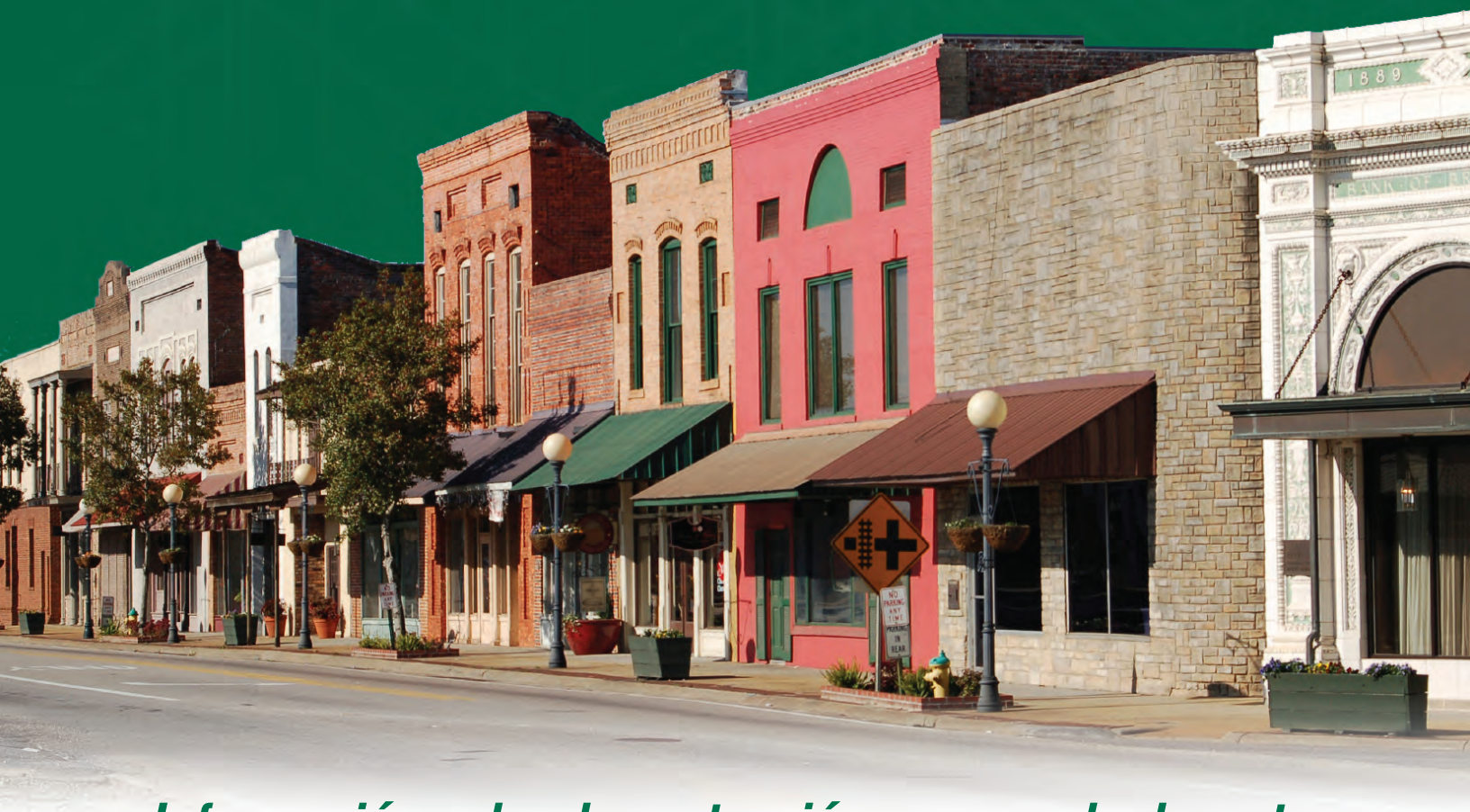
OPEN for business®

En Español



Información sobre la protección en caso de desastre y la planificación de recuperación para las pequeñas y las medianas empresas.

Institute for Business & Home Safety®

Elaborado por el Instituto para la Seguridad de las Empresas y los Hogares (IBHS). IBHS es una iniciativa sin fines de lucro de la industria de los seguros para 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.

Agradecimientos

El plantel de IBHS desea agradecer los valiosos aportes de todos los que han ayudado en la elaboración de esta guía. En particular, hacemos llegar nuestro agradecimiento a:

Comité de Líneas Comerciales de IBHS
Sandy Cox, MBCP – Coordinadora de Reanudación Comercial, Banco de Oklahoma
Beth Dewald – Gerenta de Sucursal, Sucursal de la Cruz Roja Estadounidense en Buffalo Valley, Jamestown, ND
Phil Drake, CBCP – Gerente de Comunicaciones, The Charlotte Observer
James N. Holly y Daniel J. Alesch – Profesor Emeritus, Universidad de Wisconsin-Green Bay
Tim Lord, CBCP – CEO, CPO, Inc.
Claire Reiss – Subdirectora Ejecutiva y Asesora General, Instituto de Riesgos de Entidades Públicas (Public Entity Risk Institute)
David Shimberg, CBCP – Premier, Inc.
Richard Zingarelli – Gerente de Programa/Programa de Administración de los Peligros por Inundación, Massachusetts
Departamento de Conservación y Recreación

Exención de responsabilidad

El objetivo de este documento consiste en brindar información a las empresas para ayudarlas a incrementar su protección frente a los desastres. El objetivo del presente es servir como guía únicamente. Los autores, colaboradores y editores quedan exentos de todas las garantías en relación con la información que contiene el documento y no asumen responsabilidad alguna en relación con la información.

©2007 Institute for Business & Home Safety. Todos los derechos reservados.

Bienvenido a ***Open for Business***®, una herramienta que pone a su disposición la experiencia del Instituto para la Seguridad de las Empresas y los Hogares (IBHS) en relación con la planificación y recuperación en casos de desastre.

Su interés en esta publicación refleja claramente el empeño que usted, su familia, sus empleados e incluso su comunidad tienen en su empresa. Usted ha trabajado duro para que la empresa llegue a donde está hoy y desea hacer todo lo posible para protegerla frente a los riesgos.

Si bien algunos desastres son más o menos predecibles, otros, como los terremotos, son totalmente impredecibles. Y según nos demostró el 11 de septiembre de 2001, no hay forma de predecir los desastres provocados por el hombre.

IBHS, una iniciativa sin fines de lucro de la industria de los seguros, desarrolló ***Open for Business***® específicamente para las pequeñas y medianas empresas. La amenaza del cierre relacionado con un desastre es específicamente importante para estas empresas porque generalmente carecen de los recursos financieros para la recuperación, capacidad para difundir su riesgo en varios sitios geográficos, rápido acceso a proveedores alternativos y otras ventajas que poseen las organizaciones más grandes. Las grandes empresas también tienen una ventaja al poseer los recursos y la experiencia que son necesarios para asumir una planificación profesional para desastres y recuperación.

Gracias a ***Open for Business***®, su empresa podrá seguir muchos de los procesos de planificación y recuperación en caso de desastre que usan muchas de las grandes empresas. Pero tal como verá, no necesitará el presupuesto de una empresa grande para lograr los aspectos básicos de la planificación y protección. También verá que la facilidad de uso es una característica clave de ***Open for Business***®. No es necesario que usted o su plantel tengan conocimientos previos sobre construcción, protección de bienes o planificación sobre continuidad comercial. Todos los años, desastres tales como inundaciones, huracanes, tornados e incendios forestales provocan el cierre de miles de empresas. Pero incluso eventos más comunes, tales como los incendios de edificios, provocan el mismo resultado. Nuestra investigación indica que como mínimo el 25 por ciento de las empresas que cierran luego de estos eventos no vuelven a abrir. Y muchos que luchan por permanecer en el comercio.

Esperamos que ***Open for Business***® sea una herramienta valiosa para proteger a su empresa, sus empleados y sus clientes ante las pérdidas que causan los desastres.

Prólogo

Los desastres, por su naturaleza, son altamente impredecibles, pero no es posible anticipar por completo todas las situaciones y pérdidas que pueden producirse en caso de que azote un desastre. En forma similar, las empresas enfrentan riesgos y desafíos únicos y los planes y las técnicas que funcionan bien para una empresa pueden no funcionar para otra. Aún así, IBHS considera que una planificación minuciosa y bien considerada puede reducir los riesgos que podría enfrentar una empresa y las pérdidas que ésta podría sufrir en caso de producirse un desastre. Por esa razón, nosotros trabajamos para recopilar experiencias y materiales para ayudar a las empresas a elaborar planes personalizados de recuperación y preparación ante un desastre.

Recuerde que ningún plan es perfecto. Sin embargo, consideramos que dicha preparación puede reducir sus riesgos y preparar a su empresa para estar mejor organizada ante las consecuencias devastadoras que genera la interrupción de una empresa. Esperamos que esta herramienta y nuestros otros materiales y recursos lo ayuden a facilitar ese proceso.

Índice

Protección de sus inversiones 1
Auto-evaluación *Open for Business*® 2
Pasos iniciales 3
¿Qué cosas están en riesgo? 4
Protección de sus recursos esenciales 5
Desarrollo de su plan de continuidad comercial 6
Formularios de continuidad comercial – Cosas que se deben considerar 7
Formularios de continuidad comercial 15
Lista de contacto de los empleados 15
Información sobre los proveedores/vendedores clave 16
Contactos clave 17
Funciones comerciales esenciales 18
Lugar de recuperación 19
Registros vitales 19
Números de teléfono esenciales 20
Provisiones esenciales 20
Equipos/Máquinas/Vehículos 21
Equipos informáticos y software 21
Comunicaciones de voz/datos 22
Recursos varios 23
Lista de control de respuestas en caso de desastre 23
Lista de control de respuesta, recuperación y restauración en caso de incidentes 24
Lista de control de protección de bienes – Protección de su edificio y su contenido 33
Recursos adicionales 41
¿Y los costos? 42
Conclusión 43

Recuerde que siempre podrá encontrar una versión actualizada de todo el documento ***Open for Business***®, incluidos los formularios de *Planificación de Continuidad Comercial, la Lista de Control de Protección de Bienes*, los formularios de opiniones y una orientación adicional sobre protección de bienes en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.

La protección de su inversión

Usted ha invertido tiempo y recursos considerables para lograr que su negocio funcione. Cuenta con una dedicada cartera de clientes, goza de buena reputación con relación al pago de sus proveedores y al suministro de productos y servicios de manera rápida y eficiente. Usted es una persona que tiene una buena posición dentro del empresariado local.

Ahora imagine que todo lo que ha conseguido trabajando, literalmente se prenda fuego. O que su negocio se inunda repentinamente, o se rompa una plomería interna, dañando registros de clientes y productos electrónicos valiosos. En caso de que ocurriera un terremoto, ¿podría recoger los restos? La amenaza de estos u otros tipos de desastres naturales lo dejan en una situación vulnerable en la que todos sus esfuerzos simplemente se pueden "esfumar".

Las imágenes de devastación que dejan los acontecimientos climáticos severos son difíciles de ignorar. Sin embargo, a muchas personas les cuesta creer que esto les puede ocurrir a ellas. Todos los años, los ríos se desbordan, vientos fuertes arrancan techos y cortes de luz dejan comunidades a oscuras.

Es conveniente conocer los riesgos a los que se enfrenta su comunidad. Algunos riesgos son obvios, como la amenaza de terremotos e incendios forestales en la Costa Oeste. ¿Sabía que la región central de los Estados Unidos también corre riesgo de sufrir terremotos debido a la Zona Sísmica Nueva Madrid? Además, los incendios forestales pueden ocurrir en cualquier lugar. Peor aun resulta predecir las crecientes pérdidas relacionadas con incendios forestales ya que cada vez más la población se muda a zonas rurales.

Comúnmente, se cree que los huracanes constituyen una amenaza solamente en las zonas costeras, principalmente en el Golfo de México. Sin embargo, los patrones climáticos muestran que los vientos racheados y la lluvia transportada por el viento de tormentas tropicales pueden afectar las comunidades tan al norte como la frontera canadiense.

Es conveniente también entender el rol importante que tiene el mantenimiento respecto al funcionamiento de una empresa. Sin embargo, aun el más diligente dueño de una empresa puede abrir una puerta y ver que una plomería rota—causada por temperaturas de frío extremo o simplemente por un desperfecto—ha destruido o dañado inventario valioso y el interior del edificio.

Desastres de todo tipo pueden afectar a las empresas independientemente de su ubicación. Siguiendo las recomendaciones de este kit, usted podrá mejorar los riesgos de evitar un cierre que le costará tanto tiempo como dinero. También incrementará las probabilidades de seguir con el negocio en caso de que sucediera lo peor.

Tómese un par de minutos para completar la siguiente evaluación, la cual ilustrará cuan bien preparado se encuentra usted para una interrupción importante de sus negocios.

¿Le preocupa que el curso normal de sus operaciones comerciales se pueda ver interrumpido por un desastre natural o provocado por el hombre?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso
¿Ha determinado qué parte de su empresa necesita volver a estar en funcionamiento rápidamente luego de un desastre? ¿Ha planificado cómo reanudar dichas operaciones?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso
¿Tiene un plan de respuesta frente a desastres para implementar a fin de garantizar la seguridad de sus empleados y poder protegerse hasta que puedan recibir ayuda?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso
¿Podría comunicarse con sus empleados en caso de que sucediera un desastre durante el horario laboral o después de éste?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso
¿Puede su edificio soportar el impacto de un desastre natural? ¿Están su contenido y el inventario lo suficientemente protegidos a fin de no sufrir daño alguno?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso
¿Se encuentran protegidos sus registros vitales del daño que podría ocasionar un desastre?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso
¿Está preparado para mantener su empresa en actividad en caso de que sus proveedores no puedan realizar entregas, los mercados se encuentren inaccesibles, o las necesidades básicas (por ejemplo, agua, cloacas, electricidad,transporte) no se puedan satisfacer?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso
¿Tiene planes para mantener su empresa en actividad, aun cuando no pueda permanecer en su lugar de trabajo o llegar hacia éste?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso
¿Ha trabajado con su comunidad (funcionarios públicos y otros empresarios) para promover la preparación ante desastres y planificar la recuperación de la comunidad?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso
¿Ha consultado con un profesional de seguros para determinar si su cobertura de seguros es la adecuada para ayudarlo a reanudar sus operaciones comerciales luego de un desastre?	❑ Sí	❑ No	❑ Indeciso

Resultado de la auto-evaluación

Su puntaje indica cuan bien preparado se encuentra para afrontar los trastornos causados por un desastre natural o provocado por el hombre.

7 – 10 Sí: Se encuentra bien encaminado.

4 – 6 Sí: Tiene muchísimo trabajo por hacer.

1 – 3 Sí: Debería comenzar inmediatamente.

Continúe a través de ***Open for Business***® *para*

- Crear un plan de continuidad comercial para reanudar las operaciones comerciales esenciales.
- Evaluar la exposición de su edificio y de su contenido al daño provocado por acontecimientos peligrosos naturales.

