

Seminario

Planes de Continuidad de Negocio: Herramienta esencial ante un incidente

Presentado por: Ing. Victor M. Soto, CBCP, BSIE,
Implementador Líder ISO 22301

www.continuum-pr.com

Email: victor.soto@continuum-pr.com
(787)512-9369

Objetivos principales para hoy

1. Entender los aspectos y conceptos más importantes de un programa de continuidad de negocios.
2. Definamos resiliencia.
3. Diferenciar entre un plan de continuidad y un plan de manejo de emergencias.
4. Repasar aspectos importantes del manejo de emergencias en general con enfoque especial en los eventos de Huracán, Pandemia y Terremoto.



Definamos el concepto general: Continuidad de Negocios

Continuidad de Negocios (Business Continuity) se refiere a la capacidad de una organización para continuar proveyendo su servicio y/o producto en un tiempo razonable haciendo uso de recursos pre-definidos durante una interrupción.



Definamos Resiliencia

Una **empresa** se considera **resiliente** cuando puede **adaptarse** y sobreponerse a los cambios constantes que producen eventos impredecibles, la globalización y la evolución de la tecnología.

Una empresa resiliente se **sobrepone** a situaciones adversas a ella.

Resiliencia no es capacidad de recuperación, sino la **certeza** en recuperarse y adaptarse.

Resiliencia no significa estar inmune a los eventos.



Ejemplos de resiliencia organizacional:

1. El restaurante que ahora ofrece servicio de entrega
2. La empresa que se adaptó al trabajo en remoto a partir de septiembre 2017.
3. El doctor que atiende por video llamada
4. La empresa de bordados que ahora manufactura mascarillas de tela
5. El restaurante que convierte la mitad de su estacionamiento en comedor al aire libre
6. La fábrica que ahora manufactura divisores de plexiglass necesarios para el distanciamiento físico



¿Qué es un Programa de Continuidad de Negocios?

El programa de continuidad de negocios es un conjunto de planes que interactúan entre sí y contienen las guías y estrategias necesarias para que una organización pueda continuar proveyendo su servicio y/o producto en caso de ocurrir un incidente (evento que interrumpa su “business as usual mode”).



ISO 22301

- Es el estándar de ISO para los Sistemas de Gerencia de Continuidad de Negocio (SGCN)
- Las organizaciones pueden avanzar hacia tener programas de continuidad robustos basados en la norma ISO 22301.
- Se ofrecerá curso conducente a certificación en junio 2022 (en español)

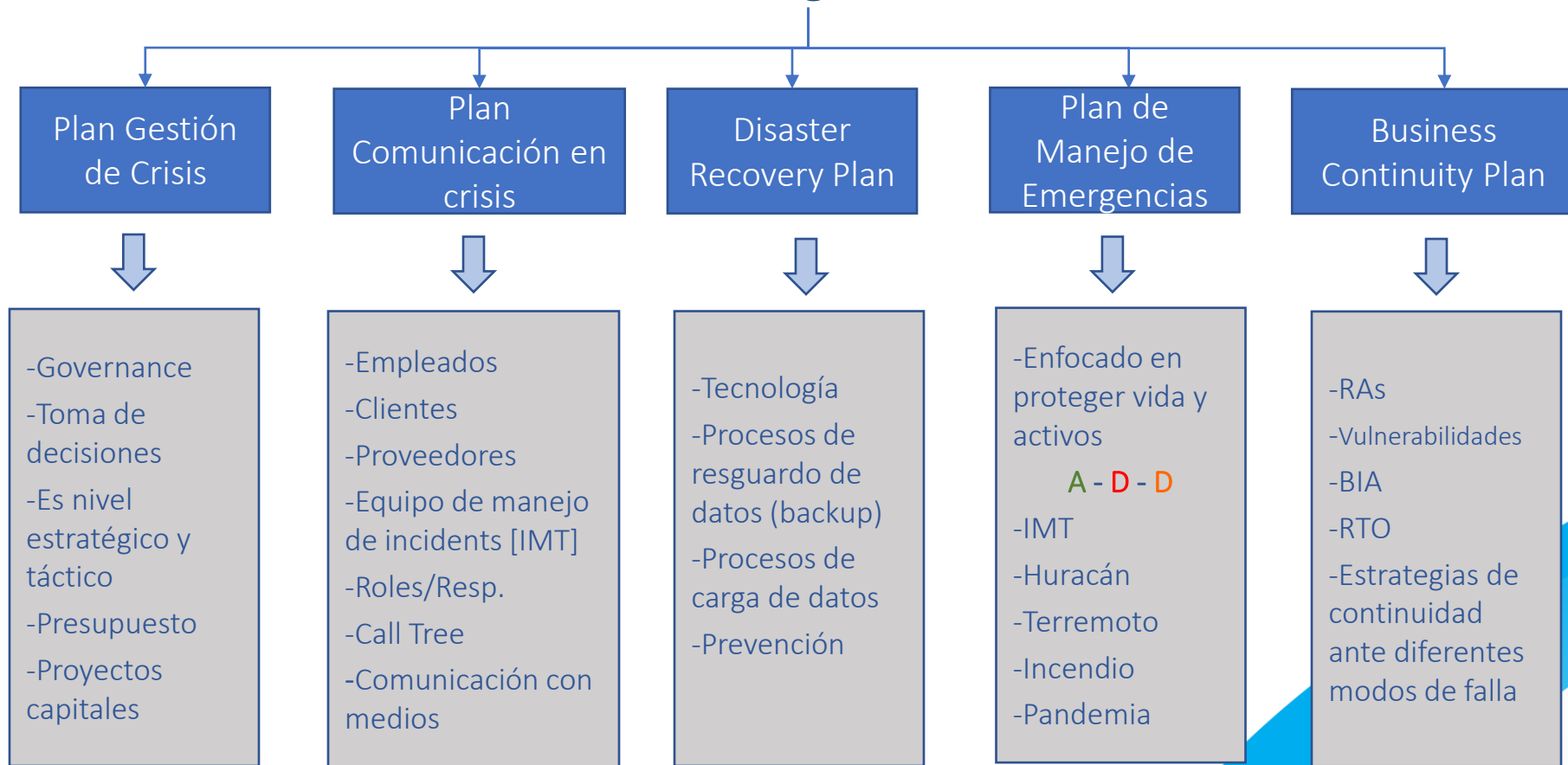
Para información adicional: www.continuum-pr.com

email: victor.soto@continuum-pr.com

(787)512-9369



Componentes del programa de continuidad de negocios



No es lo mismo un plan de un plan de continuidad de negocios ...

