

Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresas

Un kit de herramientas para ayudar
a pequeñas empresas a prepararse
para una crisis

FACEBOOK

Índice

I. Estimar la resiliencia de tu negocio.....	8
II. Conoce tus riesgos.....	12
III. Conoce tus operaciones.....	20
IV. Conoce a tus colaboradores.....	24
V. Conoce tus principales clientes, proveedores y vendedores.....	32
VI. Conoce tu tecnología de la información.....	36
VII. Manten y prueba tu resiliencia.....	40
VIII. Recurso de respuesta a crisis de Facebook y recursos adicionales de resiliencia.....	43

Sobre

El Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresas ofrece una estructura para pequeñas empresas que pueden no tener tiempo o recursos para crear un plan extenso para recuperarse de interrupciones en los negocios. La guía se basa en las mejores prácticas y fue pensado para educarte sobre actividades y abordajes básicos de resiliencia comercial.

Estos recursos van a ayudar a tu empresa a lidiar con asuntos de preparación, mientras cimientas la flexibilidad para hacer frente a las posibles interrupciones en los negocios.

El Kit de Herramientas fue desarrollado para llevar más resiliencia a cualquier empresa, incluso aquellas sin experiencia o conocimiento en desastres. La guía incluye herramientas básicas centradas en la capacidad de una empresa a ser informada y rápidamente capaz de determinar acciones específicas que aumentarán su resiliencia contra desastres y posibles interrupciones.

Este kit de herramientas va a ayudarte a

- Identificar las actividades comerciales esenciales para que continúe la operación durante una interrupción
- Planificar ante los riesgos que afectan tus negocios
- Crear un plan de resiliencia fácil de usar y adaptado a tu negocio, para que tengas una estrategia en caso de desastre

Objetivo

Cerca de 99% de las empresas en todas las comunidades de los EE.UU. son pequeñas; las mismas emplean más de 50% de la fuerza de trabajo del sector privado. Globalmente, las pequeñas empresas son vitales para las comunidades en las que operan. Los colaboradores viven en la comunidad y los clientes que atienden también. Lamentablemente, todas las comunidades son susceptibles a riesgos naturales y las empresas son vulnerables a interrupciones causadas por seres humanos. La mayoría de las empresas de pequeño y mediano porte no está preparada para eventos perturbadores. Como consecuencia, las comunidades se tornan vulnerables cuando su base económica es duramente alcanzada por eventos desastrosos.

Las mismas encuestas muestran que 40% de las empresas nunca reabre después de un desastre y 25% de las empresas que reabren quiebran dentro de un año. El Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresas, y su estructura de resiliencia, fue proyectado para ayudarte a aumentar tu capacidad de sobrevivir y prosperar después de desastres como inundaciones, terremotos, epidemias, falta de energía y otros.

Comenzando

Después de un desastre, muchos propietarios de empresas de pequeño y mediano porte aprenden una lección de la manera más difícil: "Me gustaría haber hecho algo con antelación para prepararme". Ellos no se habían preparado con suficiente antelación. No es demasiado tarde para que actúen tú y tu empresa. ¡Lee este Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeños Negocios, elige un paso y toma una acción! Tu negocio estará más y mejor preparado. Le debes eso a tu negocio, a tus colaboradores, a tus comunidades y a ti mismo.

Impacto de desastres naturales en pequeñas empresas

EN LOS EE.UU.



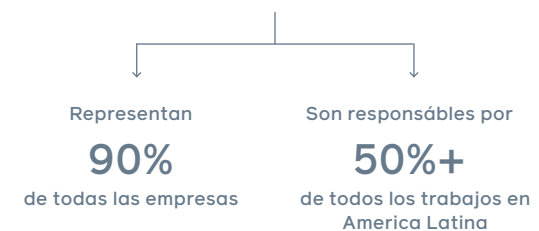
LA PÉRDIDA PROMEDIO DIARIA DE UNA PEQUEÑA EMPRSA QUE CIERRA DEBIDO A DESASTRES

US\$3.000
Pequeñas empresas

US\$23.000
Empresas Medianas

¿Por qué eso es importante?

PEQUEÑAS EMPRESAS



En resumen

Desarrollar un negocio resiliente es identificar lo que su empresa no puede perder y planificar cómo evitar la pérdida si ocurre un desastre. Aunque eso pueda parecer una tarea aterradora, determinar la estrategia de resiliencia de tu empresa es más simple de lo que imaginas.

Cada organización es única y no existe un único abordaje para construir resiliencia. Este Kit de Herramientas fue pensado para las pequeñas empresas y ofrece una estructura accesible, orientada a acciones y fácil de usar para crear un abordaje de resiliencia que puede ser adaptado para atender las necesidades exclusivas de tu empresa.

Estructura de Resiliencia

Abordaje de planificación guiado

Mientras recorres la estructura, serás orientado a completar formularios y listas de contactos y documentar datos críticos de resiliencia. Al concluir este Kit de Herramientas, tendrás la base de un Plan de Resiliencia de Negocios y una mejor comprensión de las actividades regulares que continuarán desarrollando resiliencia en tus empresas.

La estructura consiste en los siguientes elementos:

- I. Estima la resiliencia de tu empresa
- II. Conoce los riesgos
- III. Conoce tus operaciones
- IV. Conoce a tus colaboradores
- V. Conoce a tus principales clientes, proveedores y vendedores
- VI. Conoce tu tecnología de la información
- VII. Mantén y practica la resiliencia de tu negocio

Estima la resiliencia de tu negocio

Autoevaluación de resiliencia

Completa las preguntas a continuación para evaluar tu resiliencia

¿YA HAZ...

