	<b>SISTEMA DE GESTIÓN AES COLOMBIA</b>	
	<b>INFORME SIMULACRO</b>	
	<b>CO-AN-DES-018-F4</b>	
	Versión: 1	Fecha de Revisión: Jul-2023

## INFORME DE EJERCICIO DE ESCRITORIO - PADECC 2023

### 1 ANTECEDENTES

Dentro de las actividades de fortalecimiento de la Estrategia de Resiliencia de AES Colombia, se realizan ejercicios de simulacro de manera periódica, estos ejercicios son realizados tanto de manera presencial como a través de ejercicios de escritorio, con el fin de establecer el nivel de conocimiento y/o reforzar la ejecución de los procedimientos establecidos e identificar las brechas para buscar la mitigación de las consecuencias de un evento disruptivo y arrancar la operación a la mayor brevedad.

Desde el 2022, a partir de los lineamientos de AES Corp se definió la realización de por lo menos dos ejercicios de escritorio (Tabletops) en cada uno de los negocios, uno de ellos, debería tener como escenario un Ciberataque (Escenario 4 de Continuidad).

Para el año 2023, debido a temas de operación y auditorías en AES Colombia, se definió realizar el primer ejercicio, el día 8 de noviembre a las 15:00.

Este ejercicio se diseñó para probar los capítulos de ERP y CC de la Estrategia de Resiliencia, buscando establecer una línea base frente al grado de conocimiento y aplicación de los procedimientos existentes para dos grupos representativos de líderes importantes para la Estrategia, teniendo en cuenta que ha habido cambios en la estructura general de la organización para Colombia.

### 2 ALCANCE

Se planteó la realización del ejercicio para dos grupos de líderes de Continuidad en AES Colombia, el grupo de Líderes Estratégicos de la organización y el grupo de Líderes Funcionales que durante una situación de emergencia tendrían que actuar, bajo un escenario hipotético de terremoto en Casa de Máquinas y Santa María; las personas seleccionadas hacen parte del Comité de Crisis y Líderes funcionales de AES Colombia.

Se probó lo siguiente:

- Respuesta a Emergencias: a través de la aplicación de los procedimientos del Plan de Atención de Emergencias, Contingencias y Comunicación – PADECC.
- Comité de Crisis: procedimiento de convocatoria, interacción con Líder de Emergencia y procedimiento de comunicación vigente.
- Comité de Crisis: procedimiento de convocatoria y aplicación de los procedimientos existentes del Plan de Continuidad de Negocio – BCP para algunas de las funciones críticas del negocio, interacción con Líder de Continuidad y procedimiento de comunicación vigente.

<b>Aprobó</b> Francisco A. Castro Director de Seguridad Industrial	<b>Elaboró:</b> Leonardo González G. Fagua GM Consultores	<b>Revisado por:</b> Francisco Alonso Castro Gómez Director de Seguridad Industrial	<b>Fecha Actualización:</b> 19/07/2023	No. Hojas: 7 No. Anexos: 0
--	---	---	---	-------------------------------

El alcance del ejercicio está definido para establecer el grado de conocimiento de la aplicación de los procedimientos establecidos en AES Colombia y así determinar las brechas existentes.

El ejercicio se diseñó para realizarse de manera virtual a través de una reunión de Teams, con una discusión del caso por parte de todos los convocados en todo momento, quienes debían contestar un cuestionario virtual para resolver a partir del escenario planteado de manera general, formando grupos de acuerdo con los siguientes criterios: Comité de Crisis y Líderes de Emergencia, bajo estos grupos deberán resolver otro cuestionario que tendrá elementos de decisión y actuación que cada grupo deberá responder de acuerdo con su rol en una emergencia, cada grupo designará un responsable de diligenciar el cuestionario que tendrá las respuestas concertadas por el respectivo grupo, las respuestas se recopilan de manera electrónica a través de un formato de Microsoft Forms diseñado para este fin específico (Ver Anexo 1).

