



**A PROGRAM OF IBHS**

*Elaborado por el Instituto para la Seguridad de las Empresas y los Hogares (IBHS), la cual es una organización independiente, de investigación y comunicaciones sin fines de lucro patrocinada por la industria de seguros de propiedad. El instituto trabaja en reducir los efectos sociales y económicos de los desastres naturales y otras pérdidas de bienes mediante la realización de investigaciones y la defensa de mejores prácticas de construcción, mantenimiento y preparación.*

**LA MANERA FACIL DE PREPARAR SU NEGOCIO PARA LO INESPERADO.**





# Tabla de Contenido

Prólogo	3
Conozca Sus Riesgos	4
Conozca Sus Operaciones	6
Conozca a Sus Empleados	8
Conozca Sus Clientes, Contactos y Vendedores Clave	10
Conozca Su Tecnología Informática	12
Conozca Sus Finanzas	14
Conozca Cuándo Actualizar Su Plan	16
Conozca Cuándo Evaluar Su Plan	17
Ejercicio: Escenario De Apagón	17
Conozca Dónde Pedir Ayuda	19

## Prólogo

El Instituto para la Seguridad de las Empresas y Hogares (IBHS) ha desarrollado un nuevo programa de continuidad comercial bastante organizado para las pequeñas y medianas empresas que no tienen el tiempo o los recursos para crear un plan extensivo para recuperarse de una interrupción de operaciones. IBHS es el líder nacional experto en la preparación, reparación, reconstrucción, y recuperación de catástrofes grandes y pequeñas. La misión del IBHS es realizar investigaciones objetivas y científicas para identificar y promover acciones efectivas que fortalezcan hogares, negocios, y comunidades en contra de los desastres naturales y otras causas de pérdida.

El programa original de IBHS se llama Open for Business®, o OFB. El nuevo programa, OFB-EZ®, está diseñado para ser simple de usar, administrar e implementar. Con OFB-EZ, usted puede seguir el mismo proceso de planeación de desastre y recuperación usado por grandes empresas, pero sin el presupuesto de una empresa grande. OFB-EZ es intuitivo y no requiere de ninguna experiencia previa o conocimiento de la planeación de continuidad comercial.

Este juego de herramientas le ayudará a:

1. Identificar las actividades comerciales que son esenciales para la continuación de operaciones durante una interrupción;
2. Lidiar con los riesgos que enfrenta su organización; y
3. Crear un plan fácil de usar diseñado para su negocio, dándole seguridad si lo peor ocurre

Las estadísticas demuestran que uno de cada cuatro negocios forzados a cerrar por causa de un desastre no vuelven a abrir. Los negocios pequeños y medianos, los cuales forman el pilar de la economía de los Estados Unidos, están particularmente en riesgo. La meta final del IBHS es para que todos estos pequeños y medianos negocios preparen un plan que les permita resistir y recuperarse de todo tipo de interrupción.



## LA MANERA FACIL DE PREPARAR SI NEGOCIO PARA LO INESPERADO.

### Conozca Sus Riesgos

Estar al tanto de sus riesgos le ayudará a evaluar la magnitud de la vulnerabilidad de su negocio a interrupciones.

Ya que posibles amenazas impactan cada negocio varía considerablemente porque ningún negocio es exactamente igual. Las diferencias en localización, industria, cultura, estructura corporal, estilo de administración, funciones de trabajo y objetivos de negocios afectan la manera en cómo opta proteger su negocio de amenazas y cómo usted responde y se recupera de una interrupción en su negocio.

Los dos errores más grandes que muchos negocios pequeños y medianos cometen es fallar en identificar un posible riesgo y entender la gravedad de un posible riesgo ya conocido. Después de completar el asesoramiento de riesgo, usted será capaz de determinar las amenazas más grandes de su negocio, la probabilidad de cada uno de esos riesgos, qué tan severo cada evento puede ser, y el posible impacto en cada operación comercial o

#### Identifique Sus Amenazas.

Use el Asesoramiento de riesgo para determinar las amenazas que pueden posiblemente afectar su negocio. Incluya cualquier amenaza adicional a la que usted está expuesto que no estén en la lista.

#### Clasifique la probabilidad de los riesgos.

¿Qué tan posible es que éstas ocurran? Asigne un rango de 0 a 5 en la escala de Nivel de Probabilidad.

#### Clasifique la severidad de los riesgos.

Usted tendrá que evaluar el posible impacto de cada amenaza, lo cual significa la cantidad de daños que el evento puede causar. Para medir los posibles daños, piense en la duración, magnitud, y extensión del posible alcance del riesgo, ejemplo: un edificio de un piso, un barrio, la región entera, etc. Después de evaluar todos estos factores, asígnele un rango de 0 a 5 en la escala de Nivel de Severidad.

#### Multiplique los resultados de probabilidad y severidad por cada riesgo.

Una vez que usted haya clasificado los niveles de probabilidad y severidad para cada amenaza, multiplique los valores y escriba el resultado en la columna de Valor Total.

Los riesgos de alta clasificación (17-25) son aquellos que usted necesitará planear lo más pronto posible. Debe asumir que esos riesgos van a golpear su negocio, y determine qué controles tiene o puede implementar

#### RECOMENDACIONES:

Para una lista de riesgos naturales que pueden afectar el lugar de su negocio, use <el Instituto para la Seguridad de las Empresas y los Hogares 's (IBHS) ZIP Code tool >Para identificar el riesgo en su área y generar una lista personal de proyectos que pueden reducir su riesgo.