Reunido un “equipo” de personas en tu empresa que conozcan las principales operaciones y puedan ofrecer panoramas importantes al planificar y responder a desastres?

Organizado todos tus documentos e informaciones importantes para que sean protegidos y fácilmente accesibles cuando sea necesario?

Dejado accesibles todos los datos o archivos importantes para la toma de decisiones si no puedes entrar a tus instalaciones (por ejemplo, después de un terremoto o incendio)?

Documentado y priorizado qué operaciones comerciales son críticas para que sepas qué recuperar primero?

Identificado los posibles riesgos (naturales y causados por el hombre) que pueden interrumpir tus negocios?

Desarrollado continuidad de negocios o procedimientos de emergencia para que puedas continuar ofreciendo productos o servicios después de un desastre (por ejemplo, incapacidad de entrar a un edificio, necesidad de un generador y otros)?

Mantenido actualizadas las informaciones de contacto de emergencia para colaboradores, vendedores, proveedores, clientes y otros contactos importantes?

¿Tu empresa ya ha...

Reunido un “equipo” de personas en tu empresa que conozcan las principales operaciones y puedan ofrecer perspectivas importantes al planificar y responder a desastres?

Designado a alguien para liderar los esfuerzos de planificación de desastres?

Organizado todos tus documentos e informaciones importantes para que sean protegidos y fácilmente accesibles cuando sea necesario?

Dejado accesibles todos los datos o archivos importantes para la toma de decisiones si no puedes entrar a tus instalaciones (por ejemplo, después de un terremoto o incendio)?

Documentado y priorizado qué operaciones comerciales son críticas para que sepas qué recuperar primero?

Identificado los posibles riesgos (naturales y causados por el hombre) que pueden interrumpir tus negocios?

Desarrollado continuidad de negocios o procedimientos de emergencia para que puedas continuar ofreciendo productos o servicios después de un desastre (por ejemplo, incapacidad de entrar a un edificio, necesidad de un generador y otros)?

Mantenido actualizadas las informaciones de contacto de emergencia para colaboradores, vendedores, proveedores, clientes y otros contactos importantes?

Puntaje

Cuenta las casillas seleccionadas y suma tu puntaje. Recuerda, una casilla seleccionada es igual a 1 y un espacio en blanco es igual a 0.

Puntaje de 0-5: Uh Oh!

Tu organización corre riesgo de interrupción. La buena noticia es que puedes comenzar a usar el Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresa para comenzar a crear resiliencia.

Puntaje de 6-12: ¡Buen trabajo!

Tu organización dio los primeros pasos para estar preparada. Corres menos riesgo; sin embargo, hay una oportunidad de mejorar tu resiliencia usando los recursos del Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresas.

Puntaje de 13-15: ¡Excelente trabajo!

Tu organización está más preparada que la mayoría. Usa el Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresas para solucionar eventuales lagunas y continuar creando resiliencia.

Conoce tus riesgos

Conocer tus riesgos te ayudará a evaluar la extensión de la vulnerabilidad de tu negocio a interrupciones. Como una empresa pequeña, tienes tiempo y recursos limitados, entonces, es importante priorizar el uso de ambos. El primer paso es identificar los tipos de desastres a los cuales negocio es vulnerable.

Tipos de desastre

Independientemente de donde una empresa esté localizada, es vulnerable a riesgos y posibles desastres. Esos desastres se dividen en dos tipos: naturales o provocados por el hombre. Si un negocio no estuviera preparado, esas eventualidades pueden interrumpir las operaciones y causar pérdidas catastróficas y posible cierre.

LOS DESASTRES MÁS COMUNES PARA LAS EMPRESAS

DESASTRES NATURALES

El mal tiempo es el principal desastre natural que afecta los negocios actualmente. La Madre Naturaleza puede ser brutal con sus colaboradores, instalaciones y servicios de los cuales depende tu empresa.

DESASTRES CAUSADOS POR EL HOMBRE

Desastres causados por el hombre pueden incluir pérdida de datos, derrames de materiales peligrosos, incendios, contaminación de las aguas subterráneas, epidemia, accidentes de transporte, fallas en la estructura y explosiones.

Instrucciones de la Herramienta

Los negocios deben dar el primer paso hacia la resiliencia identificando los riesgos potenciales generales de desastre que les pueden afectar - naturales o provocados por el hombre.

En la próxima página, identifica los peligros que pueden poner en riesgo su negocio; completa los espacios en blanco con riesgos que no fueron incluidos.

Mis riesgos comerciales

Anota todos los peligros que sean relevantes para tus negocios. Algunos eventos desencadenan problemas en cascada (como una tempestad causando un apagón); selecciona todos los peligros relevantes, independientemente de ser causa o efecto de otro peligro. Usa los espacios en blanco para crear otros.