### **3 ACTIVIDADES PRELIMINARES**

Se realizaron actividades preliminares para la preparación del ejercicio de escritorio, así:

- Bajo la premisa de realización del ejercicio de escritorio, se diseñaron dos (2) cuestionarios para enviar a cada uno de los grupos seleccionados de colaboradores, los cuales se determinó serían de apoyo para la resolución de las situaciones y preguntas diseñadas, estos formularios se pueden observar en el Anexo 1.
- Así mismo, se desarrolló un guion general en el que se redactó el escenario de análisis para la resolución de los cuestionarios mencionados, este guion se observa en el Anexo 2.
- Se realizó una reunión previa para definir detalles de la realización del ejercicio, el día 14 de septiembre a las 08:30 con la participación de Francisco Castro, Director Seguridad Industrial resolviendo que para realizar el ejercicio, de manera preliminar, se buscaría una fecha en la que la mayoría de los integrantes del Comité de Gerencia pudieran asistir, así mismo se ultimaron detalles de la metodología a seguir para el ejercicio, la solicitud de agenda se realizó el mismo día a la Asistente de Gerencia esperando respuesta.
- El día 15 de septiembre dio respuesta la asistente de gerencia con fecha para la realización del ejercicio para el día 8 de noviembre de 2023 entre las 15:00 y las 16:30.
- El 3 de noviembre se envía la versión preliminar del guion para el ejercicio de escritorio para validación por parte del Ing. Francisco Castro, ese mismo día se realiza una reunión para dicha validación y ajuste del guion a las 14:00.
- El mismo día, el Ing. Francisco Castro envió recordatorio de la citación, confirmando la realización del ejercicio de escritorio.

### **4 RESULTADOS DEL EJERCICIO**

#### **4.1 Aspectos Generales**

El 8 de noviembre, según programación, se inició la reunión a las 15:40 enlazando las salas Esmeralda en Bogotá, Administrativa en Santa María, Sala 2.5 Casa de Máquinas y conexiones virtuales de algunos participantes.

Con el fin de dar mayor claridad al ejercicio, se hizo una descripción general de la dinámica a seguir para el mismo, explicando que se deberían establecer dos grupos de trabajo, uno del Comité de Crisis y otro de los Líderes de Emergencia, quienes deberían desarrollar en conjunto dos cuestionarios definidos específicamente para resolver el caso de análisis.

Posterior a finalizar y resolver dudas frente a la estrategia, se leyó a todos los asistentes el escenario definido para el ejercicio, no se presentaron preguntas adicionales al final de la lectura.

Como se mencionó, se diseñaron cuestionarios para evaluar una muestra de los colaboradores de AES así:

- Comité de Crisis
- Líderes de Emergencia

Cada cuestionario tiene 10 preguntas, sin embargo, con el fin de realizar una verificación general de la muestra de población tomada sobre los conocimientos generales del PADECC, se definió que las 5 primeras preguntas de todos los cuestionarios fueran iguales, las 5 preguntas restantes en cada cuestionario son específicas para la población muestra seleccionada.

Se inició el ejercicio hacia las 15:50, con un tiempo inicial de 25 min para la respuesta de los cuestionarios por parte de los participantes, durante este lapso los participantes decidieron leer en conjunto las preguntas del cuestionario e ir las respondiendo cada una previa discusión de sus respuestas, se tenían disponibles los documentos del PADECC, Planeación de Continuidad de Negocio y Comité de Crisis de AES Colombia a través del Sharepoint.

Debido a las discusiones generadas por el ejercicio y a la puesta en común y cierre, la agenda se extendió 35 minutos adicionales, finalizando a las **17:05**, posterior a la finalización del tiempo de respuesta de los cuestionarios.

## **4.2 Análisis de Resultados**

Se convocaron **15** personas entre Comité de Gerencia, Directores y Coordinadores, a la conexión asistieron **15** personas, correspondiente al **100%**, dos de los asistentes tuvieron que retirarse antes de la finalización del ejercicio.

Es importante mencionar que, por tratarse de una prueba de evaluación de conocimiento, todas las pruebas no se realizaron de manera anónima, pero fueron segmentadas por el grupo de trabajo.

### **4.2.1 Resultados de preguntas generales para todos los participantes**

Como se mencionó anteriormente, las primeras preguntas de los cuestionarios fueron las mismas y buscaban evaluar el grado de conocimiento del Plan de Atención de

Emergencias, Contingencias y Comunicación - PADECC de AES Colombia, de la siguiente forma:

**Pregunta 1:** evalúa el grado de diferenciación que tienen los colaboradores frente a los diferentes eventos disruptivos que se puedan y discriminarlas como emergencias, eventos operativos o eventos de continuidad de negocio y que puedan desencadenar la activación del PADECC.