También puede considerar daños a la infraestructura, por ejemplo: avenidas, puentes, energía eléctrica, etc. que pueden afectar su habilidad en reanudar operaciones y desarrolle soluciones para acelerar la recuperación.

Adicionalmente, contacte a su oficina de administración de emergencia local para obtener una copia del análisis de riesgos de su comunidad para una lista de posibles riesgos naturales y artificiales que pueden afectar su área.

#### Sobre el formulario

Usted debe revisar y actualizar su evaluación de riesgo cada seis meses. Usted puede encontrar qué nuevas ideas o consideraciones pueden surgir en cada ocasión, ayudándole a refinar sus ideas y modificar su plan. Es importante establecer un programa de mantenimiento para mantener los contenidos de su plan actualizados y relevantes.



# Conozca Sus Riesgos

Use este formulario para revisar los posibles riesgos. Complete en un espacio los niveles de probabilidad y uno para los niveles de severidad. Finalmente, multiplique los niveles de probabilidad y severidad y

RIESGOS	Probabilidad (0-5)	Severidad (0-5)	Total
Terremoto			
Tornado/Viento/Huracán			
Inundación			
Clima Severo de Invierno			
Incendio en el Interior			
Incendio Forestal			
Pérdida/Enfermedad De Personal Esencial			
Violencia en el Lugar De Trabajo			
Falla del Software/Hardware			
Apagón			
Pérdida De Servicios (Agua, Gas, Electricidad, Etc.			
Pandemia/Epidemia/Influenza			
Pérdida De Local/Edificio			
Otro			
Otro			
Otro			
Otro			
Otro			
Otro			



## LA MANERA FACIL DE PREPARAR SI NEGOCIO PARA LO INESPERADO.

### Conozca Sus Operaciones

Su habilidad para responder rápidamente a cualquier tipo de interrupciones comerciales puede hacer la diferencia entre la sobrevivencia y la clausura/cierre.

Determine la máxima cantidad de tiempo que usted puede soportar que su negocio esté cerrado después de que un desastre ocurra por medio de la identificación de las funciones y procesos esenciales, y decidir cuánto tiempo tiene usted sin poderlas realizar.

#### Considere lo Siguiente:

- Cuál es su producto/servicio principal?
- ¿Cómo produce este producto/servicio?
- ¿Cuáles son las cosas que tienen más posibilidad de impactar su habilidad para hacer negocios?
- Si su negocio es impactado, ¿a quién debe llamar? ¿Cómo puede contactar a esta persona?
- ¿Cuáles otras funciones y procesos necesita realizar para operar la totalidad de su negocio?
- ¿Cuáles de estas funciones y procesos requieren obligaciones legales, contractuales, reglamentarias, o financieras?
- ¿Pueden éstas funciones ser realizadas externamente? ¿Qué herramientas son necesarias?
- ¿Cuánto tiempo fuera de servicio puede tolerar usted por cada función?
- ¿Cuáles son las consecuencias si esta función no puede ser realizada?
- ¿Puede su negocio sobrevivir sin una función específica?

#### RECOMENDACIONES:

Piense acerca de sus empleados y que actividades ellos realizan diariamente, semanalmente, mensualmente, y anualmente. Piense acerca de las funciones y procesos requeridos para operar su negocio en: contaduría/finanzas; producción/ entrega de servicios; ventas/mercadeo; servicio al cliente; recursos humanos; administración; tecnología informática; y ventas.

#### Sobre el Formulario

Clasifique cada función con un nivel de prioridad de Bastante Alto, Alto, Medio, o Bajo, y complete un formulario separado por cada una. Considere cualquier método alternativo o posible copia de respaldo por cada función.

Determine si hay procesos temporales que pueden ser implementados hasta que una solución permanente sea disponible. Documente procedimientos detallados por cada alternativa, incluyendo cualquier recurso adicional que se necesite.

Es importante establecer un programa de mantenimiento para tener los contenidos de su plan al día y relevantes (revise las funciones y procesos de su negocio cada seis meses)



# Conozca sus Operaciones

Use este formulario para identificar qué funciones comerciales son críticas para la sobrevivencia de su negocio. Duplique el formulario por cada función comercial.

Actualizado: \_\_\_\_\_

Siguiente revisión: \_\_\_\_\_

## FUNCION COMERCIAL:

**Prioridad:**       Bastante ALta       Alta       Media       Baja

Empleado a cargo \_\_\_\_\_

Período de tiempo o plazo: \_\_\_\_\_

Pérdida de dinero (o multas impuestas) si no se hiciera: \_\_\_\_\_

Prioridad:     ninguna     Legal     Contractual     Regulada     Financiera

**¿Quién desempeña esta función?** (Indique todo lo que aplique)

Empleados: \_\_\_\_\_

Proveedores: \_\_\_\_\_

Contactos Clave: \_\_\_\_\_

(para mas espacio, use la sección de notas abajo)

**¿Qué se necesita para realizar esta función?** (Indique todo lo que aplique)

Equipo: \_\_\_\_\_

Reportes especiales/suministros: \_\_\_\_\_

Dependencias: \_\_\_\_\_

(para mas espacio, use la sección de notas abajo)

**¿Quién ayuda a desempeñar esta función?** (Indique todo lo que aplique)

Empleados: \_\_\_\_\_

Proveedores: \_\_\_\_\_

Contactos Clave: \_\_\_\_\_

(para mas espacio, use la sección de notas abajo)

**¿Quién usa la producción de esta función?** (Indique todo lo que aplique)

Empleado: \_\_\_\_\_

Proveedores: \_\_\_\_\_

Contactos Clave: \_\_\_\_\_

(para mas espacio, use la sección de notas abajo)

**Breve descripción de los procedimientos necesarios para completar la función:**

Métodos alternos: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Notas: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## LA MANERA FACIL DE PREPARAR SI NEGOCIO PARA LO INESPERADO.

