

Nuevo Coronavirus (2019-nCoV)

Gestión de la continuidad del negocio ante la amenaza de enfermedades infecciosas.

Protección de su organización ante la amenaza de enfermedades infecciosas

Las organizaciones, públicas y privadas, se esfuerzan por crear entornos resistentes a las catástrofes. Una premisa subyacente en la planificación de la continuidad de la operación del negocio es asumir el escenario más pesimista ante estas situaciones.

Las enfermedades infecciosas tienen el potencial de crear el peor escenario al limitar el acceso de empleados con cargos críticos para la operación de la organización, con posible afectación a materiales, equipos, servicios, suministros y clientes.

Los diferentes tipos evolutivos de brotes de enfermedades infecciosas (por ejemplo, Novel Coronavirus (2019-nCoV), West Nile, Ebola, Zika) requieren que las organizaciones evalúen continuamente el impacto que estas nuevas amenazas pueden tener en su negocio actual y su posible continuidad.

Como lo ha hecho en el pasado con otros brotes, el gobierno puede acelerar su respuesta al:

- Centrarse en el intercambio de información con el público sobre las medidas que pueden adoptar para protegerse.
- Garantizar que las personas reciban una educación adecuada sobre los riesgos de este virus.
- Asegurarse de estar tomando las medidas necesarias para combatir la enfermedad.
- Acelerar esfuerzos de investigación para poner a disposición mejores pruebas de diagnóstico, desarrollar vacunas y terapias.

- Pedir a las personas que viajaron a cualquiera de los países afectados que se sometan a pruebas de diagnóstico a su regreso a casa, y/o, emitir advertencias de viaje para los países afectados, ya que no hay vacuna para prevenir, o medicamentos para tratar el brote.

En las actividades de planificación de los gobiernos se reconoce que la respuesta a la amenaza de las enfermedades infecciosas no puede considerarse una responsabilidad puramente gubernamental y que siguen aplicándose principios rectores previos:

- El Gobierno utilizará todos los instrumentos de poder nacional para hacer frente a la amenaza.
- Los Estados y las comunidades deben tener y aplicar planes de preparación creíbles para responder a un brote en sus jurisdicciones.
- Los sectores público y privado deben desempeñar un papel integral en la preparación y formar parte de la respuesta nacional.
- Los ciudadanos deben estar preparados para ello, y ser educados sobre la responsabilidad individual de limitar la propagación de la infección si ellos o sus familiares se enferman.
- Las asociaciones mundiales deberán ser aprovechadas para hacer frente a la amenaza.

Como parte del sector público y privado, las organizaciones con un programa de gestión de continuidad de negocio (BCM, por sus siglas en inglés) deben documentar los esfuerzos para hacer frente a esta amenaza en curso y prevenir su aumento.

Para aquellas organizaciones que aún no han desarrollado un programa de BCM, les damos algunas recomendaciones iniciales y actividades de planificación para preparar a su organización:

Nuevo Coronavirus

(2019-nCoV)

Evaluación del impacto empresarial

Para cada locación de su organización, deberá, identificar las funciones esenciales y el personal crítico, y determinar las actividades que deben continuar para apoyar el negocio.

Debe responder a las siguientes preguntas: ¿Qué funciones fundamentales del personal pueden desempeñarse desde el hogar, trasladarse a un lugar alternativo y recibir capacitación suficiente?

Así mismo, deberá identificar cualquier función no esencial que pueda suspenderse durante la duración de la amenaza, lo cual determinará el tipo de respuesta necesaria para mantener al personal crítico en el lugar de trabajo.

Para el caso de las funciones esenciales y el personal crítico, deben planificarse estrategias de apoyo y determinarse acuerdos alternativos. El personal crítico debe ser consciente de su situación y del plan de la empresa para gestionar su trabajo en curso. Una vez que se han determinado las necesidades institucionales, pueden comenzar las actividades de planificación.

Cadena de suministro y logística

- Considere la posibilidad de establecer nuevas prioridades en su línea de productos para responder a los impactos del mercado asociados con la amenaza, aumentar los niveles de stock de seguridad y las reservas de suministros esenciales/ recursos según sea necesario
- Precalificar a proveedores nacionales/ internacionales alternativos y proveedores externos en caso de que los proveedores primarios no puedan apoyar la operación.

