



Guía CARICHAM para la Realización de un plan de continuidad del negocio



PREFACIO

En nombre de la Red de Cámaras de Comercio del Caribe (CARICHAM) me complace darles la bienvenida a esta importante herramienta que ayudará a las empresas y organizaciones de toda la región del Caribe a estar mejor preparadas para hacer frente a la diversidad de riesgos que afectan a nuestra región.

CARICHAM ha formado una sólida asociación con la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR) - Oficina Regional para las Américas y el Caribe, y se enorgullece de ser miembro de la iniciativa ARISE (la Alianza del Sector Privado para Sociedades Resilientes ante Desastres).

ARISE tiene como objetivos:

- Mejorar la resiliencia de las pequeñas y medianas empresas (PYMES);
- Integrar los desastres y el riesgo climático en las decisiones de inversión del sector financiero;
- Incentivar la reducción del riesgo de desastres y mejorar los datos disponibles para una toma de decisiones que esté basada en información sobre el riesgo, implicando al sector de las compañías aseguradoras como gestoras de riesgos a escala global; y
- Apoyar el desarrollo de infraestructuras resilientes.

El Grupo de Trabajo de Reducción del Riesgo de Desastres de la CARICHAM, bajo el excelente liderazgo de Lizra Fabien de la Asociación Industria y Comercio de Dominica, es uno de los grupos más activos dentro de la CARICHAM. En colaboración con McAllister & Craig Disaster Management (otro miembro de ARISE), el Grupo de Trabajo de Reducción del Riesgo de Desastres ha creado este conjunto de herramientas de *planificación para la continuidad del negocio* (BCP por sus siglas en inglés), a partir de una herramienta creada por la Agencia de Gestión de Emergencias de Calgary. En nombre de todos los Miembros, quisiera dar las gracias a la UNDRR por apoyar este proyecto, así como felicitar al equipo por su ardua labor.

La región del Caribe se enfrenta a peligros muy diversos, desde huracanes hasta inundaciones, pasando por erupciones volcánicas, terremotos e incluso pandemias. Las empresas de la región también deben hacer frente a interrupciones causadas por problemas de seguridad y los cada vez más frecuentes delitos cibernéticos. En ocasiones nos enfrentamos a varios peligros a la vez. La reducción del riesgo de desastres es un asunto crucial para el sector privado de la región y representa un pilar de actividad fundamental para la CARICHAM.

Planificar la continuidad del negocio es una actividad clave que las empresas, grandes y pequeñas, deben asumir. Este conjunto de herramientas ha sido diseñado para ayudar a las empresas que forman parte de las Cámaras de nuestra red a mejorar su BCP. El desarrollo de esta herramienta ha contado con el apoyo de la UNDRR a través de la colaboración de la oficina de USAID de Cooperación Internacional de Estados Unidos (USAID/BHA). Ello, a su vez, fortalecerá la resiliencia de las empresas, tanto a escala individual como a escala colectiva del sector privado y, en definitiva, de toda la sociedad caribeña.

Animaría a todas las empresas y organizaciones de la red CARICHAM a utilizar este conjunto de herramientas para asegurarse de mantener su BCP siempre al día. Toda empresa que cuente con un BCP actualizado estará en condiciones de adoptar medidas para prevenir desastres y recuperarse más rápidamente durante y después de una crisis. Tanto las vidas como los medios de sustento dependen de nuestra capacidad para responder de manera eficaz a las crisis. Este conjunto de herramientas BCP es importante.

Dr. Thackwray “Dax” Driver
PRESIDENTE DE LA RED DE CÁMARAS
DE COMERCIO DEL CARIBE



LA MEJOR MANERA DE UTILIZAR ESTE DOCUMENTO

1. La **Guía CARICHAM para la Realización de un Plan de Continuidad del Negocio** y la **Plantilla CARICHAM del Plan de Continuidad del Negocio** han sido diseñadas para utilizarse de manera conjunta.
2. Primero, lea el documento **Guía para la Realización de un Plan de Continuidad del Negocio**, en el que se explica cómo rellenar la Plantilla CARICHAM del Plan de Continuidad del Negocio.
3. A continuación, rellene la Plantilla del Plan de Continuidad del Negocio. Puede rellenar la plantilla imprimiendo el documento y llenándolo a mano, o guardarla como un archivo de MS Word y rellenándolo en línea. Si es necesario, amplíe o elimine las secciones que sean relevantes para su negocio.
4. Cuando haya terminado, no olvide guardar e imprimir su Plan de Continuidad del Negocio para asegurarse de que todos los campos se imprimen correctamente.

