



RESILIENCIA EN UNA CAJA

FORTALECIENDO LAS COMUNIDADES A NIVEL GLOBAL



TOP 20 CONSEJOS DE PREPARACIÓN ANTE DESASTRES PARA EMPRESAS

Hay estudios que indican que el **43%** de las pequeñas y medianas empresas cierran después de un desastre, y otro **25%** de los negocios que vuelven a abrir, cierran en el transcurso de los dos años siguientes debido a que no tuvieron un plan anti-emergencias. Contar con un plan anti-emergencias puede significar la diferencia entre la recuperación de su negocio después de un desastre, o cerrar para siempre.

LEA NUESTROS CONSEJOS PARA APRENDER ...

- COMENZANDO HOY...
- PROTEGER LAS OPERACIONES
- PROTEJA A LAS PERSONAS Y LAS RELACIONES
- PROTEGER EDIFICIOS, EQUIPOS Y DATOS
- PROTEGER SU MARCA
- PONER EL PLAN EN ACCIÓN

Los recursos “Resiliencia en una caja” están diseñados para ayudar a las empresas en cualquier tipo de planificación anti-desastres, utilizando tres niveles de conocimiento que van desde inexpertos hasta avanzados. Los recursos, como estos 20 consejos, muestran los caminos más efectivos para aumentar la capacidad que su empresa tenga de supervivencia ante un desastre - cortes de energía, terremotos, inundaciones, tormentas, etc.

Aquí encontrará consejos y medidas simples para optimizar la preparación de su empresa ante cualquier tipo de desastre, ya sea natural o artificial. Todos estos elementos se convertirán en parte de su plan anti-desastres, la base de cualquier programa para continuar operando. El objetivo es aumentar la capacidad de recuperación de su empresa a través de medidas que no son simplemente cometidos adicionales en su “lista de tareas”, sino que se incorporarán a sus operaciones diarias, como parte de sus mejores prácticas - ya que los desastres suelen ocurrir sin previo aviso.

Al seguir estos pasos, puede bosquejar su plan para que la empresa proteja sus operaciones, su personal, su equipo, sus datos y su marca, asegurando que su organización esté lo más preparada posible contra los probables riesgos que pueda enfrentar.

La presente “Resiliencia en una caja” cuenta con diferentes niveles de recursos útiles para ayudar a los planificadores empresariales, ya sean inexpertos o competentes. Por ejemplo, estos 20 consejos cubren los pasos básicos, mientras que las soluciones más pormenorizadas se abordan en los niveles Intermedio y Avanzado.

COMENZANDO HOY...

Iniciar el proceso de creación de un plan anti-emergencias puede ser desalentador, y a menudo las empresas no están seguras de por dónde empezar. Estos son algunos consejos concretos para ayudarle a comenzar.

1

Forme un Equipo para crear su plan

Una sola persona no puede saberlo todo acerca de su propio negocio, por lo que es crucial el crear un equipo de personas claves que se aseguren de que se están tomando en cuenta todos los elementos críticos. Su equipo de planificación se asegurará de que todas las facetas del proceso empresarial estén representadas. El equipo puede ayudar a la planificación, proporcionando tanto el "panorama general" de sus operaciones, como los detalles críticos dentro de su negocio que deben ser considerados. Recuerde, cada minuto que sus puertas estén cerradas al público crea más y más oportunidades para que sus competidores intervengan y tomen una porción de su cuota de mercado. Esperar hasta después de sufrir un desastre catastrófico será demasiado tarde para poder identificar las decisiones equivocadas.

2

Obtenga un Alto Nivel de Compromiso

El apoyo de los niveles gerenciales al equipo de planificación debe ser comunicado a toda la organización, asegurando que todos sepan que es una prioridad y que al equipo de expertos se le permita, de tiempo en tiempo, alejarse de sus tareas diarias para trabajar en la planificación. Los miembros del equipo no tienen que ser separados de sus responsabilidades normales y de tiempo completo, sin embargo es importante que dediquen tiempo juntos para trabajar y lograr sus objetivos. Los ejecutivos también tendrán que desarrollar una línea realista de tiempo para la ejecución del plan. Esto ayudará a mantener el proceso de planificación según lo programado, facilitando el logro de los resultados deseados (un plan final contra desastres), y promover la dinámica del progreso en apuntalar la empresa donde es vulnerable.