### Conozca a sus Empleados

Sus empleados son el recurso más valioso de su compañía. Supongamos que una emergencia previene el acceso a su negocio.

- ¿Sabrá usted cómo contactar a sus empleados?
- ¿Tiene números de teléfono actualizados, direcciones, direcciones de correo electrónico, e información de contacto de emergencia?
- ¿Tiene la información de contacto de sus empleados a disposición fuera de su lugar de trabajo?

Información actual de contacto de sus empleados le permitirá comunicarse con ellos para determinar su seguridad, y localización, informarles sobre el estado de sus operaciones, dónde, cuándo y si ellos deben presentarse, y qué hacer después de que un desastre ocurra.

Comunicación en doble vía es crítica antes, durante, y después de un desastre. Haga una cadena telefónica de empleados y un número pregrabado de llamadas de emergencia, y sepa cómo mandarle a sus empleados correos electrónicos y mensajes de texto. Designe un número telefónico donde los empleados pueden dejar mensajes.

Determine qué asistencia es necesaria para sus empleados con discapacidades o de necesidades especiales, como dificultades de comunicación, limitaciones físicas, instrucciones de maquinaria y procedimientos de medicación. Determine si sus empleados cuidan de individuos con necesidades especiales, los cuales pueden prevenirlos de estar disponibles durante un desastre. Identifique los empleados que están certificados en primeros auxilios y RCP, y aquellos con habilidades especiales que pueden ser útiles durante emergencias.

La preparación en sus empleados puede hacer la diferencia entre si su negocio es capaz de recuperarse efectivamente de un desastre o no. Anime a sus empleados a hacer planes personales de preparación para emergencias. Entre más preparados estén sus empleados en casa, más rápido serán capaces de volver a trabajar a ayudarle a su negocio a responder y recuperarse de un desastre.

### RECOMENDACIONES:

Para mantener la agilidad de su comunicación, haga que sus empleados revisen y actualicen su información de contacto al menos cada seis meses. Haga cuentas de correo electrónico especiales para emergencias usando servicios gratuitos proporcionados por Yahoo!, Gmail, Hotmail, etc., para permitirle a la gente contactar a la compañía sobre su estado. Esté seguro que todos sus empleados sepan cómo acceder las cuentas de emergencia.

#### Información del Formulario

Documentar información de contacto y emergencia del empleado y sus responsabilidades clave. ¿Hay alguien que pueda realizar estas funciones durante una emergencia? Asegúrese que las habilidades claves no son conocidas por una sola persona. Es importante establecer un programa de mantenimiento para tener el contenido de su plan al día y relevante (revise la información de contacto de su empleado cada seis meses).





# Conozca a sus Empleados

Use este formulario para documentar la información de todos sus empleados, incluyendo el dueño del negocio para que cada persona pueda ser contactada a cualquier momento. Duplique este formulario por cada empleado.

Actualizado: \_\_\_\_\_

Siguiente revisión: \_\_\_\_\_

## NOMBRE:

---

Cargo: \_\_\_\_\_

Dirección de residencia: \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado/Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono de la oficina: \_\_\_\_\_

Ext. \_\_\_\_\_

Teléfono alternativo: \_\_\_\_\_

Teléfono de la residencia: \_\_\_\_\_

Teléfono móvil: \_\_\_\_\_

Correo electrónico laboral/del trabajo: \_\_\_\_\_

Correo electrónico personal: \_\_\_\_\_

Necesidades especiales: \_\_\_\_\_

## Certificaciones:

Primeros Auxilios  Técnico médico en emergencias (EMT)  RCP  Radioaficionado

Otro: \_\_\_\_\_

Licencias especiales: \_\_\_\_\_

## Contacto de Emergencia Local:

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Relación: \_\_\_\_\_

Teléfono de residencia: \_\_\_\_\_

Teléfono móvil: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

## Contacto de Emergencia Fuera del Estado

Nombre Completo: \_\_\_\_\_

Relación: \_\_\_\_\_

Teléfono de residencia: \_\_\_\_\_

Teléfono móvil: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Notas: \_\_\_\_\_



## LA MANERA FACIL DE PREPARAR SI NEGOCIO PARA LO INESPERADO.

### Conozca sus Clientes, Contactos y Proveedores Clave

El planear estar preparado significa estar listo para manejar una interrupción para asegurar la continuación de servicios para sus clientes. Sus clientes más importantes deben saber que usted puede proporcionarles sus servicios como si nada hubiese pasado incluso si otros a su alrededor están pasando por dificultades. Ellos van a querer saber si usted aún esta operando su negocio, o cuánto tiempo le tomará regresar y cómo su interrupción afectará el negocio de ellos. Mantener la información de contacto actualizada de sus clientes, contactos, y proveedores es crítica.