NATURALES

- Fuego _____
- Terremoto _____
- Tornado _____
- Inundación _____
- Tempestad _____
- Deslizamiento de tierra _____
- Huracán/tifón _____

PROVOCADOS POR EL HOMBRE

- | | |
|---------------------------|----------------------------------|
| Ataque cibernético | Accidente |
| Robo/crimen | Desorden civil |
| Error de entrada de datos | Material peligroso |
| Terrorismo | Violencia en el lugar de trabajo |
| Vandalismo/sabotaje | _____ |
| Falta de energía | _____ |
| Epidemia | _____ |

Riesgos internos y externos

Basado en los riesgos generales que has anotado, busca más a fondo por peligros que podrían interrumpir parte o todas tus operaciones. Identifica aquellos que son internos y externos a tus instalaciones. Hazte las siguientes preguntas: ¿qué está a mi alrededor? ¿qué podría ser preocupante, por interrumpir mis operaciones, causar pérdidas, impactar la reputación o lastimar a alguien? Te presentamos algunos ejemplos que puedes encontrar:

POTENCIALES RIESGOS INTERNOS

- Herramientas que están en el sótano _____
- Datos de computadora sin respaldo _____
- Artículos pesados o frágiles en estanterías altas o estantes _____
- Armarios que no están atornillados al piso, unos a otros o clavados a la pared _____
- Estanterías abiertas ubicadas cerca de las salidas de emergencia _____

PROVOCADOS POR EL HOMBRE

- Ubicado cerca de un área de alto riesgo que puede sufrir un desastre (por ejemplo, cerca de una fábrica de productos químicos) _____
- Ubicado cerca de una fuente de agua, como un río, canal de agua, etc. _____
- Elementos de ladrillo en una estructura o fachada de su edificio _____
- Ubicado cerca de una vía férrea, aeropuerto y/o carretera _____

¿Cuáles son los recursos cruciales de tu negocio?

Son los recursos cruciales para las operaciones y que, si son retirados, causarían interrupciones y pérdidas potencialmente catastróficas. Para simplificar la identificación de los recursos cruciales, los mismos fueron condensados en seis grupos:

- I. Personas
- II. Instalaciones
- III. Operaciones (Principales funciones y procesos de negocio)
- IV. Inventario y/o Equipo Especializado
- V. Recursos de IT
- VI. Principales vendedores y proveedores tercerizados

Las especificidades de esos recursos difieren de un negocio a otro, pero esos seis grupos críticos existen de alguna forma en todas las empresas.

Entender cuáles son tus recursos fundamentales que van a ayudarte a identificar dónde es vulnerable a interrupciones tu negocio. Por ejemplo, si la mayor parte de tus ingresos llega principalmente de inventario, debes priorizar la protección del mismo contra daños y pérdidas en el caso de un desastre, como terremoto, incendio o inundación.

Estima tus riesgos comerciales para diferentes peligros

Ahora que sabes cuáles son los desastres naturales y los causados por el hombre que son relevantes para ti, vamos a evaluar donde tu negocio es más vulnerable a interrupciones. Evalúa el nivel de impacto que cada peligro puede tener en cada uno de tus recursos cruciales y totaliza tu puntaje. Basado en tus resultados, determina la prioridad de tus recursos, del menor al mayor, para saber qué áreas tienen que ser tratadas para reducir posibles impactos e interrupciones.

Niveles de impacto

Antes que empieces a completar la evaluación de riesgos, conoce las diferencias entre los niveles de impacto.

LOS NIVELES DE IMPACTO ESTÁN LISTADOS EN ORDEN CRECIENTE:



BAJO

Los impactos son mínimos. Sin ninguna interrupción en los negocios o daños a la propiedad. Ejemplo: falta de energía a corto plazo.



MEDIANO

Una interrupción limitada que puede afectar las operaciones pero sin desactivarlas. Ningún daño o solo pequeños. Ejemplo: Un incendio pequeño en un área contenida (cocina, área de almacenaje, etc.). La instalación es evacuada y no sufre ningún daño. Las operaciones se retoman rápidamente.



ALTO

Interrupciones temporales de las operaciones o grandes daños a la instalación. Los impactos pueden ser en toda la operación. Ejemplo: ocurren inundaciones internas significativas. La instalación no puede ser ocupada por varios días.



CATASTRÓFICO

Un desastre que afecta toda la operación comercial, causa interrupciones en el lugar de trabajo y fuerza a cerrar las instalaciones. Puede incluir destrucción completa, varios heridos o muertos y un evento regional que significa recursos limitados o inexistentes disponibles por algún tiempo. Normalmente, en ese tipo de evento, eso significa que no hay recursos externos por como mínimo tres días. Ejemplo: terremoto significativo que afecta las operaciones comerciales y la comunidad en la que operas.

Instrucciones

La tabla a la derecha te va a ayudar a determinar y priorizar los riesgos de tu negocio:

1. Lee los tipos generales de eventos peligrosos enumerados en la columna de la izquierda y agrega los tuyos en los espacios en blanco que aparecen;
2. Comienza con el primer evento de desastre enumerado, el "Terremoto";
3. Clasifica cada grupo de recursos cruciales para señalar cómo ese evento probablemente afectaría tus negocios;
4. Completa las otras líneas y totaliza tus números para columnas y líneas;
5. Como último paso, prioriza qué áreas deben ser tratadas primero, basado en la vulnerabilidad más grande, después, atribuye a cada columna su número de prioridad entre 1-6.

EVALUACIÓN DE RIESGOS COMERCIALES

AMENAZAS	PROBABILIDAD	IMPACTO (B,M,A)			ACCIONES A SER TOMADAS
		Personas	Lugares	Cosas	

TERREMOTO

FUEGO

INUNDACIÓN

INTERRUPCIÓN DE SERVICIOS

FALLA DE IT

PÉRDIDA DE PROVEEDOR

PÉRDIDA DE COLABORADORES IMPORTANTES

EPIDEMIA

Conoce tus operaciones

La capacidad de un negocio de responder rápidamente a cualquier tipo de interrupción puede marcar la diferencia entre resiliencia y cierre. Para determinar la cantidad máxima de tiempo que tu negocio puede aguantar cerrado después de un desastre, debes identificar las principales funciones y procesos de la empresa y decidir cuánto tiempo puedes estar sin realizarlos.