¿ALGUNA PREGUNTA?

No dude en ponerse en contacto con su Cámara de Comercio local para solicitar ayuda si tiene alguna pregunta.

Dirección electrónica de la administración de CARICHAM:

coordinator@caribbeanchambers.net

CARICHAM se complace en permitir que todas las empresas, en todas partes, utilicen esta herramienta. No olvide mencionar a CARICHAM en los créditos de futuras publicaciones o adaptaciones.



ÍNDICE

1. Acceso a recursos e información de la Autoridad Nacional de Gestión de Desastres de su localidad
2. ¿Para qué necesita mi negocio un plan de emergencias?
3. ¿Qué es un plan de continuidad del negocio?
4. Cómo desarrollar un plan de continuidad del negocio
5. **PASO UNO:** Analice su negocio
6. **PASO DOS:** Evalúe los riesgos
7. **PASO TRES:** Desarrolle estrategias
8. **PASO CUATRO:** Diseñe un plan
9. **PASO CINCO:** Pruebe y evalúe su plan
10. ANEXO A: La información clave sobre su negocio
11. ANEXO B: Información sobre proveedores
12. ANEXO C: Matriz de riesgo
13. Siga informado

ACCESO A RECURSOS E INFORMACIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE GESTIÓN DE DESASTRES DE SU LOCALIDAD

Bajo el liderazgo de la Agencia de Gestión de Emergencias y Desastres del Caribe (CDEMA), los estados del Caribe trabajan para lograr el objetivo principal del Marco de Sendai para la Reducción de Desastres 2015–2030, consistente en prevenir la generación de riesgos, reducir el riesgo existente y fortalecer la resiliencia económica, social, sanitaria y medioambiental, alcanzando la meta mundial de alinear con el Marco de Sendai las estrategias y los planes nacionales de reducción del riesgo de desastres.

A través de sus autoridades nacionales de gestión de desastres, los Estados caribeños participantes colaboran con la CDEMA en el establecimiento de programas de trabajo nacionales plurianuales, cuyo objetivo es mejorar la *gestión del riesgo de desastres* (DRM, por sus siglas en inglés) dentro de cada país. Estos programas de trabajo nacionales ofrecen una panorámica de la situación y de las prioridades de los planes de *gestión de emergencias y desastres* (DEM, por sus siglas en inglés). Los programas nacionales también proporcionan información valiosa sobre los peligros y amenazas a los que se enfrenta cada país, detallan sus planes de emergencia y propician alianzas entre los sectores público y privado para mejorar la gestión del riesgo de desastres.

PAPEL DE LA CARICHAM

La colaboración formal entre la CARICHAM y la CDEMA puede resultar sumamente valiosa dado que los efectos de dicha asociación se dejarían sentir tanto en el plano regional como en el nacional. Esta asociación es importante por cuanto refuerza el papel de las Cámaras nacionales, para que apoyen aún más a las agencias locales de gestión de desastres en la realización, ejecución y actualización de los programas de trabajo nacionales, verdaderas guías para la mejora de la gestión de riesgos de cada país, con el fin último de reducir los efectos de los desastres. Gracias a esta alianza, se potenciaría la coordinación del sector privado y el flujo de información dentro de nuestra región para mejorar la resiliencia del Caribe en su conjunto. Obtenga más información sobre las prioridades, los planes y los recursos de DRM disponibles en su país.

¿PARA QUÉ NECESITA MI NEGOCIO UN PLAN?

¡Para no echar el cierre!