Por dónde empezar

Open for Business® se centra en dos categorías de protección para ayudarlo a sobrevivir un desastre natural:

- Su Plan de Continuidad Comercial
- Su Plan de Protección de Bienes

Qué incluye su plan

Plan de Continuidad Comercial

El plan de continuidad comercial se compone de 13 formularios claves para que usted complete. Dichos formularios se dividen en tres subsecciones: Información sobre Contactos, Operaciones Comerciales y Montaje de la Oficina.

La información que usted registre lo ayudará a recuperar las funciones comerciales esenciales y a informar a cada trabajador sus responsabilidades.

Plan de Protección de Bienes

La lista de control sobre protección de bienes se centra en los peligros naturales del viento (huracanes, vientos fuertes, tornados/granizo), inundaciones, terremotos, temperaturas de frío extremo e incendios forestales. Cubre la estructura del edificio, el interior del inmueble, y los componentes de exterior y aledaños. Sea usted el propietario del inmueble o del espacio de la oficina o los alquile, usted podrá utilizar la lista de control como guía para tomar decisiones respecto al lugar donde alquilará o comprará la propiedad, y cómo espera que ésta se mantenga o mejore/actualice.

Usted podrá examinar el mapa de peligros naturales en la pàgina 4 para determinar cuáles son los peligros que probablemente lo afecten.

Elija a su equipo

Antes de continuar, decida quién es el responsable del desarrollo, mantenimiento, actualización y prueba de sus planes. Además, piense si quisiera que otras personas trabajen con usted.

- Si su negocio es manejado por una sola persona o tiene un par de empleados, puede elegir confeccionar el plan usted mismo.
- Si usted tiene 5 – 10 empleados, podría pedirle a uno o a dos de ellos que lo ayuden.
- Si usted tiene más de 10 empleados, quizás prefiera formar un equipo, probablemente con representantes de cada departamento.

Otras personas que lo podrían ayudar con su plan serían su contador, abogado, plantel de empleados, contratista de recursos humanos u otras personas o empresas que conozcan su negocio.

Si decide crear un plan de continuidad comercial para cada departamento, asegúrese de designar una persona para que examine los planes en conjunto a fin de controlar la consistencia y duplicación del contenido. . Independientemente de cómo decida organizar su equipo, lo más importante es compilar toda la información necesaria; luego podrá solucionar cualquier superposición en el plan.

Seleccione una persona que conozca las características del inmueble para completar la lista de control de protección de bienes.

Cómo proteger sus bienes

Es de suma importancia proteger sus bienes básicos—su lugar de trabajo, el contenido e inventario, y/o sus procesos de producción—con un seguro adecuado.

Revise su póliza actual con su agente. La mayoría de las pólizas no cubren el daño por inundaciones o terremotos y podría ser necesario contratar un seguro aparte para ello. Asegúrese de entender los límites y los deducibles de su póliza.

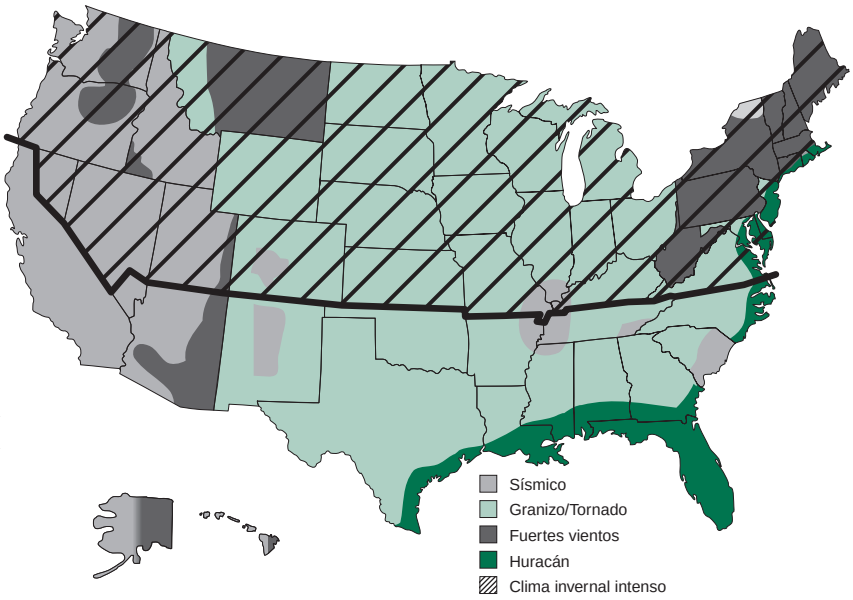
Considere *el seguro de gastos extraordinarios y ganancia comercial (o interrupción comercial)*. Aun en el caso de que usted deba cerrar su negocio solamente por unos pocos días, el impacto sobre sus ingresos y la ganancia neta puede llegar a ser considerable. No debe suponer que su empresa se recuperará hasta alcanzar el nivel de facturación anterior apenas reabra su negocio. Mientras su negocio permanezca cerrado, sus clientes se irán a otro lugar, y pueden tomarse su tiempo hasta que regresen a su negocio nuevamente. Y, a medida que sus ingresos disminuyen, usted tendrá no solo los gastos actuales sino también nuevos gastos. Dicha combinación es imposible de manejar sin una cobertura para gastos extraordinarios y ganancia comercial. Su agente de seguros trabajará junto a usted o a su contador a fin de estimar sus ingresos y gastos proyectados, calcular la ganancia prevista, y luego determinar las pérdidas potenciales de un cierre temporario.

Aun cuando su póliza básica cubra los gastos y pérdidas de la ganancia comercial neta, puede suceder que no cubra las interrupciones de ganancias por el daño que ocurriera fuera de sus instalaciones, como por ejemplo, daño a su proveedor o cliente principal o a su empresa de servicios públicos. Por lo general, usted puede adquirir esta cobertura adicional (seguro de ganancia comercial contingente) y agregarla a su actual póliza.

A pesar de que el seguro lo ayudará a proteger sus bienes, éste por sí solo no podrá asegurarle la viabilidad de su negocio posteriormente a un evento. Sin un plan predefinido para proteger a las personas y a los bienes, y para reanudar las operaciones comerciales en el contexto más amplio de la comunidad, a la mayoría de las empresas les resulta sumamente difícil sobrevivir a una interrupción comercial.

¿Qué está en riesgo?

Su negocio corre algún tipo de riesgo por peligros naturales independientemente del lugar en el que viva en los Estados Unidos. Algunas partes de la nación tienen más probabilidades de ser afectadas por cierto tipo de desastres que otras. A continuación, se brinda una guía básica sobre los peligros que usted puede llegar a enfrentar:



Las inundaciones y los incendios forestales constituyen riesgos potenciales en los Estados Unidos.

Inundaciones

En la lista de control de Protección de Bienes, usted deberá determinar si su propiedad se encuentra en riesgo dependiendo de si está ubicada en una zona inundable o no.

El **Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP, por su sigla en inglés)** ha establecido mapas denominados **Mapas de Tasas de Seguros contra Inundaciones (FIRMs, por su sigla en inglés)** que indican la magnitud y severidad de la inundación. Existen tres grupos generales de zonas inundables:
Zonas V, zonas A costeras y no costeras (conocidas como áreas especiales con peligro de inundación), y áreas de riesgo mínimo de inundación, llamadas a menudo las zonas B, C, o X.

Algunos mapas de inundaciones están en línea en http://msc.fema.gov. Además, usted se podrá poner en contacto con su pueblo, ciudad o condado para estudiar un mapa impreso, o hablar con su agente de seguros o con la oficina regional de la Agencia Federal de Control de Emergencias a fin de determinar si usted se encuentra en una zona inundable o no.

Aun cuando usted viviera en una zona que no es propensa a las inundaciones, es aconsejable tener un seguro contra ellas. El veinticinco por ciento de los reclamos por pérdidas del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones proviene de áreas con un riesgo mínimo a moderado de inundación.

Incendios forestales

Los incendios forestales constituyen un riesgo potencial en todas partes. El peligro de incendio forestal ocurre en aquellos lugares donde existe una interfaz urbana/forestal; es decir, en lugares donde las empresas se encuentran enclavadas entre árboles y otro tipo de vegetación inflamable, como por ejemplo, pastos, malezas, y arbustos. Ya sea en las grandes zonas urbanas como en las áreas rurales remotas, las zonas de interfaz existen en todos los Estados Unidos.

Complete la Evaluación de Riesgo de Incendios Forestales de la lista de control de Protección de Bienes a fin de determinar si su empresa se encuentra en una zona de alto riesgo de incendio forestal. Cualquiera que sea su nivel de riesgo, debería examinar cuidadosamente el resto de la lista de control de protección de bienes contra incendios forestales.

Protección de sus recursos esenciales

Cuando piense en el impacto que causan los desastres naturales o aquellos provocados por el hombre en sus negocios, considere sus recursos más importantes:

Recursos humanos

Si usted es el único dueño de su empresa, entonces, obviamente necesita protegerse usted y a sus clientes frente a posibles daños en el caso de que ocurriera un desastre. En las pequeñas y medianas empresas, usted necesita proteger a sus empleados y clientes del daño en sus instalaciones. Deberá también considerar el posible impacto que tendrá un desastre en la posibilidad de los empleados de regresar al trabajo y de qué manera sus clientes podrán contactarse con usted o recibir sus productos y/o servicios.

Recursos materiales

Independientemente de si usted es propietario del inmueble que alberga su negocio o lo alquila, usted y/o el administrador del inmueble deberían inspeccionar la(s) planta(s) material(es) y evaluar el impacto que causaría un desastre natural en sus instalaciones. La Lista de Control de Protección de Bienes puede servir de guía para llevar a cabo dicha inspección.

Si su empresa funciona en un edificio más antiguo, considere la evaluación de éste por parte de un ingeniero profesional. Las recomendaciones de un ingeniero lo ayudarán a proteger su inmueble de peligros potenciales. Recuerde que el momento ideal para realizar mejoras es durante una renovación u obra importante.

Independientemente de si usted planea remodelar su establecimiento actual o construir uno completamente nuevo, asegúrese de que sus planos se ajusten a los requerimientos del código de construcción local. Dichos códigos reflejan las lecciones que los expertos aprendieron de catástrofes anteriores. Póngase en contacto con el funcionario encargado del código de construcción local a fin de averiguar los requisitos necesarios para realizar su proyecto.

Si usted no es propietario del inmueble que alberga su empresa, esta información resulta igualmente importante para usted en caso de que se esté mudando a nuevas instalaciones o expandiendo sus operaciones comerciales. La condición física del inmueble y cómo sobrevivirá a un desastre natural podría tener un impacto sobre su capacidad de mantener su empresa en actividad luego de un incidente.

Continuidad comercial

Aun en el caso de que su negocio escape intacto a un desastre y sus empleados resulten ilesos, existe aún el riesgo de que el negocio sufra de manera considerable pérdidas en la etapa inicial de la producción (upstream losses) y pérdidas durante el proceso de comercialización (downstream losses).

Cuando fracasan algunas empresas locales, se produce una reacción en cadena debido al impacto negativo en la economía local. Esta guía detalla los pasos que usted podrá seguir para evaluar los riesgos y proteger los bienes de su empresa de estas posibilidades perturbadoras.

Las pérdidas *upstream* son aquellas que usted sufre cuando un desastre afecta a uno de sus proveedores y éste no puede entregar los bienes o brindar los servicios que necesita su empresa. La mayoría de las empresas dependen de entregas diarias, como por ejemplo, el pan para un restaurante o las partes de una máquina para un fabricante. Si el inmueble del proveedor resulta dañado por el desastre y éste no puede continuar con el esquema anterior al desastre, esta pérdida upstream afectará a su propia empresa, aun cuando ésta no fuera dañada.

Las pérdidas *downstream* ocurren cuando un cliente clave y/o la vida de los residentes de su comunidad se ven afectados por un desastre. Si todas las personas de una ciudad están sacando barro de los edificios y limpiando desechos después de una inundación, es probable que un teatro no tenga muchos clientes. Si una fuente importante del flujo de fondos de su empresa consiste en la provisión de un componente a una gran fábrica y ésta cierra debido al daño provocado por un tornado, su empresa sufrirá pérdidas downstream aun cuando ésta no resultara afectada por el desastre en sí mismo.

Una inversión mínima de tiempo ayudaría en gran medida a evitar trastornos graves causados por un desastre natural o provocado por el hombre.

Aun los edificios que tienen el mejor diseño y un buen mantenimiento pueden sufrir daño, obligando a un cierre comercial. Y aun en el supuesto de que un edificio no resultara dañado, un gran huracán, terremoto, u otra catástrofe puede provocar el cierre de caminos, causar cortes de luz o crear otros problemas que obliguen al cierre de un negocio. Ésta es la razón por la cual toda empresa necesita un plan de continuidad para poder levantarse y continuar lo más pronto posible en caso de que suceda un desastre.

Los formularios de continuidad comercial están diseñados para ayudarlo a comprender la forma de evitar o minimizar el tiempo de inactividad en el supuesto de que suceda un desastre natural o provocado por el hombre, así como también para ofrecerle una estrategia de recuperación y para que usted sea depositario de la información sobre recuperación.

Desarrollo de su plan de continuidad comercial

Open for Business® incluye 13 formularios, los cuales una vez completados, le proveerán un plan de continuidad comercial personalizado. Antes de comenzar, reúna la información que usted necesitará para completar los registros individuales para cada formulario.

Usted deberá comenzar registrando la siguiente información:

- Empleados (incluido el dueño)
- Proveedores/Vendedores
- Contactos Claves

Luego deberá identificar:

- Las Funciones Comerciales Esenciales
- Lugar de Recuperación

Las funciones comerciales esenciales son aquellas que resultan cruciales para su supervivencia y para la reanudación de las operaciones comerciales. Utilizando los registros que usted completó para los primeros tres formularios, usted seleccionará los empleados, proveedores/vendedores y/o contactos claves que usted necesite para llevar a cabo estas funciones comerciales.

Usted realizará estas funciones comerciales en su lugar de recuperación, sea éste un sitio alternativo, un espacio compartido con una empresa similar, su casa o, si usted es dependiente del lugar, en su lugar de negocios.

Los cuatro formularios siguientes contienen los detalles necesarios para realizar sus funciones comerciales esenciales en su lugar de recuperación:

- Registros Vitales
- Números Telefónicos Esenciales
- Provisiones Esenciales
- Equipos/Máquinas/Vehículos

Usted deberá listar qué función(es) comercial(es) se relaciona(n) con cada registro vital, número telefónico esencial, provisión o equipo, de manera tal que las personas responsables de esa función comercial tengan todo lo necesario para realizar el trabajo.