¿Qué es una función comercial importante?

Simplificando, las principales funciones comerciales son grupos de alto nivel de procesos y actividades de negocios necesarios para administrar tu empresa.

A continuación, conoce ejemplos comunes:

- **FINANZAS**

Cuentas para pagar, nómina de salarios, impuestos y contabilidad

- **PRODUCCIÓN**

Fabricación de productos o prestación de servicios

- **RECURSOS HUMANOS**

Funciones relacionadas a los colaboradores, como reclutamiento, beneficios y administración de desempeño

- **SUMINISTRO**

El proceso completo de compra de materiales, componentes, suministros y servicios. Esto incluye administración de proveedores y alianzas.

Instrucciones

Usa el formulario a la derecha para identificar qué funciones de la empresa son fundamentales para la sobrevivencia de tu negocio.

Considera lo siguiente:

- ¿Cuál es tu principal producto o servicio?
- ¿Cómo produces este producto o servicio?
- ¿Cuáles son las cosas con mayor probabilidad de afectar tu capacidad de hacer negocios?
- ¿Si tu negocio se vio afectado, ¿a quiénes tienes que llamar? ¿cómo entrarías en contacto con ellos?
- ¿Qué otras funciones y procesos comerciales ejecutas para administrar tu negocio de forma general?
- ¿Cuáles de esas funciones y procesos comerciales tienen responsabilidades legales, contractuales, reguladoras o financieras?
- ¿La función puede ser ejecutada fuera del lugar o remotamente? ¿Qué equipos son necesarios?
- ¿Cuánto tiempo de inactividad puedes tolerar para cada función o proceso comercial?
- ¿Cuáles son las consecuencias si la función o proceso no puede ser ejecutado?
- ¿Tu negocio puede sobrevivir sin una función específica?

Conoce tus operaciones

Identifica qué funciones comerciales son fundamentales para la sobrevivencia de tu negocio. Duplica el formulario para cada función comercial.

Función de negocios

Colaborador responsable: _____

Prioridad:

Muy alta Alta Mediana Baja

Impacto del tiempo de inactividad:

Ninguno Operativo Contractual Regulador Legal

¿Quién ejecuta esa función? _____

Colaborador(es): _____

Proveedores/vendedores: _____

Contactos importantes: _____

¿Qué se necesita para ejecutar la función? _____

Equipo: _____

Aplicaciones de IT: _____

Contactos importantes: _____

Instalaciones: _____

Breve descripción de la función: _____

Describe cualquier plan de contingencia o soluciones alternativas:

Notas: _____

Conoce a tus colaboradores

Tus colaboradores son el recurso más valioso de tu negocio. ¿En el caso de que una emergencia impacte tus negocios, puedes realizar algunas de las actividades básicas de comunicación?

- ¿Sabes como entrar en contacto con tus colaboradores?
- ¿Tienes números de teléfono residencial y celular actuales, direcciones postales, direcciones de e-mail e informaciones de contacto de emergencia?
- ¿Las informaciones de contacto de tus colaboradores están disponibles fuera del lugar físico de tu empresa?

Recuerda

Las informaciones de contacto actualizadas de los colaboradores permitirán que entres en contacto con ellos para determinar su seguridad y paradero; infórmales el status de sus operaciones; dónde, cuándo y si deben reportarse; y qué hacer después de un desastre.

La comunicación bidireccional con los colaboradores es fundamental antes, durante y después de un desastre. Crea un árbol de llamada telefónica para colaboradores y conoce cómo enviar e-mail y escribir un mensaje de texto para tus colaboradores. Define un número de teléfono en el que los colaboradores puedan dejar mensajes.

Instrucciones

Usa el formulario Contacto del Colaborador al final de esta sección para registrar informaciones sobre todos los colaboradores, incluyendo el propietario de la empresa, para que cada persona pueda ser contactada en caso de emergencia. Duplica el formulario para cada colaborador.

Consejo: Actualiza las informaciones de contacto

Para mantener una comunicación rápida, pídele a tus colaboradores que revisen y actualicen sus informaciones de contacto por como mínimo cada seis meses.

Crea un equipo resiliente

1. Lidera el desarrollo de tu plan de resiliencia comercial
2. Actúa como grupo de liderazgo durante un desastre

El tamaño de tu empresa determina cuántas personas deben estar en el equipo. Para las pequeñas empresas, el propietario puede ser suficiente. En organizaciones más grandes, se debe identificar un líder de cada departamento o área de trabajo.

Independiente del tamaño de tu negocio, el apoyo del líder es esencial para garantizar que la planificación de resiliencia sea un éxito.

Instrucciones

En el Equipo de Resiliencia se distribuyen funciones específicas en el caso de un desastre, lo que puede incluir:

- Coordinar la evacuación del predio
- Responsabilizarse por los colaboradores y comunicarse con ellos
- Apagar servicios y proteger la ubicación o edificio de su empresa
- Analizar costos relacionados al desastre
- Colocar en acción el plan de comunicación de emergencia
- Recuperar kits de emergencia

Consejo: Planeando tu equipo

Dependiendo del tamaño de tu empresa, tu equipo de planificación puede consistir de ti y de algunos partners clave como alguien que te ofrece soporte técnico o de contabilidad, y probablemente tu arrendador, si alquilas un espacio físico.

Las organizaciones más grandes tienen que designar colaboradores clave de cada departamento como ventas, operaciones y atención al consumidor.