La habilidad de asegurar las operaciones de su negocio depende de la capacidad logística de sus proveedores de enviarle lo que usted necesita a tiempo.

- Asegúrese que sus proveedores no estén en la misma área geográfica que usted.
- Mantenga proveedores y distribuidores alternativos o de reserva.
- Pida copias de los planes de continuidad comercial de sus proveedores.
- Establezca una lista de notificaciones y procedimientos.

Los contactos clave son aquellos en los que usted depende para la administración de su negocio como:

- Contadores
- Bancos
- Servicios de facturación
- Local/edificio
  - Administrador/Dueño
  - Seguridad
- Agente de seguros/bolsa
- Compañía de seguro
- Proveedor de servicios de internet
- Proveedor de nómina
- Departamento de Obras Públicas
- Compañía telefónica
- Servicios

Usted puede perder clientes si no le es posible cumplir con las necesidades de ellos a causa de su interrupción comercial. Después de un suceso, es importante mantener a sus clientes informados de la situación de su negocio, sus productos, servicios, fechas de despacho, etc., y desarrollar un mecanismo alternativo que sea aceptado mutuamente.

#### RECOMENDACIONES:

Identifique varias formas de comunicación con sus clientes después de un desastre, como llamadas telefónicas directas, un número telefónico designado con grabación, mensajes de texto, correo electrónico, Twitter, Facebook, o anuncios en la página de internet de la compañía, por radio, o a través del periódico.

#### Sobre el Formulario

Asegúrese que sus clientes sepan de manera avanzada como obtener información actualizada sobre la situación de sus operaciones comerciales en caso de una interrupción o un desastre mayor.



# Conozca a sus Clientes, Contactos, y proveedores Clave

Use este formulario para documentar la información sobre sus actuales proveedores, aquellos que puede usar como una opción alterna y sus clientes

Actualizado: \_\_\_\_\_

Siguiente Revisión: \_\_\_\_\_

## TIPO DE CONTACTO:

Actuales Proveedores

Proveedores de reserva

Clientes/Contactos Clave

## Nombre de la Compañía/Individuo:

Número de la cuenta: \_\_\_\_\_

Producto/servicio provisto: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad/estado/Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Sitio Web: \_\_\_\_\_

## Representante Corporativo

Contacto Primario: : \_\_\_\_\_

Cargo/Posición: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Móvil: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Contacto Alternativo: \_\_\_\_\_

Cargo/Posición: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Móvil: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Notas: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



## LA MANERA FACIL DE PREPARAR SI NEGOCIO PARA LO INESPERADO.

### Conozca su Tecnología Informática

La información, y tecnología informática son el sustento de la mayoría de negocios y deben ser incluidas en su plan de continuidad comercial. Sin acceso a su equipo de computación, programas, y datos digitales, las operaciones de su negocio se pueden paralizar. Es posible que usted se comunique o conduzca operaciones comerciales con sus clientes, socios, y proveedores por medio de la red, lo que significa que su negocio depende en la conexión de sus sistemas de computación y comunicación de datos.

Apague y desconecte todos sus sistemas de computación antes de un desastre para evitar serios daños por causa de altibajos de la electricidad. Considere elevar, o mover los equipos fuera del lugar de trabajo. Haga que sus empleados lleven las computadoras portátiles a sus casas todos los días para que ellos puedan trabajar fuera del lugar de trabajo si es necesario.

Determine qué documentos y datos son vitales para realizar funciones críticas identificadas en su sección "Conozca sus Operaciones", y asegúrese que éstas tengan copias de respaldo en más de una clase de medio. Guarde una copia de seguridad en el área de trabajo para usos durante desastres menores tales como una falla en el disco duro, y guarde una segunda copia en un lugar seguro fuera del área de trabajo en un área que sea fácil de acceder durante un largo desastre.

Haga copias de seguridad de sus datos y documentos vitales regularmente. Mueva las copias a diferentes zonas de prevención de incendio, cajas fuertes, o la casa del dueño del negocio. La idea es asegurarse de que su información y sistemas de computación informática están disponibles al momento en el que usted reanude sus operaciones.

#### RECOMENDACIONES:

Mantenga sus copias de seguridad del sistema operativo de su computador, ficheros de arranque, programas críticos, y manuales de operaciones.

- Haga copias de los archivos de sus computadoras, incluyendo nóminas, impuestos, estado de cuentas, y registros de producción.
- Mantenga copias actualizadas de contraseñas de inicios de sesión de computadores, y cuentas de internet.
- Cuando sea posible, mantenga copias físicas de archivos virtuales vitales fuera del área de trabajo.
- Haga arreglos con los proveedores de su tecnología informática para reemplazar equipos/ programas, dañados, y/o configurar los equipos y programas en una zona de recuperación.
- Pida presupuestos escritos para renta o compra de equipos, costos de envío y tiempos de envío. Asegúrese de escribir estas compañías en su formulario de proveedores.
- Cuando las inundaciones son una posibilidad, eleve los equipos de computación guardados en el piso donde se encuentran.

#### Sobre este Formulario

Si su equipo de computación es dañado o destruido, usted tendrá que rentar, o comprar nuevos equipos y reemplazar los programas. Haga una lista de todo lo que necesitara ordenar lo importante es que sepa lo que se necesita para realizar las funciones críticas de su negocio. Es importante establecer un programa de mantenimiento para mantener los contenidos de su plan actualizados y relevantes. Revise su información de información tecnológica cada seis meses.



