

Respuesta ante emergencias para pequeñas empresas



**COMMUNITY
RESILIENCE**
STRONGER TOGETHER

Guía de acción rápida

Resumen

El propósito de esta guía de acción rápida es ofrecer pautas de respuesta iniciales que sirvan como referencia durante la interrupción de la actividad comercial. En este documento se brindan instrucciones sobre cómo coordinar las actividades de respuesta que afectan a una parte o la totalidad de tus operaciones comerciales. La guía se centra principalmente en proteger a las personas y las propiedades, y reducir el tiempo de inactividad.

¿Cuándo debe usarse esta guía de acción rápida?

Tal como se indica a continuación, los incidentes clasificados como graves, altos o moderados pueden originar la implementación de esta guía de acción rápida. Es importante destacar que este documento solo representa una guía orientativa acerca de cómo iniciar el protocolo de respuesta.



Bajo

El impacto es mínimo.



Moderado

El incidente afecta a toda una región o a varias instalaciones.



Alto

El incidente afecta a todas las operaciones.



Grave

El incidente implica un riesgo crítico para la seguridad de los trabajadores, las finanzas, la reputación o el funcionamiento de la empresa.

Departamentos y procesos comerciales clave

En la tabla siguiente se encuentra la información más relevante de las personas que deben contactarse de inmediato en caso de interrupciones graves en la actividad comercial. Incluye alternativas siempre que sea posible.

Cargo	Nombre	Teléfono	Correo electrónico

¿Adónde debemos dirigirnos?

Elige un punto de encuentro en función del suceso. Ten en cuenta al personal (directivos y empleados) y la posibilidad de establecer comunicaciones.

Punto de encuentro 1	Punto de encuentro 2	Reunión virtual
Edificio:	Edificio:	Número de teléfono:
Sala:	Sala:	Número del puente de conferencia:
Dirección:	Dirección:	Código de acceso:
Número de teléfono:	Número de teléfono:	
Número para la reunión virtual:	Número para la reunión virtual:	

Respuesta ante emergencias para pequeñas empresas



COMMUNITY
RESILIENCE
STRONGER TOGETHER

Guía de acción rápida

Antes de una interrupción comercial

Las medidas siguientes deben contemplarse **antes** de que se produzca una posible interrupción en la actividad comercial.

Lista de tareas de preparación ante situaciones de emergencia

En la medida de lo posible, mantente informado sobre acontecimientos inminentes que puedan alterar tu actividad comercial (como inclemencias climáticas, disturbios civiles, etc.).

Reúne a un equipo de empleados que representen las áreas importantes de la empresa y se encarguen de la preparación y la respuesta ante una interrupción de las actividades comerciales.

Organiza toda la información y los documentos relevantes, de modo que se pueda acceder a ellos fácilmente cuando más los necesiten.

Identifica los posibles impactos de la inactividad de los recursos críticos (personas, instalaciones, terceros clave, etc.) que podrían ocasionar interrupciones en la actividad de la empresa.

Desarrolla procedimientos de emergencia o continuidad para que puedas seguir ofreciendo productos o servicios después de una catástrofe (p. ej., si los empleados no pueden acceder al edificio, si se necesita un generador eléctrico, etc.).

Ten a mano los datos y archivos importantes para la toma de decisiones por si no puedes acceder a las instalaciones.

Mantén actualizada la información de contacto para casos de emergencia de empleados, proveedores, clientes y otros contactos clave.

Provéete de suministros de emergencia para satisfacer necesidades inmediatas, por ejemplo, si los empleados no pueden volver a sus casas. En la medida de lo posible, mantente informado sobre acontecimientos inminentes que puedan alterar tu actividad comercial (como inclemencias climáticas, disturbios civiles, etc.).

Inicio de la acción de respuesta

Las medidas siguientes deben contemplarse **inmediatamente después** de que se produzca una posible interrupción en la actividad comercial.

Lista de tareas de respuesta inicial

Asegúrate de que los empleados estén a salvo y determina cómo proporcionarles seguridad.

Informa al equipo directivo del incidente.

Convoca al equipo de administración, ya sea en un punto de encuentro o virtualmente a través de una conferencia o llamada telefónica.

Identifica las prioridades de respuesta ante emergencias y si es necesario que participen terceros u otras organizaciones para responder a la interrupción.

Realiza una evaluación inicial para determinar cuál es la gravedad del impacto.

Prepara un informe que resuma los datos clave del incidente y designa a una persona para que se encargue de la difusión de la información.

Haz que esta persona comunique las conclusiones del informe a empleados, responsables operativos y distribuidores. Comunica las pautas y prioridades a los afectados.

Informa a las compañías de seguros y otras partes relevantes (p. ej., asesores jurídicos, socios, etc.).

Recopila información y documenta todo lo relacionado con el incidente. Toma fotos y conserva cualquier prueba.

Ten en cuenta el impacto en las operaciones de la empresa y los distribuidores, y define un plan de acción para mitigar las interrupciones significativas.