Kit de respuesta ante emergencias para pequeñas empresas

Un kit de herramientas con el que tu pequeña empresa podrá hacer frente a cualquier situación de emergencia.

FACEBOOK

Contenido

I. Evalúa la capacidad de respuesta de tu empresa....8

II. Conoce los riesgos....12

III. Conoce tu actividad....20

IV. Conoce a tus empleados....24

V. Conoce a tus clientes, proveedores y distribuidores clave....32

VI. Conoce tus tecnologías de la información....36

VII. Mantén y pon a prueba tu capacidad de respuesta....40

VIII. Función de respuesta ante emergencias de Facebook y otros recursos relaciondos....43

Información

El kit de respuesta ante emergencias para pequeñas empresas constituye una guía para negocios de este tipo que no disponen del tiempo o los recursos necesarios para trazar un plan exhaustivo con el que sobreponerse a las afectaciones empresariales. Este kit de herramientas se basa en prácticas recomendadas, y su finalidad es proporcionarte información sobre qué tipo de actividades y estrategias básicas poner en práctica para mejorar tu respuesta antes situaciones de emergencia. Con estos recursos queremos garantizar que tu negocio conozca qué medidas de preparación adoptar y cómo adaptarse a posibles alteraciones de su actividad empresarial.

Nuestro kit de herramientas se ha concebido para ayudar a las empresas a mejorar su capacidad de respuesta, aunque carezcan de conocimientos o experiencia en situaciones excepcionales de este tipo. El kit incorpora herramientas básicas cuyo objetivo es que las empresas se mantengan informadas y puedan establecer de inmediato qué acciones concretas deben llevarse a cabo con el fin de mejorar su respuesta ante casos de emergencia y posibles alteraciones en su actividad.

La finalidad de este kit de herramientas es ayudarte a:

- Identificar las actividades empresariales indispensables para el mantenimiento de las operaciones comerciales durante posibles alteraciones.
- Planificar tu respuesta ante los riesgos que podrían afectar a tu empresa.
- Crear un plan de respuesta fácil de usar adaptado a tu empresa para actuar en situaciones de emergencia.

Objetivo

Aproximadamente el 99 % de las empresas de cualquier comunidad estadounidense son de pequeño tamaño. Este tipo de empresas dan empleo a más del 50 % de la mano de obra del sector privado. Desde un punto de vista global, las pequeñas empresas son fundamentales para las comunidades en las que se asientan, ya que tanto sus empleados como sus clientes viven en dichas comunidades. Lamentablemente, ninguna comunidad es inmune a posibles peligros naturales, y las empresas están expuestas a las alteraciones que provocan las personas. La mayoría de las pequeñas y medianas empresas no están preparadas para hacer frente a este tipo de circunstancias excepcionales. Por consiguiente, las comunidades sufren los efectos negativos en su base económica derivados de sucesos catastróficos.

Según se desprende de algunos estudios, el 40 % de las empresas cierra sus puertas indefinidamente tras una catástrofe, mientras que un 25 % de las que sí retoman su actividad se ven obligadas a cerrar al cabo de un año. Hemos creado el kit de respuesta ante emergencias para pequeñas empresas y su guía de preparación con el propósito de ayudarte a sobreponerte (e incluso a obtener magníficos resultados) a sucesos como inundaciones, terremotos, epidemias, cortes del suministro eléctrico, etc.

Primeros pasos

Después de una catástrofe, muchos propietarios de pequeñas y medianas empresas llegan a la siguiente conclusión: “Ojalá hubiera estado más preparado”. Es fundamental anticiparse a los acontecimientos.

Aún no es demasiado tarde para que tú y tu empresa os pongáis en marcha. Consulta este kit de respuesta ante emergencias para pequeñas empresas, decide qué medidas tomar y aplícalas. Así te aseguras de que tu empresa esté preparada. Hazlo por tu negocio, tus empleados, tus comunidades y por ti mismo.

En EE. UU.

REPERCUSIÓN DE LOS DESASTRES NATURALES PARA LAS PEQUEÑAS EMPRESAS

INMEDIATA

40 % de las pequeñas empresas no vuelve a abrir

UN AÑO DESPUÉS

25 % de las pequeñas empresas cierra

TRES AÑOS DESPUÉS

75 % de las pequeñas empresas sin un plan de respuesta ante catástrofes quiebra

VOLUMEN MEDIO DE PÉRDIDAS DIARIAS DE UNA PEQUEÑA EMPRESA QUE SE VE OBLIGADA A CERRAR TRAS UNA CATÁSTROFE

3000 USD
Pequeña empresa

23 000 USD
Mediana empresa

¿Por qué es importante?

PEQUEÑAS EMPRESAS

Representan el

99 %

de todas las empresas

Dan trabajo al

50 %

de los empleados del sector privado

Fuente: Federal Emergency Management Agency (FEMA), Departamento de Trabajo y Cámara de Comercio de EE. UU.

En resumen

Preparar tu empresa ante posibles situaciones de emergencia consiste en identificar todo aquello que esta no puede permitirse perder y planificar cómo evitar las pérdidas en situaciones de riesgo. Si bien puede resultar una tarea abrumadora, trazar la estrategia de respuesta de tu empresa es mucho más sencillo de lo que parece.

Cada organización tiene sus particularidades, por lo que no existe una única manera de enfocar la adaptación. Este kit de herramientas está pensado especialmente para las pequeñas empresas, y ofrece una guía accesible, práctica y fácil de usar a partir de la cual elaborar estrategias que pueden adaptarse a las necesidades particulares de tu negocio.

Guía de preparación

Criterios de planificación

A medida que vayas avanzando por la guía, te ayudaremos a rellenar formularios y a elaborar listas de contactos, así como a registrar datos de vital importancia para afrontar situaciones de emergencia. Una vez revisado el contenido de este kit de herramientas, contarás con los fundamentos de un plan de preparación empresarial y un mayor conocimiento de las actividades habituales que contribuyen a mejorar la preparación de tu empresa.

