

OKA
Project Management
& Strategic Leadership

*Project Management & Business Continuity
Solutions that work for your business!*

PROJECT & CONSTRUCTION MANAGEMENT

CONTINUITY OF OPERATIONS & BUSINESS
CONTINUITY PLANNING

EMERGENCY MANAGEMENT & BUSINESS
CONTINUITY TRAININGS, TESTS AND DRILLS

Plan de Continuidad de Negocio para Pequeñas y Medianas Empresas

SECURITY
RECOVERY
RESILIENCE CONTINGENCY
BUSINESS OPERATE
PLANNING
INCIDENT MANAGEMENT
CONTINUITY
PROCEDURES
RISK ORGANIZATION PLAN
PREPARATION
STANDARD
DISASTER

20 de junio de 2019

©2019 OKA Project Management & Strategic Leadership, LLC



Mail Address: 125 Harbour Drive #3, Palmas del Mar, Humacao, PR 00791

Phone: 787.342.2169 or 787.905.6862

Email: nesty.okapfm@gmail.com

www.okapfm.com

Plan de Continuidad de Negocio para Pequeñas y Medianas Empresas

Con el objetivo de lograr una preparación apropiada ante un evento que altere las operaciones de las pequeñas y medianas empresas y crear un ambiente seguro para cada uno de los que laboran en dichas empresas y sus clientes, presentamos esta Guía para la preparación del Plan de Continuidad de Negocios.

Esta Guía ha sido preparada tomando como referencia las mejores prácticas y doctrinas de Continuidad de Operaciones promulgadas por la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA), el *Disaster Recovery Institute International (DRI)* y el Instituto para la Seguridad de las Empresas y Hogares (IBHS) en su programa Open for Business® (OFB-EZ®).

Las estadísticas demuestran que **uno de cada cuatro** negocios forzados a cerrar por causa de un desastre no vuelven a abrir ya que no se encontraban preparados para afrontar una situación catastrófica. En este documento encontrarán los detalles para la preparación de un **Plan de Continuidad de Operaciones/Negocio** para tu empresa y le ayudará a lo siguiente:

1. Identificar los riesgos potenciales que amenazan a su negocio.
2. Identificar las actividades comerciales que son críticas y/o esenciales para la continuación de operaciones durante una emergencia o incidente;
3. Creación de un Plan de Continuidad de Negocio específico de su empresa



En el desarrollo del Plan consistirá en las siguientes tareas:

- a) Creación de un Grupo de Trabajo para la Continuidad de Operaciones en su empresa.
- b) Evaluación de riesgos que puedan afectar su empresa.
- c) Identificar y priorizar las funciones y procesos críticos y/o esenciales de su empresa.
- d) Preparar un listado de sus empleados con información necesaria para una respuesta apropiada a un incidente.
- e) Preparar un listado de sus proveedores de servicios.
- f) Preparar un listado de sus equipos, materiales y maquinarias.
- g) Evaluación de las necesidades financieras de la empresa en caso de una emergencia.
- h) Evaluación de los seguros de propiedad y contenido necesarios para su empresa.

- i) Seleccionar estrategias rentables para reducir las deficiencias identificadas durante los procesos de evaluación de riesgos y análisis de funciones comerciales críticas y/o esenciales.
- j) Desarrollo y apoyo para la implementación de un sistema de manejo de incidentes que defina roles organizativos, líneas de autoridad y sucesión de autoridad.

En adición a este Plan de Continuidad de Negocio, nuestra empresa puede ayudarles en la preparación de los siguientes protocolos:

1. Protocolo para Huracanes y Tormentas
2. Protocolo para eventos de Tsunami
3. Protocolo para Terremotos
4. Protocolo para Incendios
5. Protocolo Robos o Asalto
6. Protocolo para cuando se reciben cartas o paquetes sospechosos
7. Protocolo para cuando se reciben llamadas de amenaza de bombas o artefactos explosivos
8. Protocolo en Casos de Vandalismo
9. Protocolo Malversación de Fondos
10. Protocolo para Situaciones de Crisis Financiera o Liquidez Inadecuada
11. Protocolo en Caso de Muerte de un Gerencial
12. Protocolo de Primeros Auxilios o Salvamento con Desfibrilador



Haremos las recomendaciones necesarias para que la entidad establezca y mantenga programas de capacitación y concientización que den lugar a que el personal pueda responder a los incidentes de una manera calmada y eficiente. Que se establezca y mantenga un programa de ejercicio (simulacros), evaluación y mantenimiento de los planes y protocolos para mantener un estado óptimo de preparación en todo el personal.

Además, les ayudaremos a promover la preparación de un **Plan Familiar de Manejo de Emergencias** por cada empleado y la implementación de un **Programa de Apoyo al Empleado** en caso de incidentes.

Preguntas o comentarios relacionados a este plan pueden ser dirigidas a nesty.okapf@gmail.com

Cordialmente;

Jesús E. Delgado, BSCE, MPM, CHS
Presidente
OKA Project Management & Strategic Leadership, LLC



RESUMEN EJECUTIVO

Este Plan de Continuidad de Negocio/Operaciones (Plan) tiene como objetivo prevenir, prepararse, responder y recuperarse de un desastre o de una situación que interrumpa nuestras operaciones normales.

Este plan impactará a todos los departamentos y sucursales que componen la Empresa y todo el personal y las operaciones de la organización. Presenta un marco de gestión para establecer procedimientos operativos y para mantener las funciones esenciales si las operaciones normales son afectadas por un incidente catastrófico.