Plan de Comunicación en Crisis

Crea una lista de contactos

Necesitas poder comunicarte con eficiencia antes, durante y después de un desastre. Tu plan de resiliencia debe incluir comunicación interna y externa.

Vas a tener que comunicarte con grupos importantes como:

- Colaboradores y sus familias
- Consumidores y clientes
- Tercerizados, vendedores, proveedores y partners
- Los medios
- Tu aseguradora

Tu lista de contactos tiene que incluir números principales y alternativos para cada uno de los contactos. Mantén copias de tu lista de contactos en la empresa, en una bolsa de emergencia o en casa.

Consejo: Almacenaje Reserva

Guarda una copia de back-up en un servicio de hospedaje en la nube y actualiza tu lista de contactos regularmente.

Recomendaciones de Planificación de Comunicación

Un plan de comunicación fuerte incluye:

- Nombres, roles e información de contacto para los miembros de su Equipo de Resiliencia.
- Información de contacto actualizada para todos sus empleados y un punto de contacto para que los empleados puedan acceder.
- Una lista actualizada de contactos en otros grupos clave, incluidos vendedores, clientes clave y servicios públicos (incluidos agua y electricidad).
- Un lugar para reuniones virtuales: debe tener un número u otro método para que su Equipo de Resiliencia pueda reunirse si ocurre un desastre fuera del horario comercial o cuando los miembros están fuera de la oficina.

Tarjeta de Contato de Emergencia

Haz una miniatura laminada de la tarjeta de contactos de emergencia y mantenla en tu billetera. Incluye informaciones de contacto para:

- Números de teléfono principales y secundarios de colaboradores y proveedores
- Departamento de policía y bombero local
- Proveedores de utilidades (electricidad, gas, agua)

Tarjeta de Contacto de Emergencia para Colaboradores

Usa este formulario para documentar informaciones actualizadas de todos sus colaboradores, incluyendo el dueño del negocio, para que cada persona pueda ser contactada en casos de emergencia. Duplica el formulario para cada colaborador.

Por favor completa

Punto de contacto:

Colaboradores

Miembro del Equipo de Resiliencia

Miembro alternativo del Equipo de Resiliencia

Nombre del colaborador: _____

Cargo: _____

Dirección: _____

Ciudad, Estado y CP: _____

Teléfono de la oficina: _____

Teléfono celular: _____ Teléfono residencial: _____

E-mail profesional: _____

E-mail personal: _____

Contacto Local de Emergencia

Nombre completo: _____

Relación: _____

Teléfono celular: _____ Teléfono residencial: _____

E-mail: _____

Contacto de Emergencia fuera del estado

Nombre completo/Relación: _____

Teléfono celular: _____ Teléfono residencial: _____

E-mail: _____

Conoce tus principales clientes, proveedores y vendedores

Una planificación de resiliencia es estar preparado para administrar cualquier interrupción para garantizar que los servicios continúen llegando a tus consumidores. Tus consumidores tienen que saber que puedes mantener tu negocio “funcionando normalmente” inclusive si otros a tu alrededor están siendo afectados por un desastre. Ellos van a querer saber si todavía estás haciendo negocios, o en cuánto tiempo vas a volver y cómo la interrupción afectaría tu operación. Es vital mantener las informaciones de contacto actualizadas para tus principales clientes, contactos, proveedores y vendedores.

La capacidad de retomar tus operaciones de negocio depende de la capacidad de tus proveedores y vendedores de entregar lo que necesitas cuando lo necesitas. Presentamos algunas sugerencias para considerar:

- Asegura que sus proveedores y vendedores no están todos en la misma ubicación geográfica que tú.
- Ten preparados proveedores y transportadores alternativos o de reserva.
- Pide copias de los planes de continuidad de tus proveedores.
- Preparate para comunicarte con tus clientes, proveedores y vendedores por establecer una lista de notificaciones y procedimientos.

Próximos pasos

A continuación, registra informaciones sobre tus actuales proveedores, aquellos que puedes usar como alternativas y clientes y contactos clave.

Contactos clave son aquellos de los cuales dependes para el buen funcionamiento de tu negocio, incluyendo:

- Contador
- Banco
- Servicio de cobro
- Edificio – Gerente/propietario y Seguridad
- Asegurador
- Aseguradora
- Proveedor de internet
- Proveedor de nómina de colaboradores
- Departamento de servicios públicos
- Proveedor/vendedor de productos y servicios primarios

Tarjetas de contacto de Consumidores, Proveedores y Vendedores

Usa este formulario para registrar informaciones sobre actuales proveedores, aquellos que pueden ser usados como plan B y contactos y consumidores importantes. Duplica el formulario para cada contacto.

Por favor completar

Tipo de Contacto:

Actual proveedor /
vendedor

Vendedor /
proveedor reserva

Consumidor /
Contacto clave

Nombre de la Empresa / Individuo: _____

Número de Cuenta: _____

Materiales / Servicios ofrecidos: _____

Ciudad, Estado, CP: _____

Teléfono de la oficina: _____

Sitio Web: _____

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA (PRIMARIO)

Contacto Principal: _____

Cargo: _____

Teléfono de la oficina: _____ Teléfono celular: _____

E-mail: _____

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA (ALTERNATIVO)

Contacto Alternativo: _____

Cargo: _____

Teléfono de la oficina: _____ Teléfono celular: _____

E-mail: _____

Planificación de Resiliencia de IT

Resiliencia de IT es tu habilidad de preparar tu negocio para una paralización de sistemas, softwares y aplicaciones vitales y para restaurar servicios de la manera más amplia y ágil posible.