La guía consta de los apartados siguientes:

I. Evalúa la capacidad de respuesta de tu empresa

II. Conoce los riesgos

III. Conoce tu actividad

IV. Conoce a tus empleados

V. Conoce a tus clientes, proveedores y distribuidores clave

VI. Conoce tus tecnologías de la información

VII. Mantén y pon a prueba tu capacidad de respuesta

Evalúa la capacidad de respuesta de tu empresa

Autoevaluación de la capacidad de respuesta

Responde las preguntas siguientes para evaluar tu capacidad de respuesta.

PIENSA SI ALGUNA VEZ...

- [ ] ¿Has formado en tu empresa un “equipo” de trabajadores que conozcan las operaciones clave y puedan aportar perspectivas importantes a la hora de planificar la respuesta ante una situación de emergencia?
- [ ] ¿Has organizado la documentación e información esencial a fin de protegerla y poder acceder a ella en caso necesario?
- [ ] ¿Has hecho posible el acceso a los datos y archivos importantes para la toma de decisiones ante el supuesto de que no puedas entrar en tus instalaciones (por ejemplo, tras un terremoto o incendio)?
- [ ] ¿Has documentado y priorizado cuáles son las operaciones empresariales de mayor importancia para saber en qué orden restablecerlas?
- [ ] ¿Has identificado los posibles peligros (tanto naturales como provocados por el ser humano) que podrían interrumpir tu actividad empresarial?
- [ ] ¿Has desarrollado procedimientos de continuidad empresarial o de respuesta ante emergencias para poder seguir ofreciendo productos o servicios después de una catástrofe (como en caso de no poder acceder a las instalaciones, cortes de suministro eléctrico, etc.)?
- [ ] ¿Has actualizado la información de contacto para casos de emergencia de tus empleados, proveedores, distribuidores, clientes y otros contactos clave?

¿Está preparada tu empresa?

- [ ] ¿Has formado en tu empresa un “equipo” de trabajadores que conozcan las operaciones clave y puedan aportar perspectivas importantes a la hora de planificar la respuesta ante una situación de emergencia?
- [ ] Has designado a una persona de tu empresa que se responsabiliza de la planificación de las medidas de respuesta en situaciones de emergencia.
- [ ] ¿Has organizado la documentación e información esencial a fin de protegerla y poder acceder a ella en caso necesario?
- [ ] ¿Has hecho posible el acceso a los datos y archivos importantes para la toma de decisiones ante el supuesto de que no puedas entrar en tus instalaciones (por ejemplo, tras un terremoto o incendio)?
- [ ] ¿Has documentado y priorizado cuáles son las operaciones empresariales de mayor importancia para saber en qué orden restablecerlas?
- [ ] ¿Has identificado los posibles peligros (tanto naturales como provocados por el ser humano) que podrían interrumpir tu actividad empresarial?
- [ ] ¿Has desarrollado procedimientos de continuidad empresarial o de respuesta ante emergencias para poder seguir ofreciendo productos o servicios después de una catástrofe (como en caso de no poder acceder a las instalaciones, cortes de suministro eléctrico, etc.)?
- [ ] ¿Has actualizado la información de contacto para casos de emergencia de tus empleados, proveedores, distribuidores, clientes y otros contactos clave?

Puntuación

Cuenta todas las preguntas que hayas marcado y haz la suma: 1 punto por cada pregunta marcada.

Entre 0 y 5 puntos: ¡Peligro!

Tu organización corre el riesgo de que su actividad empresarial se vea interrumpida. La buena noticia es que puedes utilizar el kit de respuesta ante emergencias para pequeñas empresas a fin de planificar mejor tu respuesta ante esta situación

Entre 6 y 12 puntos: ¡Buen trabajo!

Tu organización ya ha tomado las primeras medidas para prepararse. No corres un riesgo tan grave, pero tienes la oportunidad de mejorar tu preparación con los recursos que te ofrece el kit de respuesta ante emergencias para pequeñas empresas.

Entre 13 y 15 puntos: ¡Así se hace!

Tu organización está más preparada que la mayoría. Recurre al kit de respuesta ante emergencias para pequeñas empresas a fin de subsanar pequeñas carencias y seguir mejorando tu estrategia.

Conoce los riesgos

Conocer los riesgos a los que te expones contribuye a evaluar la vulnerabilidad de tu empresa frente a posibles alteraciones en su actividad. Como pequeña empresa, cuentas con poco tiempo y recursos limitados, por lo que es importante priorizar cómo los usas. El primer paso será identificar qué tipo de desastres podrían afectar a tu empresa.

Tipos de desastres

Todas las empresas son vulnerables a situaciones catastróficas y otros peligros, independientemente de dónde se encuentren. Estas circunstancias excepcionales se dividen en dos tipos: de origen natural o provocadas por el ser humano. Las empresas que no estén preparadas para hacerles frente pueden sufrir afectaciones en su actividad, lo que podría traducirse en pérdidas considerables y, en algunos casos, su cierre.

LAS SITUACIONES CATASTRÓFICAS MÁS HABITUALES PARA LAS EMPRESAS

DESASTRES NATURALES	Las condiciones climáticas extremas son los acontecimientos naturales que más afectan a las empresas hoy en día. La madre naturaleza puede tener efectos devastadores para tus empleados e instalaciones, así como para los servicios o equipos de los que tu empresa depende.
DESASTRES PROVOCADOS POR EL SER HUMANO	Se incluye la pérdida de datos, el vertido de sustancias peligrosas, los incendios, la contaminación de las aguas subterráneas, las epidemias, los accidentes relacionados con medios de transporte, los fallos estructurales y las explosiones.

Instrucciones de la herramienta

El primer paso que deben dar las empresas para preparar su respuesta ante situaciones como las mencionadas más arriba es identificar a qué tipo de peligros están expuestas, ya sean de origen natural o provocados por el ser humano.

En la página siguiente, identifica los peligros a los que puede estar expuesto tu negocio. Rellena los huecos con otros factores que no se hayan incluido.

Riesgos para mi empresa

Haz una lista de todos los peligros significativos para tu empresa. Algunos de ellos pueden tener consecuencias en cascada (como los cortes de suministro eléctrico provocados por una tormenta). Selecciona todas las amenazas relevantes, independientemente de si son la causa o la consecuencia de otras. Rellena los huecos con otras que se te ocurran.