También es una guía para la recuperación y reconstitución de las operaciones de la Empresa hasta el estado normal operacional, y se enfoca en acciones que deben iniciarse después de un incidente para asegurar operaciones continuas de funciones esenciales, que pueden extenderse por treinta (30) días o más. El plan reconoce que la recuperación total y la reconstitución de las actividades de la Empresa tras un evento catastrófico pueden tomar semanas o meses.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, una amplia gama de eventos naturales y disruptivos ha afectado las operaciones y al personal de las pequeñas y medianas empresas de Puerto Rico. Por esta razón, OKA Project Management & Strategic Leadership, LLC, se enfoca cada vez más en apoyar a las empresas en la gestión y el manejo de emergencias, la planificación de preparación y respuesta, y la capacitación para lograr una continuidad de negocio en caso de un evento significativo.

Aunque la empresa privada no está obligada a cumplir las directrices para las agencias federales o estatales, hemos utilizado la guías que proporcionan la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA), el *Disaster Recovery Institute International (DRI)* y el Instituto para la Seguridad de las Empresas y Hogares (IBHS) como una base ampliamente reconocida, útil y práctica para los esfuerzos de planificación institucionales y para la aplicación de las mejores prácticas que existen en la industria actualmente para la Continuidad de Operaciones y Negocios.

PROPÓSITO

El objetivo de establecer un plan de Continuidad de Operaciones (COOP) dentro de nuestra Empresa es garantizar que exista la capacidad para que cada departamento y la institución en su conjunto, respondan de manera efectiva a una amplia gama de posibles interrupciones operacionales. Los propósitos clave de este Plan COOP son:

1. Asegurar el rendimiento continuo de las funciones y operaciones esenciales, ya sea en la facilidad principal de la Empresa, o en un sitio alternativo, por teléfono u otros medios electrónicos.
2. Proteger instalaciones, equipos, registros y otros activos de la Institución.
3. Reducir o mitigar las interrupciones en las operaciones.



4. Identificar y designar personal para que funjan como Equipo de Respuesta de Emergencia (ERT) para ser reubicados en instalaciones alternativas o asignados a la instalación de la Empresa para realizar funciones esenciales.
5. Adiestrar a todo el personal clave responsable de la ejecución de este Plan.

El Plan COOP se activa por un evento significativo o por el recibo de información con respecto a una amenaza creíble que pone en peligro las operaciones seguras y continuas de la Empresa o una de sus sucursales y/o la capacidad de la empresa para continuar desempeñando funciones esenciales en el establecimiento primario. La medida en que la activación será posible depende de la advertencia recibida, si el personal se encuentra en la empresa o en otro lugar, y la extensión del daño a la instalación afectada y las áreas circundantes.



ANÁLISIS DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE FUNCIONES ESENCIALES:

Riesgos operacionales:

Los riesgos operacionales son los riesgos asociados con los procesos internos, las prácticas comerciales y el personal que tienen el potencial de causar una interrupción en los servicios. El departamento evaluará sus riesgos operacionales y determinará aquellos riesgos con el mayor potencial para afectar las funciones esenciales de su misión. Una vez identificados, estos riesgos deben enumerarse en una tabla que proporcione una descripción del riesgo, la vulnerabilidad del departamento ante cada riesgo y recomendaciones para mitigar esos riesgos identificados.

	Tipo de Riesgo	Posibilidad (0-5)	Severidad (0-5)	Total
1	Huracán o Tormenta			
2	Terremoto			
3	Inundación			
4	Incendio			
5	Falla de Software			
6	Perdida o Enfermedad de Personal			
7	Apagón			
8	Perdida de Servicio (Agua, Gas, Internet)			
9	Pandemia/Influenza			
10	Pérdida del Local Principal			
11	Asalto/Escalaimiento			
12	Muerte de Personal Crítico			
13	Falla de Equipo o Maquinaria Crítica			
14	Otro			



FUNCIONES ESENCIALES/CRÍTICAS:

Las funciones esenciales son aquellas tareas, funciones o actividades que, de no realizarse, resultarían en que la Empresa no pueda cumplir con sus operaciones normales. Cada oficina, departamento o sucursal debe analizar sus funciones esenciales y cómo estas apoyan la operación de la empresa como un todo.

Basado en la información provista por los departamentos y sucursales y luego de analizar la información recibida, se generó una tabla con las funciones esenciales identificadas. Cada función crítica se priorizó basado en los siguientes parámetros:

- El proceso **crítico** debe restaurarse dentro de las primeras 24 horas.
- El proceso **importante** debe ser restaurado dentro de 48 horas.
- El proceso **requerido** debe restaurarse dentro de 72 horas.
- El proceso **no esencial** se deben restaurar dentro de 3 días o más.

Además, para la clasificación de las funciones esenciales o críticas se tomó en consideración su impacto financiero en la Institución. Los parámetros usados para identificar su prioridad fueron los siguientes:

- Interrupción en un proceso **crítico** podría generar pérdidas o no generación de ingresos mayores a los \$50,000.00 en 24 horas.
- Interrupción en un proceso **importante** podría generar pérdidas o no generación de ingresos entre \$20,000.00 a \$49,999.99 en 24 horas.
- Interrupción en un proceso **requerido** podría generar pérdidas o no generación de ingresos entre \$1 a \$19,999.99 en 24 horas.
- Interrupción en un proceso **no esencial** no debe generar pérdidas o no afectar la generación de ingresos.



