

**Departamento de Salud de Puerto Rico
Oficina de Preparación y Coordinación de Respuesta en Salud Pública
Oficina de Planificación**

PLANTILLA

Plan de Continuidad de Operaciones ante una Pandemia para agencias, organizaciones y negocios

Este documento está diseñado como una guía o modelo. Algunas partes del mismo pueden ser utilizadas como “llena blancos”. El documento es abarcador pero no es final: cada Agencia, Organización y Negocio presenta necesidades únicas que deben ser incluidas. Otros elementos pueden que no apliquen y necesiten ser eliminados. Los párrafos que pueden ser utilizados de manera íntegra o como “llena blancos” los puede encontrar dentro de encasillados.

La planificación para una Pandémica debe ser integrada en los planes de respuesta a emergencia y planes de continuidad de operaciones.

Puede dirigir sus preguntas a La Oficina de Preparación y Coordinación de Respuesta en Salud Pública, llamando al (787) 773 – 0600 ext. 232.

I Introducción

Una pandemia es la propagación de una enfermedad nueva alrededor del mundo. La pandemia es causada porque emerge un virus nuevo para el que nadie tienen defensas y se propaga y causa brotes de la enfermedad alrededor del mundo. Para que esto suceda, el virus debe de poder infectar a las personas y la propagación de persona a persona debe ser eficiente y sostenida.

Durante una pandemia los patronos juegan un papel esencial en proteger la salud de los empleados y limitar los impactos negativos a la economía y la sociedad. Este documento sirve de guía para que las Agencias y los negocios puedan mantener sus servicios y operaciones esenciales durante una pandemia.

Es probable que cada Agencia o Negocio tenga necesidades únicas que necesite añadir a este plan, así como algunos temas pueden no aplicar y necesiten ser eliminados del plan.

Los objetivos del desarrollo de un Plan de Pandemia son:

1. Anticipar el impacto de una pandemia en **[Nombre de la Agencia/Negocio]**, sus empleados y clientes.
2. Prepararse para operar con una fuerza de trabajo reducida, con retraso en la distribución de servicios y productos
3. Establecer políticas para implementar durante una pandemia
4. Destinar recursos para la protección de sus empleados y clientes durante una pandemia
5. Educar a sus empleados y clientes
6. Probar, actualizar y mantener su plan

[Nombre de la Agencia/Negocio] realiza funciones y servicios que se pueden ver impactados negativamente ante una pandemia. Este plan presenta como planificamos mantener las funciones y servicios esenciales durante un brote pandémico.

Aunque una pandemia no es una amenaza que afecte la infraestructura física de **[Nombre de la Agencia/Negocio]** sí supone una amenaza a los recursos humanos. Algunas de las operaciones se pueden ver afectadas, al remover personal esencial de su lugar de trabajo por periodos de tiempo prolongados.

Fases de la Pandemia

La Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica 4 fases pandémica que aplican a cualquier virus de con potencial pandémico. Estas fases son un continuo en el tiempo y reflejan el riesgo global. En ningún momento representan el riesgo de ningún país individual por lo que no son indicadores del progreso de la pandemia en Puerto Rico. Es importante sin embargo, monitorear el progreso global de la misma por lo que conocer las fases de la OMS es importante. Estas fases son: interpandémica (fase entre dos pandemias), fase de alerta (se identifica de manera preliminar un nuevo subtipo virus en humanos), pandémica (propagación global) y fase de transición (se reduce el riesgo global; disminuyen las acciones globales y las actividades de respuesta y se produce un movimiento hacia las acciones de recuperación por parte de los países, dependiendo de su propio análisis de riesgo).

Para propósitos de preparación y respuesta a nivel de Puerto Rico, así como para el desarrollo de este plan de continuidad de las operaciones, las fases serán:

- Fase de Preparación – No se ha identificado ningún virus nuevo con potencial pandémico en ninguna parte del mundo.
- Fase de Alerta - Se ha identificado un nuevo virus que se está transmitiendo en poblaciones fuera de Puerto Rico.
- Fase de Respuesta – Esta fase comienza cuando se identifica el primer caso confirmado en la isla y el Secretario de Salud Activa el plan de pandemia del Departamento de Salud.
- Fase de Recuperación - La pandemia entra en la fase de recuperación cuando se observa una disminución en el número de personas enfermas por al menos 3 semanas consecutivas.

II Propósito

Este plan provee dirección para que **[Nombre de la Agencia/Negocio]** mantenga las funciones y servicios esenciales durante una pandemia. No reemplaza otros planes de continuidad de operaciones para otras amenazas sino que los suplementa, proveyendo información más específica en caso de una pandemia.