DESASTRES NATURALES

- ☐ Incendio
- ☐ Terremoto
- ☐ Tornado
- ☐ Inundación
- ☐ Tormenta
- ☐ Deslizamiento de tierra
- ☐ Huracán o tifón
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

PROVOCADOS POR EL SER HUMANO

- ☐ Ataque informático
- ☐ Robo o delito
- ☐ Error en la entrada de datos
- ☐ Terrorismo
- ☐ Vandalismo o sabotaje
- ☐ Corte del suministro eléctrico
- ☐ Epidemia
- ☐ Accidente
- ☐ Desorden público
- ☐ Materiales peligrosos
- ☐ Violencia en el lugar de trabajo
- ☐ _____
- ☐ _____
- ☐ _____

Riesgos internos y externos

Según los peligros generales que hayas indicado, piensa en otras amenazas que puedan afectar a una parte o la totalidad de tus actividades. Identifica cuáles son internas y cuáles proceden de fuera de tus instalaciones. Pregúntate lo siguiente: ¿Qué hay a mi alrededor? ¿Qué debería preocuparme que pudiera interrumpir mi actividad empresarial, ocasionarme pérdidas, perjudicar la reputación de mi empresa o causar daños a otros? A continuación encontrarás algunos ejemplos:

RIESGOS INTERNOS POTENCIALES

- ☐ Equipos ubicados en el sótano
- ☐ Falta de una copia de seguridad de los datos almacenados en ordenadores
- ☐ Objetos pesados o frágiles colocados en estantes altos o librerías
- ☐ Archivadores no sujetos al suelo, a otro mobiliario o a un montante
- ☐ Estanterías sin refuerzo colocadas junto a salidas de emergencia

☐ _____
☐ _____
☐ _____
☐ _____
☐ _____
☐ _____

PROVOCADOS POR EL SER HUMANO

- ☐ Ubicación en una zona de alto riesgo en la que podría producirse una catástrofe (por ejemplo, cerca de una planta química)
- ☐ Ubicación cercana a una masa de agua (como un río), una red hídrica, etc.
- ☐ Elementos de construcción de la estructura o la fachada del edificio
- ☐ Ubicación cercana a una vía de ferrocarril, un aeropuerto o una autopista

☐ _____
☐ _____
☐ _____
☐ _____
☐ _____

¿Cuáles son tus recursos empresariales de mayor relevancia?

Se trata de los recursos que resultan indispensables para tu actividad y que, de no poder disponer de ellos, dificultarían tus operaciones y podrían acarrear pérdidas catastróficas. Hemos condensado los recursos indispensables en seis grupos para facilitar su identificación:

I. Personal

II. Instalaciones

III. Operaciones (funciones y procesos empresariales clave)

IV. Inventario o equipo especializado

V. Recursos informáticos

VI. Terceros, proveedores y distribuidores clave

Los detalles concretos relativos a estos recursos difieren de una empresa a otra, si bien estos seis grupos esenciales existen en todas las organizaciones de una forma u otra.

Conocer cuáles son los recursos indispensables en tu caso te servirá para identificar a qué tipo de alteraciones es vulnerable tu empresa. Por ejemplo, si la mayor parte de tus ingresos proceden de tu inventario, deberías priorizar la protección de este frente a daños y pérdidas en caso de sucesos como terremotos, incendios o inundaciones.

Analiza el riesgo que suponen para tu empresa distintos peligros

Ahora que sabes qué tipo de desastres naturales y provocados por el ser humano podrían afectarte, analicemos en qué aspectos tu empresa es más vulnerable ante posibles incidencias. Califica el efecto negativo que cada uno de estos peligros podría representar para tus recursos más importantes y suma la puntuación para obtener el total. Según el resultado que obtengas, establece la prioridad de los recursos de menor a mayor para saber en qué aspectos debes trabajar a fin de reducir los efectos negativos y las afectaciones.

Niveles de repercusión

Antes de iniciar la evaluación del riesgo, consulta las diferencias entre los distintos niveles de repercusión.

LOS NIVELES DE REPERCUSIÓN SE HAN ORDENADO DE MENOR A MAYOR:

BAJA

La repercusión es mínima. Se limita a incidencias en el desarrollo de las actividades o daños en las propiedades. Ejemplo: corte del suministro eléctrico por un breve espacio de tiempo.

MODERADA

Afectación limitada que podría alterar el desarrollo normal de las actividades sin impedirlas por completo. No conlleva daños, o estos son mínimos. Ejemplo: un pequeño incendio en una zona cerrada (como una cocina, una zona de almacenamiento, etc.). Se evacúan las instalaciones; los daños que estas sufren son limitados o inexistentes. Se retoma la actividad habitual rápidamente.

ALTA

Alteración temporal de la actividad empresarial o daños graves en las instalaciones que podría afectar al conjunto de las operaciones. Ejemplo: inundaciones importantes en el interior de las instalaciones que impiden el acceso a estas durante varios días.

CATASTRÓFICA

Un desastre que afecta a toda la actividad empresarial en su conjunto, ocasiona incidencias en el lugar de trabajo y obliga a su cierre. Puede significar su total destrucción, que haya varios heridos o fallecidos, o que se produzca una afectación regional que limite o impida la obtención de recursos externos durante un cierto tiempo. Este tipo de acontecimientos suelen paralizar la obtención de suministros durante al menos tres días. Ejemplo: un terremoto de envergadura que afecte al desarrollo de tu actividad empresarial y a la comunidad en la que operas.

Instrucciones

Consulta la tabla de la derecha para definir y priorizar las medidas de prevención del riesgo empresarial.