Un desastre, sea grande o pequeño, puede sobrevenir con muy poco aviso previo. En los últimos 20 años, el Caribe ha experimentado más desastres que nunca. Desde los huracanes hasta la pandemia de Covid-19, pasando por los ataques cibernéticos generalizados, las empresas caribeñas deben adaptarse a una "nueva normalidad" aumentando su resistencia a las amenazas crecientes. Una excelente manera de aumentar la resiliencia de su negocio es a través de la planificación de la continuidad del negocio.

Tener un plan preparado antes de que se produzca una interrupción de la actividad puede ayudar a garantizar que su empresa tenga los recursos y la información necesarios para recuperarse rápidamente.

La población depende de las empresas locales para recibir bienes y servicios cruciales y ayudar a la reconstrucción después de los desastres. Las empresas que continúan proporcionando sus bienes y servicios a sus clientes después de una emergencia tienen mayores probabilidades de conservar (¡y posiblemente aumentar!) su base de clientes a largo plazo.

CONTAR CON UN PLAN DE CONTINUIDAD DE LA ACTIVIDAD AYUDARÁ A SU NEGOCIO A:

- Proveer bienes y servicios esenciales a la población
- Seguir siendo competitivo al mantenerse operativo durante una interrupción
- Reducir pérdidas económicas
- Identificar los puntos débiles de su empresa
- Mejorar su trato con bancos, acreedores, inversores y aseguradoras a demostrar su compromiso con la resiliencia empresarial.

Consejo importante

Mientras su negocio está cerrado, la competencia sigue trabajando.

¿QUÉ ES LA CONTINUIDAD DE LA ACTIVIDAD?

La continuidad de la actividad o negocio depende de que comprenda los riesgos a los que podría enfrentarse su negocio y de que desarrolle estrategias y planes para asegurar la continuidad de su actividad durante emergencias o desastres y después de ellos.



¿QUÉ ES UN PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO?

Un plan de continuidad del negocio recoge los procedimientos e instrucciones que cada organización puede seguir cuando se enfrenta a una interrupción. Un plan de continuidad del negocio o de la actividad tiene como objetivo mantener su negocio en funcionamiento y facilita la reanudación de las operaciones después de una interrupción.

Un plan de continuidad del negocio le ayudará a analizar qué productos y servicios son críticos para sus operaciones comerciales y clientes. A entender los riesgos y amenazas a los que su negocio puede ser vulnerable. Basándose en este conocimiento, podrá desarrollar estrategias para garantizar que su negocio pueda recuperarse rápidamente y continuar operando pese a cualquier tipo de interrupción.

Lo más importante es que un plan de continuidad del negocio propicia un entorno seguro para sus empleados y clientes.

Consejo importante

Hacernos resilientes frente a desastres es un buen negocio.

CÓMO DESARROLLAR UN PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Esta guía lo ayudará a seguir los pasos para desarrollar un Plan de Continuidad del Negocio efectivo:

- 1** Analice su negocio
- 2** Evalúe los riesgos
- 3** Desarrolle estrategias
- 4** Diseñe un plan
- 5** Pruebe y evalúe su plan

Apunte importante:

Cada negocio es distinto. Animamos a las empresas a ampliar o modificar cualquier sección de la plantilla para crear un documento pertinente y útil para ellas.

Consejo importante

Cada país de la CARICOM cuenta con su propia Autoridad Nacional de Gestión de Desastres. Póngase en contacto con su autoridad nacional correspondiente para informarse sobre el apoyo que dan a las empresas antes, durante y después de una emergencia. Además de proporcionarle información valiosa sobre las amenazas que le conciernen y frente a las cuales podrá elaborar su plan, estas agencias pueden facilitarle información sobre las alianzas entre el sector público y privado para la reducción del riesgo de desastres

PASO UNO:

Analice su negocio

A la hora de crear un plan que realmente funcione para asegurar la continuidad de su actividad, es crucial que entienda su negocio.

Considere lo siguiente y complete la sección 1 (página 8) de la Plantilla del plan de continuidad del negocio:

¿Cuál es el propósito de su negocio?

¿Qué productos y servicios ofrece?

¿Cómo suministra sus productos y servicios?

¿Sus proveedores de servicios cuentan con planes de continuidad de la actividad?