Debes identificar y considerar lo siguiente:

1. Identificar los sistemas de IT (software, aplicaciones, etc) y aplicaciones de las cuales depende tu empresa.
2. Documenta los pasos a ser tomados en una eventual paralización de IT
3. Asegúrate que tus datos tengan un back-up (frecuente y completo)
4. Documenta todos los procedimientos (como alternativas manuales) a ser implementados durante una eventual paralización extendida

Consejo: Planificación y Práctica

Entrena y practica tus procedimientos (como alternativas manuales) para que los procedimientos estén bien establecidos y sean colocados en práctica con confianza necesaria durante un desastre.

Haz un Backup de tus Datos

Es esencial hacer un backup de tus datos. También tienes que entender los procesos básicos de recuperar y restaurar tus datos, qué procesos eso involucra y qué datos pueden ser restaurados y cuánto tiempo demora.

Considera lo que sigue al planificar tu backup de datos:

- Asegúrate que tu proveedor de backup explique y demuestre cómo funciona el proceso de recuperación.
- Asegúrate que tus datos son respaldados con la frecuencia e integridad que se espera, y las copias de seguridad se prueban desde diferentes ubicaciones.
- Ten más de una persona que entienda dónde y cómo acceder al backup de datos.



Log de Servicios de IT

Usa este formulario para enumerar equipos de computadora, hardware, software, registros importantes y procesos de backup necesarios para desempeñar las funciones vitales de tu negocio. Duplica el formulario para cada artículo o registro.

Por favor completar

Tipo de Tecnología: _____

Artículo: _____

Título y Número de la Versión/Modelo: _____

Número de serie: _____

Nombre de Usuario Registrado: _____

Precio de la Compra/Alquiler: _____

Fecha de la Compra/Alquiler: _____

Cantidad (Equipo) o Número de Licencia (Software): _____

Números de Licencia: _____

Número del Soporte Técnico: _____

Proveedor/Vendedor Primario: _____

Proveedor/Vendedor Alternativo: _____

Mantén y prueba tu resiliencia

Debes identificar y considerar lo siguiente:

Capacitar a tus colaboradores a partir de tu plan y mantener ese plan actualizado crea un valor duradero. Un plan de resiliencia debe ser un “documento vivo” que cambia a medida que cambia tu negocio. Si la lista de contactos que creaste estuviera desactualizada cuando ocurra un desastre, la misma pierde su valor en el momento de responder a una emergencia.

ENTRENA A TUS COLABORADORES EN EL PLAN

ACTUALIZA EL PLAN CUANDO SEA NECESARIO
Y HAZ DE NUEVO LA CAPACITACIÓN

ACTUALIZA TU LISTA DE CONTACTOS
CON CUALQUIER ALTERACIÓN

MANDA UNA LISTA DE CONTACTOS
ACTUALIZADA A LOS COLABORADORES

MANTÉN Y REPITE

Mantén y prueba tu resiliencia

Prueba tu plan

Prueba tu plan de resiliencia para asegurarte que funciona como lo previsto. Tu plan tiene que ser probado por lo menos una vez al año; así que sea probado, incorpora lecciones aprendidas para mejorarlo con el tiempo. Es importante probar todas las funciones críticas, especialmente aquellas más vulnerables después de un desastre.

Tipos de pruebas a ser consideradas

EJERCICIOS DE MESA

Un simple ejercicio de mesa puede ayudarte a analizar la eficiencia de tu plan de continuación de negocios en un ambiente informal y libre de estrés. Este abordaje ofrece un buen costo beneficio y se centra en las personas y funciones que deben desempeñar durante la recuperación. Durante un ejercicio de mesa, vas a guiar a tu equipo a través de varios escenarios haciendo preguntas “y que pasaría si”. Ese tipo de prueba va a ayudarte a descubrir fallas a ser corregidas y cómo mejorar tu plan. También va a ayudarte a crear confianza en tu plan y aumentar el nivel de preparación para desastres.

SIMULACROS

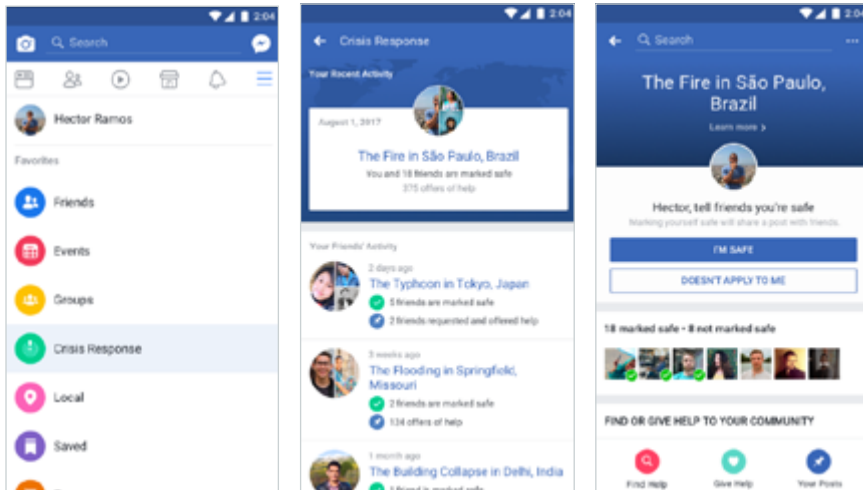
Después de dirigir algunos ejercicios de mesa, tal vez sea bueno considerar un simulacro. Es la mejor manera de probar partes específicas de tu plan. Por ejemplo, puede hacerse un simulacro de incendio para determinar cuán rápido tú y tus colaboradores logran salir del edificio y asegurar que todos son conscientes del punto de encuentro designado en el evento de una evacuación.

