



# MANUAL PRÁCTICO SOBRE LA RESILIENCIA EMPRESARIAL 101

APRENDA A PROTEGER SU NEGOCIO ANTES DE QUE OCURRA UN DESASTRE



U.S. CHAMBER OF COMMERCE FOUNDATION  
Corporate Citizenship Center

## PERSPECTIVA

El programa *Todo lo necesario para alcanzar la resiliencia* se basa en las mejores prácticas y está diseñado para educar a aquellos que empiezan a familiarizarse con el concepto de la resiliencia empresarial. Las pequeñas empresas son altamente vulnerables y no cuentan con los recursos adecuados para priorizar actividades de preparación ante desastres. Estos recursos guiarán a su empresa hacia la solución de los problemas de preparación ante desastres, construyendo al mismo tiempo la flexibilidad empresarial necesaria para manejar posibles interrupciones en las actividades comerciales. Todo lo necesario para alcanzar la resiliencia consta de 3 elementos:

### 1. Herramientas

### 2. Capacitación

### 3. Recursos

Las herramientas de **Todo lo necesario para alcanzar la resiliencia** están diseñadas para llevar a toda empresa, incluso a aquellas sin conocimiento y experiencia en cómo responder ante desastres, hacia una mayor resiliencia empresarial. Las herramientas han sido divididas en tres niveles (básico, intermedio y avanzado). El nivel intermedio utiliza las herramientas básicas como fundamento para que así, las empresas estén mejor informadas y puedan identificar rápidamente las acciones específicas que mejorarán su resiliencia ante cualquier peligro o posible interrupción. *El manual práctico sobre la resiliencia empresarial ante desastres 101 (Manual práctico 101)* es una herramienta de nivel intermedio ya que proporciona guías, consejos y recursos de preparación empresarial más detallados, para ayudar a las empresas a proteger sus propios activos antes de que ocurra un desastre.

## INSTRUCCIONES

Utilice este *Manual práctico sobre la resiliencia empresarial 101 (Manual práctico 101)* para empezar a reducir vulnerabilidades en seis áreas críticas que pueden causar interrupciones y pérdidas en su empresa. Su labor consistirá en la realización de listas de verificación, formularios y planillas que le ayudarán a identificar, priorizar y minimizar esos riesgos.

Cuando haya terminado, su empresa estará lista para pasar al nivel avanzado de *Todo lo necesario para alcanzar la resiliencia* y, en base a lo que ha hecho,

construir su Plan de continuidad empresarial, utilizando recursos tales como el Manual práctico sobre la empresa resistente a los desastres (DRB, por sus siglas en inglés) y Las herramientas de la empresa resistente a los desastres (DRB Toolkit©), los cuales servirán de guías a su empresa.

## INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA ALIANZA

El programa *Todo lo necesario para alcanzar la resiliencia* es una alianza colaborativa entre UPS Foundation, el Foro Económico Mundial (WEF, por sus siglas en inglés), el Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres (CENACED), la Fundación Cámara de Comercio de Estados Unidos y el Equipo de Trabajo del Manual Práctico sobre la Empresa Resistente a los Desastres (Disaster Resistant Business (DRB) Toolkit Workgroup). La UPS Foundation y WEF iniciaron esta sociedad en Turquía a consecuencia del terremoto de Van del año 2011, el cual dejó un saldo de entre 700 a 1000 víctimas y generó un costo de entre mil millones a 4 mil millones YTL. El programa se está ampliando para alcanzar a otros países que busquen mejorar su capacidad de resiliencia económica mediante el fortalecimiento de la capacidad de sus pequeñas empresas de hacer frente a los diferentes impactos de desastres y ayudarlas a perseverar.

Para obtener más información sobre Resiliencia en una Caja, socios, recursos y herramientas, por favor visite [www.ResilienceInABox.com](http://www.ResilienceInABox.com). Para información y oportunidades de capacitación en México, por favor comuníquese CENACED's (Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres) Lic. Emma González Sarur a (+55) 5250-8066 o [direccion\\_general@cenaced.org.mx](mailto:direccion_general@cenaced.org.mx). Visite la página web: [www.cenaced.org.mx](http://www.cenaced.org.mx).

## REQUISITOS DE TIPO LEGAL Y DEMÁS

Algunos países tienen requisitos legales o reguladores para guiar a las empresas en las actividades de preparación, mitigación, respuesta, recuperación o resiliencia. Revise los requisitos en todos los países en los que tenga operaciones para cumplir con las normativas necesarias. Es posible que El manual práctico 101 exceda los requisitos legales; sin embargo, éste no sustituye los requisitos de su país. El manual práctico 101 se basa en el sentido común, las mejores prácticas fundamentadas en la reducción de impactos o pérdidas y las necesidades de las empresas tras un desastre.

## TIEMPO DE TERMINACIÓN

El tiempo necesario para llenar cada tabla o lista de control en El manual práctico 101 variará según el tamaño y la complejidad de su empresa y de los datos correspondientes. Si usted tiene la información disponible de inmediato, le tomará entre 15 a 20 minutos llenar cada tabla.

Lo que usted complete en El manual práctico 101 dependerá de su empresa y sus prioridades. Algunas empresas podrían decidir enfocarse primeramente en proteger su Inventario, mientras que otras podrían optar por proteger a su Personal por encima de lo demás. Todo depende de lo que la organización establezca como prioridad e identifique como su punto más vulnerable. Por lo tanto, algunas empresas podrían decidir dedicarle más tiempo a ciertas tablas.

## AGRADECIMIENTOS

EL manual práctico sobre la resiliencia empresarial 101, ha sido posible gracias a la visión y la generosidad de UPS Foundation y su programa **Todo lo necesario para alcanzar la resiliencia**, haciendo disponibles los recursos para empresas a nivel mundial.

Preparado por:  
Pearce Global Partners Inc.

Equipo de Diseño Gráfico:  
Kyle Wunderlin  
Sabrina Gassaway



## TABLA DE CONTENIDO

RESILIENCIA EMPRESARIAL 101 CUADERNO DE TRABAJO - INFORMACIÓN GENERAL	4
PROTEJA A LAS PERSONAS (RELACIONES, MARCA Y COMUNICACIONES)	12
PROTECCIÓN DE DATOS	32
PROTECCIÓN DE LAS OPERACIONES	38
PROTEJA EL INVENTARIO	44
PROTECCIÓN DEL EQUIPO	48
PROTEJA LAS EDIFICACIONES	56
RESPUESTA ANTE UN DESASTRE Y LECCIÓN APRENDIDA	60
DESARROLLAR SU PLAN DE CONTINUIDAD EMPRESARIAL (PCE)	61
VIGILANCIA ANUAL	62
LOS SIGUIENTES PASOS	64

# MANUAL PRÁCTICO SOBRE LA RESILIENCIA EMPRESARIAL 101 - INFORMACIÓN GENERAL

## PROPÓSITO

Alrededor del 99% de las empresas de todas las comunidades de los Estados Unidos son pequeñas y emplean a más del 50% de la fuerza laboral del sector privado. A nivel mundial, las pequeñas empresas son un elemento integral de todas las comunidades en las que operan, dado a que sus empleados viven allí, y es allí donde sirven a sus clientes. Desafortunadamente, todas las comunidades son susceptibles a peligros naturales, y las propias empresas también son vulnerables a interrupciones por causas humanas. Sin embargo, la mayoría de las pequeñas y medianas empresas carecen de la preparación necesaria para responder a estas emergencias cuando se producen. Todas las comunidades son más vulnerables cuando su base económica, se ve seriamente afectada por un desastre. Cuando las empresas sufren, toda la comunidad sufre, alargando el tiempo de recuperación.

Después de un desastre, alrededor del 40% de los pequeños negocios no vuelven a abrir. Un 25% más cierra sus puertas durante los dos años siguientes. El programa **Todo lo necesario para alcanzar la resiliencia** está diseñado para proporcionar a las empresas la información imprescindible para prepararse ante cualquier suceso que pueda ocurrir; para sobrevivir y triunfar, y para que las comunidades puedan reponerse y prosperar.

Este Manual práctico sobre la resiliencia empresarial 101 (Manual práctico 101) ofrece el nivel intermedio de **Todo lo necesario para alcanzar la**

**resiliencia**, sobre la base de los materiales del nivel básico. El manual práctico 101 proporciona consejos de preparación más detallados y herramientas que las empresas pueden utilizar para identificar puntos débiles y, entonces tomar acciones específicas que resuelvan sus necesidades ante desastres. El documento sienta las bases para el desarrollo de un plan de continuidad (nivel avanzado), enfocándose en seis áreas críticas y en las vulnerabilidades existentes en toda empresa.

El manual práctico 101 ayuda a las empresas a enfocarse en sus prioridades, fundamentándose en las áreas más importantes para su negocio (por ejemplo, la protección del inventario) para que puedan mejorar su resiliencia ante todo riesgo o posible interrupción.

## CÓMO EMPEZAR

Después de un desastre, se pueden contar un sinnúmero de historias acerca de pequeñas y medianas empresas que cuentan con un lamento en común: “ojalá hubiese hecho algo antes”. Para ellos, ya es demasiado tarde. **Sin embargo, no es demasiado tarde para que usted y su empresa tomen medidas.** Lea este Manual práctico 101 y escoja un paso. Y luego, ¡póngalo en acción! Su empresa estará mejor preparada. ¡Empiece ahora mismo!

## LA CREACIÓN DE SU EQUIPO

Para desarrollar su resiliencia empresarial usted debe empezar creando un equipo. Una sola persona no puede conocer todas las facetas de una empresa; sin embargo, un equipo de empleados clave puede compartir sus diferentes puntos de vista para asegurar que sus esfuerzos de planificación abarquen todos los elementos críticos.

Su equipo de planificación de resiliencia construye longevidad para que toda la empresa sobreviva y prospere independientemente de lo que acontezca, ya sea un desastre grande o pequeño. **Este equipo de planificación no puede evitar que una empresa sufra un desastre, pero sí puede ayudar a reducir el impacto para que la empresa pueda reponerse más rápidamente y con menos pérdidas, todo gracias a lo que se diseñó de antemano.** El enfoque de este Manual práctico 101, está en cómo mitigar o reducir los impactos que podrían causar graves daños e interrupciones en tu negocio, por una serie de eventos inesperados.

## APOYO EJECUTIVO

Desde el principio del proceso, el equipo de planificación debe tener la aprobación y el apoyo del personal ejecutivo. Esto permite que todos sepan que el equipo está autorizado a dedicar tiempo a la labor de desarrollo de resiliencia empresarial, ya que esto puede significar un menoscabo en su trabajo habitual. Sin embargo, esta es una inversión en la capacidad de supervivencia de la empresa ante un desastre y alcanzar esta meta requiere la participación de algunos peritos en la materia en el proceso de planificación para asegurar que se cubran todas las bases.

Los ejecutivos también tendrán que tener expectativas claras sobre cuánto tiempo durará la planificación. El proceso de planificación es sumamente valioso, ya que durante el mismo se identifican los puntos débiles y se fortalecen los puntos fuertes. Para facilitar esta tarea, debe haber una estrecha comunicación entre el equipo de planificación y el personal ejecutivo para que este último esté informado de los avances, y comparta su apoyo con el resto de la empresa.

## LOS IMPACTOS EN LAS EMPRESAS

Una pequeña empresa puede experimentar un promedio de \$3.000 en pérdidas por **cada día** que permanece cerrada. Una empresa de tamaño mediano puede experimentar un promedio de \$23.000 en pérdidas por día. Una empresa grande puede sufrir pérdidas de entre \$93.000 a \$700.000 en pérdidas **por hora**. Lo que sí sabemos con certeza es que mantener sus puertas cerradas al público empeora la situación rápidamente y sólo hace las cosas más fáciles para que sus competidores puedan acaparar su participación en el mercado.

El problema no está sólo en permanecer cerrado. La mayoría de las empresas pequeñas no tienen reservas de efectivo disponibles para cubrir el costo que implica la reparación de daños, la limpieza o la sustitución de artículos rotos. De hecho, los impactos son de dos tipos: directos e indirectos. Los directos son los daños físicos evidentes reflejados en imágenes. Los indirectos son los impactos a la infraestructura necesaria, tales como energía y agua, de la cual una empresa depende para mantenerse en funcionamiento. Otro ejemplo sería las interrupciones regionales al transporte que impiden que los clientes puedan llegar a la empresa. Ambos tipos de impactos pueden causar graves pérdidas a la empresa, aunque el daño directo sea el que recibe mayor atención.

## ¿POR QUÉ FRACASAN LAS EMPRESAS?

Un estudio a largo plazo (Alesch & Holly) investigó a pequeñas empresas que fracasaron después de algún desastre, algunas más de una década después, y encontró algunos puntos en común. A continuación compartimos las lecciones que hemos aprendido para que su negocio no sufra la misma suerte:

- Efectos adversos sobre los clientes; ya no compran los bienes o servicios de la empresa.
- Pérdidas en bienes, procesos o inventarios y no se pueden satisfacer las necesidades de los clientes.
- Situación económica deficiente antes del evento.
- Fracaso en comprender el entorno posterior al evento.
- Renuente o incapaz de actuar en respuesta al nuevo entorno

Estas lecciones nos sirven para aprender la importancia de la resiliencia, y ver que ser flexible en el nuevo entorno, el posterior al desastre, es una clave para la supervivencia. Sobre la base de estos hallazgos, el Manual Práctico de Resiliencia 101 le dará herramientas y consejos para fortalecer su empresa.

## TIPOS DE DESASTRES

Una empresa es vulnerable a peligros y a posibles desastres independientemente del lugar en el que esté ubicada. **Estos desastres se dividen en dos tipos: naturales o causados por el hombre.** Si una empresa no está preparada, estas eventualidades pueden interrumpir las operaciones y causar pérdidas comerciales catastróficas y hasta llevar al posible cierre.

El desastre natural más común que experimentan las empresas es el incendio mientras que el más común causado por el hombre es la pérdida de datos. Este último tipo ocurre, entre otras razones, cuando no se crean copias de seguridad de datos críticos y/o no se almacenan dentro y fuera del sitio. Las empresas deben tomar el primer paso hacia la resiliencia identificando sus riesgos ante posibles desastres, ya sean naturales o causados por el hombre.

En la página siguiente anote cualquier peligro adicional en los espacios en blanco.

**Desastres se  
dividen en dos tipos:  
naturales o causados  
por el hombre**

## Los riesgos para mi empresa

*Algunos de estos riesgos pueden provocar una avalancha de problemas, por ejemplo, una tormenta o un terremoto puede causar apagones. Enumere todos los riesgos relacionados con su negocio, sin considerar si es causa o efecto de otro riesgo. Utilice los espacios en blanco para identificar cualquier otro.*

### NATURAL

- |  |                                |
|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Fuego                   | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> Terremoto               | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> Tornado                 | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> Inundación              | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> Tormenta                | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> Deslizamiento de tierra | <input type="checkbox"/> _____ |
| <input type="checkbox"/> Huracán / Tifón         | <input type="checkbox"/> _____ |

### CAUSADO POR EL HOMBRE

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Error en la introducción de datos | <input type="checkbox"/> Accidente                                |
| <input type="checkbox"/> Ataque cibernético                | <input type="checkbox"/> Desorden civil                           |
| <input type="checkbox"/> Terrorismo                        | <input type="checkbox"/> Material Peligroso                       |
| <input type="checkbox"/> Vandalismo / sabotaje             | <input type="checkbox"/> Active shooter/                          |
| <input type="checkbox"/> Robo / crimen                     | <input type="checkbox"/> Tirador activo / Violencia en el trabajo |
| <input type="checkbox"/> Violación de la seguridad         | <input type="checkbox"/> _____                                    |
| <input type="checkbox"/> Apagón                            | <input type="checkbox"/> _____                                    |
| <input type="checkbox"/> Epidemia                          | <input type="checkbox"/> _____                                    |

## PELIGROS INTERNOS Y EXTERNOS

Sobre la base de los riesgos generales que ha enumerado piense más detalladamente en posibles impactos que planteen riesgos adicionales que puedan interrumpir una parte o la totalidad de sus operaciones. Comience por caminar alrededor de su empresa. Busque riesgos internos en su organización, así como fuera de sus instalaciones. Hágase las siguientes preguntas: ¿Qué hay a mi alrededor? ¿Qué podría interrumpir mis operaciones, causar pérdidas o causar daño a alguien? Estos son algunos ejemplos de lo que podría encontrar:

### POSIBLES PELIGROS INTERNOS

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Servicios públicos ubicados en el sótano o en la primera planta. | <input type="checkbox"/> Estantes sin reforzar situados junto a las salidas de emergencia |
| <input type="checkbox"/> No guardar copias de seguridad de datos informáticos             | <input type="checkbox"/> _____  |
| <input type="checkbox"/> Artículos pesados o frágiles en estantes altos o librerías       | <input type="checkbox"/> _____  |
| <input type="checkbox"/> Archivadores no sujetos al piso, entre sí, o a la pared          | <input type="checkbox"/> _____  |
|   | <input type="checkbox"/> _____  |
|   | <input type="checkbox"/> _____  |

### POSIBLES PELIGROS EXTERNOS

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Otras empresas en su área que puedan sufrir un desastre que podría afectarles a usted       | <input type="checkbox"/> Estar cerca de un ferrocarril, aeropuerto, autopista |
| <input type="checkbox"/> Estar situado cerca de una fuente de agua, como un río, una tubería principal de agua, etc. | <input type="checkbox"/> _____  |
| <input type="checkbox"/> Elementos de ladrillo en la estructura de su edificio o fachada                             | <input type="checkbox"/> _____  |
|  | <input type="checkbox"/> _____  |
|  | <input type="checkbox"/> _____  |

## NOTA: ESTRATEGIA PARA TODO TIPO DE PELIGRO

A pesar de que acabamos de estudiar riesgos individuales para ayudarle a empezar el proceso, tenga en cuenta que esta es una herramienta usada para generar ideas sobre los posibles impactos para su negocio. El resto de este Manual práctico utiliza una estrategia "todo peligro" para la planificación. Esto simplificará su plan eventual ante desastres, ya que la preparación necesaria para enfrentar un tipo de peligro puede ayudar ante muchos otros. Planificar considerando toda clase de peligros es una manera más eficaz de mejorar la resiliencia y al mismo tiempo desarrollar la flexibilidad necesaria para sobrevivir y prosperar ante diferentes peligros.