¿Quién participa? (por ej.: empleados, proveedores)

¿Cuáles son los requisitos mínimos de recursos? (por ej.: personal, equipamiento, informes)

¿Quiénes son sus clientes?

EJEMPLOS:

¿Cuál es el propósito de su negocio?

La empresa X vende a la población de Grenville comida y productos domésticos básicos.

¿Qué productos y servicios ofrece? ¿Qué tiene de especial su negocio?

La jefa va los sábados al mercado a comprar productos y adquirir otros artículos.

¿Cómo y dónde ofrece sus productos y servicios?

(por ej.: tienda virtual, tienda física, a domicilio, informes)

El negocio tiene horario de atención de 08:00 a 18:00, 6 días a la semana.

Consejo importante

Pregúntese en qué grado sus inversiones empresariales son decisiones informadas por el riesgo. Piense en los riesgos asociados con cada inversión de su empresa.

IDENTIFIQUE LAS FUNCIONES ESENCIALES DE SU ACTIVIDAD

Seleccione cualquier función comercial que sea relevante para su negocio.
Incluya cualquier otra función que pudiera faltar.

EJEMPLO:

Gestión de la cadena de suministro

Pedidos de suministros
Recepción de mercancías
Almacenamiento/Almacén
Abastecimiento de estanterías
Compras

Ventas

Publicidad
Ventas/Gestión de efectivo
Ventas en línea
Atención al cliente
Entrega de presupuestos / estimaciones
Centro de atención telefónica

Personal

Contrataciones
Nóminas
Supervisión y Gestión

Administración

Gestión de la agenda
Contabilidad
Nóminas
Expedición de licencias /certificaciones
Informes
Recepción / centralita
Mantenimiento de activos/equipos
Mantenimiento de registros (archivo, etc.)
Introducción de datos

Tecnología

Mantenimiento de la página web
Proveedor de seguridad cibernética
Proveedor de internet

Productos/Servicios

Diseño de producto
Producción
Embalaje
Transporte de productos
Entrega de servicios
Diseño y entrega de proyectos
Monitoreo y evaluación de proyectos

Gestión de infraestructuras/ instalaciones

Seguridad de la oficina/activos
Electricidad
Agua
Acceso al edificio
Mantenimiento del edificio

Vaya a la página 6 de la plantilla del plan de continuidad del negocio

CLASIFIQUE LAS FUNCIONES ESENCIALES DEL NEGOCIO POR PRIORIDAD

En una emergencia, las energías y los recursos deben centrarse en los elementos esenciales y críticos del negocio: aquellos productos o servicios diferenciadores que atraen a los clientes. Clasifique en la siguiente tabla las funciones comerciales de su negocio por orden de prioridad. Elimine o agregue funciones según sea necesario. El propósito de este paso es identificar qué funciones deben priorizarse después de una emergencia.

Utilizando la lista de funciones de negocio seleccionadas en el paso anterior, identifique el nivel de prioridad para cada una. Seleccione el período de tiempo máximo durante el cual se puede interrumpir una función comercial clave. Dicho de otro modo, cuál es el período más largo en el que su negocio puede posponer esa función sin consecuencias graves.

EJEMPLO:

FUNCIÓN/ ACTIVIDAD DEL NEGOCIO	PRIORIDAD ALTA <i>(debe hacerse inmediatamente)</i>	MEDIA <i>(puede esperar unos días)</i>	BAJA <i>(puede esperar unas semanas)</i>	NOTAS
Nóminas	✓			El personal recibe un pago cada dos semanas los martes a través de depósito automático
Ventas/Gestión de Efectivo			✓	Flujo efectivo en caja y conciliación mensual de pagos de débito / crédito.
Almacenamiento / Refrigeración (de productos frescos + productos cárnicos)		✓		Productos frescos y carne almacenados en unidades de refrigeración y con verificación de temperaturas adecuadas al menos dos veces al día
Compra/recepción de bienes (Contacto con proveedores)		✓		Pedidos enviados por correo electrónico a la central de abastecimiento de alimentos con 48 horas de adelanto; pedidos a los agricultores locales por teléfono todos los viernes; recogida mediante transporte de alquiler
Entrega de alimentos y artículos esenciales a clientes clave confinados en casa	✓			Lista de clientes confinados en casa con pedidos permanentes. Las entregas se realizan los lunes y jueves.
Mantenimiento de tienda (barrer, fregar, etc.)			✓	Los miembros del personal deben barrer y fregar la tienda todas las noches; barrer delante de la entrada principal; baño limpio del personal todas las mañanas; desinfectar el refrigerador cada 2 días.
Publicidad			✓	Tablón delante de la tienda para promocionar los productos especiales de la semana/del día