3

Hágalo Simple

Debe ser fácil de seguir para los empleados y no demasiado costoso de mantener o actualizar. Las empresas más grandes o más complejas pueden tener planes más complicados, pero gran parte de la información contenida en el plan debe ser reducida a listas de comprobación para el seguimiento de lo que se ha realizado y los próximos pasos que deben ser tomados. Las listas de verificación ayudan a los empleados a desenvolverse mejor ante un desastre, ya que ayudan a reducir el estrés de los mismos, lo que puede afectar su capacidad para pensar y responder de manera apropiada. Su plan delineará cómo su empresa protegerá las operaciones, el personal, el equipo, los datos y la marca, asegurando que su compañía esté lo más preparada posible contra los peligros más probables a enfrentar.

PROTEGER LAS

4

Reúna los documentos e información importantes y necesarios para la toma de decisiones

Reúna los documentos claves que le ayudarán a tomar decisiones, tales como documentos legales, pólizas de seguro y contratos de arrendamiento. El modo en que se reúnan estos documentos diferirá dependiendo de cómo realice sus copias de seguridad y almacene su información, sin embargo es mejor almacenar esta información crítica en más de un formato (por ejemplo, por vía electrónica en un ordenador portátil o en un unidad USB, en forma impresa, o digitalmente en la nube donde se puede acceder a través del ordenador o teléfono inteligente). Considere incluir estos documentos como materiales de referencia en el apéndice de su plan. Muchos le ayudarán con el actual proceso de planificación, y se necesitarán otros tantos para ayudarle durante el proceso de recuperación.

5

Identifique y priorice sus operaciones y procesos críticos

Esto ayudará a determinar cuáles son los componentes del negocio que deben ser recuperados con más urgencia después de una interrupción, con el fin de reabrir las puertas al público y minimizar las pérdidas. Por ahora, piense solamente en cómo funcionan las cosas en condiciones normales y cotidianas. Considere las tareas críticas que deben llevarse a cabo en primer lugar, en segundo, tercero, etc. Siga trabajando en ello hasta obtener una visión global de qué es lo que se hace, cómo algunos cometidos son dependientes de la realización de otras tareas que se logran en primer lugar, lo que resulta en un orden prioritario de las operaciones y procesos que deben ocurrir cada día.

6

Identifique los riesgos - las posibles interrupciones en sus operaciones

Cada empresa es vulnerable a algo. El presente proceso ayuda a determinar qué riesgos pueden afectar a las operaciones empresariales más importantes para que sepa cuáles necesitará proteger con el fin de permanecer en funcionamiento. Una vez que haya priorizado las operaciones comerciales que ocurren cuando las luces están encendidas y las computadoras están trabajando, es el momento de considerar aquellos peligros que puedan retrasar o interrumpir las operaciones. Los desastres que con más probabilidad pueden afectar a una empresa son los cortes de energía y los incendios. Un incendio no sólo puede interrumpir los procesos, sino también puede obligar a un traslado, ya sea temporal o permanentemente. Revise su lista de riesgos y determine cuál puede tener el impacto más significativo sobre la totalidad o parte del negocio. Llegue más allá de los límites de su empresa y considere el alcance total de su negocio.

7

Elabore su Plan y Cree un estuche portátil

Ahora que ha reunido los documentos críticos, ha priorizado tus operaciones críticas, y ha identificado los riesgos, es necesario formular un plan anti-desastre para saber qué hacer cuando se produzca una eventualidad que afecte a las operaciones críticas. Puede crear su propio plan o puede utilizar los recursos como el DRB Toolkit® que le guiará, de manera sencilla, por el proceso paso a paso. A continuación, cree un estuche "Portátil" que contendrá una copia impresa del plan anti-emergencias y cualquier documento pertinente, que pueda necesitar durante y después de un desastre, como pueden ser planos, contratos de arrendamiento y pólizas de seguro. Será el último recurso cuando todos los demás fallen. Además, tome precauciones al archivar información sensible como números de teléfono - la seguridad también es importante.

10

Almacene suministros esenciales para utilizarlos en emergencias

Haga una visita rápida a una tienda de suministros de oficina para abastecerse de suministros básicos y asequibles, con el fin de utilizarlos ante posibles emergencias. Puede agregar a su lista todos los suministros que considere necesarios para riesgos específicos, pero los fundamentales son siempre los mismos: Es necesario contar con un suministro suficiente para mantenerse a uno mismo y a sus empleados durante al menos 3 días. Cada empleado debe también ser motivado a tener sus propios artículos personales en el trabajo, suficientes para mantenerse a sí mismos (por ejemplo, medicamentos) durante al menos 3 días, para complementar los suministros de emergencia de la compañía, y en base a sus propias necesidades personales.