Recurso de Respuesta a Crisis de Facebook

y Resiliencia adicional

Herramientas de Facebook de Respuesta a Crisis

Respuesta a Crisis es una herramienta de Facebook donde las personas pueden encontrar información sobre crisis recientes y tener acceso a recursos de Respuesta a crisis (incluyendo Comprobación del Estado de Seguridad, Ayuda a la Comunidad y Eventos de Recaudación de Fondos) en un sólo lugar.



Comprobación del Estado de Seguridad

Una manera rápida y fácil de dejar que sus familiares y amigos sepan que estás bien. La Verificación de Seguridad ayuda a determinar rápidamente si las personas, en un área afectada, están seguras e identificar quién necesita ayuda.

Enlaces a Artículos, Fotos y Vídeos

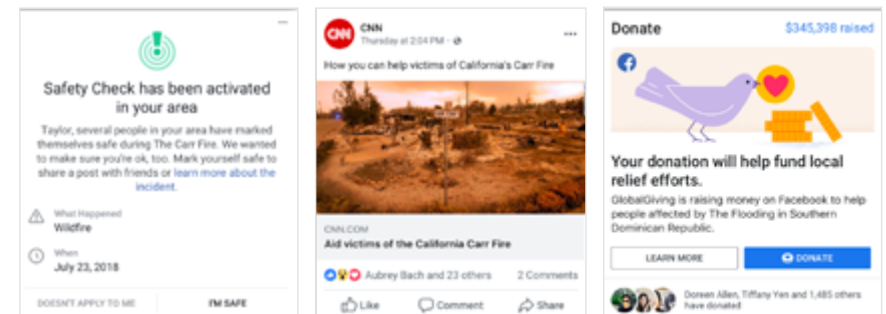
Se ofrecen contenido de publicaciones públicas relacionado a crisis en determinado lugar, para ayudar a las personas a aprender más sobre la crisis.

Ayuda de la Comunidad

Las personas piden y ofrecen ayuda a comunidades afectadas por las crisis.

Campañas de Recaudación de Fondos

Facebook le da a las personas una plataforma para crear campañas de recaudación de fondos y donación para ofrecer apoyo a aquellos afectados por la crisis y ONGs involucradas en los esfuerzos de ayuda.



Prepara un kit de emergencias para tu negocio

Asegurate que tu negocio tiene un buen stock de emergencia actualizado con todo lo que tal vez necesiten tú y tus colaboradores si la recomendación fuera evacuar o abrigarse en un lugar. Es importante asegurar autonomía hasta que llegue la ayuda.

Planificación de Kit de Emergencia

Ten en consideración el ambiente y necesidades únicas de tu negocio al momento de crear tu kit. Los artículos relevantes en tiempos de desastre pueden variar dependiendo del ambiente en el que opera tu empresa.



Tu Checklist

La checklist del Kit de Emergencia para Pequeñas Empresas incluye los básicos de un kit de emergencia, pero no es una lista exhaustiva. Recuerda considerar las especificidades de tu empresa y colaboradores al crear tu lista.

Kit de Emergencia para Pequeñas Empresas

Copias de archivos y documentos importantes (¡no olvides tu plan de resiliencia!)

Artículos básicos de oficina, como bolígrafos, libretas de anotaciones, engrapadoras (¡y ganchitos!)

Informaciones sobre softwares vitales (códigos de acceso, contraseñas, etc)

Kit de primeros auxilios

Cargadores móviles - es importante considerar un cargador solar para laptops y teléfonos celulares

Llaves extra

Comida y agua para todos los colaboradores por como mínimo 72 horas

Linternas y baterías extra

Considera cobertura de seguro

La importancia de cobertura de seguro

El seguro es una herramienta de control de riesgo vital para todas las empresas. El seguro puede reducir el impacto financiero de accidentes, incendios y otras interrupciones de negocios. El seguro protege a las empresas de eventos que se salen de su control y mejora las probabilidades de sobrevivencia.

DEBEN SER CONSIDERADOS DOS TIPOS DE SEGURO COMO PREPARACIÓN PARA DESASTRES:

1. El seguro de propiedad garantiza el valor de los assets de tu negocio, incluyendo edificios, computadoras, equipos, muebles, etc.
2. El seguro de interrupción de negocios reembolsa el ingreso perdido durante una paralización involuntaria.

CONSIDERACIONES DE SEGURO PARA GARANTIZAR QUE TU NEGOCIO FUNCIONE TRANQUILAMENTE:

- Revisa tu cobertura y piensa un programa de seguro que se adecúe a tu empresa y riesgos.
- Habla con un profesional de seguros para entender las diferentes coberturas.
- Ten en mente que las pautas pueden no cubrir todos los aspectos de tu negocio, cubriendo tal vez solamente los elementos más vitales necesarios para que tu negocio continúe operando.
- Cuando ocurre un desastre, presenta un pedido apenas sea posible; planifica con antelación los artículos que tal vez necesita la aseguradora para que no pierdas ninguna parte importante del proceso.
- Saca fotos periódicas de tu empresa y equipos de antes del desastre; después de que pasa un evento, documenta el daño causado con fotos y videos.