PASO DOS:

Evalúe los riesgos

En el Caribe hay una serie de amenazas que podrían interrumpir sus operaciones comerciales. Esta sección lo guiará para identificar las amenazas a las que está expuesta su localidad y evaluar su probabilidad e impacto en su negocio y comunidad.



A continuación, verá una lista de amenazas en el Caribe. No todos los peligros afectarán a su negocio. Seleccione los peligros que se aplican a su negocio:

Incluya cualquier otro peligro que no esté en la lista pero que sea relevante para su negocio.

EJEMPLO:

PELIGRO/AMENAZA	MARQUE LOS PELIGROS QUE PUEDEN AFECTAR A SU NEGOCIO
Terremoto	
Huracán	✓
Inundación costera	
Riada	
Derrumbe	
Tsunami	
Epidemias <small>(por ej. Chikunguña, virus zika, dengue, malaria)</small>	
Pandemias <small>(epidemia de una enfermedad infecciosa que se ha extendido por una región extensa)</small>	
Actividad volcánica	
Corte del suministro eléctrico	✓
Ciberdelincuencia	✓
Terrorismo <small>(alteración del orden público)</small>	
Disturbios en la población civil	
Crimen/Robo	
Incendio	✓
Sequía	
Deslizamiento de tierra	

Vaya a la página 8 de la plantilla del plan de continuidad del negocio

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SOBRE Evaluación de las amenazas

CLASIFICACIÓN DE LAS AMENAZAS

Meteorológicas e hidrológicas	Extraterrestres	Geológicas	Medioambientales	Químicas	Biológicas	Tecnológicas	Sociales
<ul style="list-style-type: none"> Ciclones (huracanes y tifones) Sequías Inundaciones Tornados Olas de calor 	<ul style="list-style-type: none"> Impacto de asteroide/ meteorito Erupciones solares 	<ul style="list-style-type: none"> Terremotos Tsunamis Deslizamientos de tierra Sumideros Volcanes 	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de biodiversidad Salinización de la tierra Pérdida de permafrost Pérdida de hielo marino Incendios 	<ul style="list-style-type: none"> Productos químicos tóxicos 	<ul style="list-style-type: none"> Organismos patógenos Toxinas Insectos Sustancias bioactivas Parásitos Virus Bacterias 	<ul style="list-style-type: none"> Fallo de telecomunicaciones Fallo de los sistemas de transporte Fallo en la infraestructura nuclear Fallo en la infraestructura eléctrica, de agua, sanitaria Ataques cibernéticos Fallo en los sistemas financieros 	<ul style="list-style-type: none"> Violencia Conflicto

El Informe Técnico de Revisión de Definiciones y Clasificación de Amenazas 2020 para la terminología de peligros y desastres enumera 302 amenazas agrupadas en ocho grupos: amenazas meteorológicas e hidrológicas, amenazas extraterrestres, riesgos geológicos, peligros ambientales, peligros químicos, amenazas biológicas, amenazas tecnológicas y peligros sociales. Los peligros pueden ser de origen natural, antropogénico o socio-natural. Los peligros naturales están predominantemente asociados con procesos y fenómenos naturales. Los peligros antropogénicos, o peligros inducidos por el ser humano, son inducidos total o predominantemente por actividades y decisiones humanas.

MATRIZ DE RIESGOS

Considere los diferentes peligros enumerados en la página 9 y use la matriz de evaluación de riesgos que le facilitamos a continuación para evaluar los peligros potenciales para su negocio.