# Conozca su Tecnología Informática

Use este formulario para documentar equipos de computación, hardware y software, documentos vitales y su proceso de reserva que necesitará para cumplir sus funciones comerciales más críticas. Duplique este formulario por cada artículo o documento.

Actualizado: \_\_\_\_\_

Siguiente Revisión: \_\_\_\_\_

## TIPO:

Equipo de computación/Hardware    Programas    Documentos Vitales

## Artículos:

Título y versión/Número de modelo: \_\_\_\_\_

Número de serie/cliente: \_\_\_\_\_

Número de usuario registrado: \_\_\_\_\_

Precio de compra/arrendamiento:      \$ \_\_\_\_\_

Fecha de compra/inicio de contrato: \_\_\_\_\_

Cantidad (Equipos) o Número de licencias (programas): : \_\_\_\_\_

Números de licencia: \_\_\_\_\_

Número de soporte técnico: \_\_\_\_\_

Proveedor primario: \_\_\_\_\_

Proveedor alternativo: \_\_\_\_\_

Notas: \_\_\_\_\_

## Nombre de Documento Vital:

Nombre del Documento vital: \_\_\_\_\_

Medio: \_\_\_\_\_

¿Tiene copia de seguridad? \_\_\_\_\_

¿Con qué frecuencia se realiza una copia de seguridad? \_\_\_\_\_

Tipo de medio de copia: \_\_\_\_\_

¿Dónde está guardada? \_\_\_\_\_

¿Se puede recrear el documento? \_\_\_\_\_

Notas: \_\_\_\_\_



## LA MANERA FACIL DE PREPARAR SI NEGOCIO PARA LO INESPERADO.

### Conozca sus Finanzas

El tiempo para preparar las finanzas de su negocio es antes de que un desastre ocurra. Prepare su negocio financieramente ahora, para que esté listo para responder, recuperarse, y continuar operando su negocio cuando una interrupción comercial ocurra es tan crítica como saber exactamente qué hacer cuando un desastre ocurre.

Aquí hay algunas ideas para estar preparados que puede considerar.

#### **Tenga una reserva en efectivo de emergencia.**

- Usted necesitará dinero en efectivo para comprar materiales, o equipos, o relocalizar su negocio temporalmente.

#### **Tenga crédito disponible.**

- Si usted no tiene suficiente dinero en efectivo en su reserva de emergencia, asegúrese de tener una línea de crédito, o tarjeta de crédito disponibles.

#### **Identifique obligaciones financieras y gastos que deben pagarse.**

- Usted no debe asumir que el que su área haya sido azotada por un desastre, sus proveedores y acreedores están al tanto de la situación y están dándole automáticamente una prórroga o extensión. Pagos como hipotecas, o pagos arrendatarios aun deben ser hechos incluso después de que un desastre afecto su negocio.

#### **Considere crear una póliza de nómina durante y después de un desastre.**

- La nómina es bastante ignorada en el planeamiento de continuidad comercial. Usted no debe asumir que sus empleados continuarán su trabajo sin pago durante o después de un desastre.
- Asegúrese de que sus empleados estén al tanto de su plan de continuidad de nómina con anticipación para que ellos puedan planear sus propias obligaciones financieras.
- Establezca estrategias claras y procedimientos para controlar costos, comunicar información a los grupos apropiados y presupuestar y monitorear lo que realmente se gasta durante una interrupción significativa puede tener un impacto positivo en el balance final y recuperación.

#### **RECOMENDACIONES:**

Es súper importante proteger su lugar de negocios, sus contenidos e inventario, y/o sus procesos de producción con seguros adecuados.

- Evalúe sus pólizas de seguro y mantenga contacto regular con su agente de seguros/ bolsa para asegurarse de que usted entiende su cobertura, deducible, y límites, y como presentar una solicitud.
- La mayoría de pólizas no cubre daños de inundaciones o terremotos y usted debe comprar seguros aparte para esa clase de eventos.
- Considere una póliza que le reembolsara por interrupciones comerciales adicionales a los daños físicos.
- Considere un seguro de ingresos comerciales (o interrupciones comerciales). Incluso si usted tiene que cerrar sus puertas el impacto en sus ingresos y utilidad neta puede ser substancial.
- Considere añadir coberturas de ingresos comerciales contingentes a su póliza básica para asegurarse que esta cubierto de gastos y pérdida en la utilidad neta de su negocio a demás de interrupciones comerciales debido a daños que ocurrieron lejos de su inmueble, como daños a sus clientes, y proveedores importantes.

#### **Sobre el Formulario**

Use la lista cuando esté creando la estrategia financiera para la adaptabilidad de su negocio. Es importante tener un programa de mantenimiento para que los contenidos de su plan se mantengan actualizados y relevantes. Revise sus finanzas cada seis meses.



# Conozca sus Finanzas

Use esta lista para considerar y planear las necesidades financieras de su negocio en el momento de una interrupción.

Actualizado: \_\_\_\_\_

Siguiente revisión: \_\_\_\_\_

## Necesidades comerciales Generales

¿Ha hablado con su banco para crear una línea de crédito para su compañía?