Los tres formularios siguientes contienen detalles que todos los empleados del lugar de recuperación utilizarán:

- Equipos informáticos y software
- Comunicaciones de voz/datos
- Recursos Varios

El formulario final consiste en una lista de control de detalles para asegurar la seguridad y bienestar de los empleados y del resto de las personas que se encuentren en las instalaciones mientras esperan que llegue la ayuda luego de un desastre:

- Lista de Control de Respuestas en caso de Desastre

Los formularios de continuidad comercial—puntos para considerar

- Descargue una copia electrónica de cada formulario en blanco en el sitio www.DisasterSafety.org/Business_Protection, y guarde una copia de manera que pueda hacer copias de estos cuando resulte necesario.
- Guarde los formularios completados en más de un medio, por ejemplo, una copia en soporte papel y otra en soporte electrónico en su disco rígido o en la red.
- Almacene los formularios completados en distintas ubicaciones y guarde por lo menos una copia fuera del sitio y al alcance de su mano en todo momento.
- Si realiza cambios, asegúrese de descartar copias anteriores.

Su plan de continuidad comercial funciona mejor cuando es ***realista, actualizado, y sometido a prueba y revisado según sea necesario. Las personas responsables de su implementación deben conocerlo muy bien, principalmente en medio del caos posterior a la emergencia.***

A continuación, se brinda una guía para completar los formularios:

Formulario para los empleados

Este formulario se utilizará para reunir información sobre todos los empleados (y el dueño de la empresa) de manera tal que se pueda contactar a todos ellos las 24 horas del día. Luego de ingresar a todos los empleados, deberá asignarle un número a cada uno de ellos en el campo "Orden de Llamada", de manera tal que se llame a los empleados en el orden deseado. Mantenga una copia actualizada de los números telefónicos en un lugar seguro y accesible.

Como empleador, necesitará saber a quién contactar en caso de que alguno de sus empleados se lastime o se enferme en el trabajo. Esta información resulta igualmente importante para notificar a los familiares en caso de que sus empleados no pudieran abandonar el lugar de trabajo luego de un desastre. Con dicha información, también podrá contactar a sus empleados en todo momento para informarles el estado de las operaciones comerciales, dónde presentarse y qué hacer luego de un desastre.

La persona que se designe como "1" deberá ser responsable de la cadena telefónica y de la distribución de las llamadas que realicen los compañeros de trabajo. Se podrán consultar los registros en todo momento para ingresar o modificar el número de "Orden de Llamada".

Dado que no es posible que su empresa reanude las operaciones a menos que los empleados puedan volver al trabajo, es necesario considerar:

- Medios de transportes alternativos para los empleados (por ejemplo, pool de autos)—determine si algún empleado tiene tracción a cuatro ruedas o una camioneta para utilizar;
- Provisión de viviendas de emergencia para los empleados desplazados;
- Manejo de las necesidades inmediatas de sus empleados, incluida la ayuda económica a corto plazo;
- Cuidado de niños en su lugar principal o alternativo (asegúrese de planificarlo con anticipación con los funcionarios públicos a fin de cumplir con los requisitos reglamentarios).

La continuidad de la nómina de empleados resulta clave para la lealtad continua por parte de ellos. Los ayuda a manejar los problemas relacionados con el desastre en sus hogares y a cumplir con sus obligaciones económicas personales. Resultaría conveniente establecer una política en toda la empresa para:

- Depósito directo del sueldo para todos los empleados;
- Pago de horas extras durante el desastre;
- Sueldo de una semana (u otra suma) aun en el supuesto de que su empresa no estuviera en funcionamiento.

Planifique con anticipación si ya sabe que tendrá que tratar temas de seguridad/asuntos de acceso y su sitio principal o alternativo. En caso de que los empleados necesiten placas o autorizaciones de seguridad, esté preparado para suministrarlas.

Si sus empleados necesitan permisos especiales para su trabajo, por ejemplo, para mover u operar equipos, asegúrese de implementar un sistema para obtenerlos o reemplazarlos.

Reúnase con sus empleados por lo menos una vez al año para estudiar los planes de emergencia y compartir información sobre la protección y preparación frente a desastres en el hogar. Averigüe si alguno de ellos posee certificado de primeros auxilios, RCP o es Técnico Médico de Emergencia (EMT, por su sigla en inglés), o si alguno de ellos es operador de radio aficionado. Todas estas habilidades podrían resultar de utilidad en casos de emergencia. Suministre a los empleados una tarjeta para usar en la billetera que contenga en forma detallada las instrucciones acerca de cómo obtener información de la empresa en una situación de emergencia, incluidos los números telefónicos para una fácil referencia.

Formulario para proveedores/vendedores

Este formulario se utilizará para registrar información sobre sus proveedores actuales y aquellos que podría utilizar como una alternativa.

Los problemas de funcionamiento provocados por los desastres no siempre se relacionan con el daño a la propiedad. Estos incluyen trastornos en el flujo de provisiones y en la posibilidad de despachar dichos productos o de brindar los servicios.

La capacidad para reanudar las operaciones comerciales depende de la posibilidad de sus proveedores de entregar lo que usted necesita puntualmente. Para fomentar la continuidad de la cadena de abastecimiento, usted puede hacer lo siguiente:

- Asegúrese de que sus proveedores principales, o los suplentes, no sean del mismo lugar geográfico que usted;
- Asegúrese de que sus proveedores de servicios y de materiales precalificados esenciales estén disponibles cuando usted los necesite. Esto podría incluir solicitar o requerir que un proveedor esencial tenga preparado un acuerdo de ayuda mutua con una empresa similar a fin de cumplir con sus obligaciones en caso de que se interrumpieran sus funciones comerciales normales;
- Establezca una lista de notificación y procedimientos para notificación.

Ocúpese de los cheques de crédito, cuentas de compras y otros requerimientos del vendedor con anticipación de manera tal que éste pueda despachar los reemplazos en forma inmediata.

- Tenga vendedores y consignadores de refuerzo a mano en caso de que los principales se encuentren imposibilitados.
- Establezca relaciones con anticipación y manténgalas.
- Haga pedidos periódicamente así lo considerarán un cliente activo cuando usted los necesite.
- Haga una lista de los proveedores/vendedores que puede utilizar para sus necesidades varias en el lugar de recuperación, tales como artículos de oficina, armarios para archivos, muebles de oficina, etc.

Solicite a sus proveedores que tengan planes de continuidad comercial, o aliéntelos para que lo hagan. Quizás desee revisarlos usted mismo para asegurarse de que se encuentren actualizados.

Formulario para contactos claves

Este formulario se utilizará para anotar sus contactos claves para la administración de su empresa, la respuesta a emergencias y reanudación de sus funciones comerciales esenciales. Los contactos claves incluyen a sus clientes más importantes.

Los contactos claves son aquellos en los que usted confía para la administración de su empresa, como por ejemplo, su banco, sus acreedores, agente de seguros, contador, etc. También incluyen los servicios de la comunidad que usted necesita para reanudar las operaciones, tales como los servicios públicos, las personas que responden en caso de emergencias, ayuda médica de emergencia, medios de difusión, socios y sociedades comerciales.

Debería tener un contacto bien establecido con las autoridades municipales, las empresas de servicios públicos, y otros proveedores de servicios antes de que ocurra el desastre. La eficacia de este contacto podría aumentar si un grupo comercial lo coordinara para múltiples empresas.

Sus clientes claves constituyen una parte esencial de esta lista (*véase nota, página siguiente), ya que su recuperación económica depende de mantener a sus clientes o de adaptarse al nuevo medio a fin de establecer nuevos clientes.

Usted necesitará determinar:

- ¿Qué pasó con mis clientes?
- ¿Se vieron afectados por el desastre?
- ¿Modificarán sus hábitos de compra? Su producto o servicio puede resultar una compra discrecional o no esencial en este momento.

Si usted no puede satisfacer las necesidades de sus clientes debido a su propia interrupción comercial, o si ellos pueden reemplazar su producto o servicio con facilidad en otro lugar, usted puede perder clientes. Esto señala la importancia de la comunicación antes de que ocurra un desastre a fin de forjar la lealtad del cliente y de informarles sobre su preparación para enfrentar un desastre.

Luego de un acontecimiento, es importante mantener a los clientes informados acerca del estado de sus productos o servicios, calendario de entrega, etc., o desarrollar arreglos alternativos de común acuerdo. Usted podría incluir esta estrategia de comunicación dentro de una de sus funciones comerciales esenciales, por ejemplo, *Comunicación—Externa*.

Puede elegir distintas formas para comunicarse con sus clientes claves luego de un desastre, dependiendo de qué medios de comunicación se encuentren en funcionamiento. Estos incluyen, entre otros: llamadas telefónicas directas, un número 800 fijado con anterioridad para llamadas entrantes, correos electrónicos, o anuncios en radio o diarios.

Nota: Si usted tiene más de 20 clientes claves, debería incluir un listado de ellos como uno de sus Registros Vitales. Sin embargo, quizás desee incluir algunos de sus clientes más importantes en Contactos Claves, ya que podrían estar involucrados con una o más de las funciones comerciales esenciales que usted identifica para su plan de recuperación.

Formulario para las funciones comerciales

Este formulario se utilizará para identificar las funciones comerciales que resultan esenciales para su supervivencia, y los detalles sobre cada función. En "Prioridad", indique si la función comercial es de prioridad baja, media o alta.

Independientemente de la causa de la interrupción de su negocio, su capacidad para abordar las consecuencias podría marcar la diferencia entre supervivencia y cierre.

Necesita determinar el período máximo de tiempo durante el cual su empresa podría soportar la caída de los negocios después de un desastre (Objetivo de Tiempo de Recuperación). Para ayudarlo, a continuación se consignan algunas preguntas claves que usted debería formularse:

- ¿Cuáles son mis funciones comerciales más importantes y más sensibles al tiempo?
- ¿Qué funciones yo clasificaría como de máxima prioridad? ¿Prioridad media? ¿Prioridad Baja?
- ¿Cuánto tiempo de inactividad puedo tolerar para cada función comercial?
- ¿Qué funciones comerciales resultan necesarias para cumplir con mis obligaciones económicas y legales y para mantener el flujo de fondos?
- ¿Qué funciones comerciales son esenciales para mantener mi reputación y participación en el mercado, o para ajustarme estratégicamente al cambio de circunstancias?

Algunas funciones comerciales esenciales y sensibles al tiempo

Funciones administrativas:

- Establecimiento del lugar de recuperación
- Plantel de empleados
- Reclamos de seguros (presentación de la demanda, seguimiento)
- Requisitos reglamentarios (por ejemplo, informes sensibles al tiempo)
- Obligaciones de deuda (facturas vencidas)
- Cuentas a cobrar
- Comunicaciones
  - Internas (por ejemplo, con los empleados y el directorio)
  - Externas (por ejemplo, con los proveedores/vendedores y contactos claves como medios de comunicación, clientes)

¿Cuál es su negocio principal? ¿Cuáles son las funciones comerciales esenciales y sensibles al tiempo propias de su pequeña empresa?

Otra manera de pensar acerca de sus funciones comerciales claves es preguntándose a sí mismo: "¿Qué pasa si pierdo o si no tengo acceso a mi..."

- Instalaciones/edificios
- Contenido/inventario
- Personas (empleados, clientes)
- Registros vitales
- Equipos
- Servicios públicos
- Sistemas de soporte (computadoras/redes, comunicaciones, transporte)
- Proveedores

¿Cuáles serían las consecuencias de sufrir la pérdida de cualquiera de estos recursos? ¿Qué alternativas tengo para sobrevivir y permanecer viable?

Formulario para el lugar de recuperación

Este formulario se utilizará para suministrar información sobre su lugar de recuperación; es decir, el lugar en donde realizará las operaciones comerciales luego de un acontecimiento.

Pregúntese si se podría recuperar desde un sitio alternativo, o aun fuera de su casa temporalmente; si podría establecer un acuerdo de ayuda mutua con una empresa similar; o alquilar un espacio disponible en otro lugar en el supuesto de que su lugar de trabajo resultara inutilizable o inaccesible.

¿Tiene otras instalaciones o sucursales en donde podría reanudar algunas de sus operaciones o todas ellas? ¿Qué arreglos tendrá que realizar con anterioridad a fin de utilizar uno o más de estos lugares?

Si usted es dependiente del lugar, ¿piensa en reanudar las operaciones comerciales lo más pronto posible desde su sitio principal?

Mientras elige su lugar de recuperación:

- Considere un lugar que no esté ubicado en la misma red de energía eléctrica.
- Considere la posibilidad de sus vendedores/proveedores o empresas de alquiler de transportar rápidamente objetos esenciales tales como computadoras, inventario y equipos hasta su lugar de recuperación.
- Tenga de repuesto y a mano aquellas partes difíciles de reemplazar o las provisiones esenciales, y considere guardarlas en un lugar que no resulte vulnerable al mismo desastre que el de su establecimiento principal.
- Trabaje junto a los vendedores/proveedores con anticipación a fin de asegurar un suministro seguro y apropiado de lo que necesitará.

Si desea retirar objetos de su lugar principal o recuperarse en éste, planifique con anticipación respecto a algún procedimiento de control de acceso/seguridad especial, como por ejemplo, el uso de distintivos. Deje llaves y código(s) de alarmas con un amigo o empleado de confianza en el supuesto de que no pueda llegar a su empresa rápidamente después de una emergencia.

Si su lugar de trabajo sufriera algún daño, podría necesitar contactarse con un servicio de limpieza industrial y/o un servicio de seguridad a fin de proteger su propiedad. Asegúrese de consultar con su agente de seguros acerca de los pasos adecuados y requerimientos de documentación.

Si alquila su lugar principal, revise el contrato por disposiciones sobre desastres, incluida la cláusula donde se consigna quién es el responsable y de qué en caso de sufrir un daño por un desastre natural. Sería conveniente agregar una cláusula que le permitiera cancelar el contrato en 30, 60 o 90 días si no se reparara de manera satisfactoria el daño a la propiedad alquilada, o a las propiedades colindantes con las que usted cuenta para realizar sus negocios.

> *Nota:* Si no ha conseguido un lugar de recuperación al momento de comenzar a desarrollar este plan de continuidad comercial, continúe con el proceso de planificación. Igualmente, puede elegir qué personal se asignará al lugar de recuperación y qué funciones comerciales se realizarán allí, y luego, podrá pasar a los formularios siguientes. Cuando haya finalizado todo lo concerniente al sitio de recuperación, regrese a este registro e ingrese el nombre y dirección del lugar de recuperación.

Formulario para los registros vitales

Este formulario se utilizará para identificar aquellos registros que resultan vitales para realizar las funciones comerciales esenciales. Utilice "Medios"para indicar si el registro consiste en una copia impresa, CD-ROM, etc.

Su empresa no puede funcionar sin los registros vitales y la información esencial. Las preguntas siguientes lo ayudarán a determinar cuáles son los registros para los cuales se necesita hacer una copia de seguridad en uno o más medios y respecto a los cuales es necesario mantener fuera del sitio y/o almacenados:

- ¿Se requiere el registro para el éxito de la empresa?
- ¿Se lo requiere por razones legales?
- ¿Es requerido por una agencia reguladora?
- ¿Es requerido para el sostén de los esfuerzos de recuperación?

Si respondió "sí" a cualquiera de las preguntas anteriores, conteste lo siguiente:

- ¿Es imposible re-crear?
- ¿No se pueden conseguir copias en un lugar remoto?