PROBABILIDAD ↑	Muy probable	Medio	Alto	Alto	Extremo
	Probable	Medio	Medio	Alto	Alto
	Improbable	Bajo	Medio	Medio	Alto
	Muy poco probable	Bajo	Bajo	Medio	Medio
		Insignificante	Leve	Grave	Máxima
		GRAVEDAD/VIOLENCIA →			

NIVEL DE RIESGO	PUNTUACIÓN
Extremo	16
Alto	8 - 12
Medio	3 - 6
Bajo	1 - 2

Probabilidad x Gravedad = Nivel de riesgo

¿QUÉ ES EL RIESGO?

El riesgo es la probabilidad de que un resultado tenga un efecto negativo en las personas, los sistemas o los activos.

Tomamos decisiones sobre las amenazas a las que estamos dispuestos a exponernos, tomamos decisiones sobre dónde construir escuelas, fábricas, presas y diques y cuánto invertir en la vigilancia de enfermedades y tomamos decisiones sobre cómo nuestras sociedades organizan y cuidan a las personas y los activos vulnerables.

– OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES



VALOR	PROBABILIDAD	DESCRIPCIONES
4	Seguro/Casi seguro	Es muy probable que ocurra en el próximo año
3	Probable	Es probable que ocurra en los próximos 2 años
2	Improbable	No es probable que ocurra en los próximos 3 años
1	Muy poco probable	Solo ocurrirá en circunstancias excepcionales

VALOR	GRAVEDAD	DESCRIPCIONES
4	Máxima	Destrucción a gran escala de infraestructura crítica (agua, electricidad, energía); la economía local queda afectada gravemente; escasez generalizada y a largo plazo de productos de primera necesidad, incluidos alimentos y agua; alteración del orden público; interrupciones prolongadas en la cadena de suministro; lesiones y enfermedades graves y generalizadas; pérdida de vidas; incapacidad de la empresa para proporcionar servicios o productos durante períodos prolongados de tiempo; ausentismo prolongado del personal; pérdida financiera / reputacional importante a largo plazo para las empresas
3	Grave	Cierta destrucción de infraestructura crítica (agua, electricidad, energía); algunos sectores de la economía local se ven afectados; escasez de productos de primera necesidad y en la cadena de suministro durante un período intermedio de tiempo; algunos empleados no pueden trabajar durante su horario normal; lesiones/enfermedad y/o pérdida de vidas como resultado del peligro o amenaza; pérdida de beneficios a corto y medio plazo que puede ser recuperada por la empresa
2	Leve	Lesiones leves; interrupciones breves de la infraestructura crítica (energía, agua, telecomunicaciones); interrupciones de duración breve en la cadena de suministro; daños a la economía y los negocios locales durante un breve espacio de tiempo
1	Insignificante	No se requieren medidas especiales

Vaya a la página 8 de la plantilla del plan de continuidad del negocio

Consejo importante

Para obtener una estimación del porcentaje del riesgo al que se expone, puede utilizar la Herramienta de Estimación Rápida de Riesgos de la UNDRR disponible en: businessqre.net

EVALUACIÓN DE LOS PELIGROS Y AMENAZAS

Una vez que haya seleccionado los peligros que podrían afectar a su negocio, debe evaluar el nivel de riesgo. Para calcular el nivel de riesgo, multiplique el valor de probabilidad de la amenaza por el valor de gravedad (probabilidad x gravedad = nivel de riesgo). Asuma siempre el peor de los casos posible y prepárese para situaciones en las que confluyan varias amenazas a la vez.

EJEMPLO:

PELIGRO / AMENAZA	PELIGRO / AMENAZA	MEDIDAS DE PLANIFICACIÓN
Huracán Probabilidad: Probable Gravedad: Grave-Máxima	Alto $3 \text{ (Probable)} \times 3 \text{ (Grave)}$ = 9 Alto	Contratar seguro contra huracanes; instalar cinchas para tejado; Generador / energía solar; contraventanas antihuracanes, artículos de primera necesidad (alimentos, agua, linternas), proteger el edificio, el efectivo, los productos; monitorear los informes meteorológicos a través de la radio, tener a mano un botiquín de primeros auxilios
Pandemia Probabilidad: Seguro Gravedad: Grave	Cierto $(4) \times \text{Grave } (3) = 12 \text{