LISTADO DE FUNCIONES ESENCIALES O CRÍTICAS POR PRIORIDAD BASADO EN EL ANÁLISIS DE LA EMPRESA:

Prioridad	Función Esencial/Crítica	Tiempo de Recuperación Esperado	Persona o Departamento Responsable
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			



ORDEN DE SUCESIÓN Y DELEGACIÓN DE AUTORIDAD:

El Orden de Sucesión y Delegación de Autoridad deben ser lo suficientemente amplias como para responder al impacto de un evento mayor donde se esperan altas tasas de absentismo. Cuando sea factible, podemos considerar a los sucesores que estén ubicados regularmente en otras áreas geográficas para evitar que los sucesores se vean afectados por el mismo evento catastrófico.

La información de contacto debe incluir el teléfono celular, el teléfono del hogar, la información de contacto fuera del área, el correo electrónico del hogar y el correo electrónico del trabajo y la información del teléfono. Las delegaciones deben escribirse y revertirse a la persona designada original tan pronto como sea posible después del evento.

Listado de Persona Responsable para el Orden de Sucesión y Delegación de Autoridad:

Función a la que se le delega Autoridad	Persona Primaria en la Delegación de Autoridad	Persona Alterna 1 en la Delegación de Autoridad	Persona Alterna 2 en la Delegación de Autoridad



SITIO (S) ALTERNO (S):

Se deben identificar al menos tres sitios alternativos. Cuando sea posible, dos de los sitios deben ubicarse fuera del área geográfica de la instalación primaria. La Empresa debe desarrollar una lista de criterios requeridos para sitios alternos adecuados e identificar la ubicación y la logística de cada uno.

Listado de Sitios Alternos para operar en caso de un incidente que afecte nuestra facilidad principal:

Prioridad	Localidad Actual	Lugar Alterno 1	Lugar Alterno 2	Lugar Alterno 3



COMUNICACIONES:

Se utilizarán todos los medios de comunicación interna que se tengan disponibles para informar a los empleados de la Empresa sobre la posibilidad de un evento de emergencia y la activación del Plan de Continuidad de Operaciones y sus protocolos. Esto incluye la utilización de sistema telefónico interno, celular, el correo electrónico, el sistema de circuito cerrado y radios transmisores. Para la comunicación con las agencias de apoyo externo se dependerá principalmente del sistema telefónico interno o celular, gestión que se hará a través de la Gerencia o el líder del Comité de Continuidad de Operaciones.

Listado de Personas que están autorizados a emitir mensajes en caso de emergencias y que tipo de mensaje está autorizado a emitir

Persona o Posición Responsable	Persona o Posición Responsable Alterna	Mensajes Telefónicos	Mensaje de Texto	Mensaje Vía Email	Mensaje Vía Emisora de Radio	Mensaj e Vía Emisor a de TV	Combinación



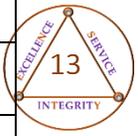
REGISTROS VITALES, BASES DE DATOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN:

La Empresa debe tomar medidas para garantizar y garantizar el acceso a personas autorizadas de registros vitales, bases de datos y sistemas de información, que incluyen, entre otros:

- Registros operativos de emergencia: planes y procedimientos para los equipos de respuesta.
- Registros legales y financieros: listas de personal, nómina, contacto y proveedores.
- Datos clasificados o confidenciales necesarios para realizar funciones y actividades esenciales y reconstituir operaciones.

En la siguiente tabla se debe capturar toda la información sobre los registros vitales, las bases de datos y los sistemas de información de la Empresa.

Nombre del Documento	Descripción del Documento	Aplicación o Rol en las Funciones Esenciales	Medio en donde se Almacena	Localización del Medio de Almacenaje	Medio de Resguardo (BackUp)	Localización del BackUp	Frecuencia con la que se hace BackUp



SISTEMAS O EQUIPOS CRÍTICOS:

Los sistemas o equipos críticos incluyen los sistemas y el software de tecnología de la información (TI) necesarios para realizar las funciones esenciales de la misión. A medida que crecen las capacidades de los sistemas de TI, las empresas están utilizando estos programas para facilitar sus procesos cotidianos. Es importante identificar, antes de un evento perturbador, aquellos sistemas de TI necesarios para completar las funciones esenciales de la misión. Esta sección debe incluir una tabla que enumere los sistemas y equipos críticos (hardware y software) utilizados la empresa.

Cuando evalúe e identifique los equipos y maquinaria críticos, considere lo siguiente:

- Sabiendo de antemano sobre un suceso climático,
 - ¿Puede la pieza de equipo ser movida con facilidad a un lugar seguro en el edificio, o un lugar alternativo?
 - ¿Hay medidas que se pueden tomar para proteger esta pieza de equipo en su ubicación actual?
- ¿Es esta pieza de equipo personalizada y/o única?
- ¿Cuánto tiempo le tomaría volver a ordenar esa pieza de equipo?
 - ¿Es este equipo vacante u obsoleto? Si es obsoleto, determine cuánto tiempo su reemplazo puede tomar y cuánto tiempo le tomaría ser funcional.
- ¿Hay recursos de renta para reemplazar temporalmente la pieza crítica de equipo?
- ¿Puede subcontratar el producto final si la pieza de equipo no puede ser substituida rápidamente?



Asegúrese de guardar y almacenar cualquier foto, factura de compra, recibos de pago, guías de uso, e información de garantías en un lugar seco y seguro. Debe ser capaz de acceder esta información a cualquier momento durante el evento.

