

Listo Negocios se desarrolló en consulta con las siguientes organizaciones:

The 9/11 Public Discourse Project, ASIS International, Business Executives for National Security, The Business Roundtable, International Safety Equipment Association, International Security Management Association, National Association of Manufacturers, National Federation of Independent Business, Occupational Safety and Health Administration, Small Business Administration, Society for Human Resource Management, U.S. Chamber of Commerce.

Estas recomendaciones reflejan la Norma de Preparación para Emergencias y Continuidad de los Negocios (NFPA 1600) creada por la National Fire Protection Association y respaldada por el American National Standards Institute, la Comisión 9/11 y el Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos.

Este marco de trabajo de sentido común se ha diseñado para lanzar un proceso de aprendizaje sobre la preparación para emergencias de las empresas. Si desea más información vaya a:

www.listo.gov



Departamento de Seguridad Nacional de EE.UU.
Washington, DC 20528



**Homeland
Security**

Seguridad Nacional

www.listo.gov

Prepararse Es Una Buena Idea Para Su Negocio.

La rapidez con la que su compañía pueda volver a sus actividades normales después de un atentado terrorista o un tornado, incendio o inundación frecuentemente depende de los planes de emergencia que se hayan establecido de antemano. Si bien el Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos está trabajando intensamente para prevenir atentados terroristas, la ocurrencia regular de los desastres naturales demuestra la importancia de estar preparado para cualquier emergencia. Aunque es un hecho que cada situación es diferente, las organizaciones pueden prepararse mejor si se adoptan medidas cuidadosas de planificación, establecen y practican procedimientos para todo tipo de emergencias. En esta guía se describen medidas de sentido común que los empresarios y administradores de negocios pueden adoptar para empezar a prepararse. El compromiso de planear desde hoy contribuirá a apoyar a los empleados, los clientes, la comunidad, la economía local e incluso el país. También protege la inversión en su negocio y le brinda a su compañía una mejor oportunidad de sobrevivir.

**Todo negocio debe tener un plan.
Prepárese ya.**

Planifique para la continuación de su negocio

La planificación para la continuidad del negocio debe tener en cuenta todos los riesgos (tanto provocados por acción humana como los desastres naturales). Debe planificar por adelantado para superar cualquier situación de emergencia. Esté preparado para evaluar las circunstancias, emplee el sentido común y los recursos disponibles para cuidarse a sí mismo, a sus compañeros de trabajo y para que se recupere su empresa.

Planificación de la continuidad de operaciones: La evaluación de los riesgos es un área compleja de especialización que puede abarcar desde una autoevaluación hasta un estudio completo de ingeniería. Las necesidades de evaluación de riesgos de su organización dependerán del sector industrial, tamaño, ámbito y ubicación de su compañía. Comience por revisar el diagrama de flujo de los procesos comerciales, si éste existe, para identificar las operaciones cruciales para la supervivencia y recuperación. Evalúe detenidamente las funciones internas y externas para determinar el personal, materiales, procedimientos y equipos que son estrictamente necesarios para mantener la empresa en operación. También debe establecer procedimientos para la sucesión de la gerencia.

Incluya a trabajadores de todos los niveles en la planificación y como miembros activos del equipo para el manejo de emergencias. Haga una lista de sus clientes más importantes y planee cómo podrá atenderlos durante y después de un desastre. Identifique también a sus principales proveedores, transportistas, recursos y otras empresas con los que debe interactuar a diario. Un desastre que obligue a cerrar a uno de sus principales proveedores puede ser muy perjudicial para su negocio.

Planee lo que hará si el edificio, planta o tienda no es accesible. Hable con su personal o compañeros de trabajo y revisen y practiquen con frecuencia lo que han planeado hacer durante y después de una emergencia. Al igual que su negocio cambia con el tiempo, las necesidades de preparación cambian también. Revise y actualice los planes por lo menos una vez al año e informe a sus empleados de los cambios.