El Comité de Crisis sigue considerando los eventos de carácter operativo como eventos desencadenantes de la activación de PADECC a diferencia de los Líderes de Emergencia que tienen claridad de que los eventos desencadenantes del PADECC tienen que ver con eventos que amenazan la vida de las personas y/o al Medio Ambiente.

**Pregunta 2:** evalúa que los colaboradores tengan conocimiento sobre quién es el líder durante una emergencia de acuerdo con los lineamientos del PADECC.

Frente a la definición de quién es el Líder de Emergencia según el caso analizado, todos los integrantes tienen claro quienes deben tener el liderazgo de la emergencia según ocurra.

**Pregunta 3:** evalúa el conocimiento para decidir sobre el Nivel de Evento disruptivo que se puede presentar, de acuerdo con la clasificación especificada en el PADECC.

Para ambos grupos, el nivel de evento definido fue Nivel II, lo cual no es correcto ya que implica posible amenaza a la vida de las personas y desencadena activación de Comité de Crisis, por lo tanto, corresponde a Nivel III.

**Pregunta 4:** evalúa la claridad de los roles que deben tener los colaboradores en caso de la presentación de una emergencia en el sitio, este rol depende de contexto en el cual se desarrolle el evento disruptivo.

Frente al rol a desempeñar por parte de los colaboradores en planta según el caso analizado, todos los participantes tienen claro cuáles son los roles que éstos podrían ser delegados frente a la ocurrencia de una emergencia.

**Pregunta 5:** evalúa la ubicación del Centro de Comando en Campo en caso de los eventos disruptivos.

Todos los participantes tienen clara la ubicación del Centro de Comando en Campo (CMP) de acuerdo con lo establecido en el PADECC, que corresponde a un CMP en cada uno de los sitios en donde se presentes los eventos.

#### 4.2.2 Resultados de preguntas específicas para integrantes de Comité de Crisis

**Pregunta 6:** evalúa la necesidad de convocatoria del Comité de Crisis de acuerdo con la situación presentada.

Todos los participantes del Comité de Crisis concordaron que se debe convocar a dicho Comité, lo cual es correcto de acuerdo con el lineamiento del PADECC por tratarse de eventos de Nivel III, sin embargo, esta respuesta no es coherente con la respuesta de la pregunta 3.

**Pregunta 7:** evalúa cuál el evento disruptivo que ameritaría la convocatoria del Comité de Crisis.

Todos los integrantes del Comité de Crisis concordaron que el evento que desencadenaría la convocatoria del Comité de Crisis es la posible desaparición de personas de la comunidad y en planta, lo cual es correcto de acuerdo con el lineamiento del PADECC.

**Pregunta 8:** busca que se explique de manera general cómo sería la cadena de llamados y convocatoria del Comité de Crisis, así como la ubicación del Centro de Mando de Incidentes (CMI).

De manera muy concreta se describe cómo sería la cadena de llamadas desde el líder de emergencia hasta la convocatoria del comité de crisis, lo cual se considera correcto desde lo estipulado por el PADECC, así mismo se define que el CMI se realizará de manera virtual por la aplicación de Teams, esto también es correcto bajo la óptica actual.

**Pregunta 9:** evalúa cuáles son los medios adecuados y confiables de comunicación durante un evento disruptivo que ocurra en la operación.

Todos los integrantes del comité de crisis definieron que los medios de comunicación adecuados durante un evento disruptivo en la operación de AES Colombia es la comunicación vía IP y los medios tecnológicos que tiene a disposición la organización, lo cual es correcto a la luz del PADECC.

**Pregunta 10:** busca precisar si los integrantes tienen claro quién es el Líder de relacionamiento con los grupos de interés (Stakeholders) de AES Colombia de acuerdo con las situaciones planteadas.

Los integrantes del Comité de Crisis definieron que los líderes de relacionamiento con los grupos de interés son el Coordinador Social, el Gerente General y el Gerente de Operación, sin embargo, lo establecido en el Capítulo de Comunicación en Crisis para los escenarios planteados, los líderes de relacionamiento son el Gerente de Operación y el Director de Operación.