Nombre del Sistema o Equipo	Descripción	Aplicación o Rol en las Funciones Esenciales	Persona o Posición Responsable

LISTADO DE SUPLIDORES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS:

NOMBRE & AREA DE SERVICIO	EMPRESA O COMPAÑÍA	NÚMEROS DE TELÉFONO	DIRECCIÓN FÍSICA DE LA EMPRESA
Combustibles			
Electricistas			
Plomeros			
Mantenimiento Generador			
Mantenimiento Cisternas			
Contratistas Construcción			
Handy-Man/Mantenimiento			
Handy-Man			
Sistemas de Alarmas			
Cámaras de Seguridad			
Telecomunicaciones			
Estaciones de Gasolinas			
Transporte de Efectivo			
Ingeniero/Arquitecto			
Mercadeo y Promociones			
Emisoras de Radio			
Seguridad Física y Escoltas			
A/C			
Bóvedas y Cerraduras			



***Este listado debe ser actualizado frecuentemente.**

EVALUACIÓN DE NECESIDADES COMERCIALES FINANCIERAS:

1. ¿Ha hablado con su banco para crear una línea de crédito para su compañía?
2. ¿Quién es responsable de activarla y quien tiene acceso a ésta?
3. ¿Cuánto dinero en efectivo es necesario para sobrevivir una interrupción de 3, 4 5 10 días o más?
4. ¿Para qué propósito se necesita este dinero?
5. ¿Tendrá este dinero a su disposición?
6. ¿Quién hará la decisión de utilizar este dinero?
7. ¿Quién tendrá acceso a ese dinero?
8. ¿Tiene suficiente efectivo para varios servicios adicionales que serán necesarios, como servicios de limpieza y seguridad?
9. ¿Tiene una tarjeta de crédito corporativa que puede ser usada para compras de emergencia?
10. ¿Quién está autorizado para usar esta tarjeta?
11. ¿Será capaz de pagar facturas/deudas pendientes?
12. ¿Tiene procedimientos preparados para manejar una interrupción comercial?
13. ¿Será capaz de seguir recibiendo pagos de sus clientes/cuentas por cobrar?
14. ¿Tiene procedimientos preparados para manejar una interrupción comercial?
15. ¿Ha identificado una localización alternativa donde puede trabajar?



SEGUROS PARA LA PROPIEDAD, MEJORAS Y CONTENIDO:

Administrar una empresa o establecer un negocio no importa el tamaño conlleva muchos riesgos. Cualquier situación imprevista: ya sea un accidente, demandas, robo, o catástrofes naturales puede poner en jaque toda su operación. Por eso un seguro de Propiedad y Contingencia se hace tan necesario. Es importantísimo protegerse en lo personal y salvaguardar el capital, la propiedad y todos los años de esfuerzo que le ha dedicado a su empresa.



Propiedad
comercial



Responsabilidad
civil



Ingresos de la
empresa



Avería de equipos

Consejos sobre las coberturas más básicas que todas las pequeñas o medianas empresas necesitan:

1. **Cobertura de Propiedad del Negocio** (*Business Property Insurance*) para daños resultantes de desastres como incendios, robos, tormentas, tornados, explosiones, huracanes, etc., **excepto inundación o terremotos**, que deben asegurarse por separado. La protección incluye la edificación y sus contenidos, mobiliario, equipos de oficina, inventarios, materias primas, equipos de fábrica y otros aspectos de la operación diaria del negocio.
2. **Cobertura contra Avería de Equipos del Negocio:** Conocido también como cobertura de "calderas y maquinarias", el seguro de equipos te protege en caso de averías causadas por sobrevoltajes, fallas de motor, mal funcionamiento de calderas y errores del operador. El seguro contra avería de equipos cubre todo tipo de equipos - equipos mecánicos y eléctricos, computadoras y equipos de comunicaciones, sistemas de aire acondicionado y refrigeración, calderas y equipos de presión. También incluye cobertura para nuevas tecnologías.
3. **Cobertura de Interrupción de Negocios** (*Business Interruption*), que, siendo una porción de la cobertura de propiedad pueden ayudar a los negocios a continuar operando tras un desastre, mientras se hacen reparaciones. Es una cobertura esencial puesto que si no pueden operar, muchos negocios no generan para cubrir sus gastos cotidianos y no puede que no sobrevivan sin el apoyo adicional de este tipo de cobertura.
4. **Cobertura de Responsabilidad Pública** (*Liability Insurance*) que sirve para hacer frente a demandas legales. Cubre tanto los gastos de representación en la corte como



adjudicaciones establecidas por esta. También tiene una porción que puede pagar gastos médicos de terceros lesionados en las instalaciones del negocio.

5. **Seguro Comercial para autos** (*Business Auto Insurance*) es la cobertura de seguros para los vehículos que son propiedad del negocio o que se usan en sus actividades. Esta indemniza daños causados a las personas o propiedades de terceros mientras está en uso el auto comercial de propiedad del negocio, o en el que la empresa tenga responsabilidad.
6. **Seguro de Compensación laboral** (*Workers Compensation*) **En Puerto Rico esta póliza la provee la Corporación del Fondo del Seguro del Estado.** Es una póliza de seguros que asiste en responder por gastos médicos de los empleados que hayan resultado lesionados, discapacitados o fallecido ejerciendo las funciones de su trabajo. Estas pólizas varían según las exigencias de leyes de cada estado.
7. **Cubierta de Prácticas de Empleo** (*Employment Practices Liability*) conocido en la industria como EPL o EPLI, proporciona cobertura a los patronos o empleadores contra reclamaciones hechas por empleados que alegan discriminación (por sexo, raza, edad o discapacidad, por ejemplo), despido injustificado, acoso y otras cuestiones relacionadas con el empleo problemas, como la falta de promoción a empleados. La Aseguradora reembolsara al asegurado por las pérdidas que surjan de una reclamación hecha en su contra y que sea notificada a la aseguradora durante el periodo de vigencia de la póliza, por actos culposos relacionados a prácticas de empleo.
8. **Cubierta de Crimen y Fidelidad** protege a los negocios de las amenazas más comunes para las organizaciones, incluidas las pérdidas debidas a la deshonestidad de los empleados, la falsificación de tarjetas de crédito, el fraude y el robo de computadoras, dinero y la desaparición o destrucción de propiedades. Piensas que por que tienes empleados de confianza y una sólida supervisión interna y externa, controles de gestión de riesgos piensas que tu empresa está protegida. Pero cuando se trata de fraude y abuso ocupacional, ningún negocio es seguro. El fraude puede ocurrir en cualquier organización, grande o pequeña, en cualquier momento, por lo que es importante contar con la cobertura adecuada.