Planes de Emergencia y de Continuidad de Operaciones de **[Nombre de la Agencia/Negocio]**:

1. *[Nombre del plan y lugar donde se encuentra]*
2. *[Nombre del plan y lugar donde se encuentra]*
3. *Etc.*

Los objetivos de **[Nombre de la Agencia/Negocio]** durante una pandemia son:

- Reducir la transmisión y minimizar la enfermedad de empleados, clientes y socios
- Mantener operando las funciones y servicios críticos
- Minimizar el impacto económico y social
- *[Objetivos adicionales]*

[Nombre de la Agencia/Negocio] es responsable de:

- Proveer adiestramiento a los empleados. El Departamento de Salud (DS) de Puerto Rico colabora proveyendo información y educación a personal clave de las agencias y negocios para que estos a su vez eduquen a su personal.
- Asegurara que los sistemas de comunicación funcionen
- Desarrollar guías para proteger información sensitiva y procedimientos de contratación en caso de emergencia
- *[Responsabilidades adicionales]*

Los supervisores son responsables de:

- Planificar para disrupciones por periodos cortos de tiempo y a largo plazo
- Mantenerse en contacto constantemente con empleados y directores

- Saber dónde encontrar información y ayuda en asuntos de recursos humanos
- *[Responsabilidades adicionales]*

Responsabilidades de los empleados:

- Estar preparados para itinerario, lugar de trabajo alternativo y otros cambios del ambiente laboral
- Proteger información sensible
- Mantenerse en contacto con los gerenciales
- *[Responsabilidades adicionales]*

III Supuestos

Supuestos de la Pandemia

Las pandemias son impredecibles y no hay forma de conocer el comportamiento del virus pandémico antes de que emerja. Los supuestos están basados en conocimiento y experiencias previas y facilitan los esfuerzos de planificación.

- 1) Todas las personas que se expongan al virus pandémico, podrían enfermarse, ya que es un virus nuevo, contra el cual la población no tiene inmunidad.
- 2) El virus novel se transmite de persona a persona. El virus se transmitirá rápidamente a través del mundo.
- 3) Durante los primeros meses de la pandemia no habrá vacunas disponibles y es probable que no haya suficientes medicamentos antivirales. Desde que se identifica el nuevo virus hasta que está disponible el primer suministro de la vacuna, toma aproximadamente de 5 a 6 meses.
- 4) Si la pandemia se caracteriza por una enfermedad severa, tendrá el potencial de interferir en servicios críticos como el cuidado de salud, el transporte, el comercio, las utilidades, la seguridad pública etc., debido al ausentismo y la mortalidad entre trabajadores y familiares, así como por la preocupación de estar expuestos al virus.
- 5) No todos los municipios ni estados experimentarán los brotes pandémicos de manera simultánea. Sí se espera, sin embargo, que muchas jurisdicciones experimenten brotes cercanos lo que limitará su capacidad de apoyar a otras jurisdicciones.
- 6) Durante cada ola de la pandemia es probable que entre un 20% y un 30% de la población se enferme. Este porcentaje varía con la edad, siendo mayor en niños en edad escolar.
- 7) El 50% de las personas contagiadas, podría requerir cuidado médico ambulatorio (buscarán servicios médicos pero no necesitarán ser hospitalizados).
- 8) El número de hospitalizaciones y muertes dependerá de cuán agresivo sea el virus y el éxito de las medidas de mitigación.
- 9) Continuamente los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) está estudiando los casos que se reportan del virus novel, para saber qué grupos estarían

a mayor riesgo de complicaciones a causa de esta enfermedad. Sin embargo, en la actualidad se asume que los grupos que están a mayor riesgo son los mismos grupos que están que para influenza de temporada. Estos son: personas con ciertas condiciones médicas crónicas, personas con obesidad mórbida, personas de 65 años o más, niños menores de 5 años y mujeres embarazadas.

10) Las tasas de ausentismo van a depender de la severidad de la pandemia y podrían alcanzar hasta un 40% en los periodos de apogeo de la transmisión.

11) La pandemia ocurrirá en olas, donde cada ola o brote pandémico puede durar de 6 a 8 semanas. Ocurrirán por lo menos dos olas pandémicas.

Supuestos de la Agencia/Negocio

- 1) **[Nombre de la Agencia/Negocio]** continuará operando durante una pandemia.
- 2) *[Supuestos adicionales]*

IV Concepto de Operaciones

- Procedimientos para el monitoreo de la pandemia
- Distribución de material informativo a los empleados
- Ejecución de las estrategias de mitigación pre-pandémicas
- Procedimientos de toma de decisiones para la implementación del plan
- Procedimientos de activación y terminación del plan
- ¿Cómo va a ser llevados a cabo?

a. Fase de Preparación

- **[Nombre de la Agencia/Negocio]** monitoreará el progreso y severidad de la pandemia en la página del Departamento de Salud de Puerto Rico (DS) <http://www.salud.gov.pr/Pages/Home.aspx> o alguna otra página recomendada por el Departamento de Salud.
- Identificar a una persona encargada del monitoreo de la pandemia y de reportar las actualizaciones al director.

El director o la persona designada por este será la persona encargada de la activación y desactivación del plan. La decisión será hecha en consulta con **[incluir título de puesto/s]**.