## SUS SEIS ACTIVOS EMPRESARIALES CRÍTICOS

Todas las empresas, independientemente de tipo o tamaño, se componen de activos críticos. Estos son los componentes básicos de cada empresa. Si estos activos llegaran a colapsar, podrían causar interrupciones y posibles pérdidas catastróficas. Para simplificar la identificación de los activos críticos, éstos han sido condensados en seis categorías: **Personas, Datos, Operaciones, Inventario, Equipos y Edificios.**

**Los diferentes componentes de estos activos** pueden variar de una empresa a otra, sin embargo estas seis categorías críticas existen en una forma u otra en todas las empresas. Los activos serán diferentes para cada empresa, aunque las industrias del mismo tipo presentan más puntos en común.

Saber cuáles son sus activos críticos le ayudará a identificar los puntos donde su empresa es vulnerable a una interrupción. Si la mayor parte de los ingresos de una empresa provienen de su inventario de activos, entonces esta debería darle prioridad a la protección y el fortalecimiento de este activo ante los daños y pérdidas provenientes de desastres como inundaciones, terremotos o incendios.

Tenga en cuenta que el activo que consiste del personal laboral probablemente está vinculado a muchas de las otras categorías de activos. Sin embargo, el personal de su empresa, sus relaciones



empresariales, sus comunicaciones y su marca deben ser tratadas directamente como un recurso crítico de su negocio en general. Sin ellos, su empresa es vulnerable a la disminución de **la confianza del consumidor, a las interrupciones y al fracaso.**

## EVALÚE SUS RIESGOS EMPRESARIALES EN DIFERENTES SITUACIONES DE PELIGRO

Ahora que ha identificado tanto sus riesgos potenciales como sus activos empresariales, es el momento de evaluar el lugar más vulnerable en su negocio a una interrupción. En la tabla, escoja el nivel de impacto de cada riesgo para cada uno de sus activos críticos, y luego contabilice las puntuaciones. Basado en sus resultados, a continuación, determine la prioridad de cada activo, de menor a mayor, para saber qué áreas necesitan ser abordadas primero, segundo, tercero, etc., y así reducir los impactos y las interrupciones potenciales.

Antes del inicio de completar la tabla de evaluación de riesgos, tendrá que entender la diferencia entre los diferentes niveles de impacto. Estos se enumeran en orden ascendente:

<b>1</b>	<b>Insignificante</b>	No hay interrupción de negocios o daños a la propiedad
<b>2</b>	<b>Marginal</b>	Un obstáculo que puede afectar operaciones sin lograr detenerlas, que causan poco o ningún daño; puede ser un incidente en el vecindario
<b>3</b>	<b>Crítico</b>	Interrupciones temporales de las operaciones o daños importantes en las instalaciones; estos son impactos a la comunidad
<b>4</b>	<b>Catastrófico</b>	un desastre que afecta a toda la comunidad regional provocando interrupciones en el lugar de trabajo y obligando al cierre de las instalaciones. Es un evento de grandes proporciones. Puede incluir una destrucción total, lesiones múltiples o muerte, y puede ser un evento regional que implica que no se va a disponer de recursos externos durante algún tiempo.

## INSTRUCCIONES

La tabla le ayudará a determinar y priorizar los riesgos en su negocio.

1. Lea los tipos generales de eventos peligrosos que figuran en la columna de la izquierda, y añada los suyos en los espacios en blanco proporcionados
2. Comience con el primer evento listado, Accidente
3. Dibuje un círculo en el número de cada área de activos para determinar cómo el riesgo probablemente afectaría a su empresa
4. Complete las otras filas para luego sumar los números de ambas columnas y filas
5. Como último paso, dé prioridad a las zonas que deben gestionarse en primer lugar, basado en la más alta vulnerabilidad; a continuación, asigne a cada columna su número de prioridad de 1-6

**Activos críticos son los componentes básicos de cada empresa. Si estos activos llegaran a colapsar, podrían causar interrupciones y posibles pérdidas catastróficas**



## ¡Bien hecho!

¡Ha completado la evaluación de sus riesgos! Si no ha hecho participar a otros en este proceso, consulte con Recursos Humanos u otros departamentos de su compañía acerca de los resultados para asegurarse de que ha considerado todos los aspectos de la organización. No existe persona que conozca todas las facetas de una organización, así que pida opiniones al personal y revise sus prioridades en consecuencia.

En cuanto a qué hacer a continuación, escoja el activo más crítico, aquello que sea lo más importante para su negocio e inmediatamente tome medidas para protegerlo. Ese es el punto de partida. Si tiene algunas zonas igualmente críticas - escoja aquella que produzca la mayor diferencia para poder realizar algo de inmediato. Haciendo esto, puede tomar impulso para continuar con el siguiente paso y aumentar la resiliencia, lo cual hará una gran diferencia en su negocio. ¡Empiece ya!



# PROTEJA A LAS PERSONAS (RELACIONES, MARCA Y COMUNICACIONES)

Uno de sus activos más valiosos es su gente. No es posible atender pedidos de los clientes o servir comida en su restaurante sin ellos. Pero esto va más allá de sus empleados. Sin sus clientes, vendedores o proveedores, su negocio sufriría. A pesar de ello, **las personas son el activo que más se pasa por alto en la planificación contra un desastre** ya que las empresas tienden a considerar su espacio físico u operaciones sin las personas necesarias para ejecutarlas.

En este Workbook, hemos reducido este activo a las personas y el papel o papeles que desarrollan en el negocio junto con las relaciones necesarias para apoyar a la empresa ya sea interna o exteriormente. En esto se incluyen las comunicaciones y la confianza del público en la marca o nombre de la empresa que usted ha creado; todas las cuales están relacionadas entre sí. Ampliaremos este concepto más adelante. Cada persona o relación se describirá por separado.

## LAS PERSONAS Y LAS RELACIONES

Para nuestros propósitos, vamos a dividir a las personas en dos tipos: internas y externas.

### LAS PERSONAS INTERNAS

En la mayoría de los casos, internas se refiere sólo a sus empleados, pero debe abarcar mucho más que eso. La palabra Internas debe representar a todas las personas clave que son una parte de sus operaciones y funcionan como un todo. No se puede gestionar un negocio sin sus empleados,

clientes, vendedores, proveedores y otros contactos clave. De hecho, si usted pierde uno de estos grupos podría tener un impacto devastador sobre la supervivencia de su empresa durante una interrupción inevitable y repentina, y sin ellos se podrían crear pérdidas significantes.

**LOS EMPLEADOS** son el personal al que usted paga para trabajar y ejecutar diferentes aspectos de su negocio. Pueden ser a tiempo completo, tiempo parcial, permanente, temporal o por contrato. Ellos son el núcleo de personas a las que necesita y de los que depende para que realicen sus funciones correspondientes y presten servicio a sus clientes.

### Listas de contacto de emergencia

En el día a día, existen personas en su empresa que tienen listas de contactos para asuntos de negocios, pero hay algunas cuestiones que pueden intensificarse en tiempos de desastre y que podrían significar que si la persona encargada de la lista no está disponible - ¿dónde está esa información de contacto? A continuación se presentan las hojas de contactos para algunas de estas personas. Centralice estas listas de contactos con todos sus documentos de planificación de emergencia para que estén localizados en un mismo lugar y así sean accesibles al personal de apoyo para cuando tengan que avisar a los contactos críticos cuando sea necesario. Pero, así mismo, no olvide que los expertos del día a día de su empresa necesitan mantener la información actualizada y centralmente al corriente.





**LOS CONTACTOS CLAVE** pueden ser una combinación de personas tanto internas como externas con las que realmente usted necesita mantenerse en contacto, potencialmente a diario, semanalmente, y absolutamente sin falta después de una emergencia. Los contactos de esta categoría probablemente provienen de algunas de sus otras listas. Este grupo puede estar compuesto por su vendedor principal , proveedores y el cliente o clientes clave y más importantes, sin los que su negocio podría verse afectado. Por ejemplo, a veces una empresa tiene un cliente que genera una cantidad significativa de ingresos en comparación con otros clientes. Ellos son los que desea mantener “satisfechos” ya que la posibilidad de perderlos podría significar un desastre para su empresa. Los contactos clave también pueden ser una determinada oficina en el gobierno local a la que necesita contactar como podría ser un departamento de regulación, el cuerpo de policía, o el departamento de desarrollo económico.

## LISTA DE CONTACTOS CLAVE

Contacto Clave - Nombre	Teléfono de trabajo	Teléfono celular	Teléfono de casa	Correo electrónico	Página de Red Social / (e.g. Twitter, Facebook)	Nombre de contacto alternativo	Número de teléfono de contacto alternativo	Correo electrónico de contacto alternativo



**LOS VENDEDORES/PROVEEDORES** son un grupo obvio cuya información de contacto es necesaria para sus operaciones diarias, y lo más probable es que usted ya tenga esa información. Sin embargo, ¿está esa información ubicada en un lugar céntrico? ¿ha sido duplicada? Además, quizás usted no tenga la información necesaria para comunicarse con estas personas fuera de horas hábiles o no sepa con quién comunicarse en caso de que su contacto principal no esté disponible. Obtenga toda la información que pueda necesitar para poder comunicarse con estos individuos y asegúrese de que ellos también tengan la suya. Al igual que sus clientes, las relaciones son importantes y es importante que usted se mantenga en comunicación. Además, en casos de emergencia usted debe mantener a sus clientes informados, es posible que ellos lo necesiten a usted igual que usted a ellos. Tenga en cuenta que demasiadas empresas sólo tienen UN vendedor/proveedor de un producto o servicio en particular. Esto es conocido como “punto único de falla” ya que usted está dependiendo de algo que sólo le proporciona un proveedor. Imagínese que este proveedor tenga un incendio en su fábrica, ¿cuándo enviarán sus productos? ¿Podrán ser enviados eventualmente? Si usted carece de una empresa de contingencia que le pueda suministrar ese producto y usted tiene clientes a quienes servir, la interrupción inesperada que esa empresa sufrió, ahora le afecta a usted. Incorpore redundancia en su empresa para asegurar tener opciones cuando sea necesario llenar pedidos o satisfacer las necesidades de sus clientes. Esto se puede lograr teniendo la información de contacto y demás detalles de otra compañía, o quizás dos, que puedan ayudarle. Esta medida también puede ayudarle a obtener precios competitivos gracias al uso de múltiples vendedores/proveedores en la obtención de sus productos.

## LISTA DE LOS VENDEDORES/PROVEEDORES

Vendedor/ Proveedor	Nombre de contacto	Número de teléfono laboral	Número de celular	Número de teléfono alerno	Correo electrónico	Página de red social / dirección (p. ej. Twitter, Facebook)	Nombre de contacto alerno	Número de teléfono de contacto alerno	Dirección de correo electrónico alerno

**LOS VISITANTES** son otro grupo más pequeño que se debe tener en cuenta simplemente porque es posible que usted tenga personas adicionales físicamente presentes en su empresa en un momento dado. Estas personas podrían ser parientes de un empleado, clientes actuales o en potencia, personal de mantenimiento, reguladores, o el público en general. Dependiendo de su tipo de empresa, es posible que este número de personas sea considerable. Dado que la mayoría de estas personas no son parte de un plan y algunas de ellas no juegan un papel en su empresa, no necesitará crear información de contacto para ellas. Sin embargo, usted debe estar absolutamente enterado cuándo se encuentra físicamente en el sitio. Una manera sencilla de obtener esta información es tener una política de registrar a todos los visitantes. La lista de visitantes puede llevar un registro de las idas y venidas de todos los visitantes. En el caso de que algo llegase a suceder, usted necesitará saber “quién” está y “dónde” está para poder considerarles y potencialmente ayudarles de ser necesario. Lo anterior podría ser debido a un incendio, tornado, terremoto o hasta hurto -- ya que esto le permitiría descubrir dónde está el fallo en su seguridad. Cuando los visitantes se encuentran en su empresa, usted es responsable de ellos, así que haga la diligencia debida para que, como mínimo, usted sepa quiénes son y dónde están.

A continuación un ejemplo de la hoja de registro:

LISTA DE LOS VISITANTES								
Nombre	Organización	Propósito de la visita	¿A quién está visitando?	¿Qué lugar está visitando?	Hora de entrada	Hora de salida	Número de gafete	Asignado por

**LOS SOCIOS O LAS SOCIEDADES** son un grupo particular ya que ese nombre no se refiere a un arreglo legal como el de un bufete jurídico. Este grupo puede estar compuesto por grupos comerciales, empresas afines (o hasta competidores), agencias sin fines de lucro, organizaciones comunitarias, agencias gubernamentales, y posiblemente otras entidades en el área que comparten un interés común en servir a la comunidad. Esto sea quizás parte de su labor diaria o quizás sea algo adicional que usted haga por su comunidad para expresar civismo corporativo. En ocasiones sus empleados o ejecutivos tienen un interés particular e invitan a una empresa a ser parte de esta sociedad para ayudar a alguna población carente de recursos (como una campaña de United Way), un evento comunitario (como un desfile para el equipo deportivo local), o para la preparación en caso de desastres. Por lo general, las sociedades se desarrollan a largo plazo con un propósito específico aunque algunas también pueden durar poco tiempo.

Sin embargo, existe la oportunidad de desarrollar un recurso adicional a largo plazo que puede ayudarlo a usted y a su comunidad durante algún desastre. Quizás su empresa sea un pequeño banco comunitario y podría crear un “acuerdo recíproco” con otro banco o empresa de manera que si alguno llegase a ser afectado por un desastre, el otro podría proporcionar un poco de espacio y recursos y así facilitar la recuperación. Muchos han aprendido que una comunidad unida se recupera más rápido unida y que todos se benefician. Estas sociedades pueden y de hecho se enfocan en la preparación en caso de desastres mediante la colaboración con otras empresas interesadas en planificar su propia preparación en caso de desastre, compartiendo ideas y experiencias y con frecuencia incluye el trabajar con su organización local de gestión de emergencias, la cual cuenta con un gran número de recursos y programas que pueden ayudar en esta labor. Estos mismos socios quizás hasta quieran tomar los pasos necesarios para crear iniciativas conjuntas que conlleven a comunidades más seguras, como por ejemplo fortalecer las escuelas para que puedan resistir posibles peligros. Todo esto puede facilitar su capacidad de mantener su empresa en funcionamiento y mitigar el impacto en la comunidad que usted sirve y en la que sus empleados viven. Por ahora, mantenga su información de contacto por separado, pero eventualmente algunos de estos socios podrían pasar a su Lista de Contactos Clave, si es que aun no son parte de la misma.

LISTA DE LOS SOCIOS O LAS SOCIEDADES						
Organización asociada	Nombre	Correo electrónico	Número de teléfono laboral	Número de teléfono celular	Número o correo electrónico alterno	Página de red social / dirección (p. ej. Twitter, Facebook)

## PERSONAS EXTERNAS

Cuando consideramos quiénes son las personas externas de su empresa, es bastante sencillo determinar quiénes componen esta categoría; sin embargo, estos individuos también son importantes. Ellos respaldan sus operaciones comerciales existentes, se ven afectados por su reputación o marca y podrían convertirse en parte de sus operaciones internas, como por ejemplo, un nuevo cliente.

**LOS POSIBLES CLIENTES** son un grupo de alguna manera buscado por toda empresa. La obtención de estos clientes representa un costo considerable y adquirirlos puede ser difícil. Alrededor del 44% de las empresas se enfocan principalmente en obtener nuevos clientes en vez de retener los ya existentes, esto quiere decir que existe un enfoque constante en este grupo de personas Externas. No hay ninguna lista que preparar porque estos individuos aun no han sido identificados; no obstante, es importante tener este grupo en cuenta al considerar algún desastre. Al ser afectadas por una interrupción inesperada, un gran número de empresas se enfocan tanto en la recuperación y el mantenimiento de los clientes existentes que pierden de vista las nuevas oportunidades que un desastre puede generar. Una población inexplorada podría mudarse a su comunidad tras un desastre y requerir sus productos ¿cómo podría usted promocionar sus productos en este nuevo grupo? El proceso de planificación contra desastres que usted está empezando puede hacer que su empresa sea más flexible y ponerlo en condición de aprovechar estas nuevas oportunidades antes que sus competidores. Esta es otra manera en la que el prepararse para enfrentar posibles desastres le puede ayudar a sobrevivir y prosperar.

**EL PÚBLICO** es un término general, pero otra manera de ver a este grupo de personas es como posibles clientes. La mayoría no son parte de su segmento de mercado, sin embargo, son parte de su comunidad y pueden recibir información sobre su empresa, incluyendo después de un desastre, y la pueden compartir con otros. Lo ideal es que la información que escuchen sobre su empresa sea positiva, no negativa, abordaremos ese tema más a fondo en la sección sobre marca.

**LAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES Y/O REGULADORAS** componen un grupo considerado como necesario para la operación de

una empresa. Una vez más, quizás haya un miembro del personal o un departamento que trata directamente con las agencias gubernamentales en las actividades diarias. Sin embargo, ¿qué ocurre si esa persona no está disponible? Usted debe saber con quién comunicarse si tiene que reportar el derrame de químicos en el muelle de carga o a quién llamar cuando tiene que resolver algún problema de comercio internacional con un producto en el puerto. Cada empresa, y cada tipo de empresa, puede tener diferentes requisitos de información o de cumplimiento de normas para sus operaciones diarias y otros para emergencias. Asegúrese de que esta información esté ubicada en un lugar céntrico y recuperable.

## PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS

Sus empleados son un activo importante para su empresa. Ellos son vitales en la realización de las operaciones, el cumplimiento de las labores, y el nivel de satisfacción diaria que sienten sus clientes con respecto a su empresa. En momentos de emergencia, sus empleados también desempeñan papeles cruciales que pueden proteger las vidas de tanto empleados como otros ocupantes. Después de que usted diseñe el tipo de programa de preparación de empleados que desea tener, reclute a participantes interesados mediante la campaña anual de Concientización de Empleados. Al culminar la capacitación, proporcione todo el equipo que sea necesario para igualar el nivel de capacitación de sus empleados.

*Los empleados son vitales en la realización de las operaciones, el cumplimiento de las labores, y el nivel de satisfacción diaria que sienten sus clientes con respecto a su empresa*

## CREE UN PLAN DE ACCIÓN PARA EMERGENCIAS

El Plan de acción para emergencias (PAE) expone el procedimiento que los empleados deben seguir durante un incendio (el desastre empresarial más común) o alguna otra emergencia. Este procedimiento debe constar de instrucciones sencillas, paso por paso, que todos puedan fácilmente seguir. Ya que este plan se convertirá en parte de su plan de Continuidad empresarial/en caso de desastres, éste es un buen punto de partida. Crear un Plan de acción también le ayudará a identificar los roles que usted quiere que sus empleados desempeñen en la ejecución de los actos. A continuación presentamos los elementos básicos que debe tener el Plan de acción para emergencias (conforme a la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional u OSHA, por sus siglas en inglés):

- Un método preferido para reportar incendios y otras emergencias
  - Una política y un procedimiento de evacuación
  - Procedimiento para escape y asignación de rutas en casos de emergencias, como por ejemplo planos, mapas del predio laboral, y áreas seguras o refugios
  - Nombres, cargos, departamentos y números telefónicos de individuos tanto dentro como fuera de su empresa a quienes contactar para obtener información adicional o descripción de deberes y responsabilidades conforme al plan de emergencia
  - Procedimientos para empleados que permanecen para efectuar o culminar las operaciones críticas de la planta, operar los extintores de incendio o desempeñar otros servicios esenciales que no pueden ser desconectados o apagados cada vez que se activa una alarma de emergencia o antes de la evacuación.
  - Deberes médicos y de rescate para aquellos trabajadores responsables de los mismos
  - Considere la posibilidad de designar un lugar de reunión y de crear un procedimiento para asegurar que todos sus empleados aparezcan después de una evacuación
- Debe incluir una manera de alertar a los empleados, incluyendo empleados discapacitados, sobre la necesidad de evacuar o tomar algún otro paso, y sobre cómo deben reportar alguna emergencia, tal conforme a lo requerido
  - Asegúrese de que las alarmas sean particulares y reconocibles por todos los empleados como una señal de evacuar el área o realizar acciones identificadas en su plan
  - Tenga un sistema de comunicaciones disponible para caso de emergencias, como por ejemplo un sistema de megafonía, un radio portátil o algún otro medio para notificar a los empleados sobre la emergencia y para poder comunicarse con las agencias locales del orden, el departamento de bomberos y demás
  - Especifique que las alarmas deben poder ser escuchadas, vistas o de alguna manera percibidas por todos en el predio laboral. Considere la posibilidad de proporcionar una fuente de electricidad auxiliar en caso de que no haya electricidad

***Cree un PAE para exponer el procedimiento que los empleados deben seguir durante un incendio (el desastre empresarial más común) o alguna otra emergencia***



## □ DISEÑE UNA CAPACITACIÓN PARA SUS EMPLEADOS

Ya usted ha evaluado sus posibles riesgos. En base a estos riesgos, escoja lo que tenga más sentido cuando se trate de proteger a sus empleados. Tenga presente que es posible que su estado tenga algunos requisitos (p. ej. designar encargados de evacuación que ayuden a la gente a salir del edificio), así que asegúrese de cumplir con eso primero. Actualice sus procedimientos de respuesta a emergencias de manera que estos incluyan a sus empleados capacitados y los nuevos roles de los mismos. Esto formará parte de la capacitación para que los roles y responsabilidades estén claramente identificados y todos estén capacitados para efectuar sus deberes.

Ahora usted puede diseñar capacitaciones utilizando recursos disponibles, tales como los cursos de Primeros Auxilios y de RCP ofrecidos por la Cruz Roja o cursos sobre el uso de extintores disponibles a través de su departamento local de bomberos. Determine el tipo de capacitación que usted desea para sus empleados para que de esta manera puedan hacerle frente los riesgos y necesidades de su empresa. Existe una gran variedad de opciones y tipos de capacitación, y algunas de ellas son de bajo costo o completamente gratis, como por ejemplo:

- Curso de primeros auxilios y RCP y rescate
- Capacitación para Encargado de Evacuación
- Curso de Técnico en urgencias médicas
- Uso del extintor de incendios
- Sistema de Comando de Incidentes (SCI)
- Curso básico de búsqueda

## □ CELEBRAR CAMPAÑAS Y SESIONES DE CONCIENTIZACIÓN/EDUCACIÓN DE LOS EMPLEADOS

Para fomentar el apoyo para sus actividades generales, las sesiones de concientización de los empleados son una manera de incluir la totalidad de la población de empleados y explicarles el porqué esto es tan importante. Su fuerza laboral es una parte importante del proceso de respuesta ante desastres ya que ésta desempeña un papel clave. Su empresa no se podrá recuperar sin sus empleados. En parte usted necesita que ellos entiendan la importancia de la planificación, mitigación y capacitación. En particular, usted puede utilizar estas sesiones y la campaña para generar interés en la planificación y el reclutamiento de empleados voluntarios que deseen ser capacitados como personal de emergencia e inscribirse en la sesiones de capacitación pertinentes.

El manual práctico sobre la resiliencia empresarial ante desastres 101

## □ LLEVE A CABO LA CAPACITACIÓN

Una vez usted haya reclutado empleados para los puestos de respuesta en casos de emergencia, puede capacitarlos y así prepararlos para sus roles especiales. Todo esto debería ser documentado dentro de un manual de capacitación. Los procedimientos de emergencia deberán ser actualizados para que incluyan los roles de los nuevos empleados capacitados, como los Encargados en caso de incendio, y deberán ser ajustados para que concuerden con cualquier cambio en la capacitación.

### Beneficios de la capacitación de empleados

**Un gran beneficio derivado de la creación de un programa de Continuidad empresarial o preparación para situaciones de emergencia que ofrezca capacitaciones de protección de vidas para los empleados es que su sentido de lealtad por la empresa aumenta.** Los empleados sienten que la empresa se preocupa por ellos al proporcionarles capacitación, en ocasiones durante horas laborales, ya que su seguridad es importante. En momentos en que no hay desastres, existe un gran número de ejemplos de cómo empleados capacitados han salvado vidas en la comunidad al asistir en algún accidente, auxiliar a una persona asfixiándose en un restaurante, o al efectuar RCP en su vecindario. De esta manera, no está usted solo preparando a su empresa sino que, ¡también está proporcionando un servicio a la comunidad!

## □ ENVÍE EL MENSAJE A CASA, AL VECINDARIO

Cuando ocurre un desastre, es comprensible que los servicios de emergencia estén ocupados atendiendo a las necesidades de la comunidad, como las escuelas, hospitales, etc. Las empresas se encuentran al final de su lista de prioridades y por esta razón éstas deben ser auto suficientes. Lo mismo sucede con sus empleados. Cuando algo ocurre, usted depende de la disponibilidad de ciertos miembros del personal conforme a las prioridades que usted ha identificado llenando este manual práctico. Para que sus empleados se sientan cómodos quedándose en el trabajo, o reincorporándose rápido, sus familias deberán estar seguras y protegidas en casa. Será importante que sus materiales de preparación de empleados para casos de emergencias incluyan cómo prepararse en casa. Si ellos pueden ayudar a preparar a sus vecindarios a enfrentar situaciones de desastres, podrán estar seguros de que su familia tendrá ayuda adicional disponible.

## □ ENVÍE EL MENSAJE A CASA, AL VECINDARIO

Debido a que el trabajo principal de sus empleados no consiste en prestar servicios de emergencia, es importante que ellos reciban un curso de actualización anual para recordarles lo que ya han aprendido. Esta capacitación anual también proporcionará una oportunidad para incorporar cualquier nueva información del curso en sus procedimientos en caso de emergencia y también para escuchar historias sobre cómo sus empleados utilizaron los conceptos aprendidos durante el último año. Los cursos de actualización y cualquier simulacro anual que usted efectúe, p. ej. el simulacro de terremoto más grande del mundo, El Gran Temblor, ayudará a generar mayor apoyo e interés por sus esfuerzos. También puede ser útil para reclutar nuevos empleados para la próxima capacitación.

## PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA LOS EMPLEADOS

Ya hemos establecido que sus activos más valiosos son sus empleados. Ellos representan un componente integral de toda operación. Al mismo tiempo son seres humanos, y como tales pueden experimentar situaciones que requieran una mayor ayuda para así poder recuperarse a nivel personal, en particular después de un desastre.

***Un gran beneficio derivado de la creación de un programa de Continuidad empresarial o preparación para situaciones de emergencia que ofrezca capacitaciones de protección de vidas para los empleados es que su sentido de lealtad por la empresa aumenta.***

***Si usted aun no tiene un Programa de Asistencia para los Empleados (PAE), asegúrese de crear uno para así poder ayudar a su fuerza laboral.***



- Implemente un Plan de Asistencia para los Empleados (PAE) ya que así puede atender sus necesidades personales y resolver problemas relacionados a la pérdida de productividad
- Considere cómo su empresa puede asistir a sus empleados y a sus familias a atender las necesidades inmediatas que surgen tras un desastre y a obtener acceso a servicios y artículos básicos (alimentos, vivienda, atención médica, etc.)
- Planifique poner recursos a la disposición de los empleados. Es posible que algunos se vean muy afectados por el desastre, y quizás carezcan de la capacidad física o de un teléfono que funcione para localizar lo que necesitan. Entre estos recursos se encuentran:
  - Un nuevo techo, cuidado infantil, un carro de alquiler, un lugar de alojamiento para mascotas, o algún otro servicio necesario
- Considere cómo puede proporcionar a los empleados alguna ayuda económica de emergencia (p. ej. subvenciones de emergencia, vivienda, anticipos salariales)
- Aunque los empleados no desempeñen algún rol operacional crítico, ellos pueden desempeñar un rol importante en la recuperación al brindar su apoyo a otras funciones. Hasta el simple acto de darles la bienvenida a los empleados cuando se reincorporan después de una interrupción puede ser vital en la recuperación de la empresa. Además de mantener a sus empleados informados a través de su personal de comunicación, manténgalos involucrados en la recuperación. aunque esto no sea parte de las responsabilidades que implican su cargo.

# COMUNICACIÓN Y MARCA

## ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

La pieza más importante en la planificación de su proceso de educación general es la creación de una Estrategia de comunicación. Esta estrategia formará parte de su plan de Continuidad empresarial/en caso de desastres, así que es un excelente punto de partida, ya que lo podrá utilizar de inmediato.

### Métodos

Existe un gran número de tecnologías y soluciones que ayudan a una empresa a comunicarse. Estas herramientas pueden ser de todo tipo. Hay de baja y alta tecnología y mientras que algunas son gratis, otras implican un costo considerable. Usted también puede utilizar una combinación híbrida de soluciones para moldearlas conforme a sus diferentes públicos.

- Examine las opciones de alerta para mantener a sus empleados, clientes, vendedores, proveedores, y accionistas informados regularmente mediante el uso de múltiples herramientas/tecnologías (p. ej. teléfono, correo electrónico, grupos de mensajes de texto, sitio web, redes sociales, sistemas de alerta, sistemas de llamadas salientes). Mantenga actualizada la información de contacto y haga pruebas con regularidad

 Los mensajes de texto son más fáciles de enviar y recibir y requieren menos banda ancha que los mensajes de correo electrónico, además es más probable que más personas los vean en su teléfono.

### Vocero

Esta es un tarea para las personas en su empresa para quienes la comunicación ya es una responsabilidad diaria de su cargo. Este no es el tipo de puesto que se debe aprender en el momento sino que debe ser asignado a los peritos que no necesitarán de ninguna capacitación. Por lo general, estas personas son parte de los departamentos de Recursos Humanos, Relaciones Públicas, Asuntos Externos, o algún departamento similar, y pueden actuar como voceros de la empresa o quizás tienen experiencia trabajando con los medios de comunicación.

## Llenando el puesto de vocero

- Diseñe, y capacite, a un vocero confiable y a un suplente y que estas sean las únicas voces oficiales de la empresa. Asegúrese de que todos los empleados conozcan el nombre del vocero
- Ponga a esta persona a la disposición de los medios de comunicación las 24 horas al día (probablemente no el director ejecutivo)
- Reconozca que la responsabilidad clave de este vocero es la de mantener a todos informados sobre la situación, aunque esto sólo signifique decir “No tenemos ninguna noticia todavía, pero en una hora nos volveremos a comunicar”

## Comunicaciones Interna y Externa

La comunicación es vital y se da tanto en momentos de calma como después de algún desastre. Tras un desastre, aunque el enfoque cambia, el uso de las mismas habilidades críticas de comunicación es necesario. En el ámbito de la comunicación, su empresa tiene dos públicos a que satisfacer: el interno (p. ej. los empleados) y el externo (el público en general).

### Comunicaciones Internas

Un elemento importante de una empresa exitosa incluye la comunicación interna con sus empleados, clientes, vendedores, proveedores, y partes interesadas. La calidad de la comunicación de su grupo interno después de un desastre está directamente relacionada con lo que usted establezca antes de que suceda algo.

 ¿Con qué cuenta usted en este momento?

## COMUNICACIONES INTERNAS

### ANTES DEL DESASTRE:

- Examine las opciones de alerta para mantener informados con regularidad a los empleados, clientes, vendedores, proveedores, y partes interesadas mediante el uso de tecnologías/herramientas múltiples (p. ej. mensajes de correo electrónico, mensajes de texto en grupo). Mantenga actualizada la información de contacto y haga pruebas con regularidad
- Cree un plan formal y separado para notificación a los familiares cercanos de los empleados en caso de que ocurra alguna pérdida de vida, desaparezca algún miembro del personal, etc. Trabaje con sus empleados para determinar si existe la necesidad de notificar debidamente a cuidadores y operadores de guarderías a nombre de los empleados
- Cree modelos de mensajes y prepare algunos puntos clave de conversación para lograr que el mensaje para sus destinatarios sea uniforme (dejando en blanco los detalles sobre el desastre hasta que sea necesario llenarlos)
- Invite a la preparación a nivel personal y familiar. Esto también es importante si usted espera que algún empleado se quede o se reincorpore al trabajo rápidamente
- Refuerce los planes, procedimientos y acciones de preparación ante desastres de su empresa

### DESPUÉS DEL DESASTRE

- Informe a los empleados sobre las condiciones en las que se encuentra la empresa, las acciones a tomar y lo que se espera próximamente
- Resalte actividades específicas de los empleados
- Comparta con ellos a dónde recurrir si ellos o sus familias necesitan asistencia
- Exponga oportunidades de contribución en la comunidad

***La eficiencia de sus comunicaciones después de un desastre dependerá directamente de lo que usted haya establecido de antemano.***

## COMUNICACIONES INTERNAS

### EMPLEADOS



Los empleados desean respuestas a las siguientes preguntas, entre otras:

- ¿Todavía tienen empleo?
- ¿Cuándo y en dónde se reportan para trabajar?
- ¿Cambiarán sus roles o actividades laborales durante el desastre?
- ¿Cómo se deben preparar para trabajar en un entorno de desastre?
- ¿En dónde se encuentran el plan en caso de desastre y los procedimientos de recuperación?
- ¿Qué le deben decir a los clientes nada más?
- ¿Les pagarán? ¿De qué manera? Y si no les pagarán, ¿cómo y cuándo les van a pagar?

### CLIENTES



Los clientes desean respuestas a las siguientes preguntas, entre otras:

- ¿Qué servicios/productos no estarán disponibles en el plazo habitual?
- ¿Qué otro arreglo se hará?
- ¿Se proporcionará alguna compensación?



