

"Las dificultades preparan a personas comunes para destinos extraordinarios"

C.S Lewis



- Organización del equipo de crisis en el Grupo
- COVID 19 Organización del equipo de crisis en Michelin AMC
- COVID 19 Principales acciones y decisiones
 - Relaciones públicas, trabajo con las cámaras industriales y donaciones
 - Comunicación interna y externa
 - Preparación del repunte comercial
 - Protocolos sanitarios para que los empleados regresen a las instalaciones de forma segura

¿QUÉ ES UNA CRISIS?

« Es una situación anormal, en ocasiones repentina o en ocasiones previsible, que puede ser consecuencia de un evento y que requiere la implementación de medidas excepcionales para minimizar las consecuencias internas y externas ».







CORPORATE DIRECTION OF
INTERNAL AUDIT, RISK MANAGEMEI
INTERNAL CONTROL AND QUALITY





CRISIS MANAGEMENT SYSTEM







AMÉRICA

CENTRAL



Célula de crisis del Grupo

CEG Célula espejo



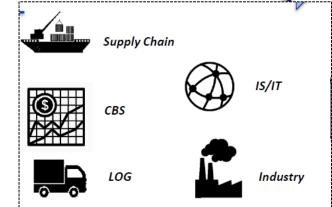
ESENCIA:

copiar/adaptar Y pegar las mejores prácticas de otras regiones





Célula de crisis **Entidades: Panamá,** de la planta Sascar, Camso



MICHELIN

THE MEMBERS OF A CRISIS CELL



ANTICIPATOR

Anticipador

-Visualiza el "peor escenario"

-Anticipa acciones para mitigarlo

FACILITATOR MICHELIN

Facilitador

-Apoya al líder en la organización y gestión del grupo.

LOG-BOOK

Responsable de bitácora -Registra eventos, preguntas y decisiones

Logística y soporte

-Moviliza asistencia urgente -Solicita apoyo a externos de ser necesario

LOGISTICS & SUPPORT

COMMUNICATION

Comunicación

-Crea el plan de comunicación

-Sugiere los mejores canales para comunicar

INTERVENTION

Interventor

-Mano a mano con el líder -Esta en el terreno para contener la crisis



LEADER

Líder

-Toma de decisiones

-Vocero





CRISIS COVID 19 : PRIORIDADES & ORGANIZACIÓN

Health of our people

Business continuity

Cash Flow management

"People"

incl. regreso al trabajo

"Public relations"

Business continuity En las operaciones

Business continuity Industria

Cash management

Communication Interna y externa

Crisis cell

Staff members
Information session





-NIVEL JERÁRQUICO + ALTO GEOGRÁFICAMENTE

-ESTA EN OTRO SITIO Y PUEDE GESTIONAR MEJOR LOS RECURSOS

-PROVEE APOYO MORAL Y LOGÍSTICO A LA CÉLULA PRINCIPAL, LE OTORGA UN PUNTO DE VISTA EXTERNO, RETA SUS DECISIONES Y LE APOYA A ENCONTRAR UNA SALIDA.









CORPORATE DIRECTION OF INTERNAL AUDIT, RISK MANAGEMENT, INTERNAL CONTROL AND QUALITY

Reference/Titre du document Classification: D3 Conservation: WA Page 10 auteur date

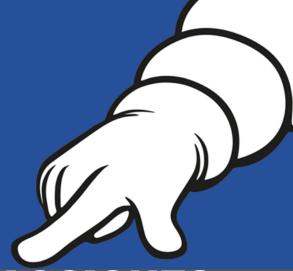
CYBER ATACK SIMULACIÓN - DIC 2019



- Simulación de crisis <u>a nivel global</u>, involucrando a todas las regiones
- Sorpresa
- Objetivo :
 - Proactividad de las regiones : tiempo de activación de cada célula de crisis
 - Capacidad y calidad de las comunicaciones entre regiones / CEG
 - Entrenamiento de las células de crisis
- Escenario : cyber atack
 - Real game (incluye actores clave de cada región a preparar)



CORPORATE DIRECTION OF
INTERNAL AUDIT, RISK MANAGEMENT,
INTERNAL CONTROL AND OLIALITY



COVID 19 - PRINCIPALES ACCIONES Y DECISIONES



RELACIONES PÚBLICAS, TRABAJO CON LAS CÁMARAS INDUSTRIALES Y DONACIONES



Estamos comprometidos con la comunidad en donde estamos presentes, realizamos la donación de 60,000 cubrebocas y 692 litros de gel antibacterial a la Secretaría de Salud de Querétaro y al DIF Estatal de León Gto, Unidos saldremos adelante. #StaySafe

