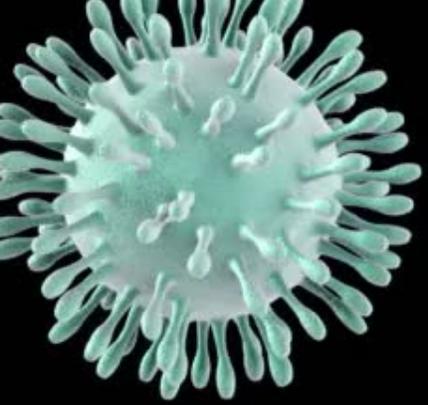




CONTINUIDAD DEL NEGOCIO EN PANDEMIA (COV19)

www.pallavicini.cl



CONTINUIDAD DEL NEGOCIO & PANDEMIA

La Gestión de Crisis y Gestión de Continuidad del Negocio no son procesos “únicos para todos”, por lo que las evaluaciones específicas para la organización deben implementarse de acuerdo con las mejores prácticas. Uno de los más fundamentales es el Análisis de Impacto del Negocio (BIA) que permite a las organizaciones comprender los impactos de detener las actividades críticas, identificar los proveedores críticos y el único punto de falla entre proveedores y subcontratistas también. El BIA, junto con una evaluación adecuada del riesgo de continuidad del negocio, respalda las medidas de mitigación y la formalización de estrategias de recuperación para toda la organización. En el caso de una pandemia, es útil revisar el Análisis de Impacto del Negocio y los Planes de Continuidad Comercial para abordar el potencial de una gran reducción en el personal en el sitio y confirmar la alineación de la organización con el Plan de Enfermedades Infecciosas y Pandemia: Revisar la categorización del personal, evaluando, por ejemplo, la participación de personas en actividades de misión crítica y los requisitos relacionados para trabajar en el sitio o de forma remota; Trabajo de distanciamiento social / traslado a otros lugares; Entrenamiento cruzado / transferencia de negocios; Reevaluación de lo que es verdaderamente crítico, etc.

¿QUÉ HACER?

Con respecto a la gestión de crisis, los siguientes aspectos deben ser al menos definidos y formalizados para la organización:

- Equipo de evaluación de incidentes;
- Criterios para la activación;
- Informes del estado de la situación;
- Planificación de la acción del incidente;
- Estructuras de equipo, roles y listas de verificación.

Hay tres etapas principales de un plan de enfermedades infecciosas y pandemia (preparación y planificación previa al brote, evaluación de amenazas y activación del plan). La fase de preparación y planificación incluye la participación de algunos departamentos / áreas con el objetivo de definir la orientación aplicable en función de los niveles de gravedad; Algunos aspectos de los principales acuerdos de resiliencia a considerar incluyen Recursos Humanos, Comunicaciones, Salud y Seguridad, Instalaciones, Finanzas, Tecnología de Información y Comunicación, Operaciones, Cadena de suministro y, finalmente, algunas actividades para realizar periódicamente.

RECURSOS HUMANOS

Teniendo en cuenta que uno de los principales problemas asociados con una pandemia es el impacto en los recursos humanos que puede resultar en que el personal no esté disponible para realizar actividades críticas, los recursos humanos deben evaluarse según lo siguiente:

- ✓ Asegúrese de que los empleados tengan una comprensión clara de sus roles y responsabilidades, en particular para la gestión de la continuidad del negocio y la gestión de crisis.
- ✓ Identificar al personal crítico y sus adjuntos en función de los resultados del análisis de impacto del negocio.
- ✓ Desarrollar un plan de sucesión y arreglos de delegación específicos para la continuidad del liderazgo en caso de ausencia de tomadores de decisiones y ejecutivos clave.
- ✓ Revisar las políticas de gestión de los colaboradores, tales como licencias, absentismo, enfermedad, licencia, viaje al extranjero, cierre del lugar de trabajo y retiro de empleados no críticos y sus familias de los países afectados. En particular, revisar e incorporar la política de trabajo a distancia.