Planificación para el bienestar de los empleados en casos de emergencia: sus empleados y compañeros de trabajo son lo más importante y valioso de su empresa. La comunicación bilateral es crucial antes, durante y después de un desastre. Incluya información sobre preparación para emergencias en boletines, la red intranet de la compañía, correos electrónicos periódicos a los empleados y otras herramientas de comunicación. Diseñe un

número de teléfono fuera de la localidad donde los empleados puedan dejar un mensaje para avisar que “están bien” en caso de una catástrofe. Si tiene empleados con discapacidades o necesidades especiales, pregúnteles qué tipo de asistencia necesitan, si es el caso.

Suministros de emergencia: Cuando se prepare para situaciones de emergencia, lo mejor es pensar primero en lo básico para la supervivencia: agua potable, comida, aire limpio y calor. Anime a todos a que tengan un equipo portátil de suministros de emergencia personalizado para satisfacer sus necesidades personales, como los medicamentos especiales. Hable con sus compañeros de trabajo sobre los suministros de emergencia que la compañía puede proporcionar, si es el caso, y cuáles debe tener a mano cada persona. Los artículos de emergencia recomendados incluyen: agua, comida, radio de pilas y radio meteorológico NOAA con función de alerta, pilas extra, una linterna, botiquín de primeros auxilios, silbato, llave inglesa o pinzas para cerrar las líneas de servicios públicos, mascarillas de filtro, plástico y cinta adhesiva aislante en el caso de que ocurra un incidente químico y el aire disperse partículas tóxicas, toallitas húmedas, bolsas de basura y ataduras de plástico para el aseo personal.

Guarde copias de documentos importantes, como mapas de las instalaciones, planos del edificio, pólizas de seguros, información de contacto e identificación de los empleados, regis-

tros de cuentas bancarias, listas de contactos de proveedores y transportistas, copias de seguridad de archivos de computadora, información de contacto de emergencia con las autoridades locales y otros documentos prioritarios en un contenedor portátil a prueba de agua y de incendios. Guarde un segundo juego de documentos en un lugar fuera de las instalaciones.

Planificación para quedarse o irse: Dependiendo de las circunstancias y la naturaleza del desastre, la primera decisión importante que debe tomarse después de que se produzca un incidente será si debe refugiarse en el lugar o evacuar. Comprenda y planifique ambas posibilidades de antemano elaborando planes claros y detallados.

En caso de emergencia, las autoridades locales pueden o no ser capaces de proporcionar información inmediatamente sobre lo que está

sucediendo y lo que se debe hacer. Sin embargo, debe seguir los noticieros de televisión o radio para obtener información o instrucciones oficiales, según se vayan emitiendo.

Elabore un plan de evacuación: Algunos desastres requerirán que los empleados abandonen rápidamente el lugar de trabajo. La habilidad de evacuar a los trabajadores, clientes y visitantes con eficacia puede salvar vidas. Si su negocio opera en varias instalaciones, establezca procedimientos de evaluación para cada edificio en lo individual. Si su compañía está en un rascacielos, un complejo industrial o incluso un pequeño centro comercial, es importante coordinarse y practicar con otros inquilinos o negocios para evitar confusión y posibles embotellamientos.

Elabore un plan para refugiarse en el lugar: Puede haber situaciones en las que sea mejor quedarse donde está para evitar incertidumbre en el exterior. Pero existen otras circunstancias, como durante un tornado o un incidente químico, en los que saber específicamente cómo y dónde refugiarse es cuestión de supervivencia. Debe comprender las diferencias y planificar todas las posibilidades. Vaya a www.listo.gov para obtener más información específica sobre estos temas, así como cuándo y cómo “sellar el cuarto” para protegerse contra la contaminación química y las medidas que puede adoptar en caso de incendios y emergencias médicas.

Hable con su personal

Uno de los mejores métodos para garantizar la recuperación de su compañía es asegurar el bienestar de sus compañeros de trabajo. Esto implica comunicarse con regularidad con los empleados antes, durante y después de un incidente. Use boletines informativos, redes de intranet, reuniones del personal y otras herramientas de comunicación interna para dar a conocer los planes y procedimientos para emergencias.

Practique el plan con sus empleados: Practique con frecuencia lo que piensa hacer durante un desastre. Realice seminarios de educación y capacitación con regularidad para proporcionar información a los compañeros de trabajo, identificar las necesidades y desarrollar habilidades de preparación. Incluya capacitación de preparación para desastres en los programas de orientación para empleados de nuevo ingreso.