- Determinar cuándo se van a activar las diferentes etapas de plan:
 - Primer caso confirmado en Puerto Rico
 - Primer caso confirmado en la empresa
 - Primer brote en la empresa
- Identificar los mecanismos por los que se notificará a los empleados, clientes, suplidores y socios de la activación y desactivación (Línea de información de Emergencia de **[Nombre de la Agencia/Negocio]** o externa, mensaje de texto telefónico, mensaje de voz telefónico, correo

electrónico, anuncio en la página Web, por correo, por fax, personalmente, comunicado de prensa etc.).

- Identificar los pros y los contras de cada mecanismo
- Repetición del mensaje y utilización de varios canales (redundancia).
- Actualizar la información de contacto de los empleados, suplidores, clientes y socios ('stakeholders').
- Distribuir material informativo sobre los síntomas y las medidas de prevención. Las mismas se pueden conseguir e imprimir en de las páginas del Departamento de Saud <http://www.salud.gov.pr/Pages/Home.aspx>.
- Informar y adiestrar a todos los empleados sobre las medidas de control y prevención de infecciones que serán utilizadas en el ambiente laboral en caso de una pandemia de. Coordinar adiestramientos con el DS cuando sea necesario.
- Se promoverá que los empleados se vacunen.
- Se promoveré que los empleados que se sientan enfermos permanezcan en sus casas.
- Identificar las funciones esenciales para **[Nombre de la Agencia/Negocio]**.
- Proveer adiestramiento "cruzado" a los empleados que servirán de alternos en las funciones esenciales en caso de la activación del plan.
- Consultar con los suplidores su plan de Continuidad de Operaciones.
- Identificar equipo y materiales no esenciales.
- Identificar un lugar de trabajo alternativo que cumpla con los requisitos de distanciamiento social.
- Crear políticas para el manejo de los empleados enfermos.
- Identificar las tareas que pueden ser realizadas desde el hogar.
- Discutir la posibilidad de los empleados de trabajar desde su casa y trabajar turnos y horarios diferentes.
- Desarrollar el orden de sucesión o delegación de autoridad.
- Realizar ejercicios. Probar las medidas de distanciamiento social (e. trabajo a distancia).
- Desarrollar en plan de para los turnos de trabajo de tal manera que pueda continuar el flujo de trabajo.
- Clasificar el riesgo ocupacional de los empleados según su exposición (ej. Profesionales de la salud, contacto con volumen alto de clientes/escuelas, trabajo de oficina...).
- Identificar si algún empleado por la naturaleza de su trabajo necesitará un respirador en la fase pandémica y realizar el "fit test".
- Comprar materiales y equipo necesarios para control de infecciones (ej. Equipo de protección personal, desinfectante de manos con base de alcohol etc.).
- Dar prioridad a aquellos sistemas y equipos que requieren mantenimiento con regularidad (vehículos, sistemas cibernéticos etc.) para que estén lisos en caso de una emergencia.
- Contar "in situ" con partes o sistemas de reemplazo para los equipos esenciales.
- Desarrollar políticas de enfermedad de los empleados no punitivas.
- Desarrollar protocolos para proveer apoyo emocional y consejería a los empleados.
- Desarrolle un plan de seguridad en caso de que sea necesario proteger el inventario.

b. Fase de Alerta

- Se continuarán realizando las actividades de la fase inter-pandémica con mayor énfasis y frecuencia.
- Recordar al personal clave sobre su rol y responsabilidades si se activa el COOP.

Aumentar las medidas de prevención. Toallitas de alcohol, desinfectantes, guantes etc. Disponibles y de fácil acceso.

Se monitoreará la salud de los empleados.

Repaso de los adiestramientos a empleados alternos de las funciones esenciales.

Mantener el personal informado sobre la evolución de la pandemia.

- Asegurar que cuentan con suficientes materiales para realizar las funciones esenciales durante la primera ola de brote pandémico que puede durar hasta 12 semanas.
- Evaluar y seleccionar las medidas de distanciamiento social que serán utilizadas.
- Realizar el “fit test” nuevamente de los empleados identificados.

c. Fase de Respuesta con casos confirmados en Puerto Rico

- Dar seguimientos a los empleados enfermos.
- No permitir que los empleados con síntomas asistan al lugar de trabajo. Si la prueba resulta negativa pueden regresar al trabajo. Tener en cuenta sobre carga de los laboratorios clínicos.
- Implementar el acceso a áreas comunes (sala de descanso/cafetería) de manera escalonada, o cerrar áreas comunes.
- Continuar educando al personal en temas de prevención y control de la enfermedad.
- Continuar monitoreando el estatus de los equipos y materiales.

c.1. Fase de Respuesta con casos confirmados en la agencia/empresa/organización:

- Implementar el trabajo desde el hogar para aquellos puestos que sea posible. Mantener comunicación diaria con supervisores por teléfono o por email.
- Implementar el plan de turnos de trabajo.
- Aquellos empleados que hayan estado en contacto con casos confirmados, deben trabajar desde el hogar por un periodo de 14 días en los que se auto evaluará el desarrollo o no de síntomas.
- Cerrar las áreas de trabajo que no sean necesarias. El DS provee asesoría sobre el cierre de áreas y/u oficinas pero la decisión final es de la agencia o negocio.
- Llevar a cabo reuniones semanales en línea para reportar el estatus de las tareas.
- Informar a los clientes y suplidores sobre las funciones que continuarán operando y como se modificarán los procedimientos.
- Continuar monitoreando el estatus de los equipos y materiales. Restringir la compra de suplidos no esenciales.
- Continuar educando al personal en temas de prevención y control de la enfermedad.

d. Fase de Reconstitución

- Implementar los planes de reconstitución.

- Continuar evaluando la salud de los empleados.
- No permitir que los empleados con síntomas trabajen.
- Aquellos empleados que hayan estado en contacto con casos confirmados, deben trabajar desde el hogar por un periodo de 14 días en los que se auto evaluará el desarrollo o no de síntomas de la enfermedad.
- Evaluar la necesidad de ayuda emocional o consejería de los empleados.
- Evaluar las funciones que fueron cerradas y comenzar a retomar operaciones por prioridad y viabilidad.
- Comunicar a los “stakeholder” la rehabilitación de las operaciones que fueron cerradas temporariamente.
- Evaluar la respuesta.
- Prepararse para la siguiente ola de la pandemia.
- Evaluar el estado financiero.
- Vuelva a suplirse de suficientes materiales para poder mantenerse operacional en la segunda ola de brote pandémico que puede durar hasta 12 semanas. Monitoree los equipos.
- Continuar educando al personal en temas de prevención y control.

V Sucesión de Liderazgo/Delegación de Autoridad

El orden de sucesión permite que haya una transición del liderazgo de la Agencia o negocio en caso de que se pierda la comunicación con el líder la Agencia, ya sea por incapacidad, muerte u otros motivos. En una pandemia el orden de sucesión debe considerar hasta cuatro individuos que puedan ser alternos de la persona principal (5 en total) siendo uno de ellos de otra área geográfica.

El orden de sucesión debe incluir por lo menos:

- Establecer un orden de sucesión de la persona que lidera la agencia o negocio.
- Establecer un orden de sucesión para otros puestos clave, incluyendo pero no limitados a administradores, gerentes clave, y otro personal esencial.
- Describir el orden de sucesión por título del puesto (no por nombre del individuo).
- Incluir condiciones bajo las cuales se llevará a cabo la sucesión. Incluir limitaciones (ej. Geográficas, temporales etc.) de la autoridad que concede la sucesión.
- Método de notificación de la sucesión.
- El orden de sucesión debe estar incluido en expedientes esenciales y debe ser de fácil acceso. Se debe revisar y actualizar según sea necesario o en cuanto se produzca algún cambio.

Durante una pandemia la dirección de **[Nombre de la Agencia/Negocio]** será delegado a las siguientes personas, en orden de sucesión:

Liderato*	Título del puesto
1. Primario	_____
2. Alterno	_____
3. Alterno	_____
4. Alterno	_____

5. Alterno

*(Realizar el mismo ejercicio para cada puesto clave)

Si la persona a la que corresponde la autoridad por el orden de sucesión no está disponible, la autoridad pasará al siguiente individuo en la lista. Se tratará de contactar a la persona alterna correspondiente durante [#] minutos, tras los cuales se continuará el orden de sucesión. El individuo designado retendrá los roles y responsabilidades hasta que sea relevado por un individuo que se encuentre en un nivel superior en la orden de sucesión.

La delegación de autoridad asegura que el individuo designado tiene autoridad legal para llevar a cabo las tareas delegadas. Para ello el documento debe:

- Documentar de antemano la autoridad legal para tomar decisiones de política durante una situación de continuidad.
- Documentar responsabilidades y límites de autoridad, excepciones de la delegación de autoridad, activación y terminación.
- Los individuos que participen del orden de sucesión deben estar debidamente informados y entrenados para llevar a cabo las responsabilidades.
- Hacer una lista de todos los empleados que puedan ser entrenados en diferentes tareas esenciales.

VI Continuidad de Operaciones

- Identificar medidas de prevención y de mitigación ¿Cómo se van a llevar a cabo?
- Identificar las funciones esenciales ¿Qué funciones y servicios continuarán activos?
- Establecer un nivel de exposición a riesgo de contraer el virus para aquellos empleados que deben ir físicamente a su lugar de trabajo para continuar realizando sus funciones. Los empleados deben ser notificados.

Todo el personal debe ser informado sobre las medidas acciones preventivas y modificaciones de este plan. Los mensajes y la comunicación de riesgo durante una pandemia estarán a cargo de **[Título del puesto]**. La dirección e instrucciones a seguir sobre las medidas de mitigación y control de infecciones que serán implementadas y las políticas para el trabajo a distancia o desde el hogar, serán provistas por **[Título del puesto]**.