RECURSOS HUMANOS

- ✓ Configure un canal de comunicación para que los empleados informen su estado y realicen consultas, de acuerdo con las leyes de privacidad aplicables;
- ✓ Aplicar acuerdos de distanciamiento social, permitiendo el trabajo remoto y el sitio alternativo.
- ✓ Revisar estrategias de recuperación, limitación de visitantes en el lugar de trabajo, aplazamiento o cancelación de grandes eventos de reuniones.
- ✓ Alentar a los empleados enfermos a quedarse en casa;
- ✓ Revisar e integrar los acuerdos de seguro de salud para apoyar las demandas y un cobertura apropiada;
- ✓ Preparar y validar los contactos de colaboradores y partes interesadas que se utilizarán para actualizaciones y evaluar la adopción de un sistema de notificación masiva que cubra diferentes canales (por ejemplo, sms, correo, móvil, voz, aplicaciones). Según el Informe de Comunicaciones de Emergencia 2020 de BCI, los teléfonos móviles y las computadoras son los principales dispositivos que se utilizan actualmente en situaciones de emergencia.



COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Las estrategias para las comunicaciones internas deben tener en cuenta la acción que una organización puede desear que su fuerza de trabajo tome ciertas circunstancias, pero también debe abordar las preocupaciones y los temores que el personal y las partes interesadas puedan tener y esperarían que la organización tome la iniciativa. Los puntos clave que las organizaciones deberían considerar al planificar sus comunicaciones internas incluyen los siguientes:

- ✓ Definir un coordinador de comunicaciones que difunda las comunicaciones, de acuerdo con las necesidades del negocio y los planes de continuidad del negocio;
- ✓ Evaluar noticias sobre la organización y la marca y definir un proceso para apoyar la estrategia de respuesta de comunicaciones;
- ✓ Identificar las partes interesadas relevantes y los mensajes clave para cada grupo de partes interesadas a fin de estar preparados para mantener un diálogo con ellos sobre posibles medidas de contingencia durante un brote;
- ✓ Desarrollar declaraciones de medios previamente planificadas para su uso cuando sea necesario, también involucrando al equipo legal para su revisión;



COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

- ✓ Prepararse y comunicar los canales que se utilizarán para mantener informados a los empleados y las partes interesadas durante el brote;
- ✓ Desarrollar canales de comunicación alternativos en caso de que los canales de comunicación normales no sean confiables o se sobrecarguen;
- ✓ Informar a toda la fuerza laboral sobre la situación actualizada y las acciones implementadas en caso del brote.



SALUD Y SEGURIDAD / INSTALACIONES

Los equipos de las instalaciones tienen la responsabilidad principal de proporcionar un entorno seguro y saludable para la fuerza laboral en Seguridad, Mantenimiento de edificios, Limpieza y Catering. Los puntos clave que las organizaciones deben considerar al planificar sus actividades incluyen los siguientes:

- ✓ Seguridad: el absentismo del personal de seguridad puede dejar las instalaciones más vulnerables a la intrusión y el ataque, dependiendo de la naturaleza de las actividades realizadas;
- ✓ Mantenimiento del edificio: algunas enfermedades pueden transmitirse a través de los sistemas de aire acondicionado. Es importante garantizar que los filtros y equipos de HVAC se mantengan y funcionen correctamente, incluidos los sistemas de automatización de edificios;



SALUD Y SEGURIDAD / INSTALACIONES

- ✓ Limpieza y restauración: se pueden requerir regímenes de higiene elevados para frenar la propagación de la enfermedad, tales como:
 - Mantenga limpias las superficies comunes y los artículos;
 - Mantener un suministro suficiente de agentes de limpieza y desinfectantes y otros equipo de protección personal, toallas, jabón, etc.
 - Asegúrese de que el personal de limpieza esté debidamente capacitado en limpieza y métodos de desinfección y supervisión adecuada;
 - Educar a los empleados sobre hábitos de salud inteligentes, como el lavado de manos, la higiene de la tos.

El personal tiene un papel vital que desempeñar en esto, por lo que es importante que toda la fuerza laboral comprenda los temas clave en relación con la higiene. Si alguno de estos servicios se subcontrata, se debe prestar la atención adecuada para garantizar que los proveedores de servicios estén preparados adecuadamente para el brote y que las acciones estén alineadas con los requisitos de la organización.



TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

El impacto en los sistemas de TI cuando ocurre un brote depende mucho de el modo de operación de esos sistemas; para muchas organizaciones la mayoría de los procesos de TI están automatizados y no requieren intervención en diariamente. La congelación temporal de las actividades de gestión del cambio al comienzo del brote y el uso de los recursos de desarrollo para apoyar el entorno de producción es una opción bastante común para limitar los incidentes. Considere los aspectos prácticos y de capacidad relacionados con:

- ✓ Garantizar la disponibilidad del equipo de soporte de servicio / mesa de ayuda para gestionar el primer, segundo y tercer nivel de solicitudes de soporte. Considerar acuerdos adicionales con terceros para proporcionar recursos humanos adicionales para apoyar las actividades;
- ✓ Aumentar el control de **seguridad de la información**; los estafadores y los piratas informáticos podrían usar el brote para violar la organización;
- ✓ Establecer servicios de teleconferencia / videoconferencia y aumentar la capacidad o las instalaciones de acceso remoto, incluida la capacidad de conectividad a Internet;



TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

- ✓ Aumentar la capacidad de los sistemas telefónicos para acomodar un mayor uso de teleconferencias y reuniones telefónicas;
- ✓ Revisar los acuerdos para dispositivos móviles de la empresa que alojan un alto nivel de tráfico de voz y datos;
- ✓ Revisar y permitir servicios de mantenimiento para todos los dispositivos, físicos o remotos;
- ✓ Verificar, con el apoyo del equipo legal, la presencia de una adecuada continuidad del negocio; y cláusulas de recuperación ante desastres en contratos.



ACTIVIDADES A REALIZAR DE MANERA REGULAR

- ✓ Establecer un plan de gestión de crisis con funciones y responsabilidades claras. Es necesario que exista una cadena de mando y comunicación clara en toda la organización para coordinar rápidamente un problema a largo plazo;
- ✓ Establecer y probar protocolos de gestión de crisis, incluidos protocolos de comunicación temprana;
- ✓ Establecer responsabilidades y arreglos para la gestión de la continuidad del negocio, cubriendo al menos la evaluación de impacto en Seguridad y Bienestar Humano, Sociedad y Medio Ambiente, Legal y Regulatorio, Operaciones, Reputación, Finanzas;
- ✓ Establecer un Plan de Enfermedades Infecciosas y Pandemia con el objetivo de reducir la transmisión, proteger a las personas, mantener las operaciones a niveles aceptables y minimizar los efectos adversos en otras partes interesadas. Incluya puntos de contacto adecuados con los Departamentos de Salud Pública y otros profesionales médicos, según corresponda;
- ✓ Informar a toda la fuerza laboral de los fundamentos clave sobre las pandemias y el enfoque de la organización en la preparación, sensibilizar sobre la política de la compañía, medidas preventivas de higiene personal y gestionar y abordar las preocupaciones del personal;
- ✓ Asegurarse de que la fuerza laboral comprende el compromiso que la organización está haciendo con su bienestar al emprender la planificación de la preparación para brotes y equipar a los gerentes de alto nivel para hacer frente a las expectativas de los equipos;
- ✓ Probar regularmente la gestión de crisis, la gestión de la continuidad del negocio y los planes de pandemia y educar a los empleados sobre la naturaleza de los riesgos y los arreglos definidos establecidos;
- ✓ Garantizar la capacitación y el ejercicio regulares de los planes de comunicaciones de emergencia;
- ✓ Evaluar continuamente el mundo que te rodea y actualizar los arreglos en el lugar como necesario;
- ✓ Garantizar un plan de auditoría interno y / o externo adecuado que tenga en cuenta la capacidad de recuperación. preparativos;
- ✓ Revisar los planes de preparación corporativos existentes, procedimientos y políticas, riesgo controles de gestión, políticas de recursos humanos, capacidades de comunicación, terceros críticos, impacto potencial en las ventas.

www.pallavicini.cl





CONTINUIDAD DEL NEGOCIO EN PANDEMIA (COV19)

www.pallavicini.cl

Información extraída y traducida por Pallavicini
Consultores de Business Continuïte Institute
*"Pandemic Planning and Implementation for Business
Resiliency"*