Fomente la preparación familiar e individual: Si las personas y las familias están preparadas, su compañía y sus compañeros de trabajo estarán en mejor posición en una situación de emergencia. Aliente a sus empleados y familia a que preparen un equipo de suministros de emergencia, elabore un plan familiar para emergencias y estén informados sobre

las diferentes amenazas y las respuestas apropiadas. Vaya a www.listo.gov para obtener más información o imprima y distribuya copias del folleto “Prepararse es una buena idea” entre sus trabajadores.

Redacte un plan de comunicación en caso de crisis: Detalle cómo su organización planea comunicarse con los empleados, autoridades locales, clientes y otros durante y después de un desastre. Incluya información relevante para los empleados, los principales ejecutivos de la compañía, el público en general y sus clientes, así como las autoridades locales, estatales y federales.

Apoye la salud de los empleados después de un desastre: Es posible que su personal necesite tiempo para garantizar el bienestar de su familia; sin embargo, reincorporarse al trabajo es importante para la recuperación personal de las personas que han pasado por algún desastre. Las rutinas del lugar de trabajo facilitan la recuperación, ya que les brindan la oportunidad de estar activos y restaurar el contacto social. Restablezca las rutinas siempre que sea posible. También puede pensar en la conveniencia de ofrecer consejeros profesionales que ayuden a los trabajadores a superar sus miedos y nerviosismo.

Proteja su inversión

Además de la planificación para emergencias y la comunicación con los empleados, existen pasos que puede dar para salvaguardar su compañía y asegurar los activos fijos.

Revise la cobertura del seguro: Una cobertura de seguro inadecuada puede llevar a una importante pérdida financiera si su empresa sufre daños o destrucción de las instalaciones o simplemente si sus operaciones quedan interrumpidas por un período. Las pólizas de seguros varían, por lo que debe consultar con su agente o proveedor para ver si su seguro cubre pérdidas físicas, cobertura de inundaciones e interrupción del negocio. Comprenda lo que su póliza cubre y lo que no cubre.

Prepárese para las interrupciones en el suministro de los servicios públicos: Con frecuencia, las empresas dependen de la electricidad, gas, telecomunicaciones, servicio de alcantarillado y otros servicios públicos. Planifique con antelación para casos de interrupciones prolongadas durante y después de un desastre. Hable con los proveedores de servicios sobre las posibles alternativas e identifique las opciones alternativas, como los generadores portátiles, para operar los aspectos vitales de su negocio en caso de emergencia.

Asegure las instalaciones, edificios y plantas: Aunque no hay forma de predecir lo que ocurrirá o las circunstancias en las que se encontrará su negocio, existen medidas que puede adoptar con antelación para proteger los activos fijos. Instale extintores de incendios, detectores y alarmas de humo en los lugares ad-

ecuados. Asegure las entradas y salidas y planee la seguridad del correo. Planee lo que hará si su edificio, planta o tienda no puede utilizarse. Asegure el equipo valioso. Además, cerciórese de que el sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado del edificio funcione correctamente y reciba mantenimiento como es debido. También debe determinar si es factible mejorar el sistema de filtración del edificio como medio de protección contra amenazas biológicas u otro tipo de contaminación en el aire.

Mejore la ciberseguridad: Proteger sus datos y sistemas de tecnología de la información puede requerir conocimientos especializados, pero incluso las empresas más pequeñas pueden estar mejor preparadas. Use programas antivirus y manténgalos actualizados. No abra correo electrónico de remitentes desconocidos. Use contraseñas difíciles de adivinar. Proteja su computadora de intrusos de Internet utilizando los llamados firewalls (programas de bloqueo de seguridad). Haga copias de seguridad de sus datos informáticos y descargue con regularidad las actualizaciones de protección de seguridad, conocidas como “patches”. Suscríbase al Sistema Nacional de Ciberalertas del Departamento de Seguridad Nacional, www.us-cert.gov, para recibir gratis alertas oportunas.

Una inversión en la planificación hoy no solamente le ayudará a proteger su inversión empresarial y medio de sustento, sino que también significará un apoyo a sus empleados, clientes y partes interesadas, así como a la comunidad, la economía local e incluso el país. Prepárese ya.