**Pregunta 11:** busca precisar si los integrantes tienen claro quién es el vocero oficial de AES Colombia con los medios de comunicación en Santa María, de acuerdo con las situaciones planteadas.

Los integrantes del Comité de Crisis definieron que el vocero oficial con los medios de comunicación en Santa María es el Coordinador Social, sin embargo, lo establecido en el Capítulo de Comunicación en Crisis, para los escenarios planteados el vocero oficial en Santa María con los medios de comunicación es el Gerente de Operación, podría tener asistencia del Coordinador Social.

**Pregunta 12:** busca mostrar si se tienen claros los lineamientos dados por el Capítulo de Comunicación en crisis para la emisión de comunicados frente a las situaciones presentadas.

Se diseñó por parte de los integrantes del comité de crisis un mensaje inicial el cual se transcribe a continuación:

“La emergencia está siendo atendida con todos nuestros esfuerzos técnicos y operativos. No tenemos un daño en la infraestructura y estamos recuperando la operación. Se activó la brigada de emergencia para la búsqueda de una persona desaparecida que hace parte del equipo de operación de la Central. De manera simultánea se activó el Comité de Gestión del Riesgo Municipal para corroborar con la Alcaldía y el organismo de socorro si existe o

no desaparecidos por el incremento en el nivel del río batá. Una vez se tenga más información se enviarán comunicados operativos según la condición.”

Si bien se considera que el comunicado contempla de manera general los eventos y acciones que se están realizando, es importante tener en cuenta que hay eventos en los que hay algún impacto (materializado o no) en la comunidad, no se tuvieron en cuenta las ideas de fuerza que plantea el capítulo de comunicación en crisis y que pueden ayudar en un momento dado, a la redacción de un comunicado que contemple las situaciones ya acciones tanto en los temas de operación como en aquellos que puedan involucrar a la comunidad.

#### 4.2.3 Resultados de preguntas específicas para integrantes de Líderes de Emergencia

**Pregunta 6:** evalúa la necesidad de convocatoria del Comité de Crisis de acuerdo con la situación presentada.

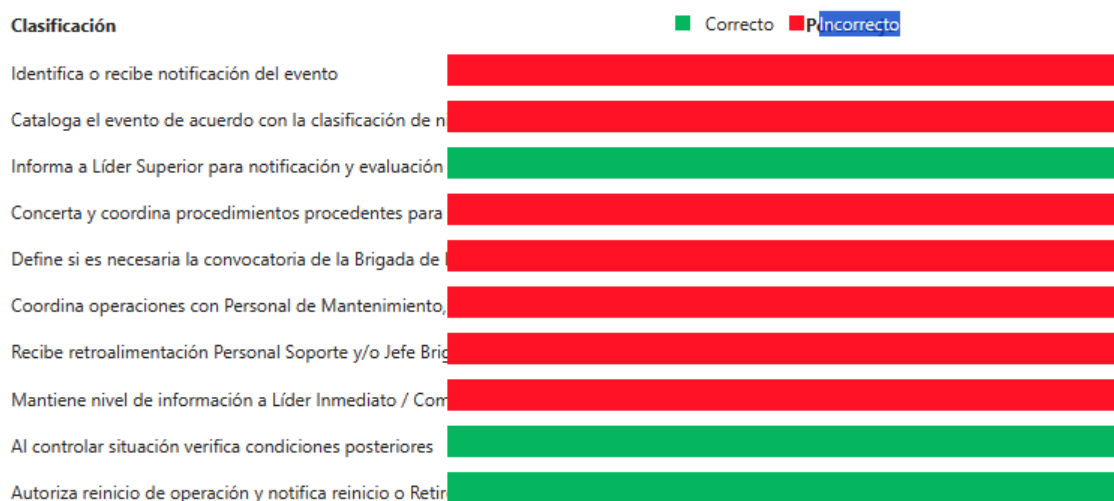
Todos los integrantes de los líderes de emergencias concordaron que se debe convocar a dicho Comité, lo cual es correcto de acuerdo con el lineamiento del PADECC por tratarse de eventos de Nivel III.

**Pregunta 7:** evalúa cuáles son los medios adecuados y confiables de comunicación durante un evento disruptivo que ocurra en la operación.