¿Quién es responsable de activarla y quien tiene acceso a ésta? \_\_\_\_\_

¿Cuánto dinero en efectivo es necesario para sobrevivir una interrupción de 3, 4 5 10 días o más?

¿Para qué propósito se necesita este dinero? \_\_\_\_\_

¿Tendrá este dinero a su disposición? \_\_\_\_\_

¿Quién hará la decisión de utilizar este dinero? \_\_\_\_\_

¿Quién tendrá acceso a ese dinero? \_\_\_\_\_

¿Tiene suficiente efectivo para varios servicios adicionales que serán necesarios, como servicios de limpieza y seguridad?

¿Tiene una tarjeta de crédito corporativa que puede ser usada para compras de emergencia?

¿Quién está autorizado para usar esta tarjeta? \_\_\_\_\_

¿Será capaz de pagar facturas/deudas pendientes?

¿Tiene procedimientos preparados para manejar una interrupción comercial? \_\_\_\_\_

¿Será capaz de seguir recibiendo pagos de sus clientes/cuentas por cobrar?

¿Tiene procedimientos preparados para manejar una interrupción comercial? \_\_\_\_\_

¿Ha identificado una localización alternativa donde puede trabajar?

## Recursos Humanos

¿En el caso de un gran desastre, como será manejada la nómina?

Si su negocio es forzado a cerrar temporalmente, ¿se les continuara pagando a todos o algunos empleados?

¿Por cuánto tiempo? \_\_\_\_\_

¿Serán capaces de usar su tiempo de enfermedad/vacaciones sin restricciones? \_\_\_\_\_

¿Hay consideraciones de sindicatos? \_\_\_\_\_

¿Han sido sus empleados consientes de las pólizas que tomarán lugar durante una interrupción? \_\_\_\_\_

¿Si los bancos están cerrados, su negocio proporcionará servicios de nómina en efectivo?

¿Qué póliza tiene su negocio en avances efectivos, cambios de cheques, y préstamos? \_\_\_\_\_

¿Espera que sus empleados trabajen horas extras? \_\_\_\_\_



## LA MANERA FACIL DE PREPARAR SI NEGOCIO PARA LO INESPERADO.

### Conozca Cuándo Actualizar Su Plan

Para que su plan sea exitoso cuando una interrupción comercial ocurra, necesita ser continuamente actualizado. Una manera efectiva de hacer ésto es incluir su planeación de continuidad comercial cada vez que haya cambios en su organización, o su localización. Básicamente, en cada decisión comercial que usted haga. Tenga a sus empleados al tanto con cada cambio puesto que ésto le ayudará cuando ellos necesiten poner el plan en acción, lo cual puede reducir el impacto negativo a su negocio.

#### El Mantenimiento es bastante directo. Repita el siguiente proceso cada seis meses:

- Haga que sus empleados revisen el plan.
- ¿Hay algo que esté obsoleto?
- ¿Ha sido toda la información de contactos verificada y actualizada?
- ¿Han cambiado sus procedimientos?
- ¿Ha habido cambios en las prioridades comerciales?
- ¿Han cambiado responsabilidades?
- Escriba cualquier cambio

Finalmente, examine su plan y realice ejercicios con sus empleados claves. Hasta que no examine su plan para vulnerabilidades, no verá donde se encuentran los datos faltantes para mantener a su negocio operando durante una interrupción. Finalmente, evalúe su plan y haga ejercicios con sus empleados claves. Ningún plan o paquete de documentos debe permanecer en una estantería acumulando polvo.

Realizando ejercicios o simulacros son formas efectivas de evaluar su plan, vincular empleados y entrenarlos. La siguiente página incluye un ejercicio que lidia con un apagón. Una vez usted aprenda las cosas básicas de cómo realizar el ejercicio, usted puede generar su propio escenario fácilmente.

Otra opción para evaluar su plan es plantear este ejercicio después de una reunión de personal. "Si la alarma en este edificio empezara a sonar, evacuaríamos el edificio. Una vez fuera del edificio, nos dicen que no podemos volver a entrar al edificio por una semana. ¿Que harían? ¿Cómo continuaría trabajando?" Esto hará que las personas piensen de las posibilidades y hacer que se pongan a bordo con su programa. Tal vez se sorprenderá del nivel de madurez y crecimiento de sus empleados cuando se trata de tomar la decisión correcta después de un desastre. Este ejercicio puede ser una actividad de crecimiento de grupo.

#### Sobre el Formulario

De Los ejercicios de desastre le proporcionan oportunidades: evalúe qué tan lista esta su compañía para un desastre; entrenar empleados por medio de prácticas; Mejorar la habilidad de sus empleados de tomar decisiones informadas cuando responden a una emergencia; identificar lo que se debe hacer; durante y después de una catástrofe; y examinar un escenario o situación detalladamente. Tome su equipo, empleados clave y cualquier otra persona que se beneficie de este ejercicio, Presente el escenario del apagón, y comience la discusión con las preguntas proporcionadas. Esto puede ser hecho informalmente, por ejemplo, durante el almuerzo, o como parte de una reunión de personal.





## Conozca cuando evaluar su plan Ejercicio: Escenario de apagón.

Es un viernes por la mañana hace calor, y está lloviendo. Son las 11:30 de la mañana. De repente, se va la luz y todos los computadores, impresoras, y fotocopiadoras se apagan. Por algunos segundos, solo hay silencio antes de que los murmullos comiencen. Una de las luces de emergencia se enciende, pero el resto no están funcionando. Puesto que la mayoría de las oficinas tiene ventanas para proporcionar luz, la mayoría de los pasillos, salones internos se encuentran a oscuras.