1. Lee las tipologías generales de sucesos catastróficos de la columna de la izquierda y añade otros que se te ocurran en los espacios en blanco.
2. Empieza por el primer suceso de la lista: “Terremoto”.
3. Califica cada uno de los grupos de recursos indispensables para obtener la puntuación relativa al nivel de repercusión que dicho suceso tendría para tu negocio.
4. Completa el resto de las filas y haz todas las sumas correspondientes.
5. Por último, da prioridad a aquellos aspectos que requieran tu atención de inmediato por su elevada vulnerabilidad. A continuación, asigna a cada columna el número correspondiente a la prioridad (del 1 al 6).
6. Operaciones (funciones y procesos empresariales clave)
7. Inventario o equipo especializado
8. Recursos informáticos
9. Terceros, proveedores y distribuidores clave

Evaluación del riesgo empresarial

AMENAZAS	PROBABI-LIDAD	REPERCUSIÓN (BAJA, MODERADA Y ALTA)			MEDIDAS
		Personal	Lugares	Objetos	
TERREMOTO					
INCENDIO					
INUNDACIÓN					
FALLO DE SERVICIOS					
FALLO INFORMÁTICO					
PÉRDIDA DE PROVEEDOR					
PÉRDIDA DE PERSONAL CLAVE					
EPIDEMIA					

Conoce tu actividad

La rápida capacidad de respuesta de una organización ante cualquier tipo de incidencia puede marcar la diferencia entre superar una situación de emergencia y tener que cerrar la empresa.

A la hora de determinar cuál es la cantidad de tiempo máxima que tu empresa puede permanecer cerrada tras una catástrofe, debes averiguar cuáles son tus funciones y procesos empresariales clave, así como decidir cuánto tiempo puedes permitirte no llevarlos a cabo.

¿Qué es una función empresarial clave?

Dicho de modo sencillo, es la agrupación de procesos y actividades empresariales de alto nivel que resultan necesarios para el desarrollo de tus operaciones.

Estos son algunos ejemplos típicos:

- **FINANZAS**
  Cuentas por pagar, nóminas, impuestos y contabilidad
- **PRODUCCIÓN**
  La fabricación de productos o la prestación de servicios
- **RECURSOS HUMANOS**
  Funciones relacionadas con los empleados, como la contratación de personal, las prestaciones y la gestión del rendimiento
- **ABASTECIMIENTO**
  Los procesos integrales de adquisición de materiales, componentes, suministros y servicios. Incluye la gestión de los proveedores y los socios.

Instrucciones

Utiliza el formulario de la derecha para identificar las funciones empresariales que son vitales para la supervivencia de tu negocio.

Ten presente lo siguiente:

- ¿Cuál es tu producto o servicio principal?
- ¿Cómo fabricas el producto o prestas el servicio?
- ¿Cuáles serían los impedimentos más probables para el desarrollo de tu actividad empresarial?
- Si tu empresa se viera afectada por una situación de emergencia, ¿a quién tendrías que llamar? ¿Cómo contactarías?
- ¿Qué otros procesos y funciones empresariales llevas a cabo para poder realizar tu actividad?
- ¿Cuáles de estos procesos y funciones empresariales conllevan responsabilidades jurídicas, contractuales, normativas o financieras?
- ¿Se puede realizar la función fuera de tus instalaciones o de manera remota? ¿Qué equipo se requiere?
- ¿Cuánto tiempo de inactividad se puede admitir para cada función o proceso empresarial?
- ¿Cuáles serían las consecuencias de no poder llevarse a cabo la función o el proceso?
- ¿Puede sobrevivir tu empresa sin determinadas funciones?

Conoce tu actividad

Identifica las funciones empresariales que son vitales para la supervivencia de tu negocio. Haz una copia del formulario por cada función empresarial.

Función empresarial

Empleado responsable: _____

Prioridad:

☐ Extremadamente alta ☐ Alta ☐ Moderada ☐ Baja

Consecuencias del período de inactividad:

☐ Ninguna ☐ Operativas ☐ Contractuales ☐ Normativas ☐ Legales

¿Quién lleva a cabo esta función? _____

Empleado(s): _____

Proveedores o distribuidores: _____

Contactos clave: _____

¿Qué se necesita para realizar la función? _____

Equipo: _____

Aplicaciones informáticas: _____

Contactos clave: _____

Instalaciones: _____

Breve descripción de la función: _____

_____

Detalla cualquier plan para imprevistos o solución alternativa:

_____

Notas: _____

Conoce a tus empleados

Los empleados son el recurso más valioso de tu negocio. En caso de una emergencia que afecte a tu empresa, ¿puedes llevar a cabo algunas de las actividades de comunicación básicas?

- ¿Sabrías cómo ponerte en contacto con tus empleados?
- ¿Tienes sus números de teléfono fijo y móvil, direcciones particulares, direcciones de correo electrónico e información de contacto en caso de emergencia?
- ¿Se puede acceder a la información de contacto de tus empleados fuera de las instalaciones de la empresa?

Recuerda

Es importante mantener actualizados los datos de contacto de tus empleados para que puedas comunicarte con ellos con distintos propósitos: saber si están bien y dónde se encuentran; informarles sobre el estado de tus operaciones; indicarles dónde, cuándo y si deberían informar de su estado; y orientarles sobre qué deben hacer después de una catástrofe.

Es fundamental que exista una comunicación bidireccional con ellos antes de una catástrofe, mientras se desarrolla y una vez que ha finalizado. Crea un esquema de llamadas telefónicas con los empleados e infórmate sobre cómo enviarles correos electrónicos y mensajes de texto. Designa un número de teléfono en el que te puedan dejar mensajes.

Instrucciones

Usa el formulario que encontrarás al final de esta sección para recopilar información de contacto de todos los empleados, incluidos el propietario de la empresa, de modo que sea posible comunicarse con ellos en caso de una emergencia. Guarda dos copias del formulario de cada empleado.

Consejo: actualiza la información de contacto

Para que la comunicación sea ágil, pide a tus empleados que revisen y actualicen su información de contacto, al menos, cada seis meses.

Crea un equipo de respuesta ante emergencias

1. Se encargará de desarrollar el plan de respuesta ante emergencias de tu empresa.
2. Actuará como grupo de referencia durante una catástrofe.

El número de personas que formen parte del equipo dependerá del tamaño de la empresa. En el caso de las pequeñas empresas, el propietario podría ser suficiente. En organizaciones más grandes, se debe designar a un jefe en cada departamento o área de trabajo.