Si respondió "sí" a cualquiera de las dos últimas preguntas, deberá considerar el registro vital. Debería hacer una copia e incluirlo en los inventarios de recuperación.

Si respondió “no” a todas las preguntas anteriores, entonces el registro no se considera vital y, por lo tanto, no es necesario incluirlo en inventarios de recuperación.

Entre los ejemplos de registros vitales se encuentran: información de los empleados, nómina de estos, registros financieros, planes estratégicos, registros de producción, listados de clientes/pacientes, listas de inventario, proyectos/planos de edificios, el contrato de alquiler, registros de seguros, y datos de investigación. Podrá determinar cuáles de estos son los registros necesarios para continuar realizando las funciones comerciales esenciales que usted ha identificado. Es probable que usted identifique otros registros vitales que resulten particularmente esenciales para la supervivencia de su empresa.

Guarde una copia de toda la información vital en el lugar y una segunda copia en un lugar seguro fuera del lugar (algunos expertos recomiendan al menos a 50 millas). Con frecuencia, y como parte esencial de su rutina, realice una copia de seguridad de sus registros vitales y de toda otra información de la cual dependa el éxito de su empresa.

Mantenga su lista de inventario al día y haga un registro fotográfico o en video de su inventario.

A fin de respaldar los reclamos de seguros, usted necesitará:

- Registros históricos de ventas;
- Información sobre gastos y ganancias. Deberá guardar copias de formularios de impuesto a las ganancias y/o del estado de ganancias y pérdidas más recientes, así como también de las auditorias financieras recientes;
- Otros registros comerciales que podrían ayudarlo a proyectar las ganancias que hubiera obtenido si su empresa no se hubiera interrumpido;
- Recibos de equipos, inventario, y otros objetos asegurados;
- Registro de gastos extraordinarios en los que se haya incurrido con posterioridad al desastre, y de envíos recibidos y de ventas realizadas luego del desastre.

Formulario de números telefónicos esenciales

Este formulario se usará para anotar las líneas de teléfono y/o fax para su empresa que sean esenciales para su supervivencia.

Las comunicaciones continuas con sus empleados, proveedores/vendedores, contactos clave y clientes luego de un desastre son importantes para su supervivencia y continua viabilidad. Las líneas de teléfono y fax constituyen un medio para mantener este vínculo de comunicación.

Sus empleados querrán obtener información actualizada sobre el momento y el lugar en que deben presentarse a trabajar y el estado de la recuperación. Se podría crear un número especial para que ellos llamen para recibir instrucciones mediante un mensaje grabado. También podría incluir la ayuda de una línea para mensajes fuera del estado o una persona/empresa de contacto. Un número fuera del estado podría ser de más fácil acceso que los números dentro del estado.

También necesitará dichos números de teléfono y fax para poder comunicarse con sus proveedores/vendedores, contactos clave y clientes a fin de mantenerlos informados sobre su estado y planes futuros. Una solución sería planificar por anticipado para que su proveedor de servicios de telecomunicaciones redireccione sus números de teléfono y fax hacia su sitio de recuperación.

Si necesita un número de teléfono para tener Internet de acceso telefónico y acceso al correo electrónico, asegúrese de incluirlo.

También considere formas alternativas de comunicación en caso de que los teléfonos no funcionen, especialmente para mantenerse en contacto con sus empleados. Anticipándose a una interrupción de todos los servicios telefónicos, incluidos los teléfonos celulares, debería invertir en algunos radios simples de dos vías y en localizadores. Otra alternativa sería que cierta gente indicada se reúna en un sitio preacordado, suponiendo que dicho sitio sea accesible.

Debe anotar todas las líneas esenciales de teléfono y fax, indicar para qué se usa cada una y considerar si es esencial que este número esté disponible en forma continua. Luego, escoja una solución para mantener el número en funcionamiento o decida una alternativa para satisfacer dicha necesidad. Considere anotar todos estos números críticos en su teléfono móvil o Asistente Personal Digital (PDA) para tenerlos a mano. Pero también asegúrese de informar a sus empleados sobre los cambios de procedimiento.

Formulario de provisiones esenciales

Este formulario se usará para anotar las provisiones necesarias para satisfacer sus funciones comerciales esenciales.

Las provisiones esenciales incluyen a los artículos que son necesarios para mantener a los equipos o procesos de trabajo en funcionamiento, por ejemplo, fluidos especiales para una máquina, formularios y cheques. Asegúrese de anotar toda la información que corresponda para pedir cada una de las provisiones, tal como un número de pedido. Planifique por anticipado con sus proveedores para determinar los costos y horarios de entrega de estos artículos y repuestos esenciales. Incluye un espacio suficiente para almacenamiento en su sitio de recuperación.

Asi mismo, considere el almacenamiento de algunas provisiones esenciales (particularmente los artículos necesarios para desempeñar una función comercial básica) en un lugar accesible fuera de su edificio en caso de que las necesite en forma inmediata y no pueda reingresar en su edificio después de evacuarlo.

Nota: No incluya provisiones de oficina, por ejemplo, papel, cajas para correspondencia, gabinetes para archivos y otros artículos necesarios para un sitio de recuperación. Dichos artículos se incluirán en Recursos Varios.

Formulario de equipos/máquinas/vehículos

Este formulario se usará para anotar los equipos o máquinas que son necesarios para mantener su empresa en funcionamiento o que reducirían severamente las operaciones si fallaran. Anote cualquier objeto que requiera energía eléctrica, como también todas las herramientas y repuestos esenciales para el funcionamiento de su equipo o máquina. También podría incluir a los vehículos propiedad de la empresa.

Debe buscar opciones de alquiler para reemplazar el equipo o la máquina dañada durante el tiempo de reparación o reemplazo y solicitar estimaciones escritas sobre el alquiler, montaje, costos de envío y horarios de entrega. Esto será de particular importancia si usted depende de equipos de alta especialización o difícil reemplazo. Asegúrese de agregar en su formulario de Proveedores/Vendedores a las empresas de alquiler que haya contactado.

No se olvide de sus autos/camiones. Planifique protegerlos, pero también tenga planes alternativos para satisfacer sus necesidades esenciales de transporte.

Considere alguna protección especial para las herramientas clave o los equipos pequeños, tal como el almacenamiento en contenedores recubiertos con espuma cuando no estén en uso y así prevendrá los daños por accidente o los daños que se produzcan durante un terremoto. También se aconseja una mayor protección para los equipos o máquinas valiosas y de difícil reemplazo.

Consulte el contenido de su seguro para determinar si cubre el costo de reemplazo de los equipos o máquinas esenciales.

Nota: Los equipos informáticos deberán incluirse en el formulario de Equipos Informáticos y Software; los equipos de telecomunicaciones en el formulario de Telecomunicaciones y los muebles de oficina para su lugar de recuperación en el formulario de Recursos Varios.

Formulario de equipos informáticos y programas de computadoras

Este formulario se usará para anotar los equipos informáticos, el hardware y software que necesitará para desempeñar sus funciones comerciales esenciales.

La interrupción de los negocios – el resultado de un desastre natural, apagón de energía, delitos informáticos o cualquier otro motivo - puede ser devastadora. Sin acceso a los datos y a la información, las operaciones comerciales se pueden paralizar. Podría considerar los servicios de un centro de datos y establecimiento de recuperación ante un desastre, donde se realice una copia de seguridad de sus datos en forma regular disponible para usted en caso de interrupción de sus operaciones comerciales normales.

La mayoría de las empresas dependen de computadoras, utilizando computadoras de escritorio y portátiles y redes informáticas. La mayoría se comunica u opera con sus proveedores, clientes y socios a través de Internet. El comercio electrónico es un segmento de rápido crecimiento de la economía. Si su empresa realiza la mayoría de su trabajo en línea, asegúrese de que su seguridad informática esté actualizada.

Si fuera a un sitio de recuperación, es probable que necesite alquilar o comprar equipos informáticos y reemplazar su software. Puede usar este formulario para anotar las cosas que ordenaría.

En caso de existir advertencias suficientes sobre un evento, tal como un huracán, podría decidir trasladar algunos de sus equipos informáticos y software a un lugar seguro para poder utilizarlos en su sitio de recuperación. Así mismo, podría requerir que todos sus empleados se lleven las computadoras portátiles con ellos para tener la opción de trabajar desde el hogar o en su sitio de recuperación. Asegúrese de indicar estas preferencias en el formulario.

Algunos desastres se producen sin advertencia alguna, así que será mejor que tenga alternativas disponibles.

Otros recordatorios:

- Conserve una copia de seguridad del sistema operativo básico de su computadora, archivos de arranque y software esencial y asegúrese de tener copias de sus manuales operativos.
- Conserve una copia actualizada de los códigos y contraseñas de inicio de sesión para Internet y la computadora.
- Realice arreglos con los proveedores informáticos para que le reemplacen rápidamente el hardware y software dañado que sea esencial y/o coordine la instalación del hardware o software en su sitio de recuperación.
- Solicite estimaciones escritas sobre el alquiler o la compra de equipos, costos de envío y horarios de entrega, si fuese relevante. Asegúrese de anotar a estas empresas en su formulario de proveedores/vendedores, ya sea como vendedores primarios o alternativos.
- Suba los equipos informáticos que normalmente conserva en el suelo; por ejemplo, CPU y colóquelos en un lugar seguro cuando exista la posibilidad de inundación.

Recuerde que siempre deberá mantener actualizadas las licencias informáticas de hardware y software.

Formulario de comunicaciones de voz/datos

Este formulario se usará para anotar sus necesidades de comunicaciones de voz y datos. Ejemplos de comunicaciones de voz incluyen el módem, correo de voz, Centralita (PBX)/ Distribución Automática de Llamados (ACD) y el teléfono estándar. Ejemplos de comunicaciones de datos incluyen al cable, DSL o discado telefónico para su acceso a Internet y al correo electrónico.

La comunicación con los empleados, proveedores, clientes, funcionarios de emergencias y otros contactos clave es esencial para su capacidad de reanudar las operaciones comerciales luego de un desastre.

Los equipos de comunicaciones de voz y datos constituyen únicamente una parte de un plan mayor de comunicaciones. Una de sus funciones comerciales esenciales debería ser la *Comunicación-Interna* y otra debería ser la *Comunicación-Externa* de modo que usted pueda notificar a sus proveedores/vendedores y contactos clave, incluidos sus clientes, sobre el estado de su negocio. Este plan también debe incluir relaciones con los medios.

Debido a la posibilidad de que la demanda del servicio telefónico desborde el sistema, debe considerar las siguientes redes o alternativas de seguridad como formas de comunicarse con sus empleados, proveedores y/o clientes:

- Designe un número remoto de correo de voz en el cual pueda grabar mensajes para sus empleados.
- Arregle un reenvío de llamadas programable para su línea comercial principal - si no pudiera ingresar físicamente en su negocio, podrá llamar y reprogramar los teléfonos para que suenen en otro lugar. (Tenga en cuenta que si los ingenieros de telecomunicaciones fueran abrumados con pedidos para redireccionar líneas de teléfonos, faxes y datos a sitios de seguridad, su sitio de recuperación podría verse afectado.)
- Anticipándose a una interrupción de todos los servicios telefónicos, incluidos los teléfonos celulares, debería invertir en algunos radios simples de dos vías y en localizadores.
- Comuníquese por correo electrónico, anuncios en su sitio web o un sistema de mensajería para emergencias.

Al pensar en sus necesidades de comunicaciones de voz en su sitio de recuperación, determine si necesita altavoces, capacidad de correo de voz o la posibilidad de grabar conversaciones. También decida si necesita un puente de conferencia para realizar llamados en conferencia con los empleados, contactos clave, y/o clientes a fin de evaluar los daños que produjo el desastre y tomar decisiones sobre la recuperación.

Recordatorios:

- El "Servicio Telefónico Tradicional" (POTS), en el que la terminal está conectada a la base, probablemente funcionará durante un corte de energía. La conexión es directa con la empresa de telefonía, la que posee una extensa energía de respaldo, mientras que los teléfonos inalámbricos dependen de la electricidad del sitio y pueden quedar inutilizados.
- Los teléfonos celulares pueden funcionar si las torres de los celulares aún funcionan, pero a menudo la sobrecarga del sistema provoca la pérdida de conexiones.
- Una oleada repentina de energía a través de una línea telefónica puede destruir toda una computadora mediante un módem conectado. Podría invertir en una batería de reserva con protección contra oleadas de tensión para todos sus equipos informáticos y telefónicos.

Formulario de recursos varios

Este formulario se usará para anotar los artículos básicos necesarios para que su sitio de recuperación siga funcionando, tal como muebles de oficina, cajas de seguridad, cajas para correspondencia, etc.

Lista de control de respuestas en caso de desastre

Al producirse un desastre, podría quedar solo durante horas o incluso varios días. Puede suceder que los servicios de emergencia no puedan responder en forma inmediata. La lista de control incluye provisiones que lo ayudarán a cuidar a sus empleados, clientes u otras personas en sus instalaciones hasta que llegue alguna ayuda. Sus Contactos Clave deberían incluir a los servicios de emergencia que pueda necesitar, tal como departamento de bomberos, agencia de control de emergencias, Cruz Roja Norteamericana, etc.

Debería reunir las provisiones para desastres por menos de $100,00. Una compra importante (más de $500) que debería considerar es un generador KV múltiple conectado previamente a la corriente eléctrica esencial del edificio que pueda utilizar durante un corte de energía. Lea la sección "¿Y los costos?" para obtener más detalles sobre los costos.

¿Sus empleados conocen sus planes de emergencia?

Reúnase con sus empleados como mínimo una vez al año para revisar los planes de emergencia. Asegúrese de que sepan cómo evacuar el edificio con prudencia en caso de emergencia y cómo protegerse y proteger a sus clientes en caso de terremoto u otro desastre. Considere la realización de capacitación sobre Primeros Auxilios, RCP y otro entrenamiento sobre emergencias para sus empleados.

También realice simulacros de desastres. Además de garantizar que los empleados sepan cómo evacuar el edificio con prudencia, asegúrese de que sepan dónde reunirse, a quién reportarse, cuándo abandonar el lugar de encuentro designado y cómo y dónde tomar contacto en caso de no poder llegar al lugar de encuentro. Designe a un empleado de cada turno de trabajo como coordinador de seguridad para que comunique estos detalles, supervise la evacuación y se responsabilice de todos los empleados.

Enumere los números de teléfono de emergencias, tal como el departamento de bomberos, departamento de policías, servicio de ambulancias y agencia de control de emergencias en un lugar bien visible.

¿Sus empleados están preparados en el hogar?
Sus empleados constituyen su bien más importante. Sin embargo, no podrán regresar al trabajo a ayudar a que su empresa reanude las operaciones si sus necesidades familiares no se encuentran cubiertas.

Aliente a los empleados a que preparen y ejerciten planes familiares de preparación para desastres.

Brinde información a los empleados sobre cómo proteger sus bienes y contenidos/posesiones. Para obtener más información, remítase a www.DisasterSafety.org

A program of the Institute for Business & Home Safety

Formularios de continuidad comercial

Información de contacto

Comunicación

Los tres (3) primeros formularios lo ayudarán a recopilar toda la información pertinente que necesitará para llegar a sus empleados, proveedores/vendedores y contactos clave en caso de desastre.