Acciones para tomar para comunicarse con los empleados:

- Cree una cadena telefónica para mandar información específica a los empleados
- Utilice un grupo de mensajes de texto para mensajes de pocos caracteres, pero aún más confiable, solicite una acción para confirmar que el mensaje ha sido recibido
- Utilice las redes sociales (p. ej. Facebook, Twitter) para informar a todas las partes interesadas
- Designe a un vocero y a un suplente como las únicas personas que representen a su empresa antes los medios de comunicación o en línea
- Cree procedimientos de respuesta para gestionar una reorientación del sistema telefónico o de voz
- Desarrolle procedimientos para restablecer su red, p. ej., correo electrónico, Red Privada Virtual (VPN)
- Actualice con frecuencia la estrategia de comunicación ya que los números de contacto cambiarán frecuentemente, luego capacite a los empleados, antiguos y nuevos, sobre esta estrategia
- Coordine la planificación de comunicación con sus proveedores y vendedores clave
- Después de una emergencia, comuníquese con su personal para evaluar las experiencias y las áreas de la estrategia que deben mejorar en el futuro

## COMUNICACIONES EXTERNAS

### ANTES DEL DESASTRE:

- Determine cuáles medios de comunicación pueden diseminar información de su empresa por televisión, radio, periódicos, etc. y genere una lista de contactos
- Cree pasos para comunicarse con los medios de comunicación y responder a los mismos
- Abra cuentas en las redes sociales (p. ej. Twitter, Facebook, LinkedIn) que puedan usarse para informar al público externo
- Considere opciones como establecer una línea telefónica directa y páginas web listas para ser activadas a última hora para poder comunicarse con el público
- Asegúrese de tener acceso remoto al sitio web de su empresa y de contar con el personal adecuado para manejarlo durante un desastre
- Asegúrese de tener un paquete de información listo para los medios de comunicación con los datos de su empresa y los contactos aprobados
- Establezca contacto con un mínimo de dos vendedores regionales de señalización que puedan hacer entregas de carteles y rotulados después de un desastre

### DESPUÉS DEL DESASTRE

- Siga los pasos establecidos en su Estrategia de comunicación en situaciones de crisis
- Utilice su paquete de información para los medios de comunicación para así compartir detalles con su lista de contactos para responder a las preguntas y adelantársele a los rumores (si ellos no escuchan nada de su parte entonces difundirán la información que tienen)
- Comparta información en cualquier forma/formato establecido o que aun esté funcionando
- Utilice las redes sociales (p. ej. Twitter, Facebook, LinkedIn) para compartir la situación y adelantársele a los rumores
- Establezca contacto directo por correo electrónico o teléfono, comunicados de prensa por correo electrónico, multidifusión de faxes, servicios de noticias, etc.
- Utilice su línea telefónica directa y páginas web establecidas para comunicarse con el público
- Proporcione al debido personal acceso remoto al sitio web de su empresa
- Determine sus necesidades en cuanto a rotulación se refiere y comuníquese con los vendedores para satisfacer las mismas

## LA PROTECCIÓN DE SU MARCA

Su marca es lo que hace que su empresa sea su empresa. La gente experimenta su marca a través de sus empleados, productos, sitio web, logotipo, frase publicitaria, esquema de colores, servicio, etc. Es a través de ella que usted logra que sus clientes confíen en que su empresa es capaz de proporcionar productos y servicios de calidad. Mientras más sólida sea la marca, más fáciles son las ventas, aunque los precios sean más altos.

El reto, hasta en el día a día, es adelantarse a los acontecimientos o quejas que puedan afectar negativamente la marca empresarial, en especial en la era moderna del internet en la que cualquiera puede hacer comentarios sobre su empresa. El no responder a comentarios o quejas puede debilitar la marca, por más sólida que sea. Cualquier rumor al cual no se responda será repetido hasta que se considere un hecho. Este tipo de situación puede repercutir considerablemente sobre su reputación y sus ganancias a largo plazo. Para proteger la marca es vital ser proactivo y responder rápidamente, y la comunicación es clave.

Por ejemplo, a diario, es posible que una empresa esté recolectando números de tarjetas de crédito e información personal de clientes y si esa información fuese robada, tanto la empresa como el cliente quedan expuestos a daños. En el caso de la empresa, su reputación podría verse afectada y podría ser demandada. Para el cliente, el riesgo está en la posible pérdida de protección de su identidad y el hurto de identidad. De manera similar, empresas que han pasado por la experiencia de proporcionar productos contaminados que han causado daño a sus clientes han tenido que aprender en carne propia cómo proteger su marca. Lo han hecho encarando estos problemas directamente, atendiendo a sus clientes y adelantándose a los mensajes y rumores dirigidos al público.

## ANTES DEL DESASTRE:

- Asegúrese que sus empleados, vendedores, clientes y el público estén recibiendo la información correcta directamente de su empresa
- Cree una estrategia de redes sociales
- Revise las redes sociales y los sitios web constantemente para evitar problemas. Programe alertas de Google
- Responda a las solicitudes de servicio al cliente y las quejas del público
- Responda rápidamente a las preguntas de los medios de comunicación
- Mantenga informado al vocero sobre cualquier asunto que pueda afectar la marca
- Actualice los modelos de comunicación

Los desastres también pueden afectar su marca si los clientes tienen la expectativa de recibir productos y si les preocupa que no se llenarán sus pedidos. Si las noticias locales muestran una empresa con daños, y no hay ningún vocero que pueda poner estas imágenes en contexto, puede parecer que la empresa está incapacitada.

El efecto dominó podría resultar en que los clientes busquen otros proveedores, y una vez la empresa los pierde es sumamente difícil volverlos a atraer. Es por esto que la Estrategia de comunicación es tan importante cuando se trata de describir roles y procedimientos para tratar todos estos tipos de situaciones. Una vez ocurre un desastre, la comunicación en situaciones de crisis empieza a trabajar para atender las necesidades urgentes desde un punto central, como el centro de operaciones de emergencia de empresa.

## LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

Usted se ha estado preparando para esto al crear su Estrategia de comunicaciones. Ha ocurrido algo y usted necesita poner sus planes acción. Un elemento importante en la creación del mensaje es la protección de la marca, de manera que toda comunicación deberá tomar en cuenta el posible impacto de la misma en la reputación de la empresa y la confianza de su clientela. A continuación, algunos consejos:

### DURANTE UN DESASTRE

#### A nivel interno

- Establezca y mantenga comunicación en momentos de crisis para asegurar que sus empleados, proveedores y clientes estén recibiendo información veraz directamente de su empresa
- Comuníquese constantemente con todos los públicos clave mediante sus listas de contactos
- Responda rápido a los rumores para desmentir información falsa
- Informe a sus clientes con frecuencia, especialmente sobre retrasos en entregas, alternativas, expectativas y cualquier compensación. Sea proactivo, responda y enfóquese en las soluciones
- En caso de evacuación, designe a un contacto central a quien los empleados puedan informar de su paradero y condición (esto podría ser a través de un sistema de llamadas entrantes ubicado fuera del área)
- Si no lo ha hecho todavía, utilice soluciones de bajo costo (como las redes sociales) y de alto costo y mayor sofisticación (sistemas de alerta) para comunicarse con los grupos a los que desea mantener informados
- Monitoree la comunicación interna para determinar cuáles son los mensajes que están funcionando y qué hace falta, cuáles son los puntos fuertes y débiles de los mensajes o de la estrategia, y sobre todo, para adelantársele a cualquier información falsa o rumor

#### A nivel externo

- Establezca y mantenga comunicación en momentos de crisis para asegurar que el público esté recibiendo información veraz directamente de su empresa
- Responda rápido a todas las solicitudes de los medios de comunicación, aunque aún no tenga todas las respuestas
- Active al vocero y a su suplente
- Infórmese de todos los hechos y confirme todo (en la medida posible) antes de diseminar la información y tenga claro su mensaje
- Reconozca el (los) problema(s)
- Establezca contacto con los medios de comunicación rápido, aunque sea sólo para decir “No tenemos nada que compartir en este momento, pero estamos trabajando en eso y nos comunicaremos con ustedes en dos horas”, etc.
- Utilice comunicados y ruedas de prensa para informar a múltiples medios de comunicación al mismo tiempo y para que ellos tengan acceso directo al vocero, además, si fuere necesario, traiga a un perito para que le ayude compartir su mensaje
- Utilice cuentas de redes sociales para mantener a la gente informada desde el principio y continúe compartiendo fotos y vídeos de la limpieza, las reparaciones, las restauraciones y la recuperación. Responda a las preguntas allí
- Reconstruya su reputación, si fuere necesario

## LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

### DURANTE UN DESASTRE

#### A nivel externo (cont.)

- Comuníquese con regularidad con todos los públicos clave mediante sus listas de contactos
- Responda rápido a los rumores para así desmentir información falsa. Sea proactivo, responda y enfóquese en las soluciones
- Entienda que nada es “extraoficial” así que comuníquese siempre con transparencia y veracidad, confirme los hechos, y use mensajes aprobados
- Monitoree la comunicación externa para determinar cuáles son los mensajes que están funcionando y qué hace falta, cuáles son los puntos fuertes y débiles de los mensajes o de la estrategia, y sobre todo, para adelantársele a cualquier información falsa o rumor

***Durante una crisis  
manténgase en  
comunicación para  
asegurar que el público  
reciba la información  
directamente de usted***

### DESPUÉS DE UN DESASTRE

#### A nivel interno

- Notifique a todas las personas clave sobre los próximos pasos
- Reúnase con el personal para dar un informe, reconocer su gran dedicación, y resaltar experiencias positivas
- Documente las lecciones aprendidas y actualice la Estrategia de comunicación

#### A nivel externo

- Documente las lecciones aprendidas y actualice la Estrategia de comunicación
- Actualice las listas de contactos de los medios de comunicación y añada al “paquete listo para llevar” (más adelante daremos más información al respecto)

## ✓ PERSONAS

### Buen trabajo!

Ha completado el tratamiento de uno de sus activos críticos. Ahora seleccione su siguiente activo más importante. Considere lo que su negocio no puede funcionar sin o que si se interrumpe causaría pérdidas significativas a su negocio.



# PROTECCIÓN DE DATOS

Independientemente de donde almacene usted sus datos (en copia impresa, en servidores, o en la nube como por ejemplo Google Apps u Office 365), necesita protegerlos. La tecnología se ha convertido en un factor clave en el comercio, a tal punto que las pérdidas pueden ser significativas. La consecuencia más grave de una falla eléctrica es la pérdida de productividad, reputación e ingresos. Para hablar de cifras, consideremos una interrupción de la red causada por un ataque por denegación de servicio (DDoS). El tiempo promedio de la interrupción fue de 54 minutos después del ataque, lo que conllevó a que la gente no pudiera trabajar y a que las necesidades de los clientes no fueran satisfechas. Aunque las pérdidas variaron entre \$1 y \$100,000 por minuto, el promedio era de aproximadamente \$22,000 por minuto. Considere la diferencia en impacto entre un taller de reparación de vehículos y una empresa de comercio en línea.

A pesar de que le dedicamos mucha atención al almacenamiento electrónico de datos, esta no es la única forma en que los guardamos. Usted también obtendrá información sobre “registros vitales,” los cuales son, independientemente de su formato, indispensables para el desempeño de las funciones críticas de la empresa, antes, durante y después de un desastre.

Una empresa no puede operar sin manejar sus propios datos, su propia información. Los datos específicos varían según la empresa, no obstante, la información común incluye los historiales de los clientes, documentos clave, archivos (copias impresas y electrónicas), registros vitales, copias de seguridad del servidor y las computadoras, y algún otro detalle necesario. Proteger los datos puede implicar un costo así que es necesario determinar qué cosas son las más importantes para las operaciones diarias de la empresa, qué podría ser perjudicial si se perdiese en un desastre y qué se tendría que reproducir.

Quizás algunas empresas estén recolectando la información personal de sus clientes (como números de tarjetas de crédito) y si esa información es robada las pérdidas pueden ser considerables tanto para la empresa como para el cliente quien se termina convirtiendo en una víctima de robo de identidad.

El manual práctico sobre la resiliencia empresarial ante desastres 101

## PASO 1: CREACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD DE DATOS

La creación de una copia de seguridad es la duplicación y almacenamiento de los datos informáticos que sirve para restaurar la información original tras una pérdida de datos, independientemente de la causa. Crear una copia de seguridad de los datos con regularidad y almacenar esa copia fuera de las instalaciones es **la medida de protección más importante que debe tomar una pequeña empresa.**

Una copia de seguridad también captura información basada en la hora fijada por la empresa, como por ejemplo información capturada hasta hace 24 horas, una semana, un mes, etc. El período de tiempo entre la creación regular de copias de seguridad que una empresa fije depende directamente de cuantos datos e información la empresa puede perder sin que esta pérdida afecte sus operaciones. ¿Puede su empresa recuperarse si pierde las últimas 24 horas de pedidos? La frecuencia es muy específica para cada empresa. Determine su umbral de frecuencia considerando en qué punto la falta de datos perjudica las actividades comerciales.

Para algunas organizaciones, quizás haya cierta información que no se debe perder nunca, como la que utilizan los bancos. Es necesario planificar para asegurar que los datos estén protegidos por lo menos con una copia de seguridad, y para algunas empresas, con redundancias múltiples, en caso de que ocurra un desastre.



**Haga copias de seguridad de los datos con regularidad y almacénelas fuera de las instalaciones**

## PASO 2: OPCIONES EN LA CREACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD

### Copias de seguridad en cinta

- Estas copias sirven para guardar datos en secuencia en un dispositivo físico; sin embargo, la creación de copias y el tiempo de recuperación son lentos, sin mencionar el esfuerzo necesario para manejar físicamente las cintas. La clave es hacerlo de manera económica y eficiente. A pesar de que esta tecnología es antigua, las empresas más grandes todavía utilizan cintas.

### Disco duro/drive USB externo

- Esto proporciona una más rápida creación de copias de seguridad y proceso de recuperación y puede incluir la compresión de grandes cantidades de datos.
- Utilice software que ya incluya la capacidad de crear copias de seguridad (p. ej. TimeMachine en las computadoras Macintosh y Windows Backup en computadoras que utilizan Windows) con un disco USB externo.
- En la mayoría de los casos, compre un disco externo que tenga un mínimo del 50% más capacidad que los discos de los cuales está creando copias de seguridad. Tanto el software de creación de copias de seguridad ya incluido en Windows como en Mac, tienen la capacidad de automáticamente de guardar múltiples versiones de archivos (no más grandes que la capacidad de su disco de respaldo). Esta opción le permite restaurar versiones previas de un archivo, como cuando se le hace un cambio a un documento y luego se decide regresar a la versión original.

### Unidades de disco duro redundantes

### Servicios de almacenamiento en la nube

- P. ej. Dropbox.com, Box.net, Microsoft OneDrive, Apple iCloud, Amazon AWS - proporcionan una pequeña cantidad de espacio de almacenamiento gratis y espacio adicional por un precio razonable. Instale su software de clientes en su computadora y éste automáticamente sincronizará una o más carpetas entre el almacenamiento en línea y su computadora.

## TRES CARACTERÍSTICAS DE LAS COPIAS DE SEGURIDAD

**1** Es una copia guardada de un archivo o archivos. Si el archivo original se pierde, es eliminado, o es inaccesible, entonces la copia de seguridad puede reemplazar el archivo original

Si usted usa un software para crear copias de seguridad, tenga en cuenta que este es diferente al software de sincronización (sync). El software para crear copias de seguridad crea una copia exacta de sus archivos en un momento especificado, mientras que el software de sincronización monitorea sus archivos y sólo crea una copia de seguridad cuando es necesario, lo cual puede causar la pérdida de tiempo crucial en la captura de información clave antes de que se pierda. Una empresa puede tener varias copias de seguridad de datos críticos almacenados en varios lugares.

**2** La creación de una copia de seguridad significa que sus datos están almacenados en dos lugares

El mover datos del drive de su sistema a un disco duro externo NO es lo mismo que crear una copia de seguridad. Esto se debe a que el drive de su sistema y el disco duro externo están físicamente en el mismo lugar, a menos que usted haya colocado los dos en diferentes lugares (p. ej. en la oficina de su casa, en una sucursal de su empresa, etc.)



El mantener una copia de seguridad válida protege en contra de: virus informáticos, corrupción de datos, pérdida accidental de datos de usuarios, fallas del hardware, desastres naturales, o peligros ambientales

**3** Han sido probados

Las copias de seguridad deben ser probadas para asegurar que una vez usted reciba una, esta sea viable y eficaz en la recuperación de sus datos. Usted no se quiere enterar de que existe un problema después de haber perdido los datos originales

## Servicios de creación de copias de seguridad en línea

- P. ej. Carbonite y Backblaze proveen verdaderas copias de seguridad a precios muy razonables. Estos servicios exigen una conexión de red constante.

## DVD, CD o tarjeta de memoria/memoria miniatura USB grabables

- Estas son opciones de bajo costo, pero se deben utilizar manualmente. Se pueden usar para guardar documentos críticos, copias de seguridad completas, y copias de seguridad de copias de seguridad si se usa otro método como método principal. Si su empresa no ha estado creando y guardando copias de seguridad fuera de las instalaciones, usted puede implementar esta solución hoy mientras investiga otras opciones. Asegúrese de que los archivos estén protegidos por claves o estén encriptados ya que estos medios son fáciles de perder por su tamaño y accesibilidad. Por si acaso, márkuelos con un número telefónico que sirva de contacto y una fecha. Asegúrese de guardarlos fuera de las instalaciones y de que el personal autorizado pueda tener acceso a ellos cuando sea necesario. Cree copias de seguridad con regularidad y reemplace las versiones más antiguas para evitar confusión.