El DS provee asesoría sobre las medidas de distanciamiento social que se pueden llevar a cabo dependiendo de las circunstancias pero la decisión final es de la agencia o empresa.

a. Medidas de mitigación y prevención

a.1. Medidas de prevención en el lugar de trabajo

1. Trabajo a distancia

- Aquellos empleados que utilizan computadores o tecnologías necesitan apoyo efectivo durante las horas de trabajo.
- Apoyo técnico puede responder a estas necesidades por medio de acceso remoto.

- Se debe poner a prueba el apoyo técnico durante el trabajo a distancia por medio de ejercicios.
- 2. Trabajo en horarios alternos
 - Puede ser fines de semana, noches, tardes, turnos rotativos, horario extendido etc.
 - Los turnos deben ser asignados teniendo en cuenta el flujo del trabajo
 - Hay que tener en cuenta que los empleados que trabajan turnos rotativos y extendidos son menos eficientes y tienen mayor posibilidad de tener un accidente en el trabajo
- 3. Separar o distribuir físicamente al personal a través del lugar de trabajo
 - Prohibiendo saludarse con la mano
 - Teleconferencias en lugar de reuniones cara a cara
 - Rotando los descansos

a.2. Empleados que trabajan con el público

- Promover el distanciamiento en las interacciones con los clientes (6 pies de distancia).
- Utilizar equipo de protección personal de acuerdo al riesgo.
- Evitar dar la mano. Lavarse las manos después de tener contacto con otros. Si utilizan guantes deben lavarse las manos después de removerse los guantes.
- Minimizar el contacto cara a cara con el público ampliando los servicios que se puede ofrecer o realizar “online”, servi-carro etc.
- Instalar barreras físicas como el uso de protectores de plástico transparente contra estornudos.
- Limitar el acceso de clientes y público en general a ciertas áreas.
- Colocar letreros para que los clientes conozcan los síntomas de la enfermedad, las medidas tomadas y solicitarles que minimicen la cercanía e interacción con los empleados.

a.3. Empleados enfermos

- Implementar estrategias que permitan que lo empleados enfermos permanezcan en su casa cuando aparezcan los primeros síntomas.
- Ver Anejo II - Pueden modificar el anejo de acuerdo a los protocolos de su Agencia/negocio.

Es importante mantener contacto y comunicaciones diarias sobre la evaluación de la respuesta y las funciones y el impacto en los trabajadores.

Los planificadores y el equipo de respuesta deben medir, monitorear, ajustar las acciones y mejorar las estrategias de mitigación y protección.

b. Funciones Esenciales

Es necesario identificar los servicios, funciones y trabajos esenciales en la agencia/negocio que son requeridos para la continuidad de las operaciones. Debido a la duración esperada de los brotes y a las múltiples olas pandémicas, la agencias/negocio debe tomar en cuenta continuar realizando las funciones esenciales más allá de 30 días

- Haga una lista de todas las operaciones que son esenciales en la agencia/negocio.
- Luego determine en cuál por ciento de ausentismo (20%, 35%, and 50%) esas operaciones/funciones podrían verse afectadas. Esto les permitirá a los encargados de la planificación pensar en medidas más agresivas para proteger la continuidad de las operaciones a medida que aumenta el ausentismo.

Se debe adiestrar a varios trabajadores para llevar a cabo las funciones esenciales. Estos adiestramientos estarán a cargo de [*unidad/división/departamento*].

- Adiestrar por lo menos a 3 empleados en cada función esencial.
- Si la agencia o negocio tiene varias localidades dispersas geográficamente, la orden de sucesión debe estar también dispersa.
- ¿Con que otros recursos humanos se puede contar si el grado de ausentismo es muy elevado?
- Asegurar que la información de contacto, incluyendo números de teléfono que funcionen por la noche y de emergencia, estén actualizados.

Prioridad (del 1 al 3)	Función Esencial	Recursos necesarios (bases de datos, equipos, planes, manuales, procedimientos etc.)	# de personas y título de puesto que se requiere para realizar la operación	Habilidad de funcionar en este nivel de ausentismo: Indique Sí o No			
				20%	30%	40%	50%

Tabla 1. Operaciones esenciales*

*Añada más celdas de ser necesario

- Haga un listado de todas las operaciones que pueden ser suspendidas temporalmente cuando exista un alto por ciento de ausentismo.

Tabla 2. Operaciones que pueden ser suspendidas temporeramente*

<u>Área suspendida</u>	<u>Función suspendida</u>	<u>Periodo de suspensión</u>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

* Añada más celdas de ser necesario

VII Comunicaciones

Se debe desarrollar un plan y mecanismos de comunicación para informar a los “stakeholder” el estatus de las operaciones, como se han visto afectadas y modificadas, los horarios y otra información clave. Si la Agencia/negocio tiene desarrollado un Plan de Comunicaciones debe integrarlo o hacer referencia al mismo en este espacio.