Existen muchas otras coberturas para elegir, dependiendo del tipo, tamaño y servicios que ofrezca cada negocio. Los empresarios necesitan conversar con el agente de seguros, el representante de la aseguradora y los profesionales del ramo al menos una vez al año, para obtener consejos de coberturas existentes y ahorros.

También deben considerar preguntar por coberturas adicionales como el Seguro por Errores y Omisión (*Errors and Omissions*), de Responsabilidad civil de los directivos y oficiales de la empresa (*Directors and Officers Liability*), Responsabilidad Profesional (*Professional Liability*), para Empleados Clave (*Key Employee Insurance*), etc.



RECUPERACIÓN / RECONSTITUCIÓN:

La reconstitución es el proceso de reanudar las operaciones normales. Los departamentos deben consultar el Plan COOP de la Empresa para determinar quién será responsable de ayudar a los departamentos y sucursales en la reanudación de todas las funciones y el retorno al estado operacional normal.

- a) Este grupo, conocido como el Equipo de Reconstitución, será responsable de cada uno de los siguientes:
- Inspeccionar el daño y determinar el salvamento del inventario.
 - Realización de una evaluación de daños del (los) edificio(s).
 - Desarrollar planes de reconstitución y recuperación a largo plazo.
 - Seguimiento de costos relacionados con la activación de COOP.
 - Esta sección contendrá una lista de verificación que describe los procedimientos que seguirá la Empresa durante la fase de reconstitución COOP, que incluye cada tarea a realizar, el nombre o la posición a la que se ha asignado la tarea y la fecha / hora de finalización.
- b) Identifique en forma narrativa los procedimientos para reanudar las operaciones y la administración al estado anterior al evento, como:
- Servicios a los Clientes
 - Sistemas de TI
 - Comunicaciones de voz y datos
 - Operaciones comerciales
 - Servicio de correo
 - Personal
- c) En esta sección, la Empresa crea un plan para la transición de COOP al estado anterior al evento después de que la amenaza o la interrupción desaparecen o finalizan. Cuando sea necesario el traslado a un (os) suplente (s), los procedimientos deben garantizar una transición sin problemas del sitio de reubicación a la instalación original o nueva.



PROTOCOLOS PARA EL MANEJO DE INCIDENTES:

- a) Los Protocolos para el Manejo de Incidentes y Manejo de Emergencias dentro del Plan COOP establecen las políticas y orientación para garantizar la continuidad de las funciones esenciales de la misión de la Empresa después de un evento perturbador. Los protocolos están dirigidos a:
- Proporcionar dirección, control y coordinación oportunos al personal de la empresa durante y después de un evento, o al recibir notificación de una amenaza creíble.
 - Establecer y promulgar procedimientos de implementación por fases para activar el Plan COOP.
 - Facilite el retorno a las condiciones normales de operación tan pronto como sea práctico, de acuerdo con las circunstancias y el entorno de amenaza.
 - Proporcionar procedimientos de todo riesgo capaces de abordar todo tipo de eventos disruptivos.
 - Desarrollo y apoyo para la implementación de un sistema de manejo de incidentes que defina roles organizativos, líneas de autoridad y sucesión de autoridad.
 - Definir los requisitos para desarrollar e implementar el plan de respuesta a incidentes de la entidad.
 - Enfatizar que la respuesta al incidente se coordine con organizaciones externas de manera oportuna y efectiva cuando corresponda.
 - En este inciso pueden incluirse los siguientes protocolos y OKA Project Management & Strategic Leadership, LLC pueden ayudarle a preparar los mismos:
 1. Protocolo para Huracanes y Tormentas
 2. Protocolo para Incendios
 3. Protocolo para cuando se reciben cartas o paquetes sospechosos
 4. Protocolo llamadas de amenaza de bombas o artefactos explosivos
 5. Protocolo para eventos de Tsunami
 6. Protocolo para Terremotos
 7. Protocolo Robos o Asalto
 8. Protocolo en Casos de Vandalismo
 9. Protocolo Malversación de Fondos
 10. Protocolo para Situaciones de Crisis Financiera o Liquidez Inadecuada
 11. Protocolo en Caso de Muerte de un Gerencial
 12. Protocolo de Primeros Auxilios o Salvamento con Desfibrilador
 13. Programa de Apoyo al Empleado



PROGRAMA DE APOYO AL EMPLEADO:

Las empresas, consciente de que su recurso más valiosos lo son sus empleados, ha implementado una serie de iniciativas para la preparación y apoyo a sus personal antes, durante y después de una situación de emergencia. Estas iniciativas están contempladas en este **Programa de Apoyo a Empleados para la rápida recuperación a una situación de emergencia.**

En este documento se enumeran varias de las iniciativas que pueden ser implementadas en apoyo a los empleados. La implementación final de cada una de las iniciativas mencionadas en este documento se efectuará en base a la necesidad, el tipo de situación de emergencia, los recursos disponibles y con la previa autorización del Presidente Ejecutivo.

Muchas de las iniciativas aquí mencionadas fueron implementadas por diferentes patronos alrededor de Puerto Rico tras el paso del Huracán María, y han sido recogidas en un estudio realizado por la Sociedad para la Administración de los Recursos Humanos Capítulo de Puerto Rico (<https://www.shrmp.org/>).