Independientemente del tamaño de tu empresa, es fundamental contar con el apoyo del equipo directivo para garantizar el correcto funcionamiento del plan de respuesta ante emergencias.

Instrucciones

Los miembros del equipo de respuesta ante emergencias se asignarán roles específicos en caso de una catástrofe. Esto incluye lo siguiente:

- Coordinar la evacuación del edificio.
- Asumir la responsabilidad de la situación e informar a los empleados.
- Cerrar los suministros y proteger las instalaciones o el edificio de la empresa.
- Llevar un registro de los costes relacionados con la catástrofe.
- Poner en marcha el plan de comunicación ante emergencias.
- Repartir los kits de emergencia.

Consejo: planifica cómo se conformará el equipo

El equipo de planificación dependerá del tamaño del negocio. Si tu empresa es pequeña, el equipo de planificación puede estar compuesto por ti y algunos socios vitales (por ejemplo, la persona encargada de la contabilidad o la asistencia informática o técnica, e incluso el arrendador del espacio si no eres el propietario de las instalaciones donde se encuentra tu empresa).

Las organizaciones de mayor tamaño deben designar un jefe de departamento (ventas, operaciones, servicio de atención al cliente, etc.).

Plan de comunicación ante emergencias

Elabora una lista de contactos

Debes poder comunicarte de forma eficaz antes de una catástrofe, mientras se desarrolla y una vez que ha finalizado. El plan de respuesta ante emergencias debe incluir tanto comunicaciones internas como externas.

Deberás comunicarte con grupos clave, como:

- Empleados y sus familias
- Clientes
- Terceros, proveedores y socios
- Medios de comunicación
- Aseguradora

Asegúrate de que la lista incluya un número de teléfono principal y otro alternativo de cada tipo de contacto. Conserva copias de la lista de contactos en tus instalaciones, en tu set de emergencias y en casa.

Consejo: haz copias de seguridad

Guarda una copia de seguridad de la lista de contactos en un servicio de almacenamiento en la nube y actualízala de forma periódica.

Recomendaciones para la planificación de las comunicaciones

Un plan de comunicación sólido incluye lo siguiente:

- Nombre, puesto e información de contacto de cada miembro del equipo de respuesta ante emergencias.
- Información de contacto actual (y actualizada con regularidad) de todos los empleados y una persona de contacto con quien puedan comunicarse.
- Una lista maestra actualizada con datos de contacto de otros grupos relevantes, como proveedores, clientes importantes y proveedores de suministros (incluidos agua y electricidad).
- Un espacio para mantener reuniones virtuales. Debes contar con un puente de conferencia u otro método que permita al equipo de respuesta ante emergencias reunirse en caso de que ocurra una catástrofe fuera del horario laboral o cuando los miembros no estén en la oficina.

Consejo: fichas de contacto de emergencia

Haz una ficha de contacto de emergencia plastificada y guárdala en la cartera. Incluye la siguiente información de contacto:

- Números de teléfono principales y alternativos de proveedores y empleados clave
- Policía y bomberos
- Empresas de suministros (electricidad, gas natural, agua)

Ficha de contacto de emergencia del empleado

Usa este formulario para recopilar información sobre todos los empleados, incluido el propietario de la empresa, de modo que sea posible comunicarse con ellos en caso de una emergencia. Guarda dos copias del formulario de cada empleado.

Completa la información

Tipo de empleado:

☐ Empleado general ☐ Miembro del equipo de respuesta ante emergencias ☐ Miembro alternativo del equipo de respuesta ante emergencias

Nombre del empleado: _____

Puesto: _____

Dirección: _____

Ciudad, provincia y código postal: _____

Teléfono del trabajo: _____

Teléfono móvil: _____ Teléfono particular: _____

Correo electrónico del trabajo: _____

Correo electrónico particular: _____

Contacto de emergencia local

Nombre completo: _____

Relación: _____

Teléfono móvil: _____ Teléfono particular: _____

Correo electrónico: _____

Contacto de emergencia en otro lugar

Nombre completo y relación: _____

Teléfono móvil: _____ Teléfono particular: _____

Correo electrónico: _____

Conoce a tus clientes, proveedores y distribuidores clave

El objetivo del plan de respuesta ante emergencias es estar preparado para gestionar cualquier alteración de la actividad empresarial y garantizar que se puedan seguir proporcionando los servicios a los clientes. Los clientes deben saber que tu empresa puede continuar con sus actividades habituales, incluso si las personas que te rodean se enfrentan a una catástrofe. Querrán saber si la empresa sigue abierta o cuánto tardarás en reanudar las actividades, y en qué medida la interrupción afectará a sus operaciones. Es indispensable que mantengas actualizada la información de contacto de tus clientes, contactos y proveedores clave.

La posibilidad de retomar las operaciones empresariales reside en la capacidad de tus proveedores de entregarte lo que necesitas a tiempo. Algunos consejos que debes tener en cuenta:

- Asegúrate de que no todos tus proveedores se encuentren en la misma ubicación geográfica que tú.
- Ten proveedores y transportistas alternativos.
- Solicita a los proveedores copias de sus planes de continuidad empresarial.
- Establece una lista de notificación y procedimientos para comunicarte con los clientes y los proveedores.

Siguientes pasos

A continuación, recopila información sobre tus proveedores actuales y los que usas como alternativa, así como clientes y contactos clave.

Los contactos clave son aquellos de los que dependes para que tu empresa funcione debidamente. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Contable
- Banco
- Servicio de facturación
- Edificio: gestor o propietario; personal de seguridad
- Agente de seguros
- Compañía de seguros
- Proveedor de servicios de internet
- Proveedor de nóminas
- Departamento de obras públicas
- Proveedor de servicios y materias primas
- Empresa de telefonía
- Suministros públicos

Fichas de contacto de clientes y proveedores clave

Utiliza este formulario para recopilar información sobre tus proveedores actuales y los que usas como alternativa, así como clientes y contactos clave. Guarda dos copias del formulario de cada contacto.