Tener en cuenta que:

- El personal debe poder comunicarse efectivamente con otros empleados y con clientes externos, incluso si están dispersos geográficamente.

- Desarrollo de planes de contingencia en caso de que las comunicaciones fallen y no se cuente con el apoyo de proveedores.

Se han identificado sistemas de comunicación necesarios para llevar a cabo las funciones esenciales. Las tecnologías de comunicación deben ser interoperables con otros sistemas, seguras y robustas como para soportar un uso más frecuente y constante. Desarrollar redundancia en las comunicaciones, de tal forma que si un sistema falla otro funcione.

Enumere los sistemas de comunicaciones disponibles y la persona responsable de su mantenimiento.

- Teléfono:
 - Línea de información interna [*inserte número de teléfono*]
 - Línea de información externa
 - Mensajes de voz masivos
 - Centro de llamadas
 - Llamada en conferencia
 - Árbol de llamadas (call-down tree)
- Sistemas electrónicos:
 - Mensaje de email masivo
 - Publicación en el sitio web
 - Publicación en la intranet
 - On-line chat
 - Fax
 - Video conferencia
 - Radios bidireccionales
- En papel:
 - Correo
 - Pizarra de anuncios
 - Envío de cheques por correo
- Medios de comunicación:
 - Conferencia de prensa
 - Comunicado de prensa
 - Entrevistas

VIII Manejo de Expedientes Esenciales

No todos los expedientes que se utilizan en el día a día serán necesarios durante una pandemia. Asegúrese de identificar aquellos expedientes que sí son necesarios. Es importante identificar:

- ¿Cómo se tendrá acceso a los expedientes si los empleados se encuentran dispersos geográficamente?
- Si los expedientes requieren un mantenimiento periódico ¿Cómo ocurrirá?
- Si controlar versión del expediente puede suponer un problema ¿Cómo se controla?
- Posibilidad de recuperar expedientes perdidos si el movimiento del empleado está limitado o la transportación interrumpida.

- Determinar cómo se llevará a cabo la reparación de equipo primario o de apoyo con menos empleados y escasez de materiales.

[Nombre de la Agencia/Negocio] ha identificado los sistemas, bases de datos y expedientes necesarios para asegurar que las funciones esenciales permanezcan operando por varios meses.

Si su agencia/negocio tiene un Plan de Continuidad de Operaciones de las Tecnologías de Información, integrarlo o hacer referencia en este espacio.

Expediente/ Base de datos	Localización electrónica	Localización en papel	Localización en facilidad alterna	Localización Copia de respaldo (Back-up)

IX Recursos Humanos

[Nombre de la Agencia/Negocio] ha establecido planes para proteger la salud de los empleados y sus familiares en caso de que ocurra un brote de un virus pandémico.

Si su agencia/negocio tiene un plan de Recursos Humanos integrarlo o hacer referencia en este espacio.

X Entrenamientos y Ejercicios

Los adiestramientos, pruebas y ejercicios de los planes son esenciales para asegurar que las estrategias funcionan tal y como fueron diseñadas.

- Identificar una persona para que lleve a cabo los ejercicios y adiestramientos y monitoree la asistencia.
- Realizar ejercicios de las medidas de distanciamiento social (trabajo desde el hogar), de los sistemas de tecnologías de información, de los sistemas de comunicaciones, entre otros.

[Nombre de la Agencia/Negocio] realiza ejercicios para:

- Probar que las medidas de distanciamiento social son sostenibles (12 semanas o más).

- Evaluar el impacto del ausentismo laboral (4 escenarios de ausentismo) en el desempeño de las funciones esenciales.
- Familiarizar al personal con sus responsabilidades durante la emergencia.
- Probar los sistemas de tecnología de información para asegurar que puedan dar apoyo a trabajo a distancia a gran escala.
- Verificar que el personal sabe con quién comunicarse si otro empleado se enferma.

[Nombre de la Agencia/Negocio] ofrece adiestramientos anualmente al personal sobre continuidad de operaciones y las funciones esenciales. Si **[Nombre de la Agencia/Negocio]** tiene un Plan de Pruebas, Entrenamientos y Ejercicios debe integrarlo o hacer referencia en este espacio.

XI Devolución de Dirección y Control

Es la transferencia de la autoridad y responsabilidad estatutarias de una o más de las funciones esenciales de las facilidades y el personal primarios de una unidad, a otros empleados y facilidades.

En plan de devolución sirve de apoyo al plan de Continuidad de Operaciones y se enfoca en aquellos desastres en los que la directiva y el personal de las unidades no están disponible o es incapaz de llevar a cabo las funciones esenciales desde las facilidades primarias o alternas.

En la eventualidad de que esto suceda **[Nombre de la Agencia/Negocio]** puede desarrollar acuerdos con otras entidades que dispongan de unidades similares.