Todos los integrantes de los líderes de emergencia definieron que los medios de comunicación adecuados durante un evento disruptivo en la operación de AES Colombia es la comunicación vía IP y los medios tecnológicos que tiene a disposición la organización, lo cual es correcto a la luz del PADECC.

**Pregunta 8:** busca establecer si hay claridad sobre el flujo de acciones a realizar durante un evento disruptivo, de acuerdo con lo establecido en el PADECC.

Se observa que no hay claridad del flujo de acciones necesarias definido por el PADECC frente a la ocurrencia de un evento disruptivo, como se observa en la gráfica.



**Pregunta 9:** evalúa la manera de organizar las acciones para la atención de los eventos en Casa de Máquinas.

## INFORME EJERCICIO DE ESCRITORIO PADECC – BCP 2023

Los líderes de emergencia describen de manera concreta las acciones que se realizarían de manera inmediata ante los eventos, aunque no hay descripción detallada de otras acciones se consideran adecuadas, se transcribe la respuesta dada:

“Verificación de si existe o no una persona desaparecida y en caso tal establecer una estrategia de búsqueda. Parada total de las operaciones previa coordinación con el jefe de turno.”

**Pregunta 10:** evalúa la manera de organizar las acciones para la atención de los eventos en Santa María.

Al igual que en la pregunta anterior, se hace una descripción general y concreta de las acciones, tampoco hay un grado de detalle importante, aunque se puntualiza temas frente a las acciones hacia autoridades locales en Santa María, las acciones también se consideran adecuadas, también se transcribe la respuesta dada:

“Definir un interlocutor con la comunidad, la autoridad municipal y el comité municipal de gestión del riesgo. Establecer un vocero y los mensajes a transmitir a los medios de comunicación.”

**Pregunta 11:** evalúa la definición de recursos necesarios para atender los eventos en Casa de Máquinas.

Los líderes enfocan las acciones en la convocatoria de la brigada de emergencia y establecer canales de comunicación, no hay detalle sobre otros recursos disponibles, aunque se cuenta con dichos recursos de manera permanente.

**Pregunta 12:** evalúa sobre el conocimiento de los reportes adicionales que se deben hacer sobre la emergencia según lo previsto en el PADECC.

Los líderes de emergencia consideraron que se deberían enviar mensajes a otras locaciones tanto de las acciones como de los heridos, reportes al jefe de brigada y reportes a entes de control y/o a medios de comunicación, esta respuesta no es correcta bajo lo estipulado por el PADECC ya que información sobre heridos o comunicación con entes de control y/o medios de comunicación son realizados específicamente por los voceros autorizados.

## **5 CONCLUSIONES**

### **5.1 Aspectos Positivos**

A continuación se enuncian los aspectos positivos identificados en el ejercicio:

- Se destaca en todos los aspectos, la disposición y seriedad de todas las personas en la ejecución del ejercicio.
- Este tipo de ejercicio permite evaluar de manera rápida y relativamente confiable, el grado de conocimiento de los colaboradores sobre el PADECC, obteniendo de primera mano, información ágil que permite encontrar brechas a cubrir en el plan de trabajo anual.
- Se destaca la disposición del Comité de Gerencia para entender de manera adecuada las situaciones presentadas en los casos para análisis, así mismo sobre la disposición de mayor tiempo para terminar de manera adecuada el ejercicio.
- Se observó coordinación y acuerdos entre los líderes de emergencia frente a las situaciones analizadas, esto ha sido una constante tanto en ejercicios como en situaciones reales.
- Se ha interiorizado de manera adecuada quien o quienes son los líderes de emergencia según se presenten las situaciones, esta condición se observó de manera adecuada en todos los participantes.
- Se observó claridad en los participantes frente a la delegación de roles y las ubicaciones de los CMI y CMP para actuación frente a posibles eventos disruptivos.
- Todos los participantes tienen claro cuáles son los medios confiables para la comunicación durante un evento que comprometa a las locaciones de AES Colombia.
- Los líderes de emergencia tienen claro la manera de organizar y disponer de los recursos existentes en las locaciones frente a la ocurrencia de situaciones disruptivas, esto seguramente obedece a la experiencia y lecciones aprendidas de eventos a lo largo de los años de operación de la central.