## Otras opciones - P. ej. documentos impresos

- La captación de datos y gran parte de lo que hacemos se efectúa mediante el uso de herramientas tecnológicas; sin embargo, para algunas empresas el tener copias impresas de cierta información clave puede ser su primera opción para proteger los datos, o proporcionar otro nivel de redundancia. Existen muchas historias de empresas que experimentaron un desastre, perdieron todos sus datos, y aun sin copias de seguridad o con una copia fallida lograron recuperar los datos gracias a materiales impresos. Aunque los datos eran más antiguos y se perdió mucho, lograron encontrar la información que faltaba y reanudar sus operaciones. A pesar de que su recuperación fue lenta, los datos antiguos fueron preferibles a no tener ningún dato.
- Hacer copias es fácil y rentable pero las copias se deben ubicar lejos de los originales para que sirvan como un respaldo eficaz. Considere cómo se proporcionará acceso a las copias que se encuentren fuera de las instalaciones cuando sea necesario.

## PASO 3: IDEAS ADICIONALES SOBRE OPCIONES EN LA CREACIÓN DE COPIAS DE SEGURIDAD

Ahora que usted ha leído e investigado sobre las diferentes opciones, a continuación, le presentamos algunas otras sugerencias o ideas:

- Pruebe un híbrido de respaldo, con una copia de seguridad en nube en un centro de datos fuera de las instalaciones y una copia local de sus datos. Una vez tenga una copia de seguridad en su servidor local, con sus datos replicados, entonces cree y almacene una copia de seguridad en la nube. Para evitar afectar el funcionamiento de sus computadoras principales o la conexión de internet durante horas pico, considere crear y almacenar la copia de seguridad en la nube ubicada fuera de las instalaciones automáticamente después de las horas laborales.
- La creación y almacenamiento de copias de seguridad directamente a la nube es una opción rápida; sin embargo, lo deja sin una copia local en su oficina y esto podría afectar el funcionamiento de sus computadoras principales o la conexión de internet durante el proceso.
- Aunque bien no fueron concebidos con la idea de restaurar los datos de una copia de seguridad, los dispositivos móviles se pueden programar de manera que tengan acceso a copias de seguridad en la nube si fuere necesario. Es posible que también sea necesario que la información de los dispositivos móviles sea respaldada mediante una copia de seguridad. Además, estos dispositivos se pueden programar mediante tecnologías de nube para que recuperen datos rápidamente.

**La acción de protección # 1 es la de regularmente llevar a cabo un respaldo de datos y almacenarlo remotamente**

## PASO 4: PLANIFICACIÓN DE CÓMO RECUPERAR SUS DATOS

El proceso de restauración de datos mediante una copia de seguridad con frecuencia puede ser ignorado. Los siguientes son tres puntos para considerar:

1. **Recupere los datos de su dispositivo local**  
Sólo funciona si una de sus copias de seguridad se encuentra en un servidor local o un disco duro
2. **Recupere los datos de la nube**  
Tiene que descargar los datos replicados de la nube (gigabytes o terabytes) lo cual podría resultar en horas o días de interrupción
3. **Recupere los datos en la nube**  
Si el dispositivo local se daña, algunos vendedores pueden proporcionarle el servicio de “recuperación en caso de desastre” y desplegar una máquina virtual directo de la nube que le permita a usted acceder a importante aplicaciones o información.

## PASO 5: ¡PRUEBE SUS COPIAS DE SEGURIDAD!

Independientemente de las herramientas o soluciones que escoja para proteger sus datos, asegúrese de hacerle pruebas, o efectuar simulacros con regularidad para asegurar que todo el proceso esté funcionando correctamente. ¿Por qué? Porque durante un desastre o ataque cibernético, no es el momento ideal para enterarse de que sus copias de seguridad no contienen todos sus datos y que ha perdido información crítica. Entérese a tiempo, arregle cualquier falla, vuelva a hacer la prueba, revise la confiabilidad de la copia de seguridad con frecuencia y asegúrese de que todos sepan lo que hay que hacer.

- Haga simulacros utilizando el equipo, los materiales y los procedimientos para recuperar sus registros vitales y así asegurarse de que todo funciona correctamente
- Fortalezca o elimine todo punto débil en su proceso de creación y almacenamiento de copias de seguridad o la restauración de datos en la empresa
- Pruebe y valide con regularidad todo el proceso, como mínimo anualmente, preferiblemente con mayor frecuencia
- Documente el proceso y los procedimientos de creación y almacenamiento de copias de seguridad y la restauración de datos. Si surge algún problema, arréglolo y luego actualice su plan

## PASO 6: CREE UN PAQUETE “LISTO PARA LLEVAR”

Un paquete “listo para llevar” es un objeto físico como una valija, una carpeta, una caja o un maletín (preferiblemente portátil y a prueba de agua e incendios) que contiene artículos crítico y el cual posiblemente incluye una memoria flash USB y/o copias impresas de su plan en situaciones de desastre, lista de contactos de emergencia de los empleados, información de los contactos clave, documentos de carácter legal, contratos, requerimientos energéticos y división de los espacios, lista de inventario, proveedores de equipo indispensable, etc. u cualquier otro artículo que considere importante.

Su empresa decidirá cuáles son las prioridades que se deben incluir en el “paquete listo para llevar”. Es posible que al crear redundancias en las copias de seguridad para el personal clave/ejecutivos, usted termine con más de un paquete. Un punto importante sobre el “paquete listo para llevar” es que debe estar bien protegido en caso de que contenga información de carácter delicado. Quizás su plan incluya dejarlo en el carro de una persona en particular, de ser así asegúrese que los datos claves estén encriptados y que no estén expuestos para reducir la posibilidad de un hurto.

Un paquete “listo para llevar” puede incluir los artículos que más necesitaría en caso de emergencia, entre estos se pueden hallar copias impresas y/o guardadas en una memoria flash USB. A continuación, más opciones:

### LISTA DE ELEMENTOS DE SU PAQUETE LISTO PARA LLEVAR

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Procedimientos por seguir en caso de emergencia | <input type="checkbox"/> Requerimientos energéticos y división de los espacios |
| <input type="checkbox"/> Número de teléfono en caso de emergencia        | <input type="checkbox"/> Lista de inventario de prioridades                    |
| <input type="checkbox"/> Documentos necesarios para tomar decisiones     | <input type="checkbox"/> Proveedores de equipo indispensable                   |
| <input type="checkbox"/> Plan en caso de desastre                        | <input type="checkbox"/> Llave(s)  |
| <input type="checkbox"/> Documentos legales p.ej. contratos              | <input type="checkbox"/> _____   |
|  | <input type="checkbox"/> _____   |

## STEP 7: ALMACENAMIENTO DE REGISTROS VITALES

Los registros vitales son aquellos que son absolutamente esenciales en casos de emergencia. Para identificarlos podemos plantearnos la siguiente pregunta: “¿Estos registros son vitales para la continuación de la misión de la empresa?”

Aunque todos los registros respaldan el funcionamiento de la empresa, algunos son de vital importancia en las operaciones continuas y es crucial que no se pierdan, aunque se atreviese por una situación de la más alta gravedad en la cual no se tenga acceso a registros por un período largo de tiempo. Por esta razón, estos registros vitales se deben duplicar y almacenar fuera de las instalaciones (para más detalles sobre la creación y almacenamiento de copias de seguridad de registros y datos, lea la sección de Creación de copias de seguridad).

Debido a la importancia de estos documentos y registros, identifique cuáles son vitales y luego planifique cómo protegerlos. La dificultad en esto radica en que no todos estos registros se encuentran en el mismo lugar ni los manejan las mismas personas, de forma que cuando los necesite quizás tenga que batallar para conseguirlos, si es que los puede conseguir. Es por esta razón que identificar, ubicar y protegerlos de antemano es tan importante. Si ocurre un incendio en el trabajo y se necesita un registro vital, pero este aún se encuentra en la oficina, este no sirve de nada para su empresa.

### EXISTEN DOS TIPOS DE REGISTROS VITALES:

**1 Registros de operaciones en caso de emergencia**  
Necesarios de inmediato, p. ej. orden de sucesión (quién puede tomar decisiones o gastar dinero si la gente clave no está disponible), planos de las instalaciones, manuales de operaciones del sistema.

**2 Registros legales y financieros**  
Esenciales para proteger los derechos legales y financieros de la empresa y los individuos directamente afectados por sus actividades, tales como la póliza de seguro, registros financieros, contratos de arrendamiento, registros de empleados, materiales de investigación, Acuerdos de Servicios (SLO, por sus siglas en inglés) o contratos.

Cree una lista de inventario de registros vitales y provea los siguientes detalles para cada uno:

- ¿Qué formato o método está usando para protegerlos?
  - Fotocopias, copias de seguridad en la nube, etc.
- ¿Quién es responsable de los originales y las copias y quién los envía al lugar de almacenamiento?
- ¿En dónde se guardan los originales y las copias?
  - Información de contacto si los registros se tienen que recolectar de esos otros sitios.
- ¿Con qué frecuencia se reemplazan (se rotan)? ¿Cómo son actualizados y quién los actualiza?
- Considere el riesgo de recuperación si la información es obsoleta
- Considere el costo de mantenerlos actualizados

### LISTA DE INVENTARIO DE REGISTROS VITALES

Archivo, registro o base de datos vital	Formato del registro (p.ej. copia impresa, copia electrónica)	Lugar de almacenamiento	Frecuencia del mantenimiento
Plan de continuidad empresarial	Electrónica/Impresa	Llevado al centro de operaciones de la sucursal del centro	Anualmente
Contratos de servicio de seguridad	Electrónica/Impresa	Llevado al centro de operaciones de la sucursal del centro	Anualmente
Delegación de autoridad	Electrónica/Impresa	Sitio de almacenamiento	Anualmente
Contactos de emergencia de empleados	Electrónica/Impresa	Recursos humanos y el sitio de almacenamiento	Diariamente/ Semanalmente

Cree una lista de recursos de empresas especializadas en la recuperación después de desastres en su zona geográfica y actualice la información anualmente, como mínimo. Esto no es obligatorio, es sólo algo en caso de ser necesario

## PASO 8: ACCESO REMOTO

Existirán casos donde el administrador de la red necesitará tener acceso a la red de la empresa para abordar algún asunto. Habrá ocasiones donde no podrá ingresar a las instalaciones donde se encuentra la red o servidor y, por ende, el acceso remoto sería beneficioso. Esto podría ocurrir después de que un negocio vecino se incendie o que ocurra un terremoto y otros edificios resulten dañados y se cierren las calles. Como caso extremo, después del estallido de las bombas en Oklahoma City, el perímetro policial acordonado cerró cientos de negocios pequeños por más de un año.

De ser necesario y si es posible, nombre a algunas personas clave para que se les permita tener acceso remoto a la red para poder administrarla.

 No solamente permitirá que usted o su personal continúen trabajando en el caso de que no le sea posible ingresar a las instalaciones, pero también es sumamente conveniente, especialmente en una emergencia.

 Asegúrese de tener los controles de seguridad apropiados para limitar quién tendrá ese tipo de acceso.

## PASO 9: PROTECCIÓN CONTRA EL DELITO CIBERNÉTICO

El aumento de los negocios conectados al internet también ha aumentado la vulnerabilidad en la seguridad de las empresas en línea. A continuación, se enumeran algunos de los ataques cibernéticos que se aprovechan de las debilidades que pueden causar la pérdida de datos o exponer información de naturaleza delicada a los delincuentes. Un negocio se puede proteger de este tipo de eventos si persiste continuamente y si tiene sentido común, pero todo esto empieza cuando la empresa y su personal toman consciencia de los riesgos que presentan algunas acciones en línea.

### DATOS

#### Buen trabajo!

Ha completado el tratamiento de uno de sus activos críticos. Ahora seleccione su siguiente activo más importante. Considere lo que su negocio no puede funcionar sin o que si se interrumpe causaría pérdidas significativas a su negocio.

Tabla de contenido

## TIPOS DE ATAQUES CIBERNÉTICOS

Estos son algunos de los tipos de ataques cibernéticos que toda empresa debe conocer para protegerse y consejos sobre cómo hacerlo.

- **Malware – Código Malicioso** Evite hacer clic en los enlaces o descargar documentos adjuntados provenientes de remitentes desconocidos después de haber actualizado el cortafuego o el sistema operativo de cómputo.
- **Phishing** – *Se hace pasar como un tercero de su confianza para que usted proporcione información personal a través de un correo electrónico.* Puede evitarlo si verifica las solicitudes enviadas electrónicamente haciendo una llamada telefónica, pero usando un número que usted ya conozca.
- **Ataque a través de la contraseña** - *Un tercero que intenta penetrar su sistema al tratar de adivinar cuál es su contraseña.* Evítelo haciendo uso de contraseñas fuertes y cambiándolas regularmente.
- **Denegación de servicio (DDoS)** - *Envía altos volúmenes de tráfico a una red para que se sature y caiga.* Evítelo al actualizar su software y monitoreando el flujo de datos para detectar todo tipo de aumentos.
- **Ataque de intermediario (MITM)** – *Un tercero actúa como intermediario en su teléfono celular y el sitio web que usted visita para obtener datos confidenciales.* Evite usar puntos de acceso inalámbricos encriptados que usan WPA o mayores, asegúrese de que los sitios usen una conexión HTTPS.
- **Descarga involuntaria de software**- *Proviene de un sitio válido, el malware descargará un programa al sitio del visitante.* Avoid with operating system and software updates, limit number of browser add-ons.
- **Publicidad maliciosa** - *Código malicioso que se descarga cuando se hace clic en una publicidad.* Evítelo al no hacer clic en anuncios publicitarios que ofrecen artículos gratuitos o regalos.
- **Software bandido o falso antivirus** – *Malware que se esconde y se hace pasar como un software seguro y necesario.* Evítelo al actualizar el cortafuego, antivirus o programas anti-spyware

# PROTECCIÓN DE LAS OPERACIONES

Las operaciones se definen como las funciones centrales que lleva a cabo la empresa diariamente. La demanda, los convenios del nivel de servicio, la misión, ingreso, regulaciones y demás que impulsan a la empresa diariamente. Independientemente de las operaciones que impulsan a su empresa, el mantener las puertas abiertas es vital para llevar a cabo sus operaciones. De tal manera que, si llegase a ocurrir un apagón o si alguien escribiese una opinión negativa de la empresa, ésta tendrá que ser proactiva al abordar el tema que podría disminuir su valor o causar una interrupción en las operaciones.

Aquí es donde la planeación juega un papel importante para que usted se organice, reflexione y tome los pasos necesarios para prepararse para enfrentar una interrupción no planeada.

## ELEMENTOS NECESARIOS PARA TOMAR DECISIONES

### DOCUMENTOS CLAVES

Determine cuáles son los documentos y la información que ayudarán a tomar decisiones y archívelos todos juntos. La manera en la que usted reunirá estos documentos dependerá en la forma en la que usted respalda y almacena su información, pero lo mejor es almacenar dicha información en más de un formato para que usted pueda acceder a ella en cualquier momento.

Por ejemplo, electrónicamente en una computadora portátil, un dispositivo de memoria USB, copia impresa o de manera digital en la nube; a la cual podrá tener acceso a través de una computadora o un teléfono inteligente). Considere estos documentos como materiales de referencia para que se puedan incluir en el anexo de su plan. Muchos le ayudarán con su proceso actual de planeación y otros serán necesarios para asistirle durante el proceso de recuperación. Usted es la única persona que podrá decidir qué es lo clave y fundamental para su empresa.

## DÓNDE EMPEZAR

- Reúna los documentos clave y la información. Cerciórese de que esta información esté disponible en más de un formato y manténgala actualizada.
- Asegúrese de que los documentos claves estén incluidos en un paquete listo para llevar, tal como se describe en la sección de Datos. Make sure key documents are included in your Grab-n-Go case, described in the Data section
- Lleve a cabo una política para actualizar la información regularmente, o cree un “detonador” para que cuando se actualice la información, una persona se encargue de actualizar también el paquete listo para llevar.

Algunos ejemplos de los posibles documentos que se podrán incluir en el paquete listo para llevar son los siguientes:

- DOCUMENTOS LEGALES, CONTRATOS, CONVENIOS
- PÓLIZAS DE SEGURO
- CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO
- EXPEDIENTES BANCARIOS/ CUENTAS FINANCIERAS
- INVENTARIO
- DETALLES SOBRE EL EQUIPO (INFORMACIÓN PARA LLEVAR A CABO REPARACIONES Y PARA REORDENAR)
- PLANIFICACIÓN DE ESPACIO: NECESIDADES DE ENERGÍA
- LISTA DE CONTACTOS
- HISTORIAL DE PEDIDOS DEL CLIENTE
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



***El poder entender cuáles son las operaciones diarias críticas específicas le ayudará a determinar cuáles serán sus necesidades para recuperarse después de una interrupción. – Primera, segunda, tercer, etc.***

## PROCESOS CRÍTICOS: IDENTIFICAR Y PRIORIZAR

Ahora usted empezará a determinar cuáles son las partes más importantes de su empresa que se deben reactivar después de una interrupción para poder permanecer en operación y reducir pérdidas.