Criterios de Devolución	
Detonadores	Localización y entidades

Si **[Nombre de la Agencia/Negocio]** dispone de un plan de Devolución De Dirección y Control integrarlo o hacer referencia en este espacio.

XII Reconstitución

Es el proceso por el cual la Agencia/negocio recupera las capacidades y recursos físicos necesarios para volver a sus operaciones normales (de antes del desastre).

El objetivo de la reconstitución es manejar el control de manera efectiva y, con la seguridad en mente, regresar a las operaciones regulares lo más rápido posible. El plan debe tomar en cuenta la posibilidad de que no todos los empleados puedan regresar al trabajo en ese momento y sea necesario realizar contrataciones temporeras o permanentes.

[Nombre de la Agencia/Negocio] ha desarrollado, junto con las autoridades de salud pública, planes y procedimientos para asegurar que las facilidades sean seguras para el regreso de los empleados las operaciones regulares.

Si su empresa tiene una Plan de Reconstitución para un Virus Pandémico integrar o hacer referencia en este espacio.

Personal y Responsabilidades (por facilidad)		
Funciones	Responsabilidades	<i>[Puesto de persona responsable]</i>
Relocalización a facilidad Primaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Notificaciones internas y externas 2. Transferencias de equipos y comunicaciones 3. Apoyo para montar y preparar facilidad 	
Operaciones	<ol style="list-style-type: none"> 4. Funciones esenciales y no esenciales 5. Establecer comunicaciones 6. Monitoreo de equipo y materiales 7. Evaluar el Plan de Continuidad de Operaciones* 	
	<ol style="list-style-type: none"> 8. 	

*Todo el personal, esencial y no esencial, debe tener la oportunidad de proveer retroalimentación.

REFERENCIAS

FEMA. S.F. Pandemic Influenza Continuity of Operations Annex Template Instructions.

FEMA. 2010. Developing and Maintaining Emergency Operations Plans. Comprehensive Guide (CPG) 101. Version 2.0. https://www.fema.gov/media-library-data/20130726-1828-25045-0014/cpg_101_comprehensive_preparedness_guide_developing_and_maintaining_emergency_operations_plans_2010.pdf

Florida Atlantic University. Unit Continuity of Operations Plan (COOP). Emergency Management. <http://www.fau.edu/facilities/ehs/safety/Emergency-Planning.php>

OSHA. U.S Department of Labor. 2009. Guidance on Preparing Workplaces for an Influenza Pandemic.

Macomb County Health Department. 2007. Emergency Preparedness Program. Business Continuity of Operations. Pandemic Influenza Annex Template.

WHO. 2017. Global influenza Programme. Pandemic Influenza Risk Management. A WHO guide to inform & harmonize national & international pandemic preparedness and response.

WHO. 2009. Global influenza Programme. Pandemic Influenza Preparedness and Response. A WHO guide Document.

Anejo I: Políticas de la Agencia/Negocio

Revisar las políticas de:

- Flexibilidad de Contrataciones
- Flexibilidad de Licencia por Enfermedad
- Flexibilidad de Pagos
- Beneficios
- Acuerdos de Trabajo Modificado (ej. trabajo a distancia, horarios, tareas adicionales/modificadas etc.)
- Salud y Seguridad

Flexibilidad de Contrataciones

Permite en situaciones de emergencia cubrir necesidades críticas de personal de manera rápida.

Se debe trabajar con el personal de recursos humanos para el desarrollo de políticas de pago en casos de emergencia que tengan en cuenta las siguientes consideraciones:

- Pago de tiempo extra
- Tiempo Compensatorio en lugar de tiempo extra
- Vacaciones
- Pago anticipado o asignaciones especiales
- ¿Cambia el salario si trabajan desde el hogar?
- Depósito directo

Licencia por Enfermedad del Empleado

Utilice las preguntas que aparecen próximamente para desarrollar políticas laborales durante una pandemia de influenza.

- El Departamento de Salud podrá emitir alertas recomendando que empleados con síntomas de influenza se queden en su hogar por un periodo de tiempo para evitar la transmisión del virus en el lugar de trabajo. La agencia/oficina/corporación debe ser específica en comunicarle a los empleados por cuánto tiempo se espera que se quede en su hogar (número de días). ¿La agencia/oficina/corporación va a requerir un certificado médico para que el empleado pueda volver al trabajo? ¿Se le requerirá al empleado que utilice sus días por enfermedad o vacaciones? ¿Qué sucederá si ese empleado no tiene días acumulados de enfermedad o vacaciones? Desarrolle opciones para lidiar con esta situación.
- Muchos empleados tratarán de ocultar los síntomas de la enfermedad porque no quieren utilizar los días por enfermedad o vacaciones. ¿Cómo su agencia/oficina/corporación promoverá que las personas enfermas se queden en sus hogares? ¿Será esta práctica mandatoria? Explíquelo a los empleados la importancia de que un empleado enfermo se quede en su hogar y de mantener un lugar de trabajo saludable. Desarrolle una política que no penaliza al empleado enfermo.
- Si el Departamento de Salud requiere que un empleado o su familiar sea puesto en aislamiento o cuarentena, ¿al empleado se le requerirá utilizar sus días acumulados de enfermedad o vacaciones durante el periodo que comprenda el aislamiento o la cuarentena? ¿Qué sucederá si el empleado no tiene días de enfermedad o vacaciones acumulados?