Completa la información

Tipo de contacto:

☐ Proveedor actual ☐ Proveedor alternativo ☐ Cliente o contacto clave

Nombre la empresa o la persona: _____

Número de cuenta: _____

Materiales o servicios proporcionados: _____

Ciudad, provincia y código postal: _____

Teléfono del trabajo: _____

Sitio web: _____

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA (PRINCIPAL)

Contacto principal: _____

Puesto: _____

Teléfono del trabajo: _____ Teléfono móvil: _____

Correo electrónico: _____

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA (ALTERNATIVO)

Contacto alternativo: _____

Puesto: _____

Teléfono móvil: _____ Teléfono particular: _____

Correo electrónico: _____

Conoce tus tecnologías de la información

Plan de respuesta ante emergencias del departamento de TI

La capacidad de respuesta en el departamento de TI consiste en las estrategias que permiten preparar tu empresa para una interrupción prolongada de sistemas, software o aplicaciones esenciales y restablecer los servicios tan pronto y rápido como sea posible.

Identifica y ten en cuenta los siguientes aspectos:

1. Identifica los sistemas de TI (software, aplicaciones, etc.) y las aplicaciones que usa tu empresa.
2. Documenta los pasos que debes seguir en caso de una interrupción prolongada de los servicios de TI.
3. Asegúrate de hacer copias de seguridad de los datos (de forma frecuente y completa).
4. Documenta los procedimientos (como métodos de trabajo manuales) que se implementarán en caso de una interrupción prolongada.

Consejo: planificación y práctica

Prepara tus procedimientos (como métodos de trabajo manuales) y lleva a cabo prácticas, de modo que, si surge la necesidad durante una catástrofe, se pongan en marcha y se realicen con confianza.

Haz copias de seguridad de los datos

Es indispensable que hagas copias de seguridad de los datos. Debes conocer los aspectos básicos para recuperarlos y restablecerlos, qué proceso conlleva, qué datos se pueden restablecer y cuánto tardará.

Si tienes previsto hacer copias de seguridad de los datos, ten en cuenta lo siguiente:

- Haz que el proveedor del servicio de copia de seguridad de los datos te explique y muestre cómo funciona el proceso de recuperación.
- Asegúrate de que los datos se guarden en copias de seguridad con la frecuencia y la integridad que esperas, y que dichas copias se prueben en diferentes ubicaciones.
- Forma a más de una persona para que sepa dónde y cómo acceder a las copias de seguridad de los datos.

Registro de los servicios de TI

Usa este formulario para hacer una lista de equipo informático, hardware, software, registros importantes y procesos alternativos que necesitarás para llevar a cabo las funciones esenciales de tu empresa. Guarda dos copias del formulario de cada elemento o registro.

Completa la información

Tipo de tecnología:

☐ _____ ☐ _____ ☐ _____

Elemento: _____

Título y versión o número de modelo: _____

Número de serie: _____

Nombre de usuario registrado: _____

Precio de compra o alquiler: _____

Fecha de compra o alquiler: _____

Cantidad (equipo) o número de licencias (software): _____

Números de licencia: _____

Número de la asistencia técnica: _____

Proveedor principal: _____

Proveedor alternativo: _____

Mantén y pon a prueba tu capacidad de respuesta

Identifica y ten en cuenta los siguientes aspectos:

Realiza formaciones para tus empleados sobre el plan ante emergencias y mantenlo actualizado, de modo que siga siendo útil a lo largo de tiempo. Un plan de respuesta ante emergencias debe ser un documento dinámico que se adapte a los cambios de tu empresa. Si la lista de contactos que has creado está desactualizada cuando ocurra una catástrofe, no será útil para actuar ante la emergencia.

FORMAR A LOS EMPLEADOS EN EL PLAN DE RESPUESTA

ACTUALIZAR EL PLAN SEGÚN SEA NECESARIO Y REALIZAR NUEVAS FORMACIONES

ACTUALIZAR LA LISTA DE CONTACTOS ANTE CUALQUIER CAMBIO

ENVIAR LISTAS DE CONTACTO ACTUALIZADAS A LOS EMPLEADOS

MANTENER Y REPETIR EL PROCEDIMIENTO

Mantén y pon a prueba tu capacidad de respuesta

Pon a prueba tu plan

Prueba tu plan de respuesta ante emergencias para garantizar que funciona según lo esperado. Debes poner a prueba el plan, como mínimo, una vez al año. Además, con cada prueba, incorpora las lecciones aprendidas para perfeccionarlo. Es importante probar todas las funciones esenciales, en especial aquellas que serían más vulnerables durante una catástrofe.

Tipos de pruebas que puedes realizar

EJERCICIOS PRÁCTICOS

Un simple ejercicio práctico puede ayudarte a analizar la eficacia del plan de continuidad empresarial en un entorno informal sin estrés. Se trata de una estrategia rentable centrada en las personas y las tareas que realizarán durante una recuperación. En un ejercicio práctico, se analizan con el equipo diversas situaciones mediante distintas suposiciones ("¿Qué ocurriría si...?"). Este tipo de prueba te permite detectar carencias que resolver y, a su vez, perfeccionar el plan. También ayuda a que los empleados sientan confianza en el plan y estén más preparados en caso de que se produzca una catástrofe.

SIMULACROS

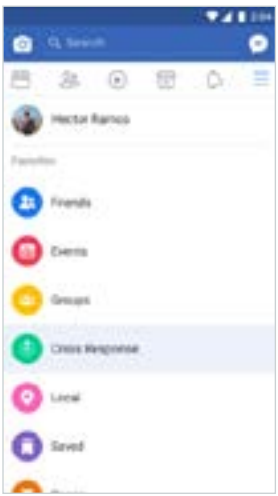
Tras realizar algunos ejercicios prácticos, te recomendamos que lleves a cabo un simulacro, que es una forma de probar partes específicas del plan. Por ejemplo, puedes llevar a cabo un simulacro de incendio para evaluar la rapidez con la que tú y tus empleados evacuáis el edificio y asegurarte de que todos conozcan la ubicación de reagrupación designada en caso de emergencia si hay una evacuación.