Consejos:

- Envíe por correo electrónico el formulario de Contactos del Empleado (descárguelo de www.DisasterSafety.org/Business_Protection) a todos sus empleados. Solicíteles que completen toda la información que puedan suministrar y que se la envíen nuevamente a usted. Ello reducirá en forma significativa el tiempo que le llevará terminar esta parte de su plan.

- También puede enviar por correo electrónico los formularios de Proveedor/Vendedor clave y Contactos clave a las empresas respectivas y pedirles que los completen. Tenga en cuenta que estos formularios pueden requerir que usted mismo complete algunos campos.

- Asegúrese de actualizar estos formularios en forma periódica.

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Lista de contacto de los empleados

Use este formulario para recopilar información sobre los empleados (y el dueño de la empresa) para poder contactarlos en cualquier momento o lugar. Luego de haber ingresado a todos sus empleados, asigne un número de *Orden de Llamada* a cada empleado. Podrá optar por clasificar a sus empleados en forma alfabética o por orden de llamada.

Mantenga una copia actualizada de la información de contacto de cada empleado en un sitio accesible y seguro.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Nombre: _____ **Orden de Llamada:** _____

Puesto: _____

Responsabilidades clave: _____

_____

Dirección Residencial: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono de la residencia: _____ **Teléfono móvil:** _____

Teléfono de la oficina: _____ **Localizador/bíper:** _____

Fax: _____

Correo electrónico personal: _____ **Correo electrónico laboral:** _____

Certificaciones:

- ❑ **Primeros auxilios**
- ❑ **Técnico Médico en Emergencias (EMT)**
- ❑ **Licencias especiales:** _____
- ❑ **RCP**
- ❑ **Radio-aficionado**
- ❑ **Otro:** _____

Contactos para casos de emergencia

Contacto de emergencia local: _____ **Relación:** _____

Teléfono: _____ **Teléfono alternativo:**

Dirección: _____ **Correo electrónico:** _____

Contacto de emergencia fuera del estado: _____ **Relación:** _____

Teléfono: _____ **Teléfono alternativo:** _____

Dirección: _____ **Correo electrónico:** _____

Notas: _____

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Información sobre los proveedores/vendedores clave

Use este formulario para registrar información sobre sus proveedores actuales y sobre los que podría utilizar como una opción alternativa.

Los problemas operativos provocados por un desastre no siempre se relacionan con el daño de los bienes. También incluyen interrupciones en el flujo en las provisiones y en la posibilidad de enviar la mercadería o prestar los servicios. Su capacidad de reanudar las operaciones también depende de la capacidad de sus proveedores de entregar lo que usted necesita a tiempo.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Estado: ❑ **Proveedor/Vendedor actual** ❑ **Proveedor/Vendedor de respaldo**

Nombre de la empresa: _____

Número de cuenta (si fuese relevante): _____

Materiales suministrados/servicios prestados: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono de la empresa *(principal)*: _____

Dirección del sitio web: _____

Contactos

Contacto primario: _____ **Título:** _____

Teléfono: _____ **Móvil:** _____

Localizador: _____ **Fax:** _____

Correo electrónico: _____

Contacto alternativo: _____ **Título:** _____

Teléfono: _____ **Móvil:** _____

Localizador: _____ **Fax:** _____

Correo electrónico: _____

Notas sobre la recuperación: _____

_____

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Contactos clave

Use este formulario para anotar los contactos clave para la administración de su empresa. Los contactos clave son las personas en las que usted depende para la administración de su empresa, tal como su banco, sus acreedores, su agente de seguros, contador, etc. También incluyen los servicios en la comunidad que necesita para ayudar a reanudar sus operaciones, tal como servicios públicos, personal de primera respuesta en emergencias, medios de difusión, socios comerciales y organizaciones comerciales.

Sus clientes clave constituyen una parte esencial de esta lista. Si tiene más de 20 clientes clave, debería usar el formulario de *Registros Vitales* en vez de anotar cada uno aquí para evitar que su plan de continuidad comercial sea demasiado abultado. Igualmente podría incluir algunos de sus clientes principales en *Contactos clave,* ya que podrían estar relacionados con una o más de las funciones comerciales críticas que usted ha identificado como su plan de recuperación.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Tipo:

- ❑ Contador
- ❑ Banco
- ❑ Servicios de Cobro/Facturación
- ❑ Administración de los beneficios
- ❑ Administrador del edificio
- ❑ Propietario del edificio
- ❑ Seguridad del edificio
- ❑ Acreedor
- ❑ Compañía de electricidad
- ❑ Agencia de control de emergencias
- ❑ Departamento de bomberos
- ❑ Compañía de gas/calefacción
- ❑ Materiales peligrosos
- ❑ Hospital
- ❑ Agente/Corredor de seguros
- ❑ Compañía de seguros (informe de los reclamos)
- ❑ Cliente clave
- ❑ Periódico local
- ❑ Estación local de radio
- ❑ Estación local de televisión
- ❑ Agencia de salud mental/servicios sociales
- ❑ Procesamiento de planillas
- ❑ Departamento de policía (sin emergencia)
- ❑ Departamento de trabajos públicos
- ❑ Oficina de Administración de Pequeñas Empresas
- ❑ Compañía de telefonía
- ❑ Otro

Explique: _____
_____

Nombre de la empresa o servicio: _____

Número de cuenta (si fuese relevante): _____

Materiales suministrados/servicios prestados: _____

Dirección: _____

Ciudad, estado, código postal: _____

Teléfono de la empresa/del servicio *(principal)*: _____

Dirección del sitio web: _____

Contactos

Contacto primario: _____ **Título:** _____

Teléfono: _____ **Móvil:** _____

Localizador: _____ **Fax:** _____

Correo electrónico: _____

Contacto alternativo: _____ **Título:** _____

Teléfono: _____ **Móvil:** _____

Localizador: _____ **Fax:** _____

Correo electrónico: _____

Notas sobre la recuperación: _____

Operaciones de la empresa

Funciones comerciales y bienes esenciales para la recuperación

Los siguientes seis (6) formularios lo ayudarán a organizar su plan de continuidad comercial. ¿Qué funciones comerciales deberá realizar en forma inmediata y qué funciones pueden esperar hasta que usted haya salido adelante? ¿Dónde irá en caso de no poder acceder a su sede comercial primaria? ¿Dónde se encuentran guardados todos sus registros importantes y existen copias de seguridad disponibles? ¿Cómo lo localizarán sus empleados, proveedores/vendedores clave, contactos clave y clientes en caso de que su fuente primaria de comunicación no funcione? ¿Qué máquinas y equipos necesitará para desempeñar sus funciones comerciales críticas? ¿Qué suministros críticos necesitará para desempeñar esas mismas funciones?

Consejos:

- Envíe copias de todos los formularios a los gerentes de sección de su empresa o designe líderes de las diferentes divisiones para que completen los formularios que correspondan a su sección.

- Recuerde que si crea líneas alternativas de teléfono o fax, deberá darlo a conocer entre sus contactos clave, proveedores/vendedores y clientes clave. Podrá hacerlo mediante correo electrónico, llamadas telefónicas a personas, señales, periódicos locales, etc. ¡Tendrá que informar a las personas con las cuales opera que usted permanece abierto a los negocios!

- Considere el uso de una unidad flash de almacenamiento portátil o CD-Rom y consérvelo en una caja de CD en su vehículo como una de las estrategias de seguridad para sus registros vitales y/o información esencial para el éxito de su empresa. Siempre asegúrese de que su información de seguridad se encuentre segura en caso de pérdida o robo, posiblemente mediante la compra de un programa de protección de contraseñas.

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Funciones comerciales esenciales

Use este formulario para identificar qué funciones comerciales son esenciales para su supervivencia. Para ayudarlo a empezar, las siguientes son algunas preguntas clave que debe preguntarse:

- ¿Cuáles son las funciones comerciales más esenciales y urgentes?
- ¿Qué funciones clasificaría como de mayor prioridad? ¿Prioridades intermedias? ¿Prioridades mínimas?
- ¿Cuánto tiempo de inactividad puedo tolerar respecto a cada función comercial?
- ¿Qué funciones comerciales son necesarias para cumplir con mis obligaciones legales y financieras y para mantener el flujo de caja?
- ¿Qué funciones comerciales son esenciales para mantener mi cuota de Mercado y reputación o para ajustarme estratégicamente a las circunstancias modificadas?

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Función comercial: _____

Prioridad: ❑ **Alta** ❑ **Media** ❑ **Baja**

Empleado a cargo: _____

Periodo de tiempo o plazo: _____

Pérdida de dinero *(o multas impuestas)* **si no se hiciera:** _____
(Si correspondiera)

¿Quién desempeña esta función? *(Enumere todas las personas que correspondan)*

Empleado(s) / Vendedor(es) / Contacto(s) clave: _____

¿Quién ayuda a desempeñar esta función? *(Enumere todas las personas que correspondan)*

Empleado(s) / Vendedor(es) / Contacto(s) clave: _____

¿Quién usa la producción de esta función? *(Enumere todas las personas que correspondan)*

Empleado(s) / Vendedor(es) / Contacto(s) clave: _____

Breve descripción de los procedimientos necesarios para completar la función: *(Escriba los procedimientos para dos casos diferentes—uno para una breve interrupción y otro en caso de pérdida total.)* _____

_____

_____

_____

Notas sobre la recuperación: _____

_____

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Lugar de recuperación

Use este formulario para brindar información sobre su lugar de recuperación, es decir, el lugar donde desarrollará sus operaciones comerciales luego de un evento. Podría ser un sitio alternativo, en una empresa similar a través de un acuerdo de ayuda mutua, su propio hogar o, si depende de un sitio, en su sede principal. Podría necesitar más de un sitio según varios factores, incluidas las necesidades departamentales, la cantidad de empleados, etc. Si identifica más de un lugar de recuperación, asegúrese de nombrar cada uno con claridad en el campo *Lugar de recuperación.*

Nota: Si no ha asegurado su lugar de recuperación al comenzar a desarrollar este plan de continuidad comercial, continúe con el proceso de planificación. Cuando haya finalizado todos los arreglos respecto al sitio de recuperación, regrese a este formulario para ingresar la información adecuada.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Lugar de recuperación: _____

(Incluya la calle, ciudad, estado, código postal) _____

Propietario/Administrador del edificio: _____

Teléfono: _____ **Teléfono alternativo:** _____

Localizador: _____ **Correo electrónico:** _____

Cómo llegar al lugar de recuperación: _____

(por ejemplo, mapa e instrucciones de un sitio de Internet o información similar) _____

Funciones comerciales que se desempeñarán en el lugar de recuperación: _____

_____

_____

_____

Empleados que deberán ir al lugar de recuperación: _____

_____

_____

_____

Notas sobre la recuperación: _____

_____

_____

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Registros vitales

Use este formulario para identificar los registros que sean vitales para desempeñar sus funciones comerciales esenciales. Use la sección de *Medios* para indicar si el registro es una versión impresa, se encuentra en un CD, disco duro externo, etc.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Nombre del archivo vital: _____ **Función comercial que respalda:** _____

Medios:

- ❑ Red
- ❑ Disco duro
- ❑ Disco duro externo
- ❑ Computadora personal
- ❑ CD
- ❑ Disquete
- ❑ Versión impresa
- ❑ Microfilm
- ❑ Internet
- ❑ Otro

Explique: _____

_____

¿Tiene una copia de seguridad? ❑ Sí ❑ No

Medios:

- ❑ Red
- ❑ Disco duro
- ❑ Disco duro externo
- ❑ Computadora personal
- ❑ CD
- ❑ Disquete
- ❑ Versión impresa
- ❑ Microfilm
- ❑ Internet
- ❑ Otro

Explique: _____

_____

¿Con qué frecuencia se realiza una copia de seguridad?

- ❑ Cada hora
- ❑ Diariamente
- ❑ Semanalmente
- ❑ Mensualmente
- ❑ Trimestralmente
- ❑ Dos veces al año
- ❑ Anualmente
- ❑ Nunca
- ❑ Otro

Explique: _____

_____

¿Dónde se lo guarda?

¿Se puede recrear el registro? ❑ Sí ❑ No

Notas sobre la recuperación: _____

_____

_____

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Números telefónicos esenciales

Use este formulario para anotar las líneas de teléfono y/o fax de su empresa que sean esenciales para la supervivencia de su empresa. Indique para qué se usa cada uno y piense en si es esencial que ese número tenga disponibilidad continua. Luego, escoja una solución para mantener el número en funcionamiento o una alternativa para satisfacer dicha necesidad.

Debería tener un plan armado para comunicar los cambios de la información de contacto a sus empleados, vendedores y contactos clave.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Número de teléfono	**Tipo** *(Indique el código)* **L** Local **LD** Larga distancia **800** Número gratuito **F** Fax **M** Móvil **O** Otro	**Estado** *(Indique el código)* **C** Actualmente en uso **E** Se establecerá durante la recuperación	**Descripción** *(por ejemplo, línea de atención al público, línea principal, línea gratuita de atención al cliente, acceso telefónico a la red)*	**Solución** *(Indique la letra)* **R**edireccionar al lugar de recuperación **N**uevo número **M**ensaje grabado **O**tro (Explique)	**Función comercial relacionada**

Notas sobre la recuperación:_____

_____

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Provisiones esenciales

Use este formulario para anotar las provisiones necesarias para satisfacer sus funciones comerciales esenciales. Una provisión es un artículo esencial para mantener a los equipos o procesos de trabajo en funcionamiento, por ejemplo, un fluido especial para una máquina, formularios especiales y/o cheques. Asegúrese de anotar un número de orden

Si no ha registrado al proveedor en el formulario *Proveedor/Vendedor,* remítase a ese formulario para agregar la información.

Nota: No incluya provisiones básicas de oficina, por ejemplo, lapiceras, papel, grapadora. Tampoco incluya los muebles de oficina, por ejemplo, gabinetes para archivos, cajas para correspondencia, escritorios o sillas, ya que dichos artículos se deberán indicar en *Recursos Varios*.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Artículo	No. de orden del artículo	Cantidad	Proveedor(es)/Vendor(es)	Función comercial relacionada

Notas sobre la recuperación:_____

_____

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Equipos/Máquinas/Vehículos

Identifique los equipos/las máquinas clave necesarias para desempeñar sus funciones comerciales esenciales, por ejemplo, el equipo o las máquinas que lo obligarían a cerrar o que, en caso de falla, disminuirían gravemente la producción de bienes o servicios. Ello podría incluir las herramientas y los repuestos vitales para el funcionamiento de los equipos. También podría anotar los vehículos propiedad de la empresa.

En caso de existir advertencias adecuadas sobre un evento, tal como un huracán, podría decidir llevar algunos de sus equipos o máquinas de fácil traslado a un lugar seguro para poder utilizarlos en su lugar de recuperación. En algunos casos, podría anotar los equipos o las máquinas que actualmente posee o alquila. Algunos desastres se producen sin advertencia alguna, así que será mejor que tenga alternativas disponibles. Revise el Plan de Protección de Bienes que comienza en la página 51 para buscar sugerencias sobre cómo proteger su máquina existente.