- ¿Cómo la agencia/oficina/corporación manejará los casos de empleados que tienen que quedarse en su hogar para cuidar a un familiar? ¿Qué sucederá si el empleado no tiene días de enfermedad o vacaciones acumulados? ¿Se le penalizará a ese empleado si no tiene días acumulados?
- Si las escuelas/colegios, cuidados de niños, etc. están cerrados y el empleado tiene que quedarse en el hogar cuidando de sus hijos, ¿se le requerirá que venga a trabajar? ¿Qué sucederá si el empleado no tiene días de enfermedad o vacaciones acumulados?
- ¿Qué sucederá si los empleados creen que no tienen el equipo de protección personal necesarios (guantes, mascarillas) para protegerse de la enfermedad y no quieren venir a trabajar? ¿La agencia/oficina/corporación cuenta con los recursos necesarios para obtener estos equipos? ¿Cómo su agencia va a lidiar con los empleados que no quieren venir a trabajar sin el equipo de protección personal, aun cuando éste no sea necesario?

Desarrollar políticas/protocolos requiere “pensar más allá”, el objetivo primordial es evitar que los empleados enfermen, mantener un ambiente de trabajo saludable y continuar brindando los servicios a la ciudadanía.

- Desarrolle políticas que permitan una flexibilidad en el lugar de trabajo (trabajo a distancia, lugares alternos), en las horas de trabajo (horario escalonado, horario extendido) para asegurar que el trabajo se lleve a cabo.
- Considere políticas sobre “empleados esenciales” y empleados no esenciales”. Identifique las funciones esenciales.
- Provea adiestramientos a los empleados en diversas áreas de la agencia/oficina, de manera que puedan cubrir otras áreas de ser necesario. Recuerde la importancia de una buena práctica de higiene y etiquetas al toser y estornudar para reducir el riesgo de infección entre los empleados.

Anejo II: Manejo de empleados enfermos

Una forma efectiva de limitar la propagación de la enfermedad es solicitar a los empleados enfermos que se queden en sus hogares.

1. Coloque información sobre los signos y síntomas de la enfermedad en un lugar visible cerca de las entradas.
2. Solicite que el empleado le indique al oficial de seguridad y/o al supervisor si presenta síntomas.
3. Adiestre a los supervisores de área sobre el manejo de empleados enfermos.
4. Asegúrese que todos los empleados conozcan el protocolo a seguir en caso de presentar síntomas en el lugar de trabajo.
5. Asegúrese que el empleado que se encontraba enfermo, esté sano, y no infeccioso, antes de permitirle regresar al trabajo.
6. Insista en que todos los empleados practiquen una buena higiene de manos y desinfecte las superficies de sus áreas de trabajo. Esto permitirá mantener un ambiente de trabajo saludable.
 - Los empleados deben lavarse las manos con agua y jabón frecuentemente, especialmente después de toser o estornudar. Si el agua y jabón no están disponibles, pueden utilizar soluciones a base de alcohol (*hand sanitizer*).
 - Los empleados deben cubrirse la boca con un pañuelo desechable al toser o estornudar, de no tener uno disponible, utilice su antebrazo para cubrirse. No se debe reusar el pañuelo desechable sino tirarlo al zafacón inmediatamente.
 - No se deben prestar los instrumentos de trabajo como son: bolígrafos, lápices, grapadoras, tijeras, etc. De esta manera, se evita que los contaminen.
 - Se recomienda utilizar toallitas con alcohol desechables para limpiar la superficie de los escritorios y las perillas de las puertas.
 - Quedarse en la casa si está enfermo por al menos 24 horas después de que la fiebre haya desaparecido sin utilizar un medicamento para bajar la fiebre o medicamentos antivirales.
7. Si un empleado comienza a presentar síntomas en el lugar de trabajo, instruya al empleado a que se vaya a su hogar y contacte a su proveedor de salud. Recuerde que cada empleado que se enferme podría ausentarse hasta por una semana.
8. Hable con el empleado por teléfono antes de que éste se vaya a su hogar para confirmar los síntomas de influenza.
9. Hágale referencia al empleado de los días que debe permanecer en el hogar.
10. Asegúrese que el área de trabajo del empleado enfermo sea desinfectada.
11. Siga los protocolos de su agencia/oficina/corporación acerca del ausentismo de empleados. Notifique a la Oficina de Recursos Humanos de su agencia/oficina/corporación.
12. Fomente que el empleado regrese a trabajar una vez recuperado (24 horas después de que la fiebre haya desaparecido sin utilizar un medicamento para bajar la fiebre o medicamentos antivirales).