Además, la empresa fomentará en sus empleados la preparación previa y la creación de sus respectivos Planes Familiares para el Manejo de Emergencias.

Guía para la creación del Plan Familiar para el Manejo de Emergencias (Basado en los estándares promulgados por el Negociado de Manejo de Emergencias y Administración de desastres y FEMA):

¿Qué es un Plan Familiar para el Manejo de Emergencias?

Proceso mediante el cual la FAMILIA se prepara COMO EQUIPO para afrontar y responder a un evento catastrófico o una emergencia.

¿Por qué hacer un plan de emergencia para tu familia en caso de desastre?

Es posible que su familia no esté junta en el mismo lugar durante una situación de desastre, por lo tanto, es importante planificar con anticipación. Al hacer un plan considere las siguientes preguntas:

- ¿De qué manera los miembros de mi familia obtendrán señales y sistemas de advertencias?
- Ante una emergencia inminente, ¿cómo llegarán los miembros de mi familia a lugares seguros?



- ¿Cómo los miembros de mi familia se comunicarán si el teléfono celular, internet o teléfono fijo no funciona?
- ¿Cómo dejarle saber a sus seres queridos que está a salvo?
- ¿De qué manera los miembros de la familia llegarán a un lugar de encuentro después de la emergencia?

Estrategias generales para diseñar un plan familiar:

- 1. Determina qué desastres son los más predominantes en el lugar donde vives.**
- 2. Averigua lo que puedes hacer en caso de que se produzca un desastre. ¡Conozca su comunidad!**
 - Busca información de los riesgos en tu comunidad. (Municipio, NMEAD, OMME, FEMA)
 - Verifica si tu comunidad está en una zona propensa a inundaciones o tsunamis.
 - Identifique los peligros que se han presentado o que podrían presentarse en su área y planifique las medidas que deberían tomarse para cada peligro.
 - Conozca los refugios asignados para su zona:
<http://temporadadehuracanes.pr.gov/>
 - **Comparta** la información específica de cada peligro **con sus familiares** e incluya materiales relevantes en su plan familiar para casos de desastre.
- 3. Determina un punto de reunión y una forma de ponerte en contacto con tus familiares.**
- 4. Designa una persona de contacto con quien pueda comunicarse la familia.**
- 5. Habla con tu familia sobre distintos escenarios de desastre y asegúrate de que todos sepan qué hacer en todos los posibles escenarios de emergencia.**
 - **Asigna tareas a cada miembro de la Familia.**
 - No basta con que una sola persona sepa qué hacer; **todos necesitan conocer el plan.**
- 6. Soluciona los peligros potenciales en casa.**



7. Enséñales a tus familiares las técnicas salvavidas básicas.

- Todo el que pueda **aprender RCP y primero auxilios** debe tomar una clase de certificación y mantenerla actualizada.
- Los adultos y los niños mayores deben saber **cómo apagar el suministro** de gas, electricidad y agua en caso de que la casa reciba daños, así como saber identificar una fuga de gas.
- Debes colocar los **números de emergencia** al lado de los teléfonos, e incluso los niños pequeños deben aprender a llamar a estos servicios.
- Practicar el método para **utilizar un extintor** y revisar el funcionamiento de los detectores de humo son excelentes ejercicios de recordación que debes realizar una vez al año.



8. Almacena suficiente agua y comida para un periodo de 10 días.

- Almacena aproximadamente **4 Litros (1 galón) para el consumo diario persona**. Esto incluye agua para beber, preparar los alimentos y el aseo.
- Guarda los recipientes en un **lugar fresco y oscuro** en lugar de colocarlos bajo la luz solar o cerca de gasolina, kerosene, pesticidas o sustancias similares.



9. Tener Material Mínimo de Emergencia en el Hogar (MMEH).

- Una radio equipada con baterías
- Una linterna a baterías
- Una reserva permanente de baterías para los diferentes equipos
- Cinta adhesiva
- Velas y fósforos
- Una estufa que utilice gas-oil, butano
- Una nevera portátil de playa
- Reserva de combustible de emergencia
- Generador de electricidad
- Un botiquín de emergencia
- Un extintor mixto (ABC)
- Utensilios y platos desechables
- Dinero en efectivo

10. Prepare un kit o mochila para desastres:



Consideraciones Especiales:

Bebés y Niños Pequeños

Recuerde las necesidades particulares de sus familiares cuando prepare el kit de suministros de emergencia y el plan de emergencia familiar.

En el caso de los bebés:

- Fórmula
- Pañales
- Biberones
- Leche en polvo
- Medicamentos
- Toallitas húmedas
- Ungüento para dermatitis del pañal

Trate de hacer que la planificación para casos de emergencia sea divertida para los niños pequeños. Haga una reunión familiar breve, quizás mientras comen una pizza o antes de mirar su película

favorita. Hable sobre las cuestiones del plan de emergencia familiar y haga una lista con las soluciones de su familia. Obtenga más información sobre planificación en www.ready.gov/niños.

Personas de la tercera edad:

- Hay medidas de **sentido común** que las personas de la tercera edad pueden adoptar para comenzar a prepararse para casos de emergencia antes de que sucedan.
- Cree una red de vecinos, parientes, amigos y compañeros de trabajo que puedan ayudarlo en caso de una emergencia. Explique sus necesidades y asegúrese de que todos sepan cómo operar los equipos necesarios. Si corresponde, hable con su empleador sobre sus necesidades.
- Las personas de la tercera edad deben tener listos artículos especiales como **baterías** de repuesto para la **silla de ruedas, oxígeno, catéteres, medicamentos, alimento para animales de servicio** y cualquier otro artículo que pudieran necesitar.
- Haga una lista del tipo y los números de modelo de los dispositivos médicos que necesite.
- No olvide preparar lo necesario para los medicamentos que necesiten refrigeración.
- Haga preparativos para recibir la asistencia que necesite para llegar a un refugio.