Recursos adicionales de resiliencia

Recursos de resiliencia para empresas

1. Orientaciones Provisorias para Empresa y Colaboradores para Pensar y Responder a la enfermedad del Coronavirus 2019
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/specific-groups/guidance-business-response.html>
2. Paquete de Planificación de Continuidad de Negocios de FEMA
<https://www.ready.gov/business-continuity-planning-suite>
3. El Programa de Preparación Voluntario del Sector Privado - PS-Prep™ y Preparación para Pequeñas Empresas
<https://www.dhs.gov/xlibrary/assets/ps-prep-shawyer-t.pdf>
4. Clasificación de Preparación de la Cruz Roja Americana – Playbook preparado por SBM
<https://www.readyrating.org/lobby/ResourceCenter/agentType/View/ResourceID/45/SMB-Prepared-Playbook>
5. Plan de Preparación para Empresas – Ready.gov
<https://www.ready.gov/business>

Compromiso de la comunidad

Es importante conectarse con empresas vecinas y agencias gubernamentales locales para crear una red de resiliencia antes de un desastre.

Recuerde

1. Entra en contacto con el departamento de Servicios de Emergencia local (ciudad o municipio); todos los niveles de gobierno, utilidades, y ONGs como la Cruz Roja están activamente involucrados en planificar una estrategia de resiliencia para toda la comunidad en el evento de un desastre a gran escala.
2. Pídele a tu gobierno local los planes de respuesta a desastres de tu comunidad.
3. Pregunta qué oportunidades tienen las empresas de contribuir en el proceso de planificación.

Checklist de resiliencia

¿Tu negocio es resiliente?

Los desastres pueden ocurrir en cualquier momento y en cualquier lugar. Un desastre puede interrumpir tus negocios por un período indefinido de tiempo. Es importante preparar las operaciones y colaboradores de tu negocio antes de una crisis para minimizar el tiempo de paralización de las operaciones y volver a servir a tus consumidores.

La Checklist de Resiliencia para Pequeñas Empresas es el primer paso en el proceso de planificación de continuidad de tu negocio. La checklist no es una lista exhaustiva; es una simple herramienta que puede ser usada para garantizar que el proceso de planificación básico haya sido iniciado.

Checklist de Resiliencia para Pequeñas Empresas

Reúne un grupo de colaboradores que representen todas las piezas vitales de tu negocio y son responsables y preparadas para lidiar con una posible paralización de los negocios.

Facilita el acceso a documentos e informaciones importantes para cuando sean necesarios.

Identifica y dale prioridad a operaciones críticas de tu negocio para saber qué sector recuperar primero, segundo, etc

Identifica posibles riesgos (naturales y causados por el hombre) que pueden interrumpir tus negocios.

Desarrolla procedimientos de continuidad o emergencia para que tu sitio web continúe ofreciendo productos y servicios después de un desastre (ej: colaboradores que no pueden entrar al edificio, necesidad de un generador, etc).

Asegura que los datos y archivos importantes para la toma de decisiones estén fácilmente accesibles si no pudieras entrar en las instalaciones (ej: después de un incendio)

Mantén actualizadas las informaciones de contacto de emergencia de los colaboradores, vendedores, proveedores y otros contactos importantes.

Mantén suministros de emergencia para que tu negocio pueda atender las necesidades inmediatas, como en el caso en que los colaboradores no puedan volver a casa.

Checklist de acciones rápidas de resiliencia

Antes del desastre

Deben considerarse las siguientes actividades antes de que ocurra una paralización en los negocios:

Mantente informado sobre desastres en tu área

Reúne un grupo de colaboradores que representen todas las piezas vitales de tu negocio y que son responsables y preparadas para lidiar con una posible paralización de los negocios.

Facilita el acceso a documentos e informaciones importantes para cuando sean necesarios.

Identifica el impacto de la posible falta de recursos clave (personas, establecimientos, tercerizados importantes, etc) y sus impactos en los negocios.

Desarrolla procedimientos de continuidad o emergencia para que tu sitio web continúe ofreciendo productos y servicios después de un desastre (ej: colaboradores que no pueden entrar al edificio, necesidad de un generador, etc).

Asegura que los datos y archivos importantes para la toma de decisiones estén fácilmente accesibles si no pudieras entrar en las instalaciones (ej: después de un incendio)

Mantén actualizadas las informaciones de contacto de emergencia de los colaboradores, vendedores, proveedores y otros contactos importantes.

Mantén suministros de emergencia para que tu negocio pueda atender las necesidades inmediatas, como en el caso en que los colaboradores no puedan volver a casa.

Checklist de acciones rápidas de resiliencia

Después del desastre

Las siguientes actividades deben ser consideradas en seguida que se paralicen los negocios:

Garantiza la seguridad de los colaboradores; determina cómo administrar la seguridad de los colaboradores.

Notifica al equipo de administración sobre el incidente.

Reúne el equipo de administración - sea en una ubicación específica o por conferencia virtual o llamada telefónica.

Determina las prioridades de respuesta ante el incidente y la necesidad de trabajar con terceros u otras organizaciones para reaccionar al incidente.

Comunica las orientaciones y prioridades para los colaboradores

Dirige una evaluación inicial para determinar la seriedad del impacto para colaboradores, operaciones y distribuidoras

Notifica a las aseguradoras y otras partes relevantes (Ej: asesoría jurídica, partners, etc)

Junta información: Documenta todo lo relacionado al incidente. Saca fotos y preserva las evidencias.

Controla la información: Prepara un informe sobre el incidente y designa una única personas para administrar la divulgación de información.

Considera el impacto en tu negocio y en las operaciones de distribuidores y determina un plan de acción para atenuar posibles interrupciones en los negocios.