11

Amplíe este mensaje a los hogares: Desarrollar una fuerza de trabajo preparada – el tener una empresa preparada no se limita al lugar de trabajo

Es importante que todos los empleados estén preparados en sus casas e incluso en el coche. Si los empleados no están preparados en casa, no podrán ser capaces de retornar al trabajo rápidamente, si es posible.

PROTEJA A LAS PERSONAS Y LAS RELACIONES

8

Guarde sus listas de contactos - Actualice las listas de emergencia de los empleados, vendedores, proveedores y contactos clave

Las personas son activos insustituibles, por lo que debe crear y actualizar sus listas de contactos para ser utilizadas durante y después de una emergencia. Tenga en cuenta que un desastre le puede ocurrir a uno de sus proveedores. ¿Tiene un proveedor alternativo? Las listas de contactos deben incluir todos los métodos posibles para contactar a una persona. Más allá de los números de teléfono y direcciones de correo electrónico habitual, (negocios y personales) considere incluir información de contacto del cónyuge o pareja además de otra información conocida. La lista de contactos de los empleados puede ser utilizada como una cadena telefónica para el intercambio de información crítica. Una vez que se crean listas de contactos, deben actualizarse con frecuencia.

9

Reclute empleados voluntarios para que se conviertan en personal entrenado anti-emergencias

Estos empleados serán activos vitales en el manejo de situaciones de emergencia en los primeros momentos cuando los equipos de emergencia todavía no puedan acudir. Las empresas tendrán que ser autosuficientes. Determine qué tipo de programa de respuesta ante emergencias quiere emplear en su empresa. Reclute voluntarios motivados a participar. Una vez que los empleados estén capacitados, proporcioneles equipo que coincida con su nivel de entrenamiento. Como beneficio adicional, es posible que estos programas aumenten la fidelización de los empleados.

PROTEGER EDIFICIOS, EQUIPOS Y DATOS

12

Realice copias de seguridad y proteja sus registros y datos claves

Sin información, una empresa no puede recuperarse. Alrededor del 93% de las empresas que sufren una pérdida significativa de datos cesan funciones dentro de los cinco años siguientes (Departamento de Trabajo de Estados Unidos). El costo promedio por tiempo de inactividad para una empresa de tamaño medio es de \$ 23,000 por día, y para una empresa pequeña es de \$ 3,000 por día. Saque copias de seguridad de sus datos regularmente y almacénelos en lugares externos. Es una lección que muchos negocios aprenden demasiado tarde. Para una micro empresa, un simple CD / DVD, memoria USB o servicio en la nube podría ser una solución a corto plazo para que la empresa tenga una recuperación exitosa. Considere qué documentos desea incluir en el estuche "Portátil".

13

Tome medidas para mitigar los impactos potenciales a sus equipos, edificios e instalaciones

La mitigación es el acto específico de reducir la exposición a peligros específicos. A medida que aprenda acerca de los posibles riesgos en su zona, podrá tomar medidas para proteger la propiedad que su empresa necesita para seguir funcionando, en relación a los riesgos. Aborde primero los riesgos que tendrán un impacto en sus procesos críticos, o podrían causar una mayor pérdida para la empresa. ¿No está seguro de por dónde empezar? Escoja las acciones de mayor beneficio que abordarán cuestiones sencillas, y continúe con esa dinámica a partir de ahí. Algunas medidas serán de bajo o ningún costo, mientras que otras pueden llegar a ser más costosas. Compare y contraste los costos de las pérdidas potenciales si éstas no se completan.

14

Proteja el inventario y almacén antes de que se pierda en el desastre y no quede nada que vender

Comience por dar prioridad a los inventarios, bienes y materiales en el almacén que puedan verse dañados o destruidos. Sobre la base del estudio de los posibles peligros en su zona, identifique los métodos para asegurar, elevar, o en general, proteger estos bienes. Debido a la frecuencia en que se accede a estos bienes para cumplir con los pedidos, a veces son los últimos en ser protegidos. Por último, revise los pasos que deberían tomarse para reemplazar el inventario si estuviera dañado o destruido.

16

Cultivar Alianzas Estratégicas

Las alianzas son un gran activo para una empresa y la comunidad en la que opera. Estas asociaciones tienen diferentes formas y tamaños y sirven para diferentes propósitos, pero todas serán de beneficio para su negocio cuando se trata de desastres. A continuación se enumeran cuatro tipos de alianzas a tener en cuenta en el proceso general de planificación para la continuidad del negocio - Empresa a empresa; a Gobierno; a organizaciones sin ánimo de lucro; a Comunidad.