Personas con necesidades especiales:

- Crear una red de apoyo. Mantener una lista de contactos en un recipiente hermético en su kit de emergencia.
- Estar preparado para explicar al personal de respuesta que usted necesita evacuar; opte por ir a un refugio con su familia, animal de servicio, cuidador, asistente personal y sus suministros y dispositivos de tecnología asistencial.
- Planificar con anticipación el transporte accesible que necesitará para la evacuación o para trasladarse a una clínica médica. Coordinar con los servicios locales o con los encargados del transporte público o del transporte para personas con discapacidades con el fin de identificar sus opciones de transporte accesible locales o privadas.
- Informar a su red de apoyo del lugar donde guarda sus suministros de emergencia; si lo estima conveniente, entregue a un miembro de su familia una llave extra de su casa o apartamento.
- Contactar a la agencia u oficina de manejo de emergencias de su ciudad o pueblo. Muchas oficinas locales mantienen listas de personas con discapacidades para que puedan ser atendidas rápidamente en caso de una emergencia repentina.
- Si usted es un paciente cuya vida depende de **diálisis u otro tratamiento**, infórmese de la ubicación y la disponibilidad de otras instalaciones.
- Si usted usa algún equipo médico en su hogar que requiere de energía eléctrica, hable con su médico o proveedor de atención médica sobre cómo puede prepararse para usar su equipo durante un corte de energía eléctrica.
- Use pulseras o identificaciones de alerta médica.
- Si tiene alguna discapacidad de comunicación, asegúrese de que su información de emergencia indique la mejor manera de comunicarse con usted.

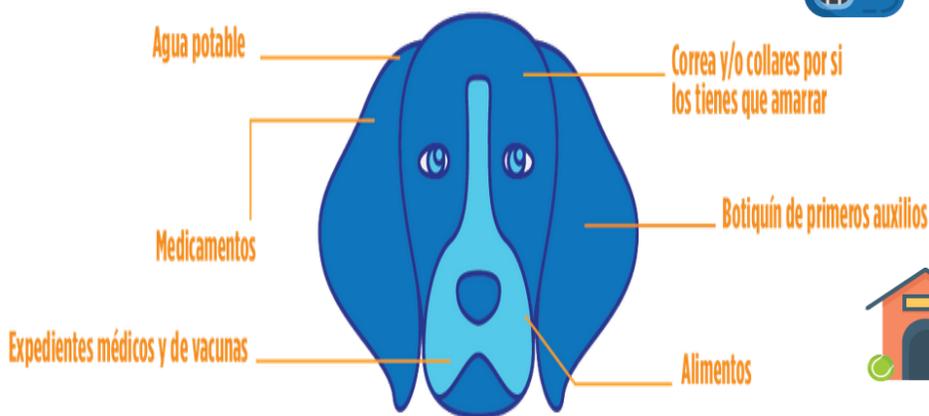


- Si usa algún dispositivo aumentativo o alternativo de comunicación u otras tecnologías asistenciales, planifique cómo evacuará con el dispositivo o cómo reemplazará el equipo en caso de pérdida o destrucción.
- Guarde la información del modelo y anote la procedencia del equipo (Medicaid, Medicare, seguro privado, etc.)
- Si usa dispositivos de tecnología asistencial, como bastones blancos, CCTV, software de texto a voz, guarde la información de los números de modelo y el lugar donde compró el equipo, etc.
- Planifique cómo se comunicará con los demás si su equipo no funciona; incluya tarjetas laminadas con frases, imágenes o pictogramas.
- Guarde tarjetas de comunicación con texto en braille, si se usan, para mantener una comunicación bidireccional.
- Siga las sugerencias de preparación para diabéticos.
- La herramienta en línea del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. ayuda a las personas a ubicar y acceder a sus registros de salud electrónicos de una variedad de fuentes.
- En su planificación, considere especialmente a los niños con discapacidades y personas que puedan tener **dificultades en entornos desconocidos o caóticos**.

Nuestras Mascotas:



PROTEGE TUS MASCOTAS



Jaula u otro artefacto para el transporte de mascotas: Si necesitas desalojar en una situación de emergencia, llévate tus mascotas y animales, podrás hacerlo mejor si tienes una jaula sólida, segura y cómoda, lista para transportar a tu mascota. La jaula transportadora debe ser lo suficientemente grande como para que tu mascota se pare, se dé vuelta y se acueste.



Artículos familiares: Agrega al equipo juguetes, comidas o ropa de cama favoritos de tu mascota. Los artículos familiares pueden reducir el estrés de tu mascota.



Collar con placa de identificación y correa:

Tu mascota debe usar un collar con su placa de certificación de la vacuna antirrábica e identificación en todo momento. Incluye copias de la información de registro de su mascota, papeles de adopción, documentos de vacunación y registros médicos en una bolsa de plástico limpia o recipiente a prueba de agua.