Un plan de continuidad se refiere a la planificación y preparación de una compañía o empresa para prevenir interrupciones y/o recuperar su operación normal después de un evento o incidente en un tiempo razonable.



Requiere investigación, evaluaciones de riesgos e impacto, estimar la vulnerabilidad ante escenarios de riesgo o falla, etc. Cada programa de BC es único

...que un plan de respuesta a emergencias

Un plan de respuesta para emergencias se trata de cómo reaccionar de manera inmediata a un evento para garantizar la seguridad, salud y vida de nuestros empleados ante un evento que los pone en riesgo inminente.



Ejemplos: Si estoy en mi lugar de trabajo... ¿Qué hago en caso de un... terremoto, derrame de químico o sustancia peligrosa, pandemia, amenaza terrorista, fuego, “active shooter”, etc.



Ciclo del programa de continuidad de negocios

El ciclo del Programa de BC

Training & Awareness

Recopilar datos actualizados

Preparar BC Plan

Ejercicios y Pruebas

Revisión de documentos



Algunos datos generales

- Según datos de FEMA, 40-60% de las compañías pequeñas sin programa de continuidad de negocios desaparecen poco después de un evento. Nunca se recuperan.
- Después de un desastre, 90% de las compañías pequeñas y medianas desaparece a menos de que puedan recuperar su operación 10 días después del evento.
- Los reclamos por tiempo de interrupción (business interruption) son de los aspectos más complejos en el proceso de manejar las pérdidas de un negocio después de un evento.



Ejemplos de escenarios NO catastróficos generales

Interrupción del servicio eléctrico debido a una avería local



• This Photo by Unknown Author is licensed under [CC BY-NC-ND](#)



• This Photo by Unknown Author is licensed under [CC BY-SA](#)



• This Photo by Unknown Author is licensed under [CC BY](#)

Se detiene una máquina crítica para un proceso de manufactura



• This Photo by Unknown Author is licensed under [CC BY-SA-NC](#)



Ejemplos de escenarios NO catastróficos generales

Interrupción del servicio de
agua potable

Derrame de algún químico o
sustancia peligrosa

Hallazgo de incumplimiento
por agencia reguladora



• This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-SA
• This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-NC
• This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-SA-NC



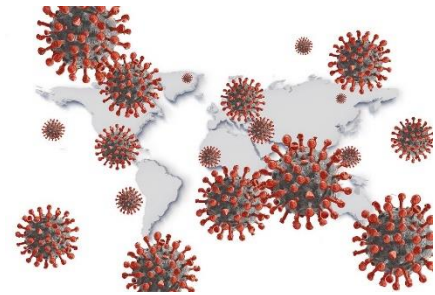
Ejemplos de escenarios NO catastróficos generales

Materia prima defectuosa



• This Photo by Unknown Author is licensed under [CC BY-SA](#)

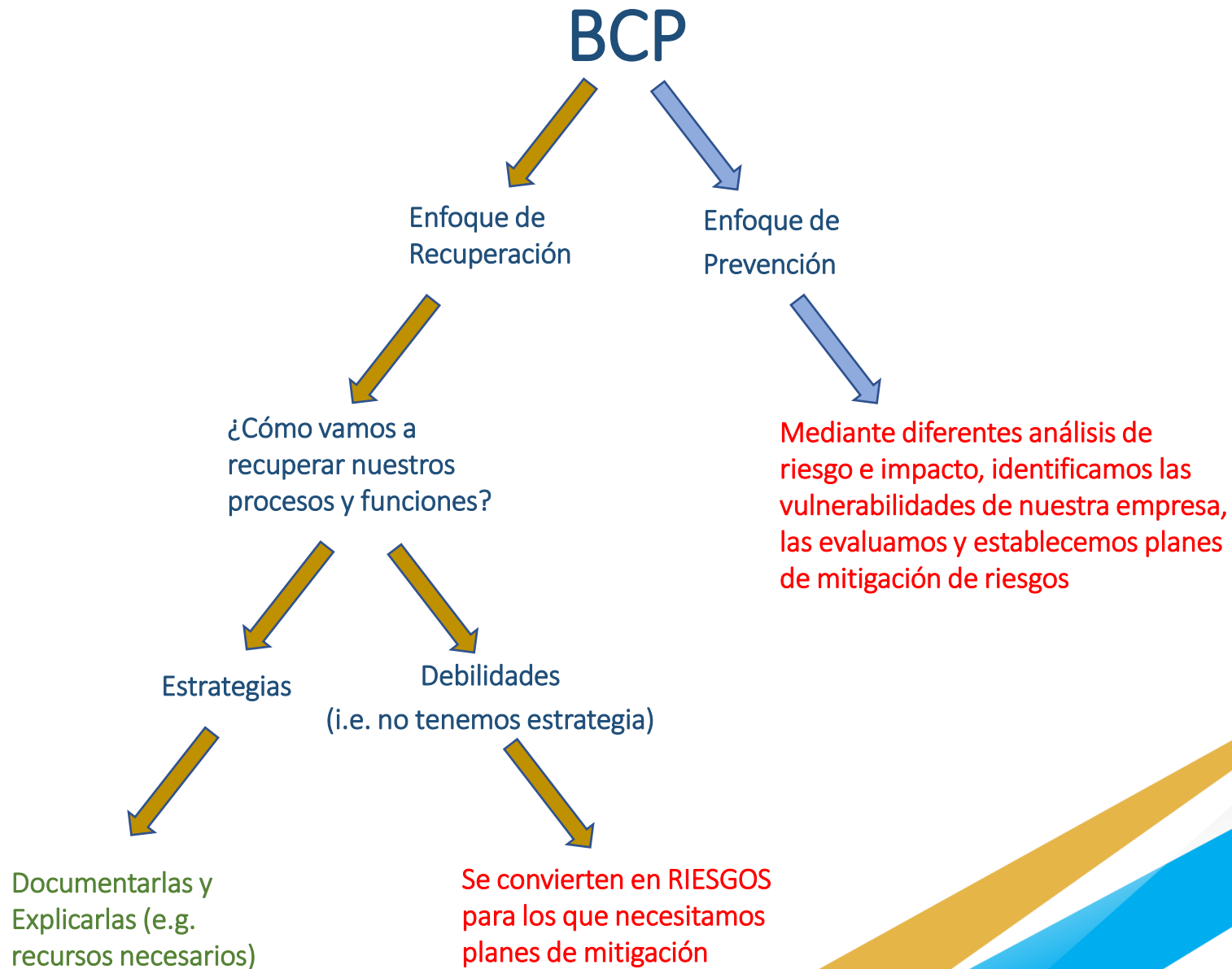
Pérdida de un proveedor



• This Photo by Unknown Author is licensed under [CC BY](#)



El BCP: Tiene 2 Enfoques Simultáneos



El Enfoque Preventivo del BCP

Tipos principales de Análisis de Riesgo

Por Evento o Escenario

- ¿Cuán vulnerables son nuestros activos al impacto de diferentes tipos de eventos/escenarios?
- Se considera la probabilidad de ocurrencia de cada tipo de evento

En procesos

- Hay riesgos en nuestros procesos que podrían interrumpirnos
- ¿Tenemos implementadas medidas para prevenir que nuestros procesos principales se interrumpan?