### **5.2 Aspectos por mejorar**

A continuación se enuncian los aspectos por mejorar identificados en el ejercicio:

- Los miembros del comité de gerencia aún tienden a establecer que eventos de carácter operativo y que de manera inicial no afectan la labor misional de AES son desencadenantes de activación del Comité de Crisis, si bien es cierto que dichos eventos, bajo circunstancias más complejas o que impliquen un mayor esfuerzo de las áreas operativas para su manejo y control, podrían activar el Comité no todos implican esta circunstancia.
- Aún no es clara la definición del tipo de evento que se presenta, se observa un comportamiento prudente de los participantes frente a la clasificación de los eventos, pero en concordancia con el principal valor de la organización, la seguridad primero, los eventos que comprometan la vida de las personas siempre deberán ser clasificados como de nivel III.



- Se observa que no hay claridad sobre los documentos de consulta que pueden apoyar las acciones frente a eventos disruptivos, tampoco hay un conocimiento adecuado del capítulo de comunicación en crisis por parte de todos los participantes, esto podría deberse a los ajustes que ha habido en la estructura de AES Colombia y a nuevos integrantes.
- En conjunto con lo anterior, al haber desconocimiento de los documentos que dan lineamientos específicos en casos de crisis, no hay claridad sobre quiénes son los líderes de relacionamiento y voceros autorizados frente a eventos disruptivos, hay desconocimiento sobre las matrices de evaluación y actuación definidas en el capítulo de comunicación en crisis.
- Se deben reforzar los elementos de estructura para los mensajes a emitir durante eventos de crisis, no se pudo establecer si la forma de diseñar el mensaje durante el ejercicio obedeció a un relato de las acciones o se creó un mensaje corto por causa del tiempo, no se toman en cuenta las ideas de fuerza que deben apoyar dichos mensajes de acuerdo con lo planteado por el capítulo de comunicación en crisis.
- Es importante reforzar el flujo de acciones a realizar durante un evento disruptivo, si bien la manera en la que los líderes organizaron estas acciones durante el ejercicio fueron adecuadas, en una situación real el tener más claro el flujo podría ayudar a disminuir tiempos de reacción.

## **6 OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO PROPUESTAS**

Las acciones de mejoramiento propuestas específicamente para AES Colombia son las siguientes:

- Se recomienda que en el refuerzo programático del 2024 sobre el Plan de Atención de Emergencias, Contingencias y Comunicación hayan sesiones específicas para los integrantes del Comité de Crisis y para los Líderes de Emergencia de AES Colombia, que haga énfasis en los siguientes aspectos:
  - Realizar una dinámica para garantizar el entendimiento y capacidad de diferenciación de eventos de disrupción que correspondan a eventos operativos, eventos de emergencia o eventos de continuidad de negocio, así como de los niveles que éstos tienen de acuerdo con la clasificación establecida en el PADECC.
  - Hacer énfasis en que el documento marco de atención de emergencias en AES Colombia es el Plan de Atención de Emergencias, Contingencias y Comunicación – PADECC, el cual cuenta con documentos de soporte adicionales que pueden ayudar a dar respuesta a las acciones a realizar durante la atención de eventos.
- Se recomienda la realización de una divulgación específica del Capítulo de Comunicación en Crisis de la Estrategia de Resiliencia, tanto al Comité de Crisis como a los Líderes de Emergencia, reforzando la existencia en dicho documento, entre otros, de los siguientes aspectos:
  - Flojo de acciones para convocatoria del comité de crisis
  - Roles y responsabilidades establecidos
  - Voceros naturales, técnicos y accidentales
  - Matrices de evaluación de eventos, sus responsables y voceros
  - Las ideas de fuerza que se debe tener en cuenta para la emisión de comunicados
  - Herramientas para levantamiento de información en eventos de crisis



Leonardo González Gutiérrez  
Fagua GM Consultores

Licencia Servicios SST # 7596 de 2019

## **7 ANEXOS**

Se anexa al presente informe los siguiente:

- Formularios diseñados para los grupos de trabajo
- Guion del ejercicio
- Impresión de los formularios con respuestas por cada grupo de trabajo

**TABLA DE ACTUALIZACIONES**

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	RESUMEN DEL CAMBIO
0	01/11/2021	Leonardo González G.	Versión inicial
1	17/07/2023	Jeimmy Liliana Ruiz	Cambio del nombre (nombre anterior informe de simulacro – Ejercicio de escritorio)