Use la tecnología para estar preparado:

- La tecnología ha permitido que sea más fácil que nunca prepararse para las emergencias, pero si no ha planificado mantener sus dispositivos electrónicos móviles protegidos y encendidos esto podría ser desfavorable en situaciones de emergencia.
- **Descargue la aplicación de FEMA.** Reciba alertas meteorológicas del Servicio Meteorológico Nacional hasta un máximo de cinco ubicaciones diferentes en cualquier parte de los Estados Unidos.
- **Suscríbase para recibir mensajes de texto de FEMA:**
- Envíe el mensaje de texto **PREPARE** (cómo prepararse) al **43362** (4FEMA)
- Para buscar refugios abiertos (para sobrevivientes de desastres): envíe el mensaje de texto **SHELTER (Refugio)** y **un código postal** al **43362** (4FEMA)
- Lista de todas las palabras clave a las que puede suscribirse: envíe el mensaje de texto **LIST (Lista)** al **43362** (4FEMA)

11. Pon el plan en práctica:

- **La práctica hace al maestro** y, en una situación de vida o muerte, deberás reaccionar a la perfección.
- **Revisa periódicamente tus planes** de emergencia junto con tu familia y actualízalos según sea necesario.
- Pon a **prueba y practica** los conceptos de seguridad más importantes.
- Realiza una prueba en vivo con tu familia al organizar una excursión y hacer que todos participen. Esto te ayudará a identificar los puntos que son útiles y los que no.
- Debes practicar este plan contra desastres junto con tu familia por lo menos dos veces al año.



Luego de una situación de emergencia recomienda la implementación de las siguientes iniciativas:

1. Alimentación diaria para los empleados (desayuno, almuerzo y/o comida).
2. Coordinación de servicio de alimentos para ordenar almuerzo con entrega en la oficina.
3. Repartición de hielo y agua potable al personal de la Cooperativa.
4. Repartición de alimentos no perecederos al personal de la Cooperativa.
5. Entrega de generadores portátiles a empleados.
6. Artículos Esenciales; Batería, Linterna, Lámpara de Batería/Solar, Abanico de Batería, Cargadores Solares, Estufa de Gas.
7. Proveer suministro de gasolina en las facilidades del negocio y coordinación de línea exclusiva para suplido de gasolina para el personal de la Cooperativa.
8. Establecer Horarios Alternos de Trabajo / Horarios Flexibles de Trabajo.
9. Establecer un Cuido de Niños durante el horario operacional para el personal de la Cooperativa.
10. Flexibilidad para traer hijos y nietos a las facilidades de la Cooperativa.
11. Coordinación de albergue para empleados sin hogar.
12. Autorización para recarga de celulares y PDA en las áreas de trabajo.
13. Autorización de uso de vestimenta casual.
14. Autorización del uso de licencia de vacaciones a empleados que deciden viajar fuera de Puerto Rico.
15. Asistencia para llenar las solicitudes de FEMA.
16. Acceso a Internet del “site” de FEMA para los que prefirieron hacer su gestión directamente.
17. Coordinar Charla Educativa sobre Proceso Reclamaciones bajo FEMA.



18. Mantener a los Gerentes/Supervisores motivados y promover la sensibilidad y empatía hacia sus equipos de trabajo. Reuniones individuales/diarias con los líderes de equipos para obtener información actualizada sobre situaciones con los empleados.
19. Difusión de mensajes inspiracionales para motivar, animar e infundir pensamiento esperanzador y positivo a través de nuestro personal.
20. Pagos adelantados y/o arreglos especiales para el pago de la nómina.
21. Arreglos con otras instituciones bancarias para fácil acceso retiro de dinero en efectivo.
22. Adelantos en efectivo en pequeñas cantidades (tipo retiros de ATM) con compromisos de repago.
23. Liquidación de hasta 5 días de vacaciones en efectivo.
24. Creación de un Fondo de ayuda para empleados con pérdidas mayores.
25. Aportaciones económicas en efectivo para los empleados.

26. Servicios Psicológicos de Emergencia:

- a. El PAE es una herramienta valiosa en estos momentos para los patronos ya que, a través de la coordinación de los profesionales destacados en el área de la salud mental y emocional, le proporcionamos a nuestros empleados intervenciones grupales e individuales que les ayuden a enfrentar y adaptarse a los desafíos que nos presenta la situación actual del país.
- b. La utilización de los recursos es ventajosa siendo que aprovechamos la capacidad del manejo de caso y coordinación de servicios hospitalarios que tienen los especialistas de la salud mental designados bajo el programa, dentro de la estructura de servicios provista por nuestro plan médico.
- c. Utilizar el PAE provee grandes beneficios tanto a la empresa en el manejo adecuado de su empleomanía, y a los empleados, garantizando adecuadamente y de manera expedita y confidencial la coordinación de servicios.
- d. Servicios psicológicos: intervenciones individuales, referidos y sesiones grupales, mediante coordinación con el PAE. Coordinación de Servicios de Psicólogo en las facilidades de la Cooperativa.



27. Servicios Médicos Preventivos:

- a. La coordinación de intervenciones de vacunación para los empleados en las facilidades de trabajo es una iniciativa necesaria y crítica para la salud del país en estos momentos. Recomendamos el manejo centralizado, mediante una intervención de vacunación de empleados y familiares, para prevenir la exposición y contagio de las siguientes condiciones a las que exponencialmente se expone la población y potencialmente muchos de nuestros empleados y sus familiares.
- b. En adición a esto, recomendamos a los patronos fomentar la orientación mediante charlas y distribución de material informativo acerca del manejo de materiales, protección durante la limpieza de escombros, limpieza de aguas estancadas y otros temas relevantes a la salud, que logremos adquirir del sector de salud.
- c. Coordinación de clínicas para servicios médicos y facilidad de recetas en las inmediaciones de la Cooperativa.
- d. Proveer información actualizada a los empleados sobre iniciativas/cambio del Plan Médico en temas de pre autorizaciones, farmacia, etc. Son cambios que los proveedores hacen a la luz de una catástrofe.