Tecnología

- Apoyar los requerimientos de recursos de la estrategia de trabajo alternativo para funciones críticas, investigar posibles opciones adicionales para los servicios de tecnología.
- Ampliar la capacidad de teleconferencias en las instalaciones institucionales, así como en ubicaciones con acceso remoto, como alternativa a los viajes.
- Iniciar y estar preparado para apoyar un Centro de Operaciones de Emergencia virtual.
- Asegurar que el sistema telefónico tenga la capacidad para transferir un alto número de llamadas a los empleados (por ejemplo, centros de llamadas) en diferentes lugares.

Políticas y procedimientos

- Elaborar políticas y procedimientos que otorguen mayor seguridad al empleado en el lugar de trabajo. Un empleador tiene la responsabilidad de la salud y la seguridad de los empleados y visitantes de un lugar de negocios.
- Desarrollar formas de limitar el contacto con el público, y/ o clientes y proveedores a través de cambios en las prácticas de recepción, barreras o distancia. Esto aplica especialmente para las industrias de venta al por menor, restaurantes, hotelería y turismo y otras industrias con contacto directo con los clientes.
- Implementar restricciones de viaje, especialmente a las zonas más afectadas y países específicos.

Nuevo Coronavirus (2019-nCoV)

Educación y Sensibilización

- Los empleadores tendrán que desarrollar comunicados con información precisa sobre la amenaza y los esfuerzos que esté realizando la organización en respuesta a la misma (esto será necesario para contrarrestar cualquier alboroto mediático, pánico masivo y cualquier posible reacción pública).
- Las empresas deben estar preparadas para proporcionar a los empleados información objetiva sobre la enfermedad y los síntomas relacionados, así como detalles del plan de la empresa.
- Promover buenas prácticas de higiene de acuerdo con las agencias de salud locales.
- Desarrollar políticas y procedimientos para identificar y contactar a personas que empiezan presentar síntomas en el trabajo.

Vigilancia y Comunicaciones

- Asegurarse que el equipo de gestión de crisis esté actualizando constantemente la información referente a la amenaza, que se encuentre preparado para tomar decisiones, y que comunique debidamente en la medida en que la situación se agrave.
- Determinar fuentes de información fiables avaladas para la obtención de información de salud mundial y local relacionada con las enfermedades infecciosas.
- Crear un mecanismo para fomentar la comunicación abierta entre proveedores y clientes clave en relación con el impacto potencial en sus operaciones.
- Desarrollar procedimientos para agregar información para revisión, evaluación e interpretación para la toma de decisiones.

Estas recomendaciones prácticas y actividades de planificación, proporcionan algunas de las acciones esenciales que su organización debe considerar para tener una efectiva preparación y oportuna respuesta. Los planes maduros pueden tardar más tiempo en perfeccionarse mediante una capacitación rigurosa, una planificación de la resiliencia, ejercicios y mejoras.

Disclaimer: Este documento ha sido proporcionado como un recurso informativo para los clientes de Aon y socios comerciales. Tiene por objeto proporcionar orientación general sobre las exposiciones potenciales y no tiene por objeto proporcionar asesoramiento médico ni abordar problemas médicos o circunstancias de riesgo específicas. Debido al carácter dinámico de la enfermedad respiratoria aguda de 2019-nCoV y de la enfermedad infecciosa en general, el Aon no puede ser considerado responsable de las orientaciones proporcionadas. Alentamos encarecidamente a los visitantes a que busquen información adicional de seguridad, médica y epidemiológica de fuentes fidedignas, como los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y la Organización Mundial de la Salud. Por lo que se refiere a las cuestiones de cobertura del seguro, si la cobertura se aplica o una póliza responderá a cualquier riesgo o circunstancia está sujeta a los términos específicos y condiciones de las pólizas de seguros y contratos en cuestión y de las determinaciones de los aseguradores.

Estamos aquí para empoderar los resultados de su organización:

Póngase en contacto con su gerente de servicio al cliente para desarrollar su respuesta a la crisis y para organizar, preparar e implementar su plan de comunicación de crisis.

Los consultores de consultoría en riesgos de Aon están preparados para ayudarlo a desarrollar e implementar su plan.