Datos y Sistemas

- ¿Cuán vulnerables somos a ciberataques? ¿En remoto?
- ¿Cuán robusto es nuestro procedimiento de backup?

Escenario Específico

- Ejemplo: Terremoto
- Nos enfocamos en vulnerabilidades ante un tipo específico de evento



El Enfoque Preventivo del BCP

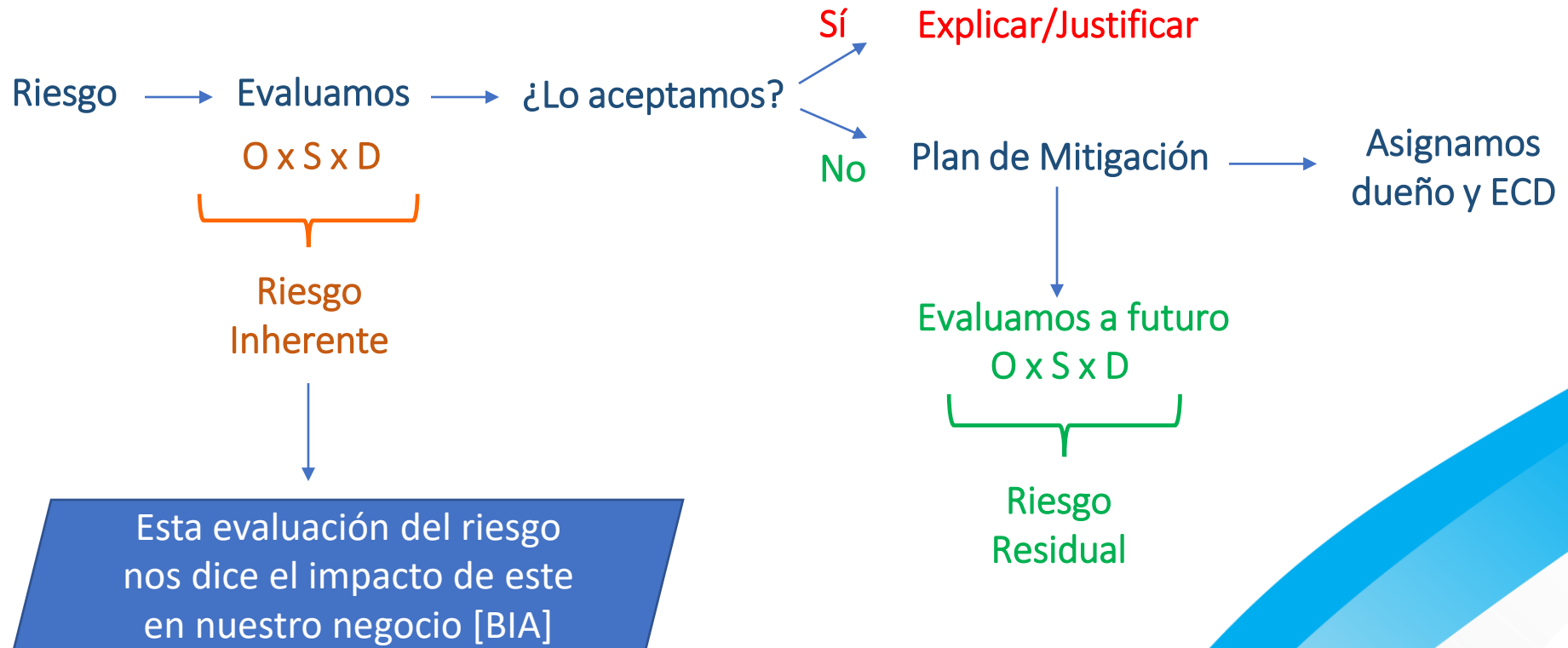
Análisis de Riesgo por Evento o Escenario

		1=Impacto Mínimo	2-Algún impacto	3=Impacto significativo	4- Impacto Catastrófico			
	Factor de Prob. de Ocurrencia	Activos						
Tipo de Evento	(1-baja, 2- mediana, 3- alta)	Operación /Procesos	Datos en sistema	Rec. Humano	Equipo	Inventario	Planta física	PUNTAJE
Huracán (Cat 3 or mayor)	3	3	3	2	1	3	2	42
Incendio	1	3	3	2	2	4	3	17
Interrupción de Servicio de Agua Potable	2	3	1	1	1	2	1	18
Interrupción de Servicio Eléctrico (10 hrs o más)	2	3	2	1	1	3	1	22
Cyber Attack	2	1	2	1	1	1	1	14
Protestas/Manifestaciones	3	3	2	2	1	1	1	30
Terremoto (5.0 or mayor)	2	3	3	3	2	3	3	34
Pandemia	1	3	1	3	1	3	1	12
	PRIORIDAD	22	17	15	10	20	13	



El Enfoque Preventivo del BCP

¿Cómo evaluamos los riesgos?



Ejemplos de estrategias de mitigación

Acuerdos de almacenaje
con clientes

Suplidores con BCP

Data backup

Tener “manual
Workarounds”

Procesos de mantenimiento
preventivo

Crosstraining

Cambios en diseño del proceso

Inventario de piezas
de reemplazo

Tener implementado
un MRP apropiado

Redundancia de equipos



El Enfoque de Recuperación del BCP

Los 4 modos de falla principales



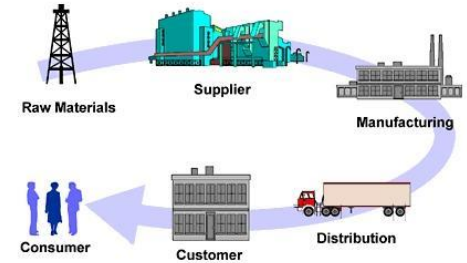
No acceso a las instalaciones



No disponibilidad de Información (IT)



No disponibilidad de recurso humano



No disponibilidad de proveedores

¿Cuál modo de falla podría ser provocado por los siguientes escenarios?