Identifique cada una de sus operaciones o procesos críticos (lo que usted realiza) que se llevan a cabo diariamente bajo circunstancias normales. Aquí es donde se debe tener un grupo de personas que podrán asistir para pensar detalladamente sobre los elementos de las operaciones. A continuación se ofrecen algunos ejemplos:

- CUENTAS POR PAGAR/ CUANTAS POR COBRAR
- NÓMINA
- DEPARTAMENTO DE CORREO
- MANUFACTURA
- PREPARACIÓN DE ALIMENTOS
- ENTREGA DE SERVICIOS MÉDICOS
- TRANSPORTACIÓN DE BIENES
- VENTA DE PRODUCTOS
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



## POSIBLES INTERRUPCIONES EN SUS OPERACIONES

Al inicio de este Manual Práctico sobre la Resiliencia Empresarial 101, usted identificó los peligros básicos y el posible riesgo de las Operaciones y otros activos primordiales. Ahora que usted ya ha identificado las operaciones y procesos de prioridad, que también ha repasado los peligros que atentan en contra de la información y que ya ha completado la matriz para llevar a cabo la evaluación, asegúrese de que su evaluación siga siendo la correcta y que las seis prioridades estén en el orden correcto. De no ser así, lleve a cabo las enmiendas pertinentes. Los desastres que podrían ser los más factibles en contra de la empresa son los apagones o un incendio, incluyendo el daño concomitante del servicio de agua debido a los intentos de extinguir el fuego o la activación del sistema de rociadores. Un incendio no solamente podría interrumpir su proceso, pero también forzarle a reubicarse completamente ya sea provisionalmente o definitivamente.

### CONSIDERE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

- ¿Cuáles son el/los peligros que podrían afectar directamente a sus operaciones más críticas? \_\_\_\_\_
- Tenga en mente que ésta no tiene que ser una interrupción física directa.
- ¿Cuánto tiempo podrían durar las interrupciones? \_\_\_\_\_
- Agregue cuáles son estos peligros que podrían afectar – o únicamente podrían afectarle a usted – “afuera de sus cuatro paredes”. \_\_\_\_\_

Este proceso debería darle una imagen más detallada sobre lo que está en “riesgo” en su empresa en el caso de que ocurra una interrupción debido a peligros creados por el hombre o a los impactos naturales, internos y externos. No se detenga nada más ahí. Empiece a considerar la manera de minimizar estos impactos y dónde y cómo puede prepararse a partir de ahí.

## PROTECCIÓN FINANCIERA

Usted conoce el funcionamiento diario de la empresa, pero los desastres son una experiencia diferente. Usted tiene obligaciones financieras que cumplir y además debe remunerar a su personal. Durante una emergencia estas obligaciones no se desaparecen. Tómese el tiempo para considerar de qué manera podrá usted cubrir esas responsabilidades centrales para que la empresa continúe trabajando con el personal necesario. Después de un desastre, el personal preguntará cuándo será remunerado y si usted tiene una estrategia planeada anticipadamente que sostendrá a la “familia empresarial”, el estrés disminuirá en esos momentos de por sí ya estresantes. Lo anterior también puede ayudar a que usted en la actualidad tome ciertas decisiones financieras, tales como un fondo de emergencias, etc.

### SEGURO

El seguro es una herramienta del manejo de riesgo para su negocio. Éste puede reducir el impacto financiero durante emergencias, accidentes o cualquier interrupción no planeada. El seguro puede ayudar a que la empresa tenga la habilidad de sobrevivir eventos que están fuera de su control. Aun cuando muchos negocios evitan los seguros, estos tienen un valor, porque protegen las finanzas y las inversiones.

A continuación encontrará consejos sobre los seguros para ayudar a que su negocio marche sobre ruedas:

- Construya una estrategia financiera o haga un plan de cobertura continua de gastos de nómina y obligaciones de deudas por pagar.**



***Dé prioridad a lo que usted hace, esto le ayudará a tomar decisiones que serán mejores y más estratégicas durante los momentos de crisis***

## ANTES DEL DESASTRE:

- Repase su póliza de cobertura actual o si no tiene una, entonces repase las diferentes opciones.
- Hable con un profesional de seguros para que le explique las diferentes opciones de cobertura
- Algunas opciones de seguro son:
  - Daños físicos, incluyendo la destrucción del inventario o edificios
  - Interrupción en las labores de la empresa, pérdida de ingresos debido a la interrupción provocada por el desastre.
  - Pérdida de datos electrónicos o físicos.
  - Responsabilidad, reclamaciones relacionadas con desastres.
- Si los gastos representan un problema, elija una póliza que cubra los elementos más importantes de su empresa, es decir, aquellos que le permitirán permanecer en operación; esto podría ser más asequible y le proporcionaría la cobertura cuando usted más lo necesite.
- Tenga en mente que el seguro en general mayormente NO cubre los desastres naturales y que usted necesitará pólizas separadas para asegurarse de que cubran todo tipo de desastres; tales como terremotos e inundaciones.
- Esté atento al límite de cobertura de la póliza del seguro – el monto total de la póliza que se le pagará – porque podría ser posible que usted llegue al límite y que éste no cubra la totalidad de las pérdidas.
- Tome fotografías de todo su equipo, activos y estructuras ahora.

## DESPUÉS DEL DESASTRE

- Tenga lo necesario (formularios e información) en su paquete listo para llevar para poder presentar su reclamación al seguro lo más pronto posible.
- No efectúe trabajos de limpieza hasta después de haber documentado los daños a través de fotografías o vídeos.
- Solicite dos o más presupuestos para efectuar reparaciones, verifique las referencias y las licencias de los contratistas.
- Lleve un registro de los gastos y las pérdidas que puedan compararse con las cifras anteriores al desastre.
- Lleve un registro de los gastos por concepto de reparación y operación provisional durante el período de interrupción. Si se ve forzado a cerrar, incluya los gastos que se continuarán generando durante el tiempo en el que la empresa estará cerrada tales como servicios públicos y publicidad.
- Guarde los recibos de los gastos por concepto de recuperación.
- Tome fotografías durante el proceso de limpieza.

## OPERACIONES

### Buen trabajo!

Ha completado el tratamiento de uno de sus activos críticos. Ahora seleccione su siguiente activo más importante. Considere lo que su negocio no puede funcionar sin o que si se interrumpe causaría pérdidas significativas a su negocio.



# PROTEJA EL INVENTARIO

El manejo y la eficiente administración de su inventario son vitales para la empresa. Esta información le puede indicar cuál es el producto que mejor se vende, si usted cuenta con un superávit y qué pedidos se deben hacer. Algunos métodos para llevar a cabo el inventario pueden necesitar papel, energía o el internet. Considere cómo y dónde se almacena la información, cuándo se actualizó la última vez y cómo podrá usted tener acceso a ella después de un desastre. Considere la posibilidad de mantener una copia actualizada del inventario en su paquete listo para llevar y/o en los expedientes de respaldo.

El saber lo que tenemos en el almacén, dónde se encuentra ubicado y el monto de su valor permitirá que la empresa mantenga sus activos y también podrá hacer un pedido si se necesita reemplazar algo después de un desastre. Además de llevar un control de su propia mercancía, usted también podrá hacer uso de su inventario o el proceso para llevar un registro del sistema de cómputo, herramientas y equipo.

## TIPOS DE INVENTARIO

- Mercancía en existencia
- Inventario de fabricación
- Materia Prima
- Productos terminados
- Inventario de materiales para reparación y mantenimiento MRO (Por ejemplo, artículos de oficina)
- suministros de emergencia

## MANUTENCIÓN

- Mantenga un inventario detallado y actualizado de los artículos y equipo utilizados en su empresa
- Prepare un vídeo de estos activos y almacene tanto el inventario como el vídeo en un lugar seguro fuera de la empresa y mantenga una copia en su paquete listo para llevar.



Los sistemas electrónicos que llevan un registro automático de su inventario también pueden efectuar pedidos para aumentar las existencias cuando las mermas disminuyen más allá del umbral que usted elije.

Este es un ejemplo de una lista o formulario de inventario más detallado:

LISTA DE INVENTARIO						
Periodo						
Artículo	Descripción (marca, modelo)	No. de serie	Fecha de compra	Cantidad	Costo unitario	Valor total
						0

Este es un ejemplo de una lista o formulario de inventario más detallado:

INVENTARIO BÁSICO											
REORDENAR (auto-llenado)	ARTÍCULO NO.	NOMBRE	FABRICANTE	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	CANTIDAD EN EXISTENCIA	VALOR DEL INVENTARIO	NIVEL DE REORDENAMIENTO	DÍAS PARA REORDENAR	CANTIDAD ORDENADA DEL ARTÍCULO	¿ARTÍCULO DESCONTINUADO?
OK	A123	ARTÍCULO A	COLE	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO A	\$10.00	200	\$2,000.00	50	14	100	SÍ
OK	B123	ARTÍCULO B	COLE	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO B	\$20.00	100	\$2,000.00	50	30	20	
OK	C123	ARTÍCULO C	COLE	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO C	\$30.00	50	\$1,500.00	50	2	50	
REORDENAR	D123	ARTÍCULO D	COLE	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO D	\$10.00	20	\$200.00	50	14	10	
OK	E123	ARTÍCULO E	COLE	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO E	\$20.00	200	\$4,000.00	50	30	100	

Este es un ejemplo de una lista o formulario de inventario más detallado:

INVENTARIO DE ACTIVOS																	
VALOR TOTAL DEL INVENTARIO DE ACTIVOS																	
\$ 8,239.00																	
ACTIVO				UBICACIÓN		COMPRA				CANTIDAD VALOR				INFORMACIÓN DEL ACTIVO			
ARTÍCULO NO.	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	TIPO	DEPARTAMENTO	ESPACIO	FECHA DE LA ÚLTIMA ORDEN	ABASTECEDOR	COMPRA - PRECIO UNITARIO	GARANTÍA - FECHA DE VENCIMIENTO	CONDICIÓN	CANTIDAD	VALOR DEL ACTIVO	VALOR TOTAL	MODELO	NÚMERO DE ABASTECEDOR	COMENTARIOS	FOTOGRAFÍA / ENLACE
A123	ARTÍCULO A	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO A	ESCRITORIO	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA 1	20/05/16	COLE	\$300.00	20/05/2022	EXCELENTE	2	\$400.00	\$800.00	COMMODORE	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT
B123	ARTÍCULO B	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO B	COMPUTADORA	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA 1	20/05/16	COLE	\$700.00	20/05/2022	ACEPTABLE	3	\$700.00	\$2,100.00	MACBOOK AIR	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT
C123	ARTÍCULO C	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO C	SILLA	OFICINA PRINCIPAL	OFICINA 1	20/05/16	COLE	\$250.00	20/05/2022	BUENA	4	\$300.00	\$1,200.00	ROULETTE	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT
D123	ARTÍCULO D	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO D	ENRUTADOR	OFICINA PRINCIPAL	CUARTO DE SUMINISTROS	20/05/16	COLE	\$200.00	20/05/2022	EXCELENTE	1	\$200.00	\$200.00	CISCO	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT
E123	ARTÍCULO E	DESCRIPCIÓN DEL ARTÍCULO E	SCANNER DE MANO	OFICINA PRINCIPAL	CUARTO DE SUMINISTROS	20/05/16	COLE	\$150.00	20/05/2022	BUENA	2	\$170.00	\$340.00	CISCO	VX1234		WWW.COLE.COM/PRODUCT

## PRIORIZAR EL INVENTARIO

- Dé prioridad al inventario, suministros y bienes que podrían dañarse o perderse en un desastre
-  Está bien priorizar los suministros de la oficina, pero los bienes que usted vende son lo más importante, también lo son aquellos que apoyan las operaciones críticas de la empresa.

## MÉTODOS DE PROTECCIÓN

- Identificar los métodos para asegurar, elevar o proteger el inventario basándose en el peligro (por ejemplo, hurto o inundación)
  - Si las inundaciones son propensas, mantenga el inventario crítico alejado del piso o de las repisas inferiores.
  - Instale puertas resistentes a las inundaciones para evitar que entre el agua.
    -  El vapor también puede crear daños aun cuando el inventario no se moje con el agua. Típicamente el agua de las inundaciones está contaminada con materiales peligrosos.
  - Si el hurto fuese un problema, colóquelo en una ubicación más segura con cerraduras de alta seguridad o tarjetas de clave.
  - Verifique el inventario aleatoriamente ya que esta práctica ayuda a protegerlo de los hurtos.

**Evite los puntos  
únicos de falla –  
confiarse en un  
solo vendedor,  
proveedor o cliente.  
¡Diversifíquese!**

## PUNTO ÚNICO DE FALLA

- Repase los pasos necesarios para reemplazar el inventario clave, considere los puntos únicos de falla.
  -  Si usted cuenta únicamente con un vendedor o proveedor de un artículo o servicio importante, es importantísimo que diversifique para que dicho artículo se pueda adquirir a través de más de un proveedor.
  -  Durante los tiempos de desastre, si el proveedor o vendedor cierra, usted se verá en aprietos.
    -  Vendor may also be overwhelmed with many requests (you are not the only client)
- Esto también puede ayudar en la manera de decidir el precio de los productos más utilizados, porque al negociar con múltiples vendedores, usted estará colocándose en una mejor posición.

## SUMINISTROS DE EMERGENCIA

Los suministros de emergencia se pueden manejar de una manera similar a su otro inventario. Asegúrese de que esté completamente abastecido, rotándolo y reemplazándolo cuando sea necesario. Éstos son un apoyo directo para el personal y necesarios para restaurar las operaciones del sitio. Si los empleados no pueden abandonar el predio por un extenso período de tiempo, estos suministros son necesarios para abordar esas necesidades inmediatas en una emergencia.

A un cuando esta lista tiene recomendaciones, determine usted lo que su empresa proporcionará al personal y qué será lo que será responsabilidad del empleado.

- Una vez que determine lo que la empresa y el empleado proporcionarán, finalice la lista de suministros de emergencia, priorice su inventario.

**PROPORCIONADO POR LA EMPRESA (POSIBLEMENTE)**

- Agua: Un galón de agua por persona por día para beber y para higiene.
- Alimentos: Por lo menos una dotación de alimentos no perecederos para cubrir tres días.
- Paquete de productos higiénicos, bolsas de basura y ataduras de plástico.
- Botiquín de primeros auxilios y otros suministros que se sepan usar.
- Radio de pilas de onda corta y otro radio que reciba alertas climatológicas.
- Linterna, pilas adicionales y algunas herramientas básicas.
- Silbato para llamar la atención y recibir ayuda.
- Mascaras o filtros anti polvo.
- Toallitas húmedas para la higiene
- Una llave inglesa o alicate para cerrar las tomas de los servicios públicos.
- Abrelatas (si cuenta con alimentos enlatados)
- Láminas de plástico y cinta de ductos adhesiva para “Sellar” el cuarto.
- Mantas
- Dinero en efectivo
- Extintor de fuego
- Desinfectante de manos
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**PROPORCIONADO POR EL EMPLEADO (POSIBLEMENTE)**

- (Consejo) Incentive a cada empleado a que tenga sus propios suministros en el trabajo para suplementar los de la empresa y que además tenga todo aquello que necesite personalmente.
- Agua, un galón de agua por día.
- Alimentos una dotación de alimentos no perecederos de tres días.
- Zapatos resistentes y mudas de ropa adicionales.
- Mantas
- Una fotografía de su familia.
- Cargador del teléfono / Pila, solar u otro.
- Gafas adicionales.
- Silbato.
- Tres días de medicamentos recetados por el médico
- Linterna o varitas luminosas
- Cerillos contra aguas.
- Dinero en efectivo.
- Desinfectante de manos
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**INVENTARIO**

**Buen trabajo!**

Ha completado el tratamiento de uno de sus activos críticos. Ahora seleccione su siguiente activo más importante. Considere lo que su negocio no puede funcionar sin o que si se interrumpe causaría pérdidas significativas a su negocio.



# PROTECCIÓN DEL EQUIPO

El equipo es la manera en la que la empresa puede fabricar productos, escribir correos electrónicos y organizarse. Constituye una gran parte del contenido de una empresa. Existe cierto traslape (por ejemplo, los suministros de oficina) con los activos tales como el inventario, pero únicamente asegúrese que se estén cubriendo todas las necesidades.

## Identificar El Equipo De Trabajo

A continuación se enumera el equipo más común que usted podría poseer en el negocio. Dependiendo del mismo, es posible que usted también posea equipo especializado (por ejemplo, máquina de rayos x en un consultorio médico o maquinaria de manufactura).

## Priorizar El Equipo Vital

- Dé prioridad al equipo más importante en la lista de Equipo de trabajo que apoye las operaciones vitales y los procesos que mantendrán sus puertas abiertas o que necesitará para reabrir las.
- Cree una lista detallada de los 10 artículos más importantes en su lista de Equipo vital en orden de importancia. Tenga en mente que podría tener más de un artículo #1. Esta lista no solo llevará un registro de su equipo, más importante aún, le permite priorizar aquello que apoya al negocio para su resiliencia. Los primeros 10 son el inicio, si todavía no tiene una lista – verifíquelo con el departamento de compras – complétela y posteriormente incluya el orden de importancia de todo su equipo. Esto realmente le ayudará a reordenar después de un desastre.

## Agregue Una Lista De Documentos Vitales

- Actualice la lista del inventario de equipo cada vez que algún artículo sea reemplazado o se agregue alguno nuevo. Mantenga la lista junto a sus documentos vitales y una copia en su paquete listo para llevar.

## Asegure Su Espacio

Ahora que usted le ha dado prioridad al equipo más importante, veámoslo junto con el resto de su equipo y repasemos el entorno en el que este equipo se encuentra. El propósito de lo anterior es identificar las áreas para mejorar la seguridad.

Su lugar de trabajo necesita ser un entorno laboral seguro, protegido de los posibles peligros internos. Usando un terremoto como ejemplo, las computadoras y otro equipo de oficina se pueden convertir en proyectiles durante el temblor y pueden lastimar a la gente. Estos mismos artículos se pueden dañar y será necesario reemplazarlos, creando pérdidas por concepto de reparaciones y reemplazo, y no hay que olvidar los retrasos, ya que el equipo podría no estar disponible inmediatamente. (Considere los otros negocios que también estarán reemplazando su equipo al mismo tiempo).