PONER EL PLAN EN ACCIÓN

17

Ejercite y ponga a prueba su plan

Ejercite su plan por lo menos una vez al año, para asegurarse de que cumple consistentemente con las necesidades siempre cambiantes de su empresa, así como la naturaleza también cambiante de riesgos y vulnerabilidades potenciales; luego, haga los ajustes necesarios. Los ejercicios (o simulacros) proporcionan una buena oportunidad para identificar deficiencias en el plan y en el entrenamiento de los empleados antes de un desastre. Esto permitirá a la empresa aprender de los errores sin la presión de una eventualidad real. Tenga en cuenta que un plan nunca está completo. Es un documento vivo que debe tener la flexibilidad necesaria para operar en el nuevo entorno que crea un desastre.

18

Actualice su plan

Actualice su plan al menos cada año, pero preferiblemente con más frecuencia, ya que siempre existen cambios significativos en el negocio. Algunos elementos de su plan, tales como la lista de contactos, requerirán actualizaciones más frecuentes. La mejor solución es institucionalizar estos cambios para que siempre se lleven a cabo. Muchas empresas han tenido grandes fracasos porque las piezas clave de su plan estaban caducadas. El entrenamiento de los empleados también necesita ser actualizado anualmente. Asegúrese de que el entrenamiento impartido es consistente con los últimos documentos del plan y con el equipo disponible (suministros de primeros auxilios, equipos de búsqueda y rescate, etc.).

PROTEGER SU MARCA

15

Establezca y mantenga la comunicación en una crisis para asegurarse de que sus empleados, proveedores, clientes y el público están recibiendo los datos directamente de usted

La falta de comunicación puede dejar que los rumores surjan en lugar de los hechos, dejándole sin control sobre su sistema de mensajes. Esto puede tener consecuencias costosas a largo plazo para su reputación y resultados financieros. En cambio, sus comunicaciones pueden ayudar a protegerle contra la pérdida de confianza de consumidores e inversores, el daño a su reputación, pérdida de ventaja competitiva, la reducción de la cuota de mercado y la violación de leyes y reglamentos. Las redes sociales, aplicaciones y sitios pueden ayudarle en una emergencia y también tienen beneficios diarios para la empresa.

19

Implemente el plan

Cuando ocurra un desastre, siga el plan. Documente los daños con fotos y/o videos. Póngase en contacto con su compañía de seguros. Comuníquese con todos los empleados, clientes, vendedores, proveedores, contactos clave y, posiblemente, los medios de comunicación. Si es necesario, solicite asistencias por desastre cuando estén disponibles a partir de recursos nacionales, estatales, locales, u otros. Después del desastre, actualice su plan basado en las lecciones aprendidas.

20

Conéctese con la economía local

Después de un desastre, la comunidad depende de sus bienes, productos y servicios. Además, usted y sus empleados dependen de los ingresos por salarios. Conéctate con las oficinas locales de Desarrollo Económico y con las Cámaras de Comercio para difundir la información de que su negocio está en funcionamiento. Encuentre formas creativas de hacer destacar su empresa, especialmente si la misma es difícil de encontrar debido a los daños en las zonas circundantes. Sea flexible y busque posibles ubicaciones temporales para ir donde están los clientes potenciales. Comprométase con organizaciones comunitarias y de recuperación para ayudar a renacer a la comunidad. Su participación hará hincapié en las necesidades que su empresa puede ser capaz de abordar. También, sus esfuerzos pueden ayudar a la comunidad a recuperarse.



RESILIENCIA EN UNA CAJA
2017 ©

Estos consejos también están disponibles en turco en el sitio del programa Saglam Kobi a través de nuestros socios en Turquía:

www.saglamkobi.com

La “Resiliencia en una caja” recursos se han desarrollado para ayudarle a tomar las medidas necesarias para hacer frente a sus vulnerabilidades y así estar mejor preparado tras la próxima interrupción del suministro eléctrico o cualquier otro tipo de desastre. Utilice la “Resiliencia en una caja” para comenzar a proteger su empresa hoy mismo.

RESILIENCIA EN UNA CAJA ESTÁ
DISPONIBLE MEDIANTE UNA ASOCIACIÓN CON:



U.S. CHAMBER OF COMMERCE FOUNDATION
Corporate Citizenship Center