TERREMOTO

HURACÁN

FUEGO

“RANSOMWARE”

MANIFESTACIÓN

PANDEMIA



Ejemplos de estrategias de recuperación

Relocalizar personal

Fuentes de energía
alterna

Acuerdos con
múltiples proveedores

Redirigir procesos

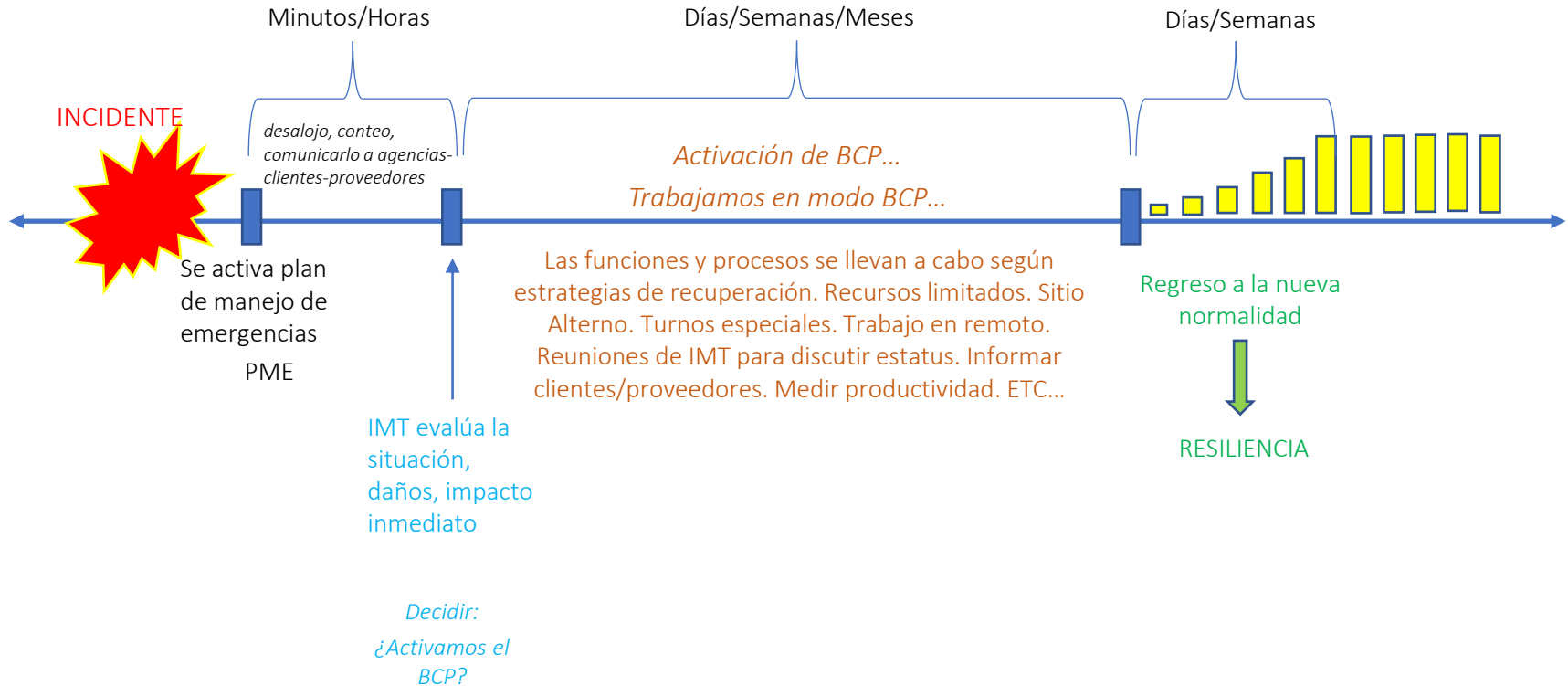
Acceso remoto

PROGRAMAS DE
SEGUROS

Tener lugar alternativo
para almacenaje



Diagrama del Ciclo de un Incidente



Secciones de un BCP (mínimo debe contener esto)

- ❑ Contexto organizacional
- ❑ Equipo de respuesta a eventos, su rol e información de contacto
- ❑ Resultados de Análisis de riesgo por Escenario
- ❑ Matriz de Riesgos y planes de mitigación
- ❑ Estrategias de Recuperación en modo BCP
- ❑ Requerimiento de empleados en modo BCP
- ❑ Requerimiento de equipo de apoyo en modo BCP
- ❑ Procedimiento de comunicación en caso de evento
- ❑ Información de contacto de empleados, clientes y suplidores (proveedores)
- ❑ Cómo activar sitio alternativo
- ❑ Números de Emergencia



Resumiendo hasta ahora...

- ❑ No son lo mismo el BCP que el PME. Ambos son elementos fundamentales de un programa de continuidad de negocios.
- ❑ El BCP tiene 2 enfoques: recuperación y prevención.
- ❑ Existen análisis de riesgos para evaluar los riesgos e identificar estrategias de mitigación.
- ❑ No tener una estrategia de recuperación factible es sinónimo de riesgo.
- ❑ Los elementos del programa de continuidad son documentos vivos.



El Plan de Manejo de Emergencias



Recordemos

Un plan de manejo de emergencias se trata de cómo reaccionar de manera inmediata a un evento para garantizar la seguridad, salud y vida de nuestros empleados ante un evento que los pone en riesgo inminente. El adiestramiento es obligatorio.

El plan de manejo de emergencias es un documento vivo que requiere ser repasado y actualizado conforme a los cambios organizacionales, cambios en estructura, modificaciones a las instalaciones, aumento o disminución significativa de número de empleados, experiencias aprendidas, cambios en procesos, etc.