***Dé prioridad al equipo más importante que apoye las operaciones claves para que pueda seguir funcionando el negocio o para poder reabrir sus puertas.***

## IDENTIFICAR EL EQUIPO DE TRABAJO

- |   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Abrecartas                           | <input type="checkbox"/> Casilleros                        | <input type="checkbox"/> Filofax                                      | <input type="checkbox"/> Repuesto de cartuchos de inyección de tinta |
| <input type="checkbox"/> Alimentador de documentos automático | <input type="checkbox"/> Central IP o PBX                  | <input type="checkbox"/> Folders de presentación                      | <input type="checkbox"/> Retroproyector                              |
| <input type="checkbox"/> Archivero                            | <input type="checkbox"/> Chinchetas                        | <input type="checkbox"/> Folders manila                               | <input type="checkbox"/> Rotafolio                                   |
| <input type="checkbox"/> Archivo de acordeón                  | <input type="checkbox"/> Cilindros secadores               | <input type="checkbox"/> Fotocopiadora                                | <input type="checkbox"/> Sacapuntas                                  |
| <input type="checkbox"/> Archivo visible                      | <input type="checkbox"/> Cinta adhesiva                    | <input type="checkbox"/> Iluminación/focos                            | <input type="checkbox"/> Silla de oficina                            |
| <input type="checkbox"/> Armario estacionario                 | <input type="checkbox"/> Clips/ sujetador de papeles       | <input type="checkbox"/> Impresora de cartuchos de inyección de tinta | <input type="checkbox"/> Sumadora                                    |
| <input type="checkbox"/> Atril para documentos                | <input type="checkbox"/> Computadora personal              | <input type="checkbox"/> Impresora láser                              | <input type="checkbox"/> Suministros de oficina                      |
| <input type="checkbox"/> Bloc de notas                        | <input type="checkbox"/> Copiadora                         | <input type="checkbox"/> Impresora multifuncional                     | <input type="checkbox"/> Teléfono                                    |
| <input type="checkbox"/> Boletín informativo                  | <input type="checkbox"/> Cortadora de papel                | <input type="checkbox"/> Laminador                                    | <input type="checkbox"/> Trituradora de papel                        |
| <input type="checkbox"/> Bolsas laminadoras                   | <input type="checkbox"/> Dictado digital                   | <input type="checkbox"/> Letrero de luz neón                          | <input type="checkbox"/> Video proyector                             |
| <input type="checkbox"/> Calculadora                          | <input type="checkbox"/> Dictáfono                         | <input type="checkbox"/> Navaja multiusos                             | <input type="checkbox"/> _____                                       |
| <input type="checkbox"/> Calculadora mecánica                 | <input type="checkbox"/> Directorio                        | <input type="checkbox"/> Papelería                                    | <input type="checkbox"/> _____                                       |
| <input type="checkbox"/> Calculadora – software               | <input type="checkbox"/> Dispensador de cinta autoadhesiva | <input type="checkbox"/> Perforadora                                  | <input type="checkbox"/> _____                                       |
| <input type="checkbox"/> Carpeta                              |  | <input type="checkbox"/> Pesacartas                                   | <input type="checkbox"/> _____                                       |
| <input type="checkbox"/> Carpeta de archivos                  | <input type="checkbox"/> Escáner                           | <input type="checkbox"/> Pizarra blanca                               | <input type="checkbox"/> _____                                       |
| <input type="checkbox"/> Carpeta de argollas                  | <input type="checkbox"/> Escritorio                        | <input type="checkbox"/> Plumas electrónicas                          | <input type="checkbox"/> _____                                       |
| <input type="checkbox"/> Cartucho de papel                    | <input type="checkbox"/> Estanterías móviles               | <input type="checkbox"/> Puntero láser                                | <input type="checkbox"/> _____                                       |
| <input type="checkbox"/> Cartucho de tóner                    | <input type="checkbox"/> Fax                               | <input type="checkbox"/> Red de área local                            | <input type="checkbox"/> _____                                       |
| <input type="checkbox"/> Cartuchos de tinta                   | <input type="checkbox"/> Fax registrado                    | <input type="checkbox"/> Red / Servidor                               | <input type="checkbox"/> _____                                       |

**LOS PRIMEROS 10 - LISTA DE EQUIPO**

Prioridad	Descripción del artículo (incluya la marca y el número del modelo)	Número de serie	Fecha de adquisición	Vendedor o arrendador	Costo

Algunas de las pérdidas más grandes para los negocios durante un terremoto no provienen de los daños al edificio, sino de su contenido que se pierde o se daña. También no se puede olvidar el tiempo de inactividad necesario requerido para reparar y reemplazar los artículos. La buena noticia es que este tipo de daños y pérdidas se puede evitar.

Todos los negocios, sin importar de qué tipo, tienen un espacio de oficina donde se llevan a cabo las llamadas telefónicas, se organizan los archivos y se usan las computadoras. Aún el negocio más pequeño tiene un centro donde se organiza la empresa y se administra. Pero usted también tendrá que ver todos y cada uno de los espacios donde opera el negocio, tales como maquinaria que funciona en una bodega o una fábrica. Se debe estudiar estos espacios para identificar las posibles pérdidas – humanas o de equipo – y posteriormente abordarlos. Usted deberá empezar a considerar estos puntos cuando enumere ciertos peligros internos (PÁGINA \_\_), ahora, es muy importante hacer una inspección de sus instalaciones identificando el equipo que se podría dañar o que pudiese causar lesiones. Tenga en mente que si se llegase a dañar el equipo especializado, y se llegase a necesitar reemplazarlo, usted no podrá servir a sus clientes en esos momentos.

A la derecha se encuentra una lista de verificación del equipo que podría llegarse a necesitar y que se debe asegurar y proteger. En esta lista usted también podría agregar – o por lo menos considérelo – los artículos que usted ya ha identificado en los pasos anteriores, especialmente los equipos que usted ha considerado como los diez más importantes. El texto en bastardilla es la descripción del tema que se debe abordar. (Nota: Usted ya ha preparado una lista del equipo en un paso anterior. Ahora usted usará dicha información para determinar cuáles son los tipos de cosas que usted necesitará asegurar preventivamente para que estén disponibles cuando usted las necesite).

## Soporte de equipo

Si usted llegase a reemplazar algo después de una emergencia, ¿cómo puede hacerlo y qué tan rápido? La respuesta está directamente relacionada a lo que usted habrá organizado de antemano y estos pasos ayudarán a su empresa.

## MUEBLES Y CONTENIDO

- Computadoras – *No están afianzadas a las superficies de trabajo*
- Estantes altos – *Independientes/ unidad de pared – No están afianzados al piso*
- Estantes bibliotecarios o estantes – *No están atornillados al piso*
- Archiveros altos – *No están atornillados al piso o la pared*
- Cajones y archivadores – *No tienen cerraduras sólidas*
- Cilindros de gas comprimido – *No están afianzados*
- Recipientes de materiales peligrosos – *No están asegurados*
- Obras de arte frágiles – *No aseguradas*
- Soportes independientes de altura fija – *sin refuerzos*
- Muebles misceláneos – *sin trabas*
- Vitrinas – *No aseguradas. De vidrio no resistentes a la rotura*
- Artículos ubicados en las repisas y estantes rompibles – *No están asegurados*
- Otro: (Si hay más, enumérelos por separado) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## VENDEDOR Y ABASTECEDORES

Repase los 10 artículos más importante de equipo enumerados en su lista y todo el equipo especializado. Determine, para cada uno de ellos, dónde se fabrica, cuántos vendedores lo fabrican, y cuáles son algunos de los convenios que usted podrá hacer para recibir estos artículos vitales para su negocio lo más rápido posible.

### EQUIPO 1: \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

### EQUIPO 2: \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

### EQUIPO 3: \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

**EQUIPO 4:** \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

**EQUIPO 5:** \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

**EQUIPO 6:** \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

**EQUIPO 7:** \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

**EQUIPO 8:** \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

**EQUIPO 9:** \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

**EQUIPO 10:** \_\_\_\_\_

¿Dónde se fabrica? \_\_\_\_\_

¿Cuáles son los vendedores  
que lo fabrican? \_\_\_\_\_

¿Qué convenios se pueden hacer  
para asegurar un envío agilizado? \_\_\_\_\_

## CONSIDERE LO SIGUIENTE:

- ¿Tiene usted más de un vendedor o proveedor de equipo en su lista de prioridad?
  -  Cuando usted cuenta con un proveedor de algo que se llama un **“un punto único de falla”** es porque cuando el equipo falla, usted no tiene redundancias u opciones de respaldo y tiene que empezar de cero.
  -  Es mejor tener una diversidad de proveedores para reducir la dependencia, esto también ayuda a conseguir un mejor precio cuando se trabaja con más de un vendedor.
  -  Una mera consideración de la oferta y la demanda - ¿Cuántos otros negocios están intentando obtener el mismo equipo de ese vendedor en particular?

Si un equipo en particular es vital para sus operaciones, es posible que usted tenga que aumentar algunas garantías para asegurar que usted pueda recibir el equipo de reemplazo más rápidamente. El agilizar la entrega podría aumentar los costos, pero usted por lo menos contará con una opción que le permitirá decidir qué tan pronto la desea.

- Envíos directos** – En lugar de comprar equipo de lo que una tienda tenga en sus existencias, algunos proveedores podrían hacer un envío directo del fabricante o el vendedor mayorista a usted (el cliente). Con las ventas en línea, este sistema se ha vuelto más común y se han logrado reducir algunos costos por ello. Esto significa que usted estará a merced del flete y tendrá la posible desventaja de que el fabricante o el mayorista no lo tenga en existencia. Trabaje con su proveedor para hacer un convenio de envío directo cuando sea necesario. Elija la opción de envío que cumpla con sus necesidades de la mejor manera y el costo consecuencial.
- Acuerdos recíprocos** - En esta situación, dos negocios hacen un convenio de beneficio mutuo, y si alguno de ellos se ve afectado por un desastre, el otro le ayudará proporcionándole el espacio o el acceso a equipo específico. Por ejemplo, dos bancos celebraron un acuerdo donde el banco afectado pudo hacer uso del equipo para emitir cheques después de las horas hábiles para que ambos pudieran cumplir con sus obligaciones.

- Identificar los posibles negocios que cuenten con un espacio similar o equipo que pudiese beneficiarse de un convenio recíproco. Celebre algún convenio con negocios similares o negocios vecinos para tener acceso a un espacio o el equipo durante la recuperación.
- Podría resultar económico compartir el equipo y ayudar durante la recuperación del negocio afectado al restaurar procesos vitales (porque podría ser usted el que estará intentando recuperarse)
- Manteniendo un repuesto** – La opción de comprar un repuesto del equipo vital permitirá, en caso de ser necesario, contar con el reemplazo porque usted lo tendrá a mano. El reto es el costo de adquirirlo, aunque si lo comparamos con el tiempo de inactividad y la pérdida de ingresos, podría ya no ser un factor. También se deberá resolver el lugar donde estará protegido y almacenado.
- Recursos locales disponibles** – Construya una lista o base de datos de recursos locales con los que ya ha iniciado una conversación o que estén dispuestos a trabajar con usted. Durante la etapa de recuperación, si lo llegara a necesitar, podría expandir esta lista con empresas y otros establecimientos que trabajan fuera de su zona local. Lo que usted debe conocer son los planes para enfrentar un desastre y si estarán disponibles.

## EQUIPO

### Buen trabajo!

Ha completado el tratamiento de uno de sus activos críticos. Ahora seleccione su siguiente activo más importante. Considere lo que su negocio no puede funcionar sin o que si se interrumpe causaría pérdidas significativas a su negocio.

**Si usted cuenta únicamente con un solo proveedor, esto se llama “un punto único de falla”, porque cuando falla, usted no cuenta con opciones de respaldo y deberá empezar de cero.**

Tabla de contenido

# PROTEJA LAS EDIFICACIONES

Es muy importante para sus operaciones si usted tiene un espacio o estructura físicamente resistente para manejar su negocio. Pero considere la posibilidad de perder su edificio. ¿Cómo manejaría su empresa y de qué manera serviría a sus clientes? A continuación encontrará algunos recursos que le ayudarán de una mejor manera a entender sus edificaciones y lo que necesitará para fortificarlas.

## EDIFICACIONES: ENTENDIENDO LAS SUYAS

¿Cuáles edificaciones son parte de su empresa? Algunos ejemplos de estructuras físicas que usted podría poseer son las siguientes:

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Bodega                | <input type="checkbox"/> Unidad de almacenamiento | <input type="checkbox"/> Rascacielos        |
| <input type="checkbox"/> Oficina (casa matriz) | <input type="checkbox"/> Muelle de carga          | <input type="checkbox"/> Edificio bajo      |
| <input type="checkbox"/> Local                 | <input type="checkbox"/> Casa                     | <input type="checkbox"/> Edificio reformado |
| <input type="checkbox"/> Espacio arrendado     |   | <input type="checkbox"/> _____              |

Obtenga estadísticas sobre las edificaciones para tomar una decisión

- Fecha de construcción \_\_\_\_\_

Tipo de construcción

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> Almacén de madera          | <input type="checkbox"/> Obra de fábrica de carga – vigas | <input type="checkbox"/> Almacén de acero    |
| <input type="checkbox"/> Ligera estructura de acero | <input type="checkbox"/> Mampostería                      | <input type="checkbox"/> Almacén de concreto |
|   |   | <input type="checkbox"/> Prefabricadas       |

Posibles recursos que le permitirán entender mejor su edificación(es)

- Obtenga una copia de los planos originales o los diseños actualizados de su(s) edificación(es).
- Obtenga una copia del informe estructural de ingeniería
- Obtenga una copia del informe de la investigación geotécnica del suelo.
- Repase u obtenga un historial de los desastres ocurridos en la zona. Estos podrían estar disponibles en los archivos de la jurisdicción local o en las oficinas de gestión de emergencias

## PROPIETARIO VS. ARRENDATARIO

Uno de los temas significativos para el negocio se reduce al tema sobre el propietario de la edificación. Los propietarios de las edificaciones son los que toman las decisiones sobre ellas. Si usted es el propietario, el proceso para apoyar su operación es mucho más fácil. Para aquellos que arriendan, la decisión externa del propietario podría impactar negativamente a los inquilinos que podrían ser negocios como el suyo. El propietario es el que administra la edificación y su meta es la de generar una fuente continua de ingresos.

### ARRENDAMIENTO

- Construya una relación y cree canales de comunicación con el propietario.
  - ! Los propietarios de las edificaciones podrían o no tomar decisiones o planes para reabrir sus instalaciones. Le conviene estar enterado de esta información y posiblemente influenciar la toma de decisiones para fortalecer las soluciones.
  - ! Hable con el propietario o el administrador de la propiedad para obtener información adicional sobre la construcción de la edificación, medidas para reforzarla, etc.
- Repase el informe de ingeniería
- De ser necesario, incentívelos para que readapten el edificio o que elijan alguna otra solución para fortalecerla

### PROPIETARIO

- Contrate a un ingeniero profesional para que inspeccione la edificación, de esa manera usted sabrá qué esperar y cómo responderá su edificación en el caso de que ocurriesen diferentes desastres.
- De ser necesario, readapte la edificación para protegerla de los diferentes desastres.
- Cree un acuerdo de evaluación agilizada con el ingeniero para que lleve a cabo una rápida inspección después de un desastre para asegurar que la edificación está apta para ser ocupada

## MITIGACIÓN

Independientemente del hecho que usted sea propietario o inquilino, existen medidas que se pueden tomar para fortalecer la edificación. Es más fácil si usted es el propietario, pero no son insuperables si usted arrienda. Nuevamente, al propietario le conviene mantener a sus inquilinos contentos ya que ellos pueden fortalecer su posición financiera al aumentar la habilidad de la edificación para que ésta se desempeñe bien durante un desastre.

Usted ya ha evaluado el riesgo ante un peligro, así que ya sabe cuáles son los eventos que podrían llegar a ocurrir. El siguiente paso es empezar a abordar los siguientes elementos que podrían estar en riesgo en una edificación. Lo primero es la estructura en sí y los dos últimos no son elementos estructurales (el resto de la edificación que no sea el suelo, techo, paredes o columnas de contención):

1. Estructura
2. Maquinaria y sistemas del edificio
3. Elementos arquitectónicos

- Basándose en los peligros, determine cuáles son los elementos claves que son vulnerables y mitigarlos, si usted es propietario, o incitar al propietario a mitigarlos, si usted es el inquilino.
- Enfoque su negocio y al propietario en esos puntos que si no se abordan podrían tener un impacto nocivo en sus procesos críticos. A continuación se encuentran los elementos de la edificación.

