endesa

*sodexo*  
SERVICIOS DE CALIDAD DE VIDA