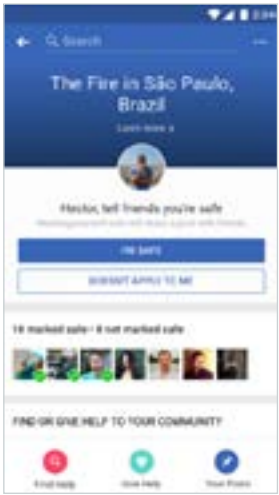
Función de respuesta ante emergencias de Facebook

y otros recursos relacionados

Herramientas de respuesta ante emergencias de Facebook

La Respuesta ante emergencias es una herramienta de Facebook en la que las personas pueden encontrar información sobre situaciones de emergencia recientes y acceder a las funciones de respuesta ante emergencias de Facebook (incluidos la comprobación del estado de seguridad, la ayuda comunitaria y las recaudaciones de fondos para apoyar la recuperación), todo en un solo lugar.





Comprobación del estado de seguridad

Una forma rápida y fácil de avisar a tus familiares y amigos de que estás bien. La comprobación del estado de seguridad permite determinar con rapidez si las personas que se encuentran en el área geográfica afectada están o no a salvo e identificar a aquellas que necesitan asistencia.

Enlaces a artículos, fotos y vídeos

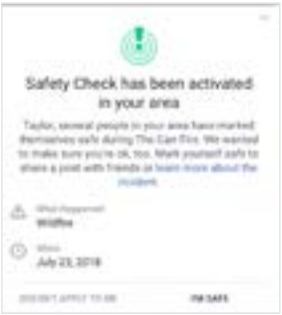
El contenido relacionado con una emergencia que figure en publicaciones públicas se pone a disposición de las personas en un solo lugar para que obtengan más información sobre la situación de emergencia.

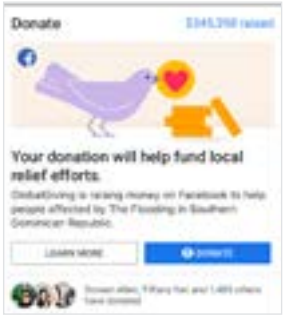
Ayuda de la comunidad

Las personas pueden pedir ayuda y ofrecer asistencia en las comunidades afectadas.

Recaudaciones de fondos

Facebook ofrece una plataforma para crear recaudaciones de fondos y hacer donaciones a favor de las personas afectadas por una situación de emergencia y las organizaciones sin ánimo de lucro que aportan ayuda humanitaria.





Prepara un kit de emergencia para la empresa

Asegúrate de contar con un kit de emergencia actualizado y bien abastecido con todo lo que pueda hacer falta en caso de que tengáis que evacuar las instalaciones o guareceros en ellas, ya que es importante que os proporcione autonomía hasta que recibáis ayuda. Usa la lista de comprobación para empezar a crear el kit de emergencia.

Consejo: planificación del kit de emergencia

Ten en cuenta el entorno y las necesidades específicas de tu empresa cuando crees el kit, ya que los elementos que puedas necesitar durante una catástrofe difieren según el entorno en el que te encuentres.

Tu lista de comprobación

La lista de comprobación del kit de emergencia para pequeñas empresas incluye los elementos básicos, pero no es exhaustiva. Ten en cuenta las necesidades específicas de tu empresa y de los empleados cuando crees el kit.

Kit de emergencia para pequeñas empresas

- [ ] Copias de registros y documentos importantes (no olvides el plan de respuesta ante emergencias).
- [ ] Suministros de oficina básicos, como bolígrafos, cuadernos, grapadoras (¡y grapas, por supuesto!).
- [ ] Detalles sobre software esencial (códigos de acceso, contraseñas, etc.).
- [ ] Kit de primeros auxilios.
- [ ] Cargadores para dispositivos móviles. Plantéate la posibilidad de adquirir un cargador solar para ordenadores portátiles y móviles.
- [ ] Un segundo juego de llaves.
- [ ] Agua y comida para los empleados para un mínimo de 72 horas.
- [ ] Linternas y pilas.

Plantéate contratar un seguro

La importancia de un seguro

El seguro es una herramienta de gestión de riesgos indispensable para todas las empresas. Con un seguro, se puede reducir el impacto financiero de accidentes, incendios y otras interrupciones de la actividad empresarial. Asimismo, protege a las empresas de situaciones que escapan a su voluntad y aumenta las posibilidades de supervivencia empresarial.

HAY DOS TIPOS DE SEGURO QUE DEBES TENER EN CUENTA PARA PREPARARTE PARA UNA CATÁSTROFE:

1. El seguro de propiedad asegura el valor de tus activos comerciales (edificios, ordenadores, maquinaria, mobiliario, etc.).
2. La cobertura por interrupción de la actividad empresarial te reembolsa los ingresos que has perdido durante un cese de actividad involuntario.

ASPECTOS SOBRE EL SEGURO QUE DEBES TENER EN CUENTA PARA QUE LA EMPRESA FUNCIONE CORRECTAMENTE:

- Revisa la cobertura y diseña un programa que se adecue a tu empresa y a los riesgos.
- Habla con un agente de seguros para que te explique los distintos tipos de cobertura disponibles.
- Ten en cuenta que tal vez no sea necesario que tus políticas abarquen cada aspecto de la empresa, sino únicamente los elementos más fundamentales que requiere para mantenerse en funcionamiento.
- Si ocurre una catástrofe, abre una incidencia lo antes posible. Anticípate y prepara todo lo que la empresa de seguros pueda solicitarte para no omitir ningún paso importante en el proceso.
- Haz fotos y graba vídeos de la empresa y los equipos con frecuencia, ya que después de una catástrofe, te servirán para documentar los daños cuando informes de la incidencia.

Recursos relacionados

Recursos de respuesta ante emergencias para empresas

1. Business Continuity Planning Suite de FEMA
   https://www.ready.gov/business-continuity-planning-suite
2. The Voluntary Private Sector Preparedness Program – PS-Prep™ & Small Business Preparedness
   https://www.fema.gov/voluntary-private-sector-preparedness-program-ps-preptm-small-business-preparedness
3. American Red Cross Ready Rating – SMB Prepared Playbook
   https://www.readyrating.org/lobby/ResourceCenter/agentType/View/ResourceID/45/SMB-Prepared-Playbook
4. Business Preparedness Plan – Ready.gov
   https://www.ready.gov/business
5. Interim Guidance for Businesses & Employers to Plan & Respond to Coronavirus Disease 2019
   https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/specific-groups/guidance-business-response.html

Recursos de respuesta ante emergencias en la comunidad

Es importante ponerse en contacto con empresas vecinas y agencias gubernamentales locales para crear una red de respuesta antes de una catástrofe.