Nota: Los equipos informáticos deberán incluirse en el formulario de Equipos Informáticos y Software; los equipos de telecomunicaciones en el formulario de Comunicaciones de voz/datos y los muebles de oficina para su lugar de recuperación en el formulario de Recursos Varios.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Artículo: _____ **Modelo:** _____

Número de serie:_____

Función comercial relacionada: _____

Estado: ❑ **Actualmente en uso** ❑ **Lo alquilará/comprará para el lugar de recuperación**

¿Existe una copia de seguridad disponible? ❑ **Sí** ❑ **No**

Proveedor/Vendedor primario: _____

Proveedor/Vendedor alternativo: _____

Lugar de recuperación para la instalación: _____

Momento de ordenar el reemplazo: _____

Notas sobre la recuperación: _____

_____

Montaje de la oficina

Bienes de recuperación

Los últimos tres (3) formularios están diseñados para ayudarlo a montar rápidamente su lugar de recuperación. Se le pedirá que anote los Equipos Informáticos y Programas de Computadoras, las Comunicaciones de voz/datos y las provisiones básicas de oficina (Recursos varios) que necesitará para mantener su negocio en funcionamiento.

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Equipos informáticos y programas de computadoras

Use este formulario para anotar los equipos informáticos, el hardware y software que necesitará para desempeñar sus funciones comerciales esenciales.

Si fuera a un sitio de recuperación, es probable que necesite alquilar o comprar equipos informáticos y reemplazar su software. Puede usar este formulario para anotar las cosas que pediría y en el campo *Título y Versión o Modelo No.* escriba "desconocido" o palabras similares si aún no tiene esa información. Asegúrese de explicar en las *Notas sobre la recuperación.* Lo importante es que su plan final incluya lo que necesita para desempeñar sus funciones comerciales esenciales.

Si planifica pedir múltiples artículos de la misma clase—por ejemplo, teclados o monitores—puede condensar la información en un registro. Puede anotar los detalles relevantes en *Notas sobre la recuperación.*

En caso de existir advertencias suficientes sobre un evento, tal como un huracán, podría decidir trasladar algunos de sus equipos informáticos y software a un lugar seguro para poder utilizarlos en su sitio de recuperación. Para esos casos, puede anotar los equipos que actualmente posee o alquila y/o el software que tomaría y en el campo de *Estado* marque "Actualmente en uso". Algunos desastres se producen sin advertencia alguna, así que asegúrese de tener alternativas disponibles.

Si usted actualmente posee/alquila el artículo, elija al proveedor/vendedor que usará para reemplazar al artículo en caso de que sufriera daños en un desastre. Siempre es aconsejable tener un vendedor alternativo en caso de que su vendedor primario no se encuentre disponible.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Artículo: _____

Tipo: ❑ **Hardware de computación** ❑ **Software de computación**

Estado: ❑ **Actualmente en uso** ❑ **Lo alquilará/comprará para el lugar de recuperación**

Título y versión o Modelo No.: _____

(Ingrese "Desconocido" si el hardware/software fuese a alquilarse/comprarse para el lugar de recuperación)

Número de serie/de cliente _____ **Nombre del usuario registrado:** _____

Precio de compra/alquiler: $ _____ **Fecha de compra/alquiler:** _____

Cantidad *(equipos)* **o No de licencias** *(software)*: _____

Números de licencia: _____

Proveedor/Vendedor primario: _____

Proveedor/Vendedor alternativo: _____

Lugar de recuperación para la instalación: _____

Notas sobre la recuperación: _____

_____

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Comunicaciones de voz/datos

Use este formulario para anotar sus necesidades de comunicaciones de voz y datos. La comunicación con los empleados, proveedores, clientes, funcionarios de emergencias y otros contactos clave es esencial para su capacidad de reanudar las operaciones comerciales luego de un desastre. Este formulario se usará para determinar qué equipos de telecomunicaciones necesita para ayudarlo con esa comunicación.

Si fuera a un sitio de recuperación, es probable que necesite alquilar o comprar equipos de telecomunicaciones. Puede usar este formulario de Comunicaciones de voz/datos para anotar las cosas que pediría y en el campo *Descripción y Modelo N.º* escriba "Desconocido" o palabras similares si aún no tiene esa información. Asegúrese de explicar en las *Notas sobre la recuperación.*

Si planifica comprar o alquilar múltiples artículos de la misma clase—por ejemplo, teléfonos—puede condensar la información en un registro. Anote los detalles relevantes en las *Notas sobre la recuperación.*

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Tipo de servicio:

- ❑ **Teléfono**
- ❑ **PBX con ACD (Centralita con Distribución Automática de los Llamados)**
- ❑ **Comunicaciones de datos de PC**
- ❑ **Teléfono móvil**
- ❑ **Teléfono satelital**
- ❑ **Máquina de fax**
- ❑ **Radio y localizador de dos vías**
- ❑ **Otro**

Explique: _____

Descripción y número de modelo: _____

(Ingrese "Desconocido" si el artículo de telecomunicaciones fuese a alquilarse/comprarse para el lugar de recuperación)

Estado: ❑ **Actualmente en uso** ❑ **Lo alquilará/comprará para el lugar de recuperación**

Comunicaciones de voz características:

- ❑ **Correo de voz**
- ❑ **Altavoz**
- ❑ **Conferencia**
- ❑ **Mensajería de texto**
- ❑ **Grabador de conversaciones**
- ❑ **Otro**

Explique: _____

Comunicaciones de datos características:

- ❑ **Cable**
- ❑ **DSL**
- ❑ **T-1**
- ❑ **Acceso telefónico**
- ❑ **Otro**

Explique: _____

Cantidad: _____

Proveedor/Vendedor primario: _____

Proveedor/Vendedor alternativo: _____

Lugar de recuperación para la instalación: _____

Notas sobre la recuperación: _____

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Recursos varios

Use este formulario para anotar los artículos básicos para que su sitio de recuperación siga funcionando, tal como muebles de oficina, cajas de seguridad, cajas para correspondencia, y otros artículos necesarios para el sitio de recuperación. Considere las recomendaciones exclusivas para la gente con necesidades especiales.

Puede descargar copias de este formulario en www.DisasterSafety.org/Business_Protection.
Guarde una versión en blanco para poder hacer otras copias en caso de necesitarlas.

Artículo	Cantidad	Proveedor/Vendedor primario	Proveedor/Vendedor alternativo	Lugar de recuperación para instalación
Sillas				
Escritorios				
Cables de extensión				
Cables de bajada				
Protectores de sobrecarga				
Tomacorriente múltiple				
Gabinetes para archivos				
Cajas para correspondencia				
Acondicionador de aire/ ventiladores portátiles				
Cajas de seguridad				
Mesas				
Canastos para desperdicios				
Otro Explique:				

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Lista de control de respuestas en caso de desastre

Al producirse un desastre, podría quedar solo durante horas o incluso días. Puede suceder que los servicios de emergencia no puedan responder en forma inmediata. Revise los suministros que tiene a mano para ayudarlo a cuidar de sus empleados, clientes y otras personas que se encuentran en sus instalaciones hasta que llegue alguna ayuda. Asegúrese de comprar los suministros restantes para estar preparado en caso de emergencia. Controle su kit cada seis meses y reemplace los artículos vencidos o no actualizados.

Visite www.DisasterSafety.org/Business_Protection para descargar una planilla del Inventario de Respuestas en caso de Desastres y también copias de este formulario.

❑ **Radio de Alerta Climática de NOAA**
Este monitor de advertencia durante las 24 horas es tan importante como lo es una alarma de humo en los hogares y las empresas. La Radio de Alerta Climática de NOAA con tecnología de Codificación de Mensajes para Áreas Específicas (S.A.M.E.) que programa la radio para su área puede salvar su vida a través de una advertencia sobre condiciones climáticas adversas y otros peligros en cualquier momento. Esta radio especial permanece en silencio hasta el momento en que las autoridades locales emiten un alerta en su comunidad. Cuando suena la alarma, se le dará información e instrucciones específicas sobre cómo debe evitar el peligro de la mejor forma posible. La mayoría de los Monitores de Alerta S.A.M.E. incluyen una batería de reserva.

❑ **Detectores de humo y extinguidores de incendio en el trabajo**
Fije un programa de prueba de los detectores de humo en forma anual y conserve baterías extra a mano. Revise mensualmente el indicador de presión de su extinguidor de incendio.

❑ **Botiquín de primeros auxilios**
Incluye tijeras, pinzas, variedad de curitas, gasas/rollos de gasas y cinta, toallas antibacterianas, pomada para primeros auxilios, guantes de vinilo, libro sobre primeros auxilios y otros artículos que considere necesarios. Recuerde que su botiquín es para "primeros" auxilios y no para un cuidado continuo.

❑ **Medicamentos y artículos personales**
Recuerde que posiblemente no tenga acceso a las farmacias o médicos. Sugiera a los empleados que conserven provisiones para una semana de los medicamentos de venta bajo receta y de venta libre en su trabajo, junto con las instrucciones para tomarlos. Aconseje a los empleados que tengan a mano la información de contacto de su médico, junto con una lista de los medicamentos recetados y las dosis que actualmente toman. Los empleados también podrán guardar un par extra de anteojos y/o lentes de contacto y solución, baterías para los auriculares, apoyo para caminar, artículos de higiene femenina y persona y otros objetos personales que pueden necesitar.

❑ **Radio AM/FM a batería o de cuerda**
Mantenga una lista actualizada de las estaciones de su área que brindan actualizaciones sobre la emergencia y que tengan un generador de respaldo para brindar una transmisión continua. Conserve baterías extra a mano o considere el uso de una radio a cuerda (dé cuerda durante un minuto para que funcione durante 15-35 minutos, con células solares de respaldo).

❑ **Linternas y barras de neón**
Guarde linternas y baterías extra en lugares fáciles de encontrar. Se pueden adherir barras de neón químicas no tóxicas al lado de las perillas de la luz para usar en casos de emergencia.

❑ **Agua envasada**
Tenga como mínimo un galón de agua por persona por día para beber, higiene personal y cocinar. Guarde en recipientes que sean de fácil transporte, en caso de que necesite reubicarse.

❑ **Alimentos no perecederos y utensilios**
Almacene una provisión de alimentos no perecederos tal como mantequilla de cacahuete, galletas saladas, carnes enlatadas listas para comer, frijoles, frutas y vegetales, comidas reconfortantes/revitalizantes tales como galletitas y caramelos duros, jugos enlatados, leche en polvo, etc. Asegúrese de tener un abridor de latas manual y utensilios de plástico.

❑ **Provisiones de papel**
Tenga provisiones de papel higiénico, pañuelos de papel, platos de papel, servilletas y toallas a mano. También guarde libretas de notas, marcadores, lapiceros y lápices.

❑ **Herramientas y otras provisiones**
Tenga provisiones de artículos tales como cinta adhesiva de tela, láminas plásticas resistentes al agua, llave inglesa de cierre para el agua y el gas, silbato, brújula, balde plástico con tapa hermética, guantes de trabajo, alicates, martillo, bolsas plásticas para basura y lazos. Las palancas, palas, máscaras para polvo, protecciones para la vista y escobas serán elementos útiles para las operaciones de limpieza.

❑ **Mantas**
Mantenga una provisión de mantas, almohadas si estuviesen disponibles, catres o colchonetas para dormir/tomar descansos.

❑ **Cámara**
Tenga una cámara desechable o una cámara con baterías extra y rollo, disponible para registrar los daños.

❑ **Dinero en efectivo y tarjeta(s) de débito/crédito**
Tenga dinero en efectivo suficiente para las necesidades inmediatas y tarjeta(s) de débito y crédito para emergencias (según la disponibilidad de energía eléctrica).

❑ **Lista de contactos en caso de emergencia**
Tenga una lista de contactos para casos de emergencia para los empleados y servicios de emergencia, tal como la policía, bomberos y empresas de servicios públicos. Guarde copias en varios lugares, por ejemplo, en un Asistente Personal Digital (PDA), PC del hogar o una empresa cercana confiable.

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Respuesta, recuperación y restauración en caso de incidentes

❑ **Trasládese a un lugar seguro**

Abandone el edificio

Si fuese necesario evacuar el edificio en forma parcial o completa, los empleados deberán trasladarse rápidamente a los puntos de encuentro preacordados en el exterior. Pase lista y reporte los empleados (y visitantes) faltantes.

Refugio en el lugar

Una tormenta intensa, tornado o incidente terrorista pueden requerir que los empleados procuren su seguridad en secciones interiores del establecimiento.

❑ **Determine la clase y alcance del incidente**

- ❑ ¿Qué sucedió?
- ❑ ¿Cuándo sucedió?
- ❑ ¿Cuál fue la causa presunta?
- ❑ ¿Cuál es la autoridad civil de respuesta?
- ❑ ¿Cuándo tendrá acceso al edificio?
- ❑ ¿Cuáles son los problemas de seguridad?
- ❑ ¿Qué puede hacer para evitar mayores daños?

❑ **Alerte a los empleados.** Notifique a los empleados sobre el incidente, sus impactos y qué es lo que usted quiere que hagan. (Puede tratarse simplemente de "permanecer en el hogar" hasta nuevo aviso.)

❑ **Ponga en marcha el plan de continuidad comercial**

❑ **Maneje el incidente**

- ❑ Junte sus recursos.
- ❑ Prepare su sitio alternativo (si correspondiera).
- ❑ Ponga en marcha sus procedimientos/funciones comerciales esenciales.

❑ **Restaure su empresa**

Cuando haya reanudado sus operaciones comerciales, es decir, cuando haya recuperado sus funciones comerciales esenciales, tome las medidas para restaurar totalmente su empresa.

❑ **Rendición de cuentas posterior**

Aprenda de la interrupción comercial. Si fuese necesario, modifique su plan de continuidad comercial para estar mejor preparado para el próximo incidente.

A program of the Institute for Business & Home Safety

Lista de control sobre la protección de bienes

Protección de su edificio y sus contenidos

Institute for Business & Home Safety®

OPEN for business®

Lista de control sobre la protección de bienes

La siguiente lista de control se encuentra diseñada para ayudarlo a buscar los artículos que tienen un impacto importante sobre la seguridad de su edificio y para proteger a su edificio y sus contenidos frente a los daños. No tiene la finalidad de ser una lista exhaustiva sobre cómo proteger a sus bienes frente a los daños en caso de un terremoto, viento (huracán, fuertes vientos, tornado/granizo), inundación, incendios forestales o condiciones de frío extremo, pero contiene elementos clave para resistir ante un desastre.

Si bien los dueños de los edificios tienen un mayor control sobre su propiedad que los inquilinos, los arrendatarios de empresas tienen muchas de las mismas inquietudes ya que los problemas son casi los mismos si los ocupantes son los dueños del edificio o alquilan un espacio del edificio. Los ocupantes podrían charlar con los dueños o administrador del edificio.