RELACIONES PÚBLICAS, TRABAJO CON LAS CÁMARAS INDUSTRIALES Y DONACIONES





Hoy más que nunca la solidaridad es clave para vencer el Covid-19. Michelin México en conjunto con Multillantas Nieto, queremos contribuir, apoyar y ser parte de esta cadena de solidaridad, ofreciendo prioridad de atención a las ambulancias de servicios hospitalarios públicos y ambulancias de la Cruz Roja Mexicana. #StaySafe

ESFUERZOS DEL GRUPO







date

COMUNICACIÓN INTERNA







Te recordamos que el reto #YoLoTomoEnSerio sigue vigente. Comparte tu historia en Yammer de la Región AMC y cuéntanos cómo cuidas de ti y los tuyos para evitar la propagación del Covid-19, acompaña tu historia con imágenes (Fotografía, Meme, Gif, Mini Video) que la ejemplifiquen.

iPARTICIPA Y GANA!





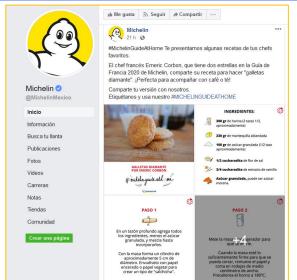


CORPORATE DIRECTION OF INTERNAL AUDIT, RISK MANAGEMENT, INTERNAL CONTROL AND QUALITY

COMUNICACIÓN EXTERNA









PREPARACIÓN DEL REPUNTE COMERCIAL



Consumidores On Going

- Posteo semanal en redes sociales: FB, Instagram, Twitter, sitio web.
- Replica de mensajes en el CRM (Consumer Journey en la BD)
- Newsletter exclusive para compartir acciones locales (Cruz Roja, Donaciones en Qro., Gto., ...)

Atracción de Consumidores

- Comunicaciones sobre acciones del grupo (Responsabilidad social, etc.)
 - Comunicación dedicada a experiencias (recetas, guía verde..)









Mancagua

Clientes On Going

- Co-creation continua con los clientes
- Kit Seguro en puntos de venta
- Nuevo servicio para negocios, entrega e instalación de neúmaticos @Home
- Sanitización de vehículos

Atracción de clientes

- Distribución de mascarillas
- Enfoque E-business
- Punto de venta seguro







Reference/Titre du document

auteur

d

Classification: D3

Conservation: WA

PREPARACIÓN DEL REPUNTE COMERCIAL

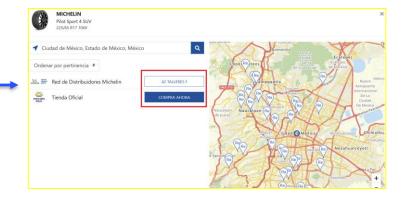
HTTPS://WWW.MICHELIN.COM.MX/











PROTOCOLOS (RETURN TO WORK)

TOMA DE **TEMPERATURA** PARA ACCESO **AL SITIO**



Como medida de prevención y protección para nuestra salud durante la contingencia por COVID-19, estaremos tomando la temperatura a tu llegada al sitio

Solicitamos tu apovo para colaborar en este proceso que consiste en tres pasos:

ITE CUIDAS TU

A tu llegada se tomará la

instalaciones.

emperatura antes ingresar a las

TOMA DE TEMPERATURA EN TRANSPORTE A **PLANTA MX2**



MICHELIN

Como medida de prevención y protección para nuestra salud durante la contingencia por COVID-19, estaremos tomando la temperatura A cada empleado antes de acceder al transporte con destino a MX2.

Solicitamos tu apoyo para colaborar en este proceso que consiste en tres pasos:

D'operador del autobús utilizará

un termómetro infrarrolo para

modification temperatures and extres de

El personal del Servicio Médico le contactará via telefónica para darte las



No se descontará el día a la persona que sea enviada de regreso a casa.

ITE CUIDAS TÚ Y NOS CUIDAS A TODOS!

Si el resultado indica

perferi ca ar momente a h

fiebre mayor a 35°, se te

SANA **DISTANCIA**

En comedores, oficinas,

pasillos, salas de juntas,

áreas de descanso, etc.

Practica la Sana Distancia

(al menos 1.8 metros entre cada persona).



Evita trabajar, reunirte o charlar en grupos de 5 personas o más.



*i*Prevenir

es mejor! S TÚ Y NOS CUIDAS A





Moja tus manos con agua

impia de la llave, del pozo o

FORMA

MANOS

CORRECTA DE LAVARTE LAS

> Utiliza el papel desechable Utiliza el cubreboca: durante toda tu iornada laboral





MICHELIN

efectivas para evitar la propagación del virus



Frótalas con agua y jabón por 20 segundos. Elimina también la suciedad debajo de las uñas.



agua de la llave, del pozo o



Al salir del baño, abre la puerta con ese mismo papel desechable y tíralo a

TÚ Y NOS CUIDAS A TODOS!



















GRACIAS

*èTIENEN*PREGUNTAS?