Recuerda

1. Ponte en contacto con el departamento de servicios de emergencia local (de tu ciudad o localidad). Gobiernos de todos los niveles, empresas de suministros y organizaciones sin ánimo de lucro (como Cruz Roja) participan activamente en la elaboración de planes de respuesta ante emergencias en caso de una catástrofe a gran escala que afecte a toda la comunidad.
2. Pide información al Gobierno local acerca de los planes de respuesta ante emergencias para la comunidad.
3. Averigua si las empresas tienen la oportunidad de colaborar con el proceso de planificación.

Lista de comprobación de capacidad de respuesta

¿Cuál es la capacidad de respuesta ante emergencias de tu empresa?

Las catástrofes pueden producirse en cualquier momento y lugar. Si esto sucede, es posible que las operaciones de tu empresa se interrumpan durante un tiempo indeterminado. Por esto, es importante preparar las operaciones de la empresa y a los empleados antes de una emergencia, de modo que se pueda minimizar el tiempo de inactividad y vuelvas a ofrecer tus servicios a los clientes lo antes posible.

La lista de comprobación de capacidad de respuesta para pequeñas empresas es el primer paso en el proceso de planificación de la continuidad empresarial. No se trata de una lista detallada, sino de un sencillo recurso que contribuye a garantizar que el proceso de planificación básico se ha iniciado.

Lista de comprobación de capacidad de respuesta para pequeñas empresas

- [ ] Designa un equipo de empleados que representen a los departamentos clave de tu empresa y se encarguen de la preparación ante posibles afectaciones, así como de llevar a cabo la actuación de respuesta.
- [ ] Organiza la documentación e información esencial a fin de protegerla y poder acceder a ella en caso necesario.
- [ ] Documenta y prioriza cuáles son las operaciones empresariales de mayor importancia para saber en qué orden restablecerlas.
- [ ] Identifica los posibles riesgos (tanto naturales como provocados por el ser humano) que podrían interrumpir tu actividad empresarial.
- [ ] Desarrolla procedimientos de continuidad empresarial o de respuesta ante emergencias para poder seguir ofreciendo productos o servicios después de una catástrofe (como en caso de no poder acceder a las instalaciones, cortes de suministro eléctrico, etc.).
- [ ] Posibilita el acceso a los datos y archivos importantes para la toma de decisiones ante el supuesto de que no puedas entrar en tus instalaciones (por ejemplo, tras un incendio).
- [ ] Mantén actualizada la información de contacto para casos de emergencia de tus empleados, proveedores, distribuidores, clientes y otros contactos clave.
- [ ] Guarda suministros para que la empresa pueda abordar necesidades inmediatas (por ejemplo, si los empleados no pueden volver a casa durante una emergencia).

Lista de comprobación de acciones rápidas para la respuesta ante emergencias

Antes de la catástrofe

Las medidas siguientes deben tomarse antes de que se produzca una posible interrupción de la actividad empresarial:

- [ ] Mantente al tanto de posibles catástrofes en tu zona.
- [ ] Designa un equipo de empleados que representen a los departamentos clave de tu empresa y se encarguen de la preparación ante posibles afectaciones, así como de llevar a cabo la actuación de respuesta.
- [ ] Organiza la documentación e información esencial a fin de protegerla y poder acceder a ella fácilmente en caso necesario.
- [ ] Identifica las posibles consecuencias que supondría no poder acceder a recursos básicos (personal, instalaciones, otras partes clave, etc.) que podrían impedir el funcionamiento normal de tu negocio.
- [ ] Desarrolla procedimientos de continuidad empresarial o de respuesta ante emergencias para poder seguir ofreciendo productos o servicios después de una catástrofe (como en caso de no poder acceder a las instalaciones, cortes de suministro eléctrico, etc.).
- [ ] Posibilita el acceso a los datos y archivos importantes para la toma de decisiones ante el supuesto de que no puedas entrar en tus instalaciones (por ejemplo, tras un incendio).
- [ ] Mantén actualizada la información de contacto para casos de emergencia de tus empleados, proveedores, distribuidores, clientes y otros contactos clave.
- [ ] Guarda suministros para que la empresa pueda abordar necesidades inmediatas (por ejemplo, si los empleados no pueden volver a casa durante una emergencia).

Lista de comprobación de acciones rápidas para la respuesta ante emergencias

Después de la catástrofe

Las medidas siguientes deben tomarse inmediatamente después de que se produzca una posible interrupción de la actividad empresarial:

- [ ] Asegúrate de que tus empleados están a salvo y determina qué hacer para garantizar que lo sigan estando.
- [ ] Informa al equipo directivo del incidente.
- [ ] Reúnete con el equipo directivo, ya sea en el punto de encuentro o de forma virtual por teléfono o conferencia.
- [ ] Perfila las prioridades en la actuación de respuesta ante emergencias y la necesidad de implicar a terceros u otras organizaciones para hacerles frente.
- [ ] Proporciona orientación y transmite cuáles son las prioridades a los empleados.
- [ ] Realiza una evaluación inicial para determinar en qué medida afecta a los empleados, las operaciones y los distribuidores.
- [ ] Informa a las compañías de seguros y otras partes relevantes (como asesores jurídicos, socios, etc.).
- [ ] Recopila información: documenta todo lo relacionado con el incidente, haz fotos y conserva pruebas.
- [ ] Información de control: redacta un informe que resuma los datos clave del incidente y nombra a una única persona para que se encargue de la difusión de información.
- [ ] Ten en cuenta las consecuencias para tus operaciones empresariales y las de tus distribuidores, y traza un plan de acción orientado a mitigar cualquier posible incidencia importante.