1. Tome 10 minutos para discutir que hará después.

Ahora es la 1:00 pm y las luces aun no encienden. El edificio HVAC ha estado apagado por 1 hora y media y la temperatura dentro del edificio se está volviendo insoportable. La totalidad de su red eléctrica se encuentra sin energía. No hay comunicado de la compañía de electricidad para reestablecer la electricidad.

2. ¿Ahora qué va a hacer?
3. ¿Está su habitación de tecnología/computación siendo atendida? ¿Quién lo está haciendo?
4. ¿Alguien ha apagado las computadoras, impresoras, y equipos para prevenir un sobre voltaje eléctrico que pueda dañarlos cuando la energía sea reestablecida?
5. ¿Está funcionando su sistema de teléfonos? ¿Cómo va a administrar sus líneas telefónicas?

Ahora son las 2:00 pm. Los empleados están preguntando si pueden irse temprano. Y los rumores alrededor de la ciudad dicen que la energía no volverá por varios días.

6. ¿Cómo comunicará el mensaje? ¿Qué instrucciones le dará a sus empleados, clientes, y proveedores?
7. ¿Declarará desastre para activar su plan de continuidad comercial?
8. Continúe su discusión con las siguientes preguntas:
9. ¿Cómo se están comunicando las personas dentro de la organización? (ejemplo: enviando y recibiendo mensajes, y detalles de respuesta) ¿Cómo se están comunicando con otros grupos de interés? (ejemplo: clientes, los medios de comunicación)
10. ¿Hay algún lugar central predeterminado para los líderes de la compañía, administración, y empleados?
11. ¿Hay copias de su plan de continuidad comercial fáciles de alcanzar?
12. ¿Hay procesos comerciales que tengan alternativas manuales? Si es así, discuta cómo eso ocurriría.
13. ¿Cómo encontraría un lugar apropiado para operar por el resto del día? ¿O por las siguientes dos semanas si es necesario?
14. ¿Ha comenzado un asesoramiento que incluya una evaluación del estado de sus empleados, clientes, operaciones, y servicios básicos externos?
15. ¿Cómo se asegurará de que las molestias de los clientes serán manejadas?
16. ¿Ha comenzado a determinar cuánta información se perdió y cómo ésta afectará sus operaciones?
17. Algunos empleados están preguntando, "¿Cómo voy a saber si debo venir a trabajar el lunes?"



# Conozca cuándo evaluar su plan Ejercicio: Escenario de apagón.

Ahora son las 7:30 AM un lunes, tres días después. La energía aún no vuelve y el departamento de salud ha determinado que “ningún edificio sin servicio de agua puede estar abierto comercialmente”. “Los clientes están llamando y el sistema de correo de voz está lleno. Los empleados están enviando mensajes de texto al director de recursos humanos pidiendo guía.”

18. Qué les dice?

## Informe del ejercicio:

- 19. ¿Qué le hace falta a su plan?
- 20. ¿Qué funcionó durante el escenario?
- 21. ¿Qué no funcionó lo suficientemente bien?
- 22. ¿Qué puede hacer diferentemente en una siguiente ocasión que puede mejorar su reacción?
- 23. Liste las acciones que tomará para mejorar su plan.

## Conclusión:

Este es el final del ejercicio. Para maximizar lo que se puede aprender del ejercicio que acaba de hacer, haga que todos los participantes escriban sus pensamientos e inquietudes. Usted puede trabajar sobre éstos y los problemas del informe en futuras reuniones.

Notas:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Fecha del ejercicio: \_\_\_\_\_

Siguiente ejercicio: \_\_\_\_\_



## LA MANERA FACIL DE PREPARAR SI NEGOCIO PARA LO INESPERADO.

### Sepa Dónde Pedir Ayuda

Su relación con su comunidad y agencias exteriores puede fortalecer su habilidad para proteger a sus empleados y propiedad y regresar a operaciones normales. Mantenga un canal de comunicación con líderes sociales, organizaciones de seguridad pública como la policía, bomberos, servicios médicos de emergencia, agencias gubernamentales, compañías de servicios básicos y otros. Trabajando Junto con organizaciones externas puede ser beneficioso porque ellos pueden proveerle bastante información para ayudarlo a recuperarse rápidamente de cualquier desastre.

Consulte los siguientes recursos para más información sobre cómo implementar recomendaciones de seguridad en desastres para ayudarlo a preparar para recuperarse de un desastre natural y otros desastres.