La lista de control tiene múltiples objetivos. Además de brindarle una idea de las medidas para mejorar la seguridad del edificio, la lista de control puede ser usada para guiar las decisiones sobre las mejoras y el mantenimiento del edificio. El cambio de ventanas y puertas, los materiales para un nuevo techo y otros artículos pueden tener un gran impacto sobre la integridad y seguridad del edificio. Los artículos de la lista de control también son útiles para las empresas que consideran comprar o alquilar un nuevo espacio. La revisión de la lista de control mientras inspecciona alguna propiedad puede ayudarlo a decidirse dónde ubicarse.

Los controles periódicos y el mantenimiento del exterior del edificio y de los componentes mecánicos principales, tales como calefacción y equipos de refrigeración, son importantes, independientemente del lugar donde se encuentra el edificio. Ello evita que los problemas pequeños se tornen más grandes y a la vez garantiza la integridad del edificio.

Para obtener más información detallada sobre la protección de los bienes, remítase a www.DisasterSafety.org

En áreas de terremotos

Evaluación del riesgo de terremoto

Las siguientes características de edificación describen las clases de configuración de edificios o características que hacen que su edificio sea *menos* vulnerable a los terremotos. Sin embargo, ello no significa que exista un bajo riesgo de sufrir daños en caso de terremoto.

Se pueden generar riesgos adicionales respecto a un edificio debido a sus características irregulares, la presencia de chapa de ladrillo y tipos de cimientos vulnerables. Las características que podrían tornar más vulnerable a su edificio respecto de los daños por un terremoto pueden no ser tan significativas si su edificio ha sido diseñado por un ingeniero profesional con las siguientes características.

- ❏ Un diseño de edificación simple. Un edificio en forma de caja generalmente es más estable que un edificio con forma irregular o un edificio con muchos pisos que varían significativamente en la altura. Un ejemplo de ello es un edificio de oficinas con varios pisos que tiene una gran entrada en planta baja con techos elevados.

- ❏ Un techo que no tiene aberturas, como puertas de acceso o tragaluces, o que tiene únicamente aberturas con una dimensión menor a 12 pies o menor al 50 por ciento de la dimensión más pequeña del techo. Las grandes aberturas pueden debilitar el techo.

- Materiales livianos de techado, tales como tejas de asfalto y paneles metálicos o mosaicos. El uso de materiales de techado relativamente livianos ayudará a mantener bajo el centro de gravedad del edificio y así se mejora su rendimiento y se reduce la probabilidad de sufrir daños durante un terremoto.

- La ausencia de una puerta grande de garaje, estacionamiento en el primer piso u otras aberturas grandes en la planta baja en edificios de varios pisos. La presencia de estas características incrementa el riesgo de sufrir daños en caso de terremoto.

- La ausencia de chapa de ladrillo o de piedra en el exterior del edificio. La chapa de ladrillo y de piedra se raja y se daña con facilidad en un terremoto y además implica una carga extra para las paredes exteriores—más allá de las fuerzas que tendrían que cargar.

- Fuertes cimientos estructurales. Los cimientos de una estructura desempeñan un rol esencial en el rendimiento de la estructura durante un terremoto. Existen varias clases de sistemas de cimientos. La primera clase es un sistema de cimientos construido directamente sobre el suelo como un sistema de losa en gradiente. Los otros tres ejemplos son sistemas de cimientos en los que el suelo inferior se eleva por encima del gradiente.

  Los primeros dos tipos son más resistentes a los daños de un terremoto.

  Los tipos de cimientos son los siguientes:

  - losa en gradiente con apoyo integral de la cimentación (el apoyo de la cimentación y la losa son una única unidad);
  - sistema de paredes del sótano o basamento que consiste en un sistema de paredes de hormigón continuo o mampostería reforzada;
  - sistema de paredes del sótano o basamento que consiste en una pared con estructura de madera o una pared de mampostería no reforzada;
  - sistema de cimientos de pilar o pilote que consiste en madera, hormigón o acero.

Nota: Siempre se debe consultar a un ingeniero profesional antes de realizar mejoras estructurales.

Remítase a la siguiente lista de control para conocer las medidas adicionales que deben tomarse—independientemente de la configuración de su edificio—para proteger a sus empleados, clientes y visitantes, como también a su edificio, contenidos e inventario.

Revise lo siguiente:

- Ventanas, tragaluces y puertas con vidrio templado o película de seguridad colocada en la superficie interior del vidrio para reducir las probabilidades de que el vidrio se raje. Revise el grabado en la esquina de la ventana que diga “templado” o “laminado”. La película de seguridad es una película adhesiva que se coloca en el interior del vidrio.

- Conductos de gas natural con conexiones flexibles y una válvula de cierre automático. Un conducto de gas flexible no es rígido. Está hecho de un material tal como goma o plástico que se puede doblar. Reduce las posibilidades de que el conducto se rompa y provoque un incendio. La válvula de cierre automático generalmente se encuentra instalada cerca del medidor de gas.

- Conducto flexible de abastecimiento para el baño.

- Acoplamientos flexibles en el sistema de aspersión para incendios.

- Artefactos principales, tales como calderas, hornos y calentadores de agua, amarrados a la pared y/o piso para que dicho artefacto no se voltee o mueva en caso de terremoto.

- ❏ Soportes colgantes (usualmente barras de planchas de metal o varillas de acero rígidas) menores de 12 pulgadas de longitud que soportan sus sistemas mecánicos y de plomería. Los soportes colgantes más extensos pueden generar demasiado balanceo durante un temblor.

- ❏ Computadoras y otros equipos electrónicos amarrados al piso o escritorio con abrazaderas, Velcro u otra forma de acople para que no se volteen.

- ❏ Cielorrasos suspendidos amarrados a la estructura para limitar el desplazamiento durante un terremoto.

- ❏ Gabinetes para archivos con trabas o cerrojos que se liberen manualmente para abrir los cajones. Las trabas o los cerrojos impedirán que los cajones del gabinete se abran durante un terremoto y se desparramen los contenidos.

- ❏ Gabinetes, estanterías y repisas de almacenamiento amarradas a las paredes y/o el piso, para impedir que se volteen.

Si usted se encuentra en un área de terremotos, considere agregar una cobertura contra terremotos a su póliza de seguro.

En áreas de tormentas de viento (huracán, fuertes vientos, tornados/granizo)

Revise lo siguiente:

- ❏ Condiciones del techo. Un techo en buenas condiciones tiene todas las tapajuntas de metal amarradas a la estructura y libre de óxido para prevenir el levantamiento y descascarillado de la cubierta del techo. La cubierta del techo está fija y no muestra signos de daños por el clima (rajado, óxido, perforación, etc.). Todas las ventilaciones y otras penetraciones del techo están protegidas con tapa juntas selladas y todo el equipo del techo está atornillado. El sistema de drenaje del techo funciona correctamente, sin "estancamientos" de agua. No hay hojas u otros escombros que bloqueen el drenaje.

    - ❏ En los techos con tejas de asfalto, lengüetas de las tejas que se solapan y adhieren a las tejas inferiores. Las lengüetas flojas del tejado se pueden sujetar colocando una banda de cemento asfáltico en su interior.

    - ❏ Si tiene un techo de pendiente baja ("techo plano") y/o un techo de pendiente empinada con alguna clase de cobertor de techo que no sea tejas de asfalto, solicite que un techador evalúe la condición de su techo para determinar si existe la necesidad de repararlo o reemplazarlo.

    Retechado en áreas propensas al granizo:

    - ❏ Si planea usar tejas de asfalto o un techado de metal, considere un producto resistente a los impactos que haya sido probado y cumpla con el estándar UL2218 Clase 4.

    - ❏ Si planea usar madera o mosaico como cobertor de techo, considere un producto resistente a los impactos que cumpla con el estándar FM 4473 Clase 4.

    Retechado en áreas de huracanes o fuertes vientos:

    - ❏ Si planea usar tejas de asfalto, considere el uso de tejas resistentes a los vientos que cumplan con el estándar ASTM D 3161 (110 mph).

- ❏ Abrazaderas, ménsulas u otros conectores entre el techo y la pared que acoplen cada viga o tirante del techo (sea de madera o acero ligero) a la pared para impedir que el techo se vuele.

- ❏ Cobertizos, tejadillos y/o alerones amarrados a la estructura con ejes libres de óxido y pernos/tuercas apretadas.

- ❏ Carteles, conductos de ventilación, equipos mecánicos de techo y otras proyecciones verticales amarrados a la estructura o los cimientos del sitio con ejes libres de óxido, pernos/tuercas apretadas, cables de retenida y otros métodos de sujeción—*no use tornillos de plancha únicamente.*

- ❑ Ventanas y puertas exteriores con una clasificación mínima de presión de proyecto de 50 libras por pie cuadrado. Busque una etiqueta o autoadhesivo en la esquina del vidriado o dentro del mismo marco o contacte al fabricante de la ventana/puerta.

- ❑ Puertas exteriores con un cerrojo muerto y sujetadas como mínimo por tres bisagras. En general, cuantas más bisagras tenga su puerta, más resistente al viento será. Un mecanismo de enganche con cerrojo muerto agrega más resistencia al viento y seguridad.

- ❑ Las puertas exteriores dobles con cerrojo superior o inferior en la puerta inactiva u otro método de sujeción de la puerta, tal como la traba en una columna/poste central.

- ❑ Ventanas y puertas resistentes al viento. Busque el autoadhesivo o la etiqueta en la esquina del vidriado o dentro del mismo marco donde se indique que cumple con uno o más de los siguientes estándares: ASTM E 1996 (9lb), SSTD 12, Condado de Dade PA201, o FBC TAS201.

- ❑ Un sistema exterior de protección contra los relámpagos. Verifique la presencia de varillas o sondas de metal. El sistema de protección contra los relámpagos debe estar bien sujeto al techo. De lo contrario, podría balancearse durante una tormenta y dañar el edificio.

- ❑ Protectores de sobrecarga en todos los sistemas de computadoras, líneas telefónicas y otros sistemas electrónicos para protegerlos contra los daños de los relámpagos que a menudo se producen durante las tormentas de viento.

En áreas inundables

Revise lo siguiente:

- ❑ Si la empresa se encuentra ubicada en un Área Especial con peligro de Inundación-Zona V, Zona Costera A o Zona No Costera A. Si así fuera, ¿cuál es el nivel de inundación base (BFE) o nivel de inundación del proyecto (DFE) en su localidad? Contáctese con su edificio local de edificación o planificación para obtener dicha información.

  BFE:_____ DFE:_____

  El nivel de inundación base (BFE) es la elevación que se indica en el Mapa de Tasas de Seguros contra Inundaciones (FIRM) desarrollado por la Agencia Federal de Control de Emergencias. Este nivel de inundación es la elevación que tiene una probabilidad del 1 por ciento de ser igualada o superada en un año determinado (inundación en 100 años).

  El nivel de inundación del proyecto (DFE) es la elevación de inundación regulatoria localmente adoptada. El DFE siempre es mayor o igual al BFE.

- ❑ Si su comunidad participa en el Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP). Remítase a www.fema.gov/fema/csb.shtm y haga clic sobre su estado para ver una lista de las jurisdicciones participantes. Si usted se encuentra en un Área Especial con Peligro de Inundación, asegúrese de tener un seguro contra inundaciones. Recuerde, aún cuando usted viviera en un área que no es propensa a las inundaciones, es aconsejable tener un seguro contra ellas. El veinticinco por ciento de los reclamos por pérdidas del Programa Nacional de Seguros contra Inundaciones (NFIP) proviene de áreas con un riesgo mínimo a moderado de inundación.

- ❑ Si usted se encuentra en un Área Especial con Peligro de Inundación, asegúrese de que los equipos eléctricos, las instalaciones sanitarias y los equipos de Calefacción/Ventilación/Aire Acondicionado (HVAC) se encuentren instalados por encima del nivel de inundación aplicable a su localidad. Ejemplos de instalaciones sanitarias incluyen calentadores de agua, bombas (si correspondiera) y todas las aberturas del sistema de cañerías para el agua y sistemas cloacales, incluidas las aberturas para los baños, sumideros, duchas, cubas, etc. Equipos eléctricos se refiere a todo el sistema eléctrico, incluido el suministro eléctrico, cortacircuito, todo el tendido eléctrico y los tomacorrientes y los artefactos eléctricos que son más o menos fijos y permanentes. Los equipos HVAC incluyen a la unidad de condensación, controlador del aire, horno y red de conductos. Los equipos eléctricos, las instalaciones sanitarias y los equipos HVAC instalados sobre el nivel de inundación base, o aún menor, sobre el nivel de inundación del proyecto, son más propensos a sobrevivir a una inundación.

- ❑ Si usted se encuentra en una Zona costera A o Zona V, asegúrese de tener un sistema de cimientos abiertos (pilotes, pilares, etc.) o pared de ruptura diseñada por un Ingeniero Profesional registrado para las partes del edificio que se encuentren por debajo de BFE. Estas características permiten la circulación de las aguas crecientes.

- ❑ En una Zona A, sea costera o no costera, un mínimo de dos aberturas en las paredes múltiples de cada área delimitada. Ello significa que debe haber dos aberturas en una pared (mínimo) y dos aberturas en la pared de enfrente (mínimo) en cada área delimitada. Las aberturas deben estar en las paredes exteriores y no en otra área delimitada. Los desagües para inundaciones se deben encontrar dentro de 1 pie por encima del gradiente y como mínimo con una abertura de 1 pulgada cuadrada para cada pie cuadrado del área delimitada.

  Los desagües para inundaciones son aberturas en una pared que permiten que las aguas crecientes ingresen y salgan libremente de los cimientos.

En áreas de incendios forestales

Evaluación del riesgo de incendio forestal:

Los incendios forestales constituyen un riesgo potencial en todas partes. El peligro de incendio forestal ocurre en aquellos lugares donde existe una interfaz urbana/forestal; es decir, en lugares donde los edificios se encuentran enclavados entre árboles y otro tipo de vegetación inflamable, como por ejemplo, pastos, malezas, y arbustos. Ya sea en las grandes zonas urbanas como en las áreas rurales remotas, las zonas de interfaz existen en todo el país. Determine su nivel de riesgo revisando los factores que se indican a continuación. Luego, continúe con la lista de control sobre incendios forestales para conocer las medidas adicionales que debe tomar para protegerse frente a los incendios forestales.

Su riesgo es el *más elevado* si:

- ❑ existen antecedentes de incendios forestales en las cercanías;
- ❑ usted se encuentra en un clima con temporadas secas de más de 3 meses;
- ❑ existen terrenos baldíos dentro de los 100 pies de su edificio;
- ❑ existe un bosque empinado con gradientes que superan en promedio el 20 por ciento en cualquier sentido desde el edificio;
- ❑ existen otras fuentes combustibles (pilas de leña, arbustos, muebles) a menos de treinta pies del edificio;
- ❑ usted se encuentra en un área rural;
- ❑ el hidrante para incendios más cercano se encuentra a una distancia de más de 500 pies;
- ❑ existe un acceso limitado a los camiones contra incendios.