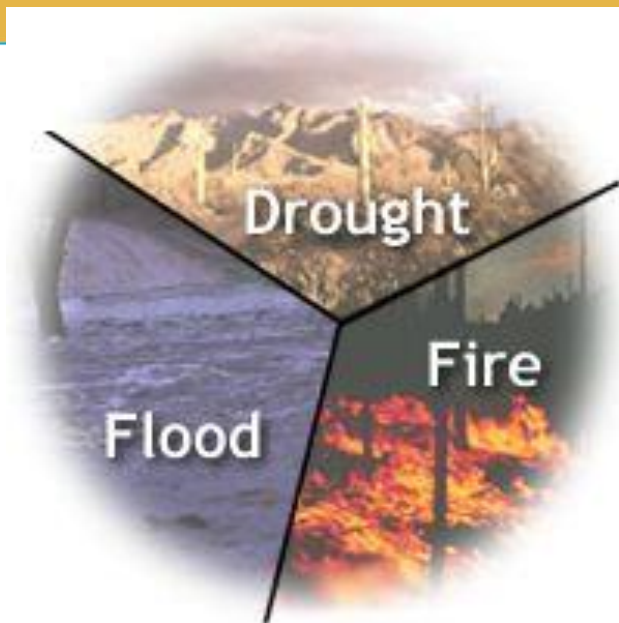


El Equipo de Manejo de Emergencias [IMT]

El equipo de manejo de emergencias es un grupo compuesto por líderes de las diferentes áreas del negocio. Cada uno tendrá un rol relevante relacionado con el manejo de cualquier evento que ocurra.

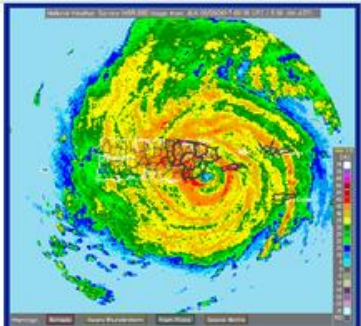


Guías de Manejo de Emergencias



Ejemplos de guías y aspectos a considerar sobre el manejo de diferentes tipos de evento

HURACAN



● This Photo by Unknown
Author is licensed under [CC BY-SA](#)

Guías generales

Los preparativos NO se empiezan en septiembre. La temporada de huracanes comienza en junio y dura 6 meses; pues tenemos los otros 6 meses del año para prepararnos.

El primer paso cada año es actualizar las listas de información de contacto.

Hay que entender la definición de vigilancia y aviso de huracán y hay que tener un listado de actividades que se van a llevar a cabo ante cada actualización oficial.

Hay que incluir las actividades que se van a llevar a cabo antes, durante y después del paso del sistema incluyendo aspectos de información.

El huracán no es el único evento de lluvias que requiere preparación y tener estrategias de manejo.



¿Qué hacer si se emite una vigilancia de Huracán

Un boletín de **vigilancia** es emitido por el Servicio Nacional de Meteorología - cuando los vientos pueden amenazar áreas costeras dentro de las **24 a 48 horas** subsiguientes. Tan pronto el Servicio Nacional de Meteorología emita un Boletín de Vigilancia de Tormenta o Huracán, se hará lo siguiente (por ejemplo):

- Se verificará que todas las áreas estén libre de basura, escombros y de objetos que puedan ser arrastrados por el viento, agua o que puedan obstruir el paso.
- Se protegerán todas las puertas y ventanas del edificio. Es una decisión gerencial de colocar las tormenteras con antelación y mantenerlas instaladas durante toda la temporada.
- Asegurar o proteger aquellos objetos que no puedan ser removidos y representen un peligro.
- Se protegerán los vehículos de la compañía en lugares seguros. Todos los vehículos deben estar con los tanques llenos de gasolina.

¿Qué me dicen de la verificación del generador y el abasto de diesel cuando se emite la vigilancia de tormenta o huracán?

¡YA ESTAMOS TARDE!



¿Qué hacer si se emite un aviso de Huracán

El boletín de aviso es emitido cuando las áreas costeras están en **inminente peligro** de ser azotadas por vientos que excederán las 74 millas por hora, dentro de un período de **24 horas**. Tan pronto el Servicio Nacional de Meteorología emita un Boletín de Aviso de Tormenta o Huracán, se hará lo siguiente (por ejemplo):

- Notificar a contratistas externos acerca de finalizar labores en cualquier proyecto dentro de los predios.
- Se suspenderán entregas y envíos hasta que la situación vuelva a normalizarse.
- Se declarará un receso de operaciones en todas las labores que no tengan que ver con la preparación para la emergencia. Ningún empleado deberá permanecer en el edificio antes de las 12 horas previas al efecto inmediato del evento.
- Se hará una revisión final del edificio y los alrededores.
- Asegurar que los vehículos de la compañía tengan combustible y llenar el tanque de diésel del generador.
- En las oficinas, asegurar que los archivos, cajas y documentos estén lejos de las ventanas y aquellos documentos importantes estén guardados en lugares seguros.
- Desconectar todo equipo eléctrico y/o sensitivo.
- Asegurar que todas las sustancias químicas estén almacenadas en los lugares apropiados.
- Notificar a todo el personal de permanecer alerta, hasta donde sea posible, a los boletines del tiempo y a las notificaciones que la empresa podrá emitir.



Handout para Empresas

PREPARACIÓN PARA LA TEMPORADA DE HURACANES 2018



EDICIÓN 19 PÁGINA 1

EDICIÓN 19 PÁGINA 1

En la segunda semana de nuestro **Mes Nacional de Preparación**, le exhortamos a que adquiera destrezas que salvan vidas. Aprender cómo prevenir o manejar incendios en su hogar o familiarizarse con sus rutas de desalojo en caso de emergencia, pueden salvar su vida. Procure siempre involucrar a su familia en su planificación y comparta esta información con amistades y compañeros de trabajo.

¡Gracias!

MES NACIONAL DE PREPARACIÓN 2018

Desastres Ocurren

PREPÁRESE AHORA APRENDA CÓMO

FEMA Listo.

Consejos que le pueden salvar la vida

PREGUNTE

- Si usted vive en un apartamento, hable con el administrador de su edificio o su arrendador sobre las rutas de desalojo y seguridad contra incendios.
- Pregunte a sus vecinos cuáles son sus planes para enfrentar una emergencia. Es posible que puedan colaborar entre ustedes.
- Pregunte a su médico o proveedor de salud sobre cómo estar preparado para atender sus necesidades médicas durante un apagón.

APRENDA

- Aprenda a cortar los servicios públicos en su hogar.
- Enséñeles a los niños lo que deben hacer si escuchan la alarma del detector de humo.
- Comprométase a aprender y compartir destrezas para salvar vidas en emergencias con el adiestramiento #UntilHelpArrives que aparece en community.fema.gov/until-help-arrives.
- Aprenda sobre qué acciones tomar para salvar vidas en situaciones de emergencia en community.fema.gov/until-help-arrives.
- Conozca dos métodos para salir de su hogar de suceder un incendio y practique planes de desalojo.
- Realizar la técnica de resucitación cardiopulmonar (CPR, por sus siglas en inglés) a una persona impactada por un rayo puede salvarle la vida. Aprenda cómo realizar compresiones de pecho y cómo usar un desfibrilador automático a fin de prepararse para una emergencia médica.
- A modo de preparación para un terremoto, practique cómo agacharse apoyado sobre sus manos y rodillas, cubrirse la cabeza y el cuello con los brazos y agarrarse de una cubierta sólida hasta que termine el temblor. Obtenga más información en www.ready.gov/es/terremotos.

HAGA

- Elimine riesgos eléctricos y de incendios alrededor de su hogar y propiedad.
- Instale detectores de humo y pruébelos mensualmente.
- Reemplace todas las alarmas de humo cada 10 años.
- Prepárese para un apagón almacenando suficientes alimentos, agua y medicamentos para al menos tres días.
- Desarrolle y practique un plan de comunicación familiar y hable sobre este con su familia.
- Conserve suministros de emergencia accesibles en su hogar, su trabajo y su vehículo.
- Asegúrese de tener baterías adicionales disponibles durante una emergencia.

Obtenga más información en: www.ready.gov/life-saving-skills-toolkit Continúa en la siguiente página.

¡Ahora es el momento de prepararse!

- Si usted o alguien de su familia tiene problemas de estrés por el desastre, llame a la Línea PAS al 800-981-0023, TTY 888-672-7622.

- Para más información sobre la preparación para la temporada de huracanes, visite www.fema.gov/es/disaster/4339/preparación-huracanes

f FEMAPuertoRico



Handout para Empresas

EDICIÓN 19 PÁGINA 3

PREPARACIÓN PARA LA TEMPORADA DE HURACANES 2018

Semana del 10 de septiembre

CONSEJOS PARA EVITAR INCENDIOS en su HOGAR



¡Los incendios en su hogar se pueden evitar! A continuación le mostramos pasos sencillos que todos podemos incorporar para evitar una tragedia.

- Nunca utilice velas para iluminar durante emergencias.
- Mantenga todo lo que pueda incendiarse lejos de la estufa y por lo menos a tres pies de distancia del horno, calentador de agua y cualquier otro equipo que genere calor.
- Manténgase en la cocina mientras esté cocinando a la parrilla, friendo o asando. Si tuviese que retirarse de la cocina, aun durante un corto periodo de tiempo, apague la estufa.
- Mantenga a los niños lejos de áreas de cocinar estableciendo una "zona libre de niños" de por lo menos tres pies de distancia de la estufa.
- No sobrecargue las extensiones eléctricas.
- Nunca fume en la cama o en un hogar donde se utilizan tanques de oxígeno, incluso si están cerrados.

Para más información, acceda a: www.ready.gov/es/incendios-en-el-hogar

PREPÁRESE PARA UN HURACÁN

Los huracanes nos dan aviso varios días antes de llegar. Aproveche ese tiempo para hacer preparativos. Prepárese cada día hasta el día en que la tormenta llegue.

WARNING



- Conozca si su propiedad es propensa a inundaciones.
- Identifique diques y represas en las cercanías de su área y determine si representan riesgo.
- Prepare una habitación segura, como un dormitorio interior o un baño y coloque ahí un kit de emergencia.
- Instale tormenteras permanentes o paneles de madera para proteger ventanas y puertas corredizas.
- Si su hogar está hecho de madera, verifique sus conexiones estructurales. El techo, las paredes, el piso y los cimientos deben estar interconectados con anclajes de metal. Cuando no es posible utilizar anclajes, instale amarras, cables de tensión o ganchos adicionales para sujetar de manera segura el techo al armazón de su vivienda.
- Si tiene que desalojar, cierre todas las puertas y ventanas. No deje las llaves de su hogar en lugares obvios, como el buzón.
- Conozca su ruta de desalojo y tenga un lugar alternativo donde pernoctar, ya sea con algún miembro de su familia o amistad.
- Determine un punto central de encuentro con los miembros de su familia desde antes de la emergencia

Recuerde, la mejor preparación comienza con la seguridad y protección individual.

Actividades

Involúcrese en el proceso de preparación llevando a cabo algunas de las actividades de nuestro Preparatón

https://www.fema.gov/media-library-data/1460753142108-c6481e58fab36eea9ed5c6f0d0bd1f8/PrepareAthon_4-Hurricane-Flood508.pdf

¡Ahora es el momento de prepararse!

- Si usted o alguien de su familia tiene problemas de estrés por el desastre, llame a la Línea PAS al 800-981-0023, TTY 888-672-7622.

- Para más información sobre la preparación para la temporada de huracanes, visite www.fema.gov/es/disaster/4339/preparación-huracanes



FEMA



Handout para Empresas

PREPARACIÓN PARA LA TEMPORADA DE HURACANES 2018 FEMA

EDICIÓN 20 PÁGINA 1

Semana del 17 de septiembre

MES NACIONAL DE PREPARACIÓN 2018

Ya estamos en la tercera semana del Mes de Preparación Nacional. Esta vez queremos hablar sobre su primera línea de defensa: la cobertura de su seguro. Es importante saber qué tipo de seguro necesita para su hogar o negocio y buscar la ayuda de expertos. Comparta esta información con amigos y compañeros de trabajo. ¡Gracias!


Desastres Ocurren

PREPÁRESE AHORA APRENDA CÓMO

 Listo. 

Verifique la cobertura de su seguro

Todas sus pertenencias son valiosas, ya sea financiera o emocionalmente. Sea su hogar, su negocio o sus pertenencias, la mejor manera de asegurarse de que tendrá los recursos financieros necesarios para reparar, reconstruir o reemplazar lo que se haya dañado, es tener la cobertura de seguro apropiada.

Muchos propietarios no tienen un seguro adecuado para reemplazar sus hogares y el contenido de estos. Por eso debe tomar acción antes de que llegue el desastre. Ahora es el momento de:



DOCUMENTAR
SU
PROPIEDAD



COMPRENDER
LAS OPCIONES DE
COBERTURA



ASEGURARSE
DE TENER LA PÓLIZA DE
SEGUROS ADECUADA

Seguro para propietarios, inquilinos y negocios

Hay diferentes tipos de pólizas de seguro. Las cantidades de cobertura, deducibles y límites de pago pueden variar significativamente. Le exhortamos a consultar con su profesional de seguro para asegurarse de que su cobertura es la adecuada para usted. Recuerde revisar su póliza anualmente para verificar aumentos en el valor de la propiedad, renovaciones o nuevas compras.

Propietario:

La póliza de propietario generalmente proporciona cobertura para domicilio, otras estructuras, propiedad personal, responsabilidad legal personal, protección médica y pérdida de uso.

Inquilino:

Las pólizas de seguro de los inquilinos pueden incluir cubierta para propiedad personal, responsabilidad legal personal, pagos médicos, pérdida de uso y daños a la propiedad a otros.

Negocios:

Si es dueño de un negocio, puede que necesite comprar un seguro para negocios (o comercial) para proteger la propiedad de su negocio y empleados. El tamaño y el tipo de su negocio, así como su ubicación, determinará el tipo adecuado de seguro.

Verifique su cubierta de seguro y revise la guía **Documente y asegure su propiedad.**

Continúa en la siguiente página.

¡Ahora es el momento de prepararse!

• Si usted o alguien de su familia tiene problemas de estrés por el desastre, llame a la **Línea PAS al 800-981-0023, TTY 888-672-7622.**

• Para más información sobre la preparación para la temporada de huracanes, visite www.fema.gov/es/disaster/4339/preparación-huracanes

 FEMAPuertoRico



Handout para Empresas

ISSUE 20 PAGE 2

2018 HURRICANE SEASON PREPAREDNESS

Week of Sept. 17

Preparing for a Flood

Floods are the most common and costly natural disaster in the United States. These events can be emotionally and financially devastating. Just one inch of water can cause \$25,000 in damage to your home. Following a disaster, at least 25 percent of small businesses never reopen. Most homeowners' and renters' insurance does not cover flood damage. Flood insurance allows communities and families to recover more quickly and fully. Here are some tips that might help:

- Find out if you live in a flood prone area.
- Learn more about how flood insurance can help protect the life you've built.
- Take time to research and ask an insurance professional about the best coverage for you.
- Keep an up-to-date inventory of your property's content.
- Keep photos of important documents and personal belongings.
- Have your policy number and insurance company's phone number handy.

For more information visit

www.fema.gov/national-flood-insurance-program.

COMING HOME *after a flood*



Wear rubber boots, rubber gloves, and goggles during cleanup for safety against mold and sewage.



Shut off the electricity and gas to avoid fire or getting hurt. Have an electrician check the house before turning the power back on.



Photograph flood damage for insurance purposes.



Contact your insurance agent as soon as possible to discuss your policy.

**Now is the
time to be
prepared!**

If you or someone in your family is experiencing disaster-related stress, call **Línea PAS** at 800-981-0023, TTY 888-672-7622.

For more information on hurricane season preparedness visit www.fema.gov/disaster/4339/hurricane-preparedness

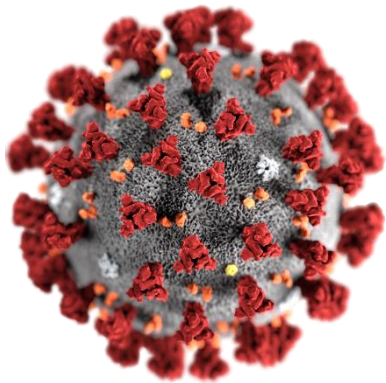


FEMA



Ejemplos de guías y aspectos a considerar sobre el manejo de diferentes tipos de evento

PANDEMIA



• [This Photo](#) by Unknown
Author is licensed under [CC BY-SA](#)

Guías generales

Es muy importante que las guías, procesos, requerimientos que se incluyan no se limiten a un virus o condición específica.

El contenido de esta sección debe ser uno general y que aplique básicamente a cualquier evento de pandemia. Claro que Podemos usar la experiencia del COVID-19 como ejemplo y documentar las lecciones aprendidas!!!

Tenemos que incluir guías generales de limpieza, desinfección, prevención, higiene personal y comunicación.

Las guías no se limitan a nuestros empleados, hay que considerar visitantes, clientes, proveedores, etc.

Hay que tener presente que una pandemia nos comienza a impactar desde antes de tener el primer caso en nuestra isla.



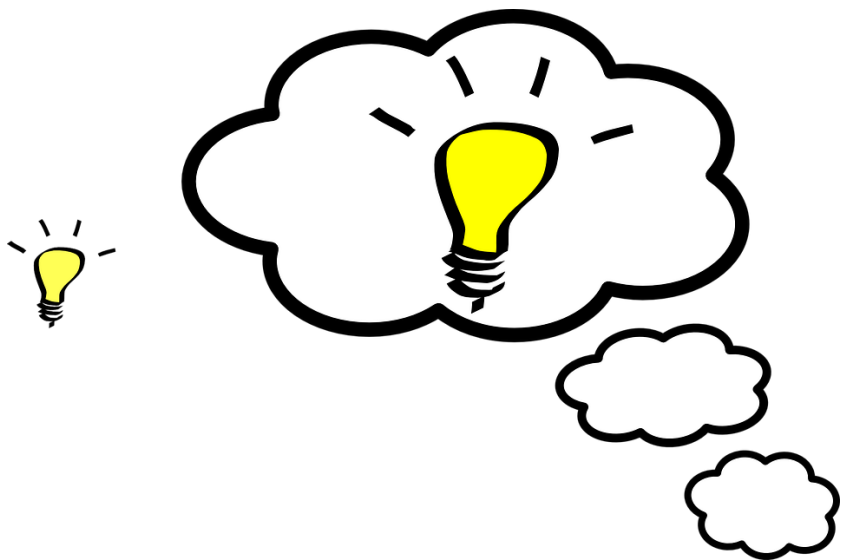
¿Porqué una pandemia es diferente a otros desastres?

- La pandemia afecta muchas regiones globales
Aun no estando presente en nuestra región, nos puede ocasionar impactos significativos
- Pánico general
La desinformación provoca decisiones incorrectas
- Aislamiento territorial
Hay que mantener a la gente alejada, incluso usando la fuerza/autoridad
- Duración del Incidente
Podría prolongarse por mucho tiempo
- Períodos de incubación
Puede haber incapacidad para detectar y prevenir la propagación



[This Photo](#) by Unknown Author is licensed under [CC BY-SA-NC](#)





El reto para recuperar nuestro negocio ante un evento de pandemia es que:

“La demanda de nuestro producto, la cadena de suministros y la disponibilidad de nuestro recurso humano se afectan a nivel mundial y al mismo tiempo”



Ejemplos de guías y aspectos a considerar sobre el manejo de diferentes tipos de evento

TERREMOTO



• [This Photo](#) by Unknown
Author is licensed under
[CC BY](#)

*El 80% de los riesgos
de una empresa
ante un terremoto,
son riesgos NO
estructurales.*

Guías generales

Es importante incluir medidas preventivas tales como asegurar estantes, evitar tener objetos en lugares altos que pudieran caer ante un movimiento, mantener rutas de desalojo y salidas de emergencia sin obstáculos SIEMPRE, etc.

En el plan se pueden incluir guías de cómo proceder si usted está en su vehículo o en su casa.

Hay que incluir instrucciones de cómo proceder durante un terremoto. Qué va a hacer dependiendo del lugar donde se encuentre. No se procede igual si usted está dentro de la oficina que si está en el estacionamiento, por ejemplo.

Hay que incluir instrucciones de cómo proceder una vez culmine el movimiento telúrico.

Este es un evento que requiere desalojo de las instalaciones; por lo tanto, es obligatorio familiarizarse con ese procedimiento.



Perspectiva para Empresario

Gestión de Planes de Continuidad de Negocios

Desarrolle estrategias de continuidad de producto o servicios pensando en los modos de falla que podría provocar un terremoto:

- Plan de Respuesta a terremotos específicos para su facilidad discutido con sus empleados
- Practicar – Hacer simulacros (ej. Shake Out)
- Hacer Mejoras a elementos no-estructurales y componentes
- Inventario de materia prima, piezas de reemplazo y suministros
- Conozca su póliza de seguros contra terremotos



Perspectiva para Empresario

Medidas Preventivas ante un Sismo

Proteja su Facilidad o Propiedad

- Asegure los estantes, anaqueles, equipo pesado y costoso
- Mantenga las salidas de emergencia libres
- Remueva objetos pesados de lugares altos
- Asegure tanques o cilindros de químicos
- Extintores de incendios accesibles
- Haga una copia de sus documentos, que pueda acceder desde un lugar remoto como una nube digita; o una caja de seguridad
- Revise los términos del contrato de arrendamiento para identificar lo que cubre el seguro del propietario



Perspectiva para Empresario

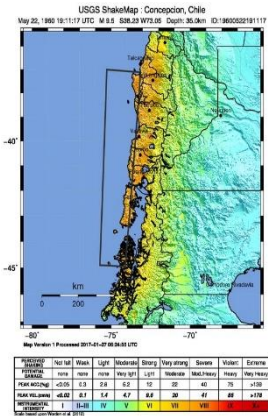
Recomendaciones durante un sismo

- Mantenga la calma, No corra y Protéjase!
- Active su plan de manejo de emergencias



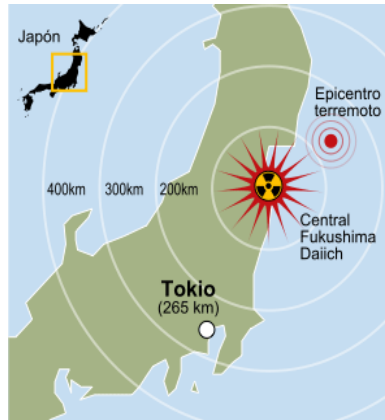
La importancia de la Educación

Chile
Año 1960
Terremoto
Magnitud 9.5



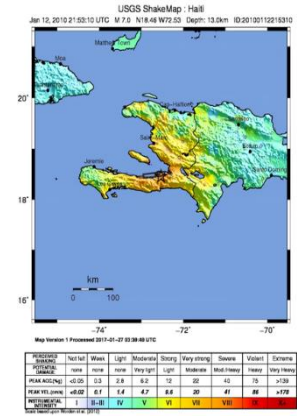
Muertes
Aprox. = 5,000

Japón
Año 2011
Terremoto
Magnitud 9.0



Muertes
Aprox. = 22,000

Haití
Año 2010
Terremoto
Magnitud 7.0



Muertes
Aprox. = 300,000



Ejercicios de Prueba

Existen diferentes tipos de ejercicios de prueba para retar diferentes componentes o aspectos de nuestro programa de continuidad de negocios.

	¿Qué retamos?	Medida de éxito
Call Tree Test-General & Call Tree Test IMT	Respuesta de los empleados a una alerta tipo emergencia	% de respuesta
Full Scale Exercise	Se retan estrategias de recuperación en ambiente real (invasivo)	¿Se pudo operar en modo BCP?
DRP Test	Se reta la capacidad de recuperar, cargar y usar datos resguardados para operar	¿Se pudieron recuperar los datos y fuimos capaces de usarlos efectivamente en modo BCP?



Ejercicios de Prueba

Existen diferentes tipos de ejercicios de prueba para retar diferentes componentes o aspectos de nuestro programa de continuidad de negocios.

Simulacros de eventos de emergencia



Tabletop Exercise



¿Qué retamos?	Medida de éxito
Respuesta de los empleados ante una emergencia, desalojo, comunicación, manejo inicial, movimiento telúrico, fuego, etc.	Participación, ejecución, función de los “floor wardens”, accesibilidad de rutas de desalojo y puntos de encuentro, respuesta de visitantes, etc.
Retamos la respuesta del IMT a un evento desde el manejo inicial, activación del BCP y regreso a nueva normalidad. Desde el salón de conferencias.	Viabilidad de estrategias de recuperación, plan de manejo de emergencias, entendimiento del contenido del plan de continuidad, interacción entre funciones.



Adiestramiento

- Podemos tener el programa de continuidad más robusto del mundo; pero si no adiestramos a nuestra gente, el mismo no nos servirá de mucho.
- Hay que adiestrar a diferentes niveles y a diferente audiencia
 - Empleados en general
 - Empleados nuevos (como parte del “onboarding process”)
 - Empleados con funciones clave
 - Gerencia
- Debemos proveer adiestramientos de manera periódica (una recomendación de mi parte es que se haga para la misma época cada año)
- El adiestramiento puede ser sobre todo el plan o se puede dividir en porciones (eg Enfocarse en un escenario, enfocarse en el procedimiento de desalojo, enfocarse en acciones preventivas, etc)
- El adiestramiento a gerentes debe incluir temas de vulnerabilidades y acciones pendientes a ser implementadas.



Pensemos...

Luego del evento en 1982 en el que murieron 7 personas a consecuencia de envenenamiento por contaminación en los frascos de Tylenol, Allan Hilburg, quien fue reclutado por Johnson & Johnson para desarrollar su programa de manejo de crisis, dijo:

“Hemos concluído que no fuimos juzgados por lo que haya causado el problema, sino por cómo respondimos al mismo”.

Hecho: El “market share” de Tylenol se recuperó casi totalmente en aproximadamente un año.



● This Photo by
Unknown Author is
licensed under [CC](#)
[BY-NC-ND](#)



¿Preguntas?