#### **Instituto para la Seguridad de Empresas y Hogares (IBHS)**

Además de proporcionar esta herramienta gratuita para continuidad comercial, el IBHS proporciona guías, recomendaciones, y proyectos gratuitos de preparación y protección de propiedades para negocios pequeños. El instituto también ofrece recomendaciones después de un desastre en reparación y reconstrucción para hacer su edificio mas fuerte y seguro en caso de que otro desastre ocurra. <http://disastersafety.org>

#### **Cruz Roja Estadounidense**

Entre otros servicios de preparación y reacción, la Cruz Roja ofrece varios programas de entrenamiento de preparación, entrenamiento, y recursos para lugares de trabajo, familias, e individuos. [www.redcross.org](http://www.redcross.org)

#### **Centro de Liderazgo Cívico Corporativo – servicio de ayuda de emergencias (BCLC)**

El centro de ayuda del BCLC esta diseñado para mejorar la recuperación económica de la comunidad después de un desastre. El servicio de ayudas proporciona coordinación directa de información entre negocios, camas de comercio locales, ONGs, representantes del gobierno, y especialistas de recuperación de desastres. <https://www.uschamberfoundation.org/site-page/disaster-help-desk-business>

#### **DisasterAssistance.gov**

Proporciona información de cómo usted puede recibir ayuda del gobierno federal antes, durante y después de un desastre. Si el presidente de los Estados Unidos Proporciona ayuda disponible a individuos en su comunidad después de un desastre, usted puede visitar la siguiente página para aplicar en línea. <http://www.disasterassistance.gov>

#### **Agencia Federal y Local de Control de Emergencias**

Incluso el desastre más largo, y extenso requiere una respuesta local. Programas de control de emergencia locales son la base del sistema de control de emergencias nacionales.

<https://www.fema.gov/emergency-management-agencies>

#### **Servicio de Rentas Internas (IRS)– Asistencia y alivio de desastres y emergencias para negocios**

El IRS ofrece presentaciones auditivas sobre la planeación de desastres. Estas presentaciones hablan sobre la planeación de continuidad comercial, cobertura de seguro, mantención de archivos, y otras recomendaciones para mantenerse operando después de una gran catástrofe.

<http://www.irs.gov/Businesses/Small-Businesses-&-Self-Employed/Disaster-Assistance-and-Emergency-Relief-for-Individuals-and-Businesses-1>

#### **Administración de Pequeñas Empresas**

La administración de pequeñas empresas de EEUU provee préstamos, garantías credenciales, contratos, sesiones de terapia, y otras formas de asistencia a pequeñas empresas después de un desastre. <http://www.sba.gov/>

<https://www.sba.gov/business-guide/manage/prepare-emergencies-disaster-assistance>

#### **Centros de Desarrollo de Pequeñas Empresas (SBDC)**

El SBDC asiste a pequeñas empresas con finanzas, mercadeo, producción, organización, ingeniería, y problemas técnicos, incluyendo estudios de aplicabilidad.

<http://www.sba.gov/content/small-business-development-centers-sbdc>  
<https://americassbdc.org/>

## Reconocimientos (Versión en español 2018)

El personal del IBHS le agradece a los siguientes por la traducción de este documento al español bajo el apoyo del programa de destrezas de traducción en colaboración del Concilio de Negocios y del Concilio Multicultural del Disaster Resilience Network

- Johan Sebastian Martinez-Vargas, Traductor, Tulsa Community College Spanish Translating Skills Program
- Tina Peña, Coordinadora, Tulsa Community College Translating Skills Program
- Odila Peña, Instructora, Tulsa Community College Translating Skills Program
- Tim Lovell, Director Ejecutivo, Disaster Resilience Network (DRN; formerly Tulsa Partners, Inc.)
- David Hall, Presidente, DRN - Disaster Resilient Business Council
- Alex Gomez, Copresidente, DRN - Disaster Resilient Cross-Cultural Council
- Michael Grogan, Copresidente, DRN - Disaster Resilient Cross-Cultural Council

## RECONOCIMIENTOS (Versión en ingles 2013)

El personal del IBHS desea reconocer el valioso aporte de todos aquellos que ayudaron a producir este conjunto de herramientas. Particularmente, extendemos nuestro agradecimiento a :

- Steve Elliot, President & CEO, Elliot Consulting
- Frantz Joachim, CBCP, Director of Risk Management, AmeriLife
- Tim Lovell, Executive Director, Tulsa Partners, Inc.
- Mark R Lupo, CBCP, Area Director, The University of Georgia SBDC of Columbia
- David Maack, CEM, CPM, WCEM, Coordinator, Racine County Office of Emergency Management
- Lisa Marino, CBCP, Enterprise Business Continuity Management, Mercury General Corporation
- Howard Pierpont, Chairman of the Board, The Disaster Preparedness and Emergency Response Association [DERA]
- Marcus Pollock, Chief, Standards and Technology, National Integration Center, FEMA, DHS
- James Price Jr., MBCP, MBCI, ITIL, CEO, 3J Contingency Planning Services
- Bob Roberts, Emergency Manager, Tulsa Public Schools
- Sonia Singh, Emergency Preparedness Coordinator, City of Markham, Canada
- Judith Warren, Regional Coordinator, Humboldt State University, Office of Distance and Extended Education

## Feedback

IBHS agradece sus comentarios acerca del plan de herramientas de recuperación OFB-EZ, incluyendo la utilidad de su plan cuando una interrupción comercial o desastre en el área de trabajo ocurre. Sus comentarios le ayudaran al IBHS a mejorar esta herramienta para futuros usuarios, y su propia historia puede ayudar a incentivar a otros a desarrollar un plan de continuidad comercial. Favor enviar cualquier comentario a [info@ibhs.org](mailto:info@ibhs.org).



OFB-EZ® es un programa del el Instituto para la Seguridad de las Empresas y los Hogares (IBHS) descargue este documento en: [DisasterSafety.org/open-for-business](https://DisasterSafety.org/open-for-business)