### 1. ESTRUCTURA

Seleccione el tipo de edificación que usted tiene. Comuníquese con un ingeniero industrial que le asista con sus opciones

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Armazón de madera                | <input type="checkbox"/> Mampostería         |
| <input type="checkbox"/> Ligera estructura de acero       | <input type="checkbox"/> Armazón de acero    |
| <input type="checkbox"/> Obra de fábrica de carga – vigas | <input type="checkbox"/> Armazón de concreto |
|   | <input type="checkbox"/> Prefabricada        |

## 2. MAQUINARIA Y SISTEMAS DEL EDIFICIO

Seleccione todo lo que usted tenga – y agregue a la lista – después comuníquese con el ingeniero para que le asista con sus opciones

- Tanque de combustible/ propano- No atomillado, asegurado en su lugar
- Calentador de agua – sin correas atadas 1 ½ veces a su alrededor, atornillado a los pernos
- Tubería – No sujeta y reforzadas, especialmente entre los pisos
- Equipo de HVAC y ductos – no anclado o inadecuado
- Calentador ambiental suspendido – sin anclar ni reforzado
- Compresor de aire – no anclado o inadecuado
- Sistema automático de riego contra incendios – tubería y casquetes. No anclado ni reforzado
- Otro: (si hay algo más, enumérela separadamente) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## 3. ELEMENTOS ARQUITECTÓNICOS

Seleccione todo lo que usted posea y agréguelo a la lista. Algunos pueden arreglarse a través de un hábil profesional o puede también comunicarse con un ingeniero para que le asista y le proporcione opciones.

- Paredes divisorias integradas (paredes) – No están atornilladas a la estructura
- Techos con perfiles T suspendidos – No están anclados ni reforzados
- Lámparas suspendidas – No están ancladas ni reforzadas
- Escaleras – No hay conexión deslizante, material de cerramiento malo
- Ventanas- No cuentan con una película protectora
- Parapetos del techo- No están reforzados/ atornillados al techo.
- Revestimiento externo- Anclado inapropiadamente /adherido
- Rótulos externos- No reforzados/ atornillados al edificio
- Paredes o cercas independientes – No reforzadas
- Otro: (Si hay más enumérela separadamente) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## REUBICACIÓN Y ESPACIOS ALTERNOS

Si su estructura física es vital para sus operaciones, usted necesitará planear anticipadamente y encontrar un espacio alternativo donde usted pueda mudar las partes claves de su operación en caso de emergencia.

- Considere opciones para reubicar parte de sus operaciones, si llegara a ser necesario
  - Si usted depende de un espacio físico para continuar con sus operaciones, reúna lo siguiente y colóquelo en el paquete listo para llevar: Requisitos para una ubicación alterna, planos del lugar, requisitos de la fuente de energía, número de computadoras, impresoras y otro equipo necesario.
  - Este podría ser un espacio de colocación como parte de un convenio recíproco o un alquiler provisional o permanente. Usted solamente tendrá que tener bien claro cuáles son sus requisitos y el tiempo que espera necesitarlos. No será fácil responder a estas preguntas.

## CONSTRUCCIÓN DE SISTEMAS DE APOYO – RELEVANCIA PARA LAS OPERACIONES

Al principio de nuestro Manual Práctico sobre la Resiliencia Empresarial 101, usted identificó los posibles peligros y lo que interrumpirán (energía, agua, internet). Ahora, eche un vistazo a esos elementos críticos y determine cómo apoyan a sus operaciones.

Identifique los elementos vitales que le proporcionan los sistemas de apoyo más críticos para su operación y seleccione las opciones para protegerse o agregue las propias en la caja.

- Energía**
  - Generadores (también se necesitará combustible)
  - Suministro continuo de electricidad
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
- Agua**
  - Barriles
  - Botellas
  - Purificador
  - Fuente alterna de agua (p.ej. pozo)
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
- Internet**
  - Satélite o dispositivo de internet
  - Oficina ubicada lejos de la región que podrá mantener un registro de los pedidos y el sitio web
  - \_\_\_\_\_
- Combustibles líquidos**
  - Recipientes para almacenarlos
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
- Telecomunicaciones**
  - Teléfono satelital
  - Teléfono celular
  - Centro de llamadas ubicado fuera de la zona
  - Skype
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
- Transporte**
  - Otros medios de transporte, flotilla o vehículos de entrega
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_

## ACCESO A SUS INSTALACIONES DESPUÉS DEL DESASTRE

Cuando una jurisdicción local por algún motivo cierra una edificación, el reto aparecerá cuando usted y sus empleados vuelvan a tener acceso a ella. La autoridad local decide cuándo permitirá el reingreso en una zona de desastre ya que ésta es legalmente responsable. Si el acceso al área es seguro, pero la preocupación es la seguridad, necesitará trabajar con las fuerzas del orden local para determinar quién en su empresa tiene la autoridad para cruzar la barrera policial para ingresar al edificio.

- Hable con las fuerzas del orden o el departamento de gestión de emergencias local para determinar los procedimientos o los programas de reingreso.
- Cree una lista de personal autorizado que pudiera tener acceso al edificio después de un desastre (independientemente de que existan o no daños materiales) para así poder reiniciar las operaciones, evaluar el edificio, etc.
- Considere qué se necesitará informar a las autoridades y a los empleados sobre los procedimientos e identificaciones apropiadas, teniendo en cuenta que el agente de apostado en la barrera policial no estará enterado de los acuerdos previos.
- Trabaje con los negocios vecinos y mantenga su información de contacto en la lista de contactos claves, de esa manera el primero que tenga acceso podrá dar información inicial o comentarios y fotografías de la zona o compartirán lo que pueden ver desde el exterior del edificio.



## RECUPERACIÓN

Mientras esté trabajando en sus prioridades, empiece a construir su lista de recuperación (muchos elementos se tendrán que abordar por anticipado para ser utilizados para la recuperación)

### ANTES DEL DESASTRE

- Determine los procedimientos para gestionar el cierre, las reparaciones y la restauración
- Cree una lista de contactos de vendedores de recuperación que podrán asistir con las necesidades de reparaciones, reingreso y reapertura de su edificio y otros elementos.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### DESPUÉS DEL DESASTRE

- Cubra las ventanas rotas
- Agregue las medidas de seguridad necesarias en las áreas dañadas y expuestas
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## EDIFICIOS

### Buen trabajo!

Ha completado el tratamiento de uno de sus activos críticos. Ahora seleccione su siguiente activo más importante. Considere lo que su negocio no puede funcionar sin o que si se interrumpe causaría pérdidas significativas a su negocio.

## ACCESO A SUS INSTALACIONES DESPUÉS DEL DESASTRE

Cuando una jurisdicción local por algún motivo cierra una edificación, el reto aparecerá cuando usted y sus empleados vuelvan a tener acceso a ella. La autoridad local decide cuándo permitirá el reingreso en una zona de desastre ya que ésta es legalmente responsable. Si el acceso al área es seguro, pero la preocupación es la seguridad, necesitará trabajar con las fuerzas del orden local para determinar quién en su empresa tiene la autoridad para cruzar la barrera policial para ingresar al edificio.

- Hable con las fuerzas del orden o el departamento de gestión de emergencias local para determinar los procedimientos o los programas de reingreso.
- Cree una lista de personal autorizado que pudiera tener acceso al edificio después de un desastre (independientemente de que existan o no daños materiales) para así poder reiniciar las operaciones, evaluar el edificio, etc.
- Considere qué se necesitará informar a las autoridades y a los empleados sobre los procedimientos e identificaciones apropiadas, teniendo en cuenta que el agente de apostado en la barrera policial no estará enterado de los acuerdos previos.
- Trabaje con los negocios vecinos y mantenga su información de contacto en la lista de contactos claves, de esa manera el primero que tenga acceso podrá dar información inicial o comentarios y fotografías de la zona o compartirán lo que pueden ver desde el exterior del edificio.



## RECUPERACIÓN

Mientras esté trabajando en sus prioridades, empiece a construir su lista de recuperación (muchos elementos se tendrán que abordar por anticipado para ser utilizados para la recuperación)

### ANTES DEL DESASTRE

- Determine los procedimientos para gestionar el cierre, las reparaciones y la restauración
- Cree una lista de contactos de vendedores de recuperación que podrán asistir con las necesidades de reparaciones, reingreso y reapertura de su edificio y otros elementos.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### DESPUÉS DEL DESASTRE

- Cubra las ventanas rotas
- Agregue las medidas de seguridad necesarias en las áreas dañadas y expuestas
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## EDIFICIOS

### Buen trabajo!

Ha completado el tratamiento de uno de sus activos críticos. Ahora seleccione su siguiente activo más importante. Considere lo que su negocio no puede funcionar sin o que si se interrumpe causaría pérdidas significativas a su negocio.

# RESPUESTA ANTE UN DESASTRE Y LECCIÓN APRENDIDA

Documente, documente, documente. A través de este Manual Práctico sobre la Resiliencia Empresarial 101, usted ha leído que después de un desastre, usted deberá documentar sus experiencias y las lecciones aprendidas. Lo anterior es importante porque en este momento la experiencia está fresca en su mente. Posteriormente, usted tomará esa información y con ella, usted actualizará todo plan, procedimiento y capacitación que iguale lo que usted ha aprendido.

Pero eso no es todo. Usted también puede aprender de los errores y experiencias de los demás para que usted no los repita y así poder incorporar dichas lecciones aprendidas dentro de sus propias estrategias.

El propósito principal en todo esto es mejorar la resiliencia de su empresa, ser flexible y aprender para poder cambiar cuando la nueva información le ayude a refinar su enfoque. Existen lecciones aquí que provienen de otros negocios, por ejemplo, el enfoque del seguro. El presidente de la compañía de Seattle Chocolates, compartió su experiencia el día número 365 después de haber trabajado diariamente y sin descanso después de un terremoto que le afectó en el año 2001. La empresa había hablado con un agente de seguros sobre el seguro contra terremotos para cubrir la totalidad de la empresa. Él pensó que era demasiado costoso y optó por no comprarlo. Un fuerte terremoto ocurrió y eso le hizo reevaluar su decisión. Después de ese daño devastador, sin tener nada asegurado, tuvieron que reubicarse, salvar parte de su inventario de una pérdida total, perdieron al presidente de la empresa y durante la recuperación, los que ayudaron fueron los socios y los clientes. Él compartió que de haber asegurado los elementos críticos, lo anterior hubiera sido más

asequible y no hubiesen tenido que luchar y trabajar tanto como lo hicieron. Él logró mantener la empresa abierta, pero a expensas de un enorme sacrificio personal que lo dejó exhausto después de no tener un descanso por más de dos años después de la recuperación. Poco después, él también abandonó la empresa. De igual manera, en el año 2011, el 75% de los pequeños negocios que llamaron a la línea telefónica de desastres nacionales de la Cámara de Comercio Federal después de las inundaciones generadas por el huracán Sandy, no contaban con una póliza de cobertura. Ésta fue una problemática que hizo que los costos de recuperación salieran de los propios bolsillos de los talleres mecánicos, guarderías y restaurantes.

A través de este Manual Práctico sobre la Resiliencia Empresarial, su empresa se está beneficiando de información con la que no contaba antes gracias a lo aprendido por otros negocios. Usted podrá tomar mejores decisiones para ser más resistentes, sin importar cuál sea la causa de la interrupción.

**Si todavía no ha empezado, hágalo ahora.**

**El propósito principal para mejorar la resiliencia de su negocio es ser flexible y maleable ante los cambios ya que la información nueva le permitirá refinar su enfoque**

Tabla de contenido

# DESARROLLAR SU PLAN DE CONTINUIDAD EMPRESARIAL (PCE)

Después de usar este Manual Práctico sobre la Resiliencia Empresarial 101, usted podrá implementar muchas soluciones mitigantes que reducirán la vulnerabilidad de su empresa ante un riesgo, y éstas conformarán los cimientos para crear su Plan de Continuidad Empresarial (PCE). La construcción de su plan PCE será un paso importante hacia adelante que aumentará su resiliencia ante todos los peligros.

La buena noticia es que las acciones que usted tome del Manual Práctico 101 también se pueden incorporar a su plan general PCE y esto ayudará a fortalecer y fortificar su empresa.

***El Manual Práctico 101 proporciona soluciones mitigantes que reducen la vulnerabilidad de su empresa y conforman los cimientos para crear el Plan de Continuidad Empresarial (PCE).***

# VIGILANCIA ANUAL

## DOCUMENTOS, PLANES Y ESTRATEGIAS

Los seis activos críticos necesitarán ser repasados por lo menos una vez por año o hasta más a menudo. Como cualquier lista de inventario, su información sobre emergencias (estrategias, planes y procedimientos) son valiosas únicamente si están actualizadas. Programe actualizaciones cada año en la misma época, por ejemplo, cuando se debe cambiar la hora de los relojes en el otoño o cuando sea los más apropiado para la empresa. Algunas empresas juntan la planeación en caso de desastres a las auditorías departamentales para asegurar que se lleve a cabo. Solamente asegúrese que efectivamente sí se lleve a cabo y posteriormente reconozca la labor que se llevó en conseguirlo. Todo lo anterior avanzará su propósito general de resiliencia.

Tenga en mente que hay elementos de su plan en caso de desastres, tales como las listas de contactos, que necesitarán actualizarse más de una vez por año. Para algunas empresas, la actualización de información específica puede ser diaria o semanal. Solo asegúrese que las personas en su departamento desempeñen las actualizaciones y que también incluyan la información en sus documentos de planeación y, de ser necesario, en su paquete listo para llevar.

Con cualquiera de estos elementos que se necesiten actualizar, sea usted diligente al programarlos. Agréguelos en el calendario que comparta con el equipo de planeación o la persona responsable que hace seguimiento para asegurar que todo se realice. La actualización debe ser una prioridad. Utilice su apoyo ejecutivo para asegurar que anualmente eso sea lo primero que

esté en la lista. Cada día sin desastres nos trae la posibilidad que alguno se aproxime. El momento de impacto no es el momento ideal para averiguar si su información clave está actualizada.

## CAPACITACIÓN

Es importante que sus activos “humanos” participen en el calendario anual para cubrir las capacitaciones para los nuevos reclutas, renovar o recertificar la capacitación. Debido a que los empleados están ocupados en los días laborales, y no piensan en las emergencias sino hasta que éstas suceden, necesitan cursos para mantenerse actualizados sobre algún tema en particular. Si lo anterior se combinara con simulacros anuales donde ellos pueden participar como el de terremotos llamado Great ShakeOut Earthquake Drill – o cualquier otro peligro en el que usted se quiera enfocar - eso permitirá que tengan confianza a la hora de responder.

No olvide que la capacitación no solamente se limita a una capacitación para responder ante una emergencia tal como los primeros auxilios. Todos sus empleados necesitan estar capacitados y deberán recordar las emergencias o desastres y el Plan de Continuidad Empresarial. Ellos pueden enterarse de lo que hay, de cómo usar las estrategias, planes y procedimientos; los papeles que jugarán y cómo participarán.



# LOS SIGUIENTES PASOS

¡Excelente trabajo! Ahora que usted ha leído el Manual Práctico sobre la Resiliencia Empresarial 101, si todavía no ha empezado, elija una tarea de este manual práctico y hágala. Si no está seguro por dónde empezar, elija algo sencillo; esas tareas que son las más sencillas de realizar ayudan a tener un éxito temprano. Use estas simples tareas para ayudar a crear el impulso y el apoyo necesarios para fortalecer la resiliencia empresarial.

Los consejos y herramientas de este Manual Práctico sobre la Resiliencia Empresarial 101 se dividen en seis activos críticos que se deben abordar en todas las empresas, aunque su importancia dependerá de empresa a empresa y cómo iniciar a lograrlas. Al hacerlo dará como resultado una disminución de riesgo antes los peligros que podrían causar una interrupción no planeada al desempeñar acciones de mitigación. Considere que lo más posible es que usted estará tomando los pasos que sus competidores no.

## PASANDO DE INTERMEDIO A AVANZADO

Una vez completado el Manual Práctico sobre la Resiliencia Empresarial 101, se le incentiva a tomar el siguiente paso en Resiliencia en una caja y así construir su Plan de Continuidad Empresarial (PCE) ya que este incorporará todas las cosas que usted ha completado hasta el momento y agregará elementos que buscan la manera de fortalecer estratégicamente las operaciones empresariales de su empresa, cómo lo hace y de qué manera lo puede hacer mejor. El PCE profundiza en más detalle en el desastre, antes, durante y después. Este es un gran inicio, ahora llegó el momento de enaltecer lo que ha iniciado. El proceso de completar su PCE ayudará a fortalecer sus operaciones empresariales al tratar de juntar todas las piezas en un paquete cohesionado de Continuidad Empresarial y la resiliencia para recuperarse cuando ocurra un desastre.

***Tome el paso siguiente con Resiliencia en una caja y construya su Plan de Continuidad Empresarial (PCE). Éste incorporará lo que usted ha completado hasta el momento y agregará elementos para fortalecer sus operaciones estratégicamente.***



PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE  
RESILIENCIA EN UNA CAJA, SOCIOS, RECURSOS  
Y HERRAMIENTAS, POR FAVOR VISITE  
[WWW.RESILIENCEINABOX.COM](http://WWW.RESILIENCEINABOX.COM)

PARA INFORMACIÓN Y OPORTUNIDADES  
DE CAPACITACIÓN EN MÉXICO, POR FAVOR  
COMUNÍQUESE CENACED'S (CENTRO  
NACIONAL DE APOYO PARA CONTINGENCIAS  
EPIDEMIOLÓGICAS Y DESASTRES) LIC. EMMA  
GONZÁLEZ SARUR A (+55) 5250-8066 O  
[DIRECCION\\_GENERAL@CENACED.ORG.MX](mailto:DIRECCION_GENERAL@CENACED.ORG.MX).  
VISITE LA PÁGINA WEB:  
[WWW.CENACED.ORG.MX](http://WWW.CENACED.ORG.MX)



TM

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM

COMMITTED TO  
IMPROVING THE STATE  
OF THE WORLD



**U.S. CHAMBER OF COMMERCE FOUNDATION**  
Corporate Citizenship Center