  Lo ideal sería que el hidrante para incendios más cercano se encuentre a una distancia menor a 300 pies. Si no existen hidrantes para incendios en el área, los bomberos deben almacenar agua en los camiones o bombearla desde un estanque u otra fuente de agua. Como resultado, el edificio tiene un mayor riesgo de incendio.

Revise lo siguiente:

- ❑ Espacio de "supervivencia" alrededor del edificio. Ello se refiere al espacio libre de arbustos y otras fuentes combustibles y con el mantenimiento necesario para que un incendio forestal no se propague hacia la estructura. Las recomendaciones para el espacio de supervivencia son las siguientes: 30 pies en áreas de bajo riesgo de incendio, 50 pies en áreas de riesgo moderado y 100 pies en áreas de alto riesgo. El espacio de supervivencia debería incrementarse en los sitios donde exista una cuesta hacia abajo respecto al edificio y si el exterior del edificio es combustible.

- ❑ Materiales para techado con clasificación de incendio UL 790 Clase A, ASTM E108 Clase A o UBC 15-2 (encontrará la etiqueta de clasificación en el envoltorio del material para techado). Las cubiertas de techo con clasificación de incendio Clase A brindan la mejor protección para una empresa durante un incendio.

- ❑ Aleros empotrados con materiales resistentes al fuego y pantallas sobre las ventilaciones del sofito. Los materiales resistentes al fuego incluyen al aluminio y otros metales y madera terciada de ½ pulgada o de mayor grosor. Los materiales combustibles incluyen al vinilo (PVC) y madera terciada de menos de ½ pulgada de grosor.

- ❑ Ventilaciones exteriores del ático, sótano y/o cimientos de materiales no combustibles (por ej. aluminio, otros metales o madera terciada de ½ pulgada o de mayor grosor). Las ventilaciones deben ser menores de un pie por un pie y deben estar cubiertas con un filtrado no combustible con aperturas de ¼ pulgada o menos. Ello impide que las chispas ingresen en su edificio.

- ❑ Paredes exteriores cubiertas con un tinglado/chapa no combustible. Ejemplos de tinglados no combustibles incluyen al estuco, chapa de ladrillo y bloques de hormigón. Ejemplos de tinglados/chapas combustibles incluyen al tinglado de vinilo y maderas de chapado.

- ❑ Vidriado templado de doble hoja u otras ventanas probadas de acuerdo con ASTM E119. El vidriado templado de doble hoja filtra el calor extremo mejor que un vidriado de panel simple o ventana no templada. Chequee el grabado en las esquinas de las ventanas que diga "templado" o "laminado".

- ❑ Un sistema monitoreado de alarma contra humo que alerte automáticamente al departamento local de bomberos en caso de desatarse un incendio.

- ❑ Un sistema de aspersión para incendios para que inicie la supresión del fuego en forma automática.

- ❑ Lado inferior de cubiertas y balcones a nivel del suelo delimitados con materiales resistentes al fuego. Ejemplos de materiales resistentes al fuego incluyen el aluminio, estuco, chapa de ladrillo, hormigón y madera terciada de un grosor mayor a ½ pulgada.

- ❑ Números de dirección que sean no combustibles, como mínimo de 4 pulgadas, reflectantes, sobre una superficie de contraste y visibles desde ambos sentidos de viaje de la ruta. Los números de dirección se deben poder ver con facilidad desde la ruta para que los bomberos puedan encontrar su edificio.

- ❑ Ruta de acceso con un ancho mínimo de 12 pies con 13,5 pies de distancia vertical como mínimo cerca de la estructura. El acceso principal hacia su empresa debe ser lo suficientemente amplio como para que un camión de bomberos ingrese fácilmente en caso de incendio.

En áreas de frío extremo

Revise lo siguiente:

- ❑ Una barrera secundaria contra la humedad que se extienda desde el borde de los aleros hacia un mínimo de 24 pulgadas más allá del interior de la pared exterior, si el techo fuera en pendiente. El calor que se escapa hacia el ático calienta el interior de un techo en pendiente y ello hace que la nieve se derrita y luego vuelva a congelarse cuando llega al alerón del techo, fuera del área de calor. Las barreras contra la humedad impiden que la nieve derretida que se acumula debajo de la cubierta del techo ingrese en el edificio.

- ❑ Ningún ático o sala de máquinas con fuentes de calefacción directamente debajo del techo. Las fuentes de calefacción directamente debajo de un techo pueden causar una retención de hielo y acumulaciones de agua.

- ❑ Instalaciones de luz selladas y aisladas que pueden instalarse en el cielorraso inmediatamente debajo del ático o sala de máquinas. Ello impide que el calor derrita la nieve sobre el techo y se generen acumulaciones de agua.

- ❑ Penetraciones del ático debidamente selladas y aisladas para impedir la introducción de calor en el ático.

- ❑ Las puertas de acceso hacia el ático o sala de máquinas debidamente aisladas, con burletes o selladas con juntas para prevenir la introducción de calor en el ático.

- ❑ Aislamiento instalado sobre la cañería de abastecimiento de agua o aspersión ubicada en las paredes exteriores, falsos techos sin calefacción u otros espacios sin calefacción para prevenir que las cañerías se congelen o estallen.

> *Si el sitio fuera a quedar desocupado durante más de 24 horas (por ejemplo, feriados, vacaciones, fines de semana, etc.) durante los meses de invierno, arregle con alguien para que inspeccione a diario la plomeria en búsqueda de algún congelamiento que podría hacer que estalle o podría provocar un gran daño de agua.*

Recursos adicionales

Al trabajar en su plan, podrá ver que necesita ampliar algunas secciones existentes para adecuarse a sus necesidades o agregar información adicional más allá de la que contiene la herramienta ***Open for Business***®. Siempre deberá continuar instruyéndose sobre las técnicas de preparación para desastres. Consulte los siguientes recursos para obtener más información sobre la implementación de las recomendaciones sobre seguridad en caso de desastre:

Asociaciones profesionales y sin fines de lucro:

Cruz Roja Estadounidense. Consulte la guía telefónica local para conocer la sucursal más cercana. www.redcross.org.

Instituto para la Seguridad de las Empresas y los Hogares, 4775 E. Fowler Avenue, Tampa, FL 33617. Teléfono: (813) 286-3400; www.DisasterSafety.org

Asociación Nacional de Control de Emergencias, PO Box 11910, Lexington, KY 40578-1910. Teléfono: (859) 244-8000; www.nemaweb.org.

Programa Firewise Communities®, Asociación Nacional de Protección contra Incendios, 1 Batterymarch Park , Quincy, MA 02169. Teléfono: (617) 770-3000; www.firewise.org.

Instituto de Riesgo de Entidades Públicas, 11350 Random Hills Rd., Suite 210, Fairfax, VA 22030. Teléfono: (703) 352-1846; www.riskinstitute.org.

Cámara de Comercio de EE.UU., 1615 H Street NW, Washington, DC 20062-2000. Teléfono: (202) 659-6000 ó (800) 638-6582; www.uschamber.com.

Recursos gubernamentales:

Agencia Federal de Control de Emergencias, 500 C Street SW, Washington, D.C. 20472. Teléfono: (800) 621-FEMA (3362); www.fema.gov.

Centro Federal de Publicación de Agencias de Control de Emergencias, P.O. Box 2012, 8231 Stayton Dr, Jessup, MD 20794-2012. Teléfono: (800) 480-2520; www.fema.gov.

Departamento de Seguridad Nacional de EE.UU., Washington, D.C. 20528. Teléfono: (202) 282-8000; www.dhs.gov y www.ready.gov.

Administración de Pequeñas Empresas de EE.UU., 409 Third Street SW, Washington, DC 20416. Teléfono: (800) U-ASK-SBA (827-5722); www.sba.gov.

Sitios web de las Organizaciones de Planificación de Continuidad Comercial:
(Estos sitios contienen enlaces a muchos otros recursos)

Asociación de Planificadores de Contingencias—www.acp-international.com
Instituto Internacional de Recuperación ante Desastres—www.drii.org
El Instituto de Continuidad Comercial—www.thebci.org

Sitios web de Publicación sobre Planificación de Continuidad Comercial:
(Estos sitios contienen enlaces a muchos otros recursos)

Planificación y Administración de las Contingencias—www.contingencyplanning.com
Periódico de Recuperación ante Desastres—www.drj.com
Guía de Recursos para Casos de Desastre—www.disaster-resource.com
Páginas Amarillas de Recuperación ante Desastres—www.thedryp.com

¿Y los costos?

A los dueños de pequeñas empresas siempre les preocupan los costos al desarrollar cualquier plan estratégico, incluido un plan de continuidad comercial y protección de bienes. Esta lista le proporcionará una cierta idea de los costos con los que se enfrentará al armar su plan de continuidad comercial/protección de bienes. Los costos reflejan las compras de materiales/bienes o el valor del tiempo del personal más allá de lo que se consideraría una parte integral de las funcionales laborales de los empleados. Los costos también consideran la contratación de un contratista externo.

Sin costo

- Identifique dos o tres contratistas o fuentes de provisión para los cobertores de madera terciada de las ventanas en caso de emergencia.
- Calcule el costo de las interrupciones comerciales por una semana, un mes y seis meses.
- Consulte a su compañía de seguros o agente sobre la cobertura y los precios de la póliza.
- Escriba una breve lista de control de los puntos de acción para la recuperación de su empresa.
- Tenga una lista de contactos para casos de emergencia para los empleados y servicios de emergencia, tal como la policía, bomberos y empresas de servicios públicos.
- Contacte al departamento de edificación de su ciudad o condado para determinar el Nivel de Inundación Base (BFE por su sigla en inglés) y el Nivel de Inundación del Proyecto (DFE por su sigla in inglés) en su localidad y la susceptibilidad de su edificio respecto de las inundaciones.
- Escriba una lista de control sobre cómo mantenerse al corriente sobre las advertencias de posibles inundaciones.
- Mantenga los canales del edificio y desagües para inundaciones libre de escombros y otros bloqueos.
- Consulte con su departamento local de bomberos para determinar el riesgo de incendio forestal en su localidad.
- Instruya a los empleados sobre los planes de emergencia de la empresa, incluidos los planes de evacuación y "punto de reunión" en caso de desastre.
- Identifique cómo puede contactar a los empleados si el servicio telefónico se viera interrumpido.
- Tenga algo de dinero en efectivo o una tarjeta de débito o crédito a mano.

Menos de $100

- Compre un botiquín de primeros auxilios.
- Compre y almacene agua envasada para uso en casos de emergencias (para dos días como mínimo).
- Almacene una provisión de alimentos no perecederos, platos de papel, servilletas y utensilios de plástico.
- Compre una Radio de Alerta Climática de NOAA con tecnología S.A.M.E y prográmela para su área específica.
- Compre linternas, baterías, lapiceras, papel, toallas de papel, cinta de embalaje, etc. para guardar en el kit para casos de desastres.
- Tenga provisiones de artículos tales como cinta adhesiva de tela, plásticos resistentes al agua, llave inglesa de cierre para el agua y el gas, silbato, brújula, balde plástico con tapa hermética, guantes de trabajo, alicates, martillo, bolsas plásticas para residuos y lazos.
- Compre/conserve una cámara y rollo.
- Compre una radio AM/FM a batería o cuerda.
- Compre un extinguidor de incendios.
- Proteja a las computadoras de escritorio, cilindros de gas comprimido y otros artículos pequeños frente a los temblores por terremoto.
- Eleve los artículos valiosos hacia repisas que se encuentren por encima del nivel base de inundación.
- Aplique hormigón asfáltico debajo de las lengüetas del tejado suelto.
- Taponee/aísle las aberturas de las paredes exteriores, techos y ático.

$100 – $499

- Brinde capacitación de Primeros Auxilios y RCP para los empleados
- Compre todos los artículos que se indican en la Lista de Control de Provisiones para casos de Desastre en ***Open for Business®.***
- Compre un *pequeño* generador de respaldo y tenga combustible.
- Mantenga su bomba de sumidero, si tiene una, o compre una.
- Compre madera terciada y ensamble y etiquete las contraventanas. Instale ejes permanentes para permitir un rápido y seguro anclaje de las contraventanas.
- Amarre los principales artefactos, tales como calentadores de agua y hornos al piso o pared, en áreas de terremoto (el costo cubre los materiales y el contratista).

Más de $500

- Compre e instale un generador KV múltiple conectado previamente a los circuitos eléctricos esenciales del edificio.
- Compre contraventanas desmontables que cumplan con los requisitos del código sobre impacto frente a los escombros y que tengan sistemas de anclaje con instalación profesional.
- Instale contraventanas permanentes (con rollo, plegables, etc.) para las ventanas o retroinstale las ventanas para mejorar su resistencia a los escombros acarreados por el viento.
- Reteche con una cubierta para techo resistente a los impactos.
- Instale conectores de grandes vientos en el sistema de techado (el costo cubre los materiales y el contratista techador).
- Reteche con una cubierta para techo Clase A resistente a los incendios en las áreas propensas a los incendios forestales.
- Contrate un ingeniero para que evalúe la resistencia del edificio ante los sismos o vientos.
- Realice un simulacro de tornado, inundación u otro peligro durante una hora.
- Envíe a los empleados clave de respuesta de seguridad/emergencia a capacitaciones o conferencias de varios días.
- Contrate un seguro adicional (interrupción de los negocios, pérdida de ingresos, gastos extra, inundación, terremoto).
- Guarde copias de sus registros fuera del sitio en un lugar seguro.
- Guarde la información en un centro de datos y establecimiento de recuperación ante un desastre.
- Compre un dispositivo de almacenamiento extraíble para la computadora; guarde la información fuera del sitio.
- Arme un sistema de comunicaciones de voz para satisfacer sus necesidades ante una emergencia—por ejemplo, correo de voz, capacidad de llamados en conferencia, sistema de Centralita (PBX)/Distribución Automática de los Llamados (ACD).
- Instale un sistema monitoreado de alarma de humo.
- Instale un sistema de protección frente a relámpagos.

Conclusión

Su empresa implica puestos de trabajo para los residentes locales y seguridad para sus familias. Implica una base imponible sólida para el gobierno local. Implica una economía local más saludable. Es decir, implica más que simplemente su inversión, aunque eso solamente sea lo suficientemente importante.

Al proteger a su empresa frente a los desastres naturales o cualquier clase de interrupción comercial significativa, también está protegiendo uno de los bienes más valiosos de su comunidad. Los desastres naturales o provocados por el hombre no se pueden evitar, pero se pueden tomar medidas para evitar la mayoría de los daños devastadores que puede enfrentar su empresa.

Cuando haya creado su plan de continuidad comercial y completado su lista de control de protección de bienes, asegúrese de mantener dicha información actualizada. Mantenga a los empleados actualizados respecto a sus responsabilidades y pruebe el plan de continuidad comercial en forma periódica.

Si usted mantiene una póliza con una empresa que es miembro de IBHS, podrá acceder a ***Open for Business***® mediante un formato interactivo basado en la web. Remítase a www.DisasterSafety.org para ver si su asegurador es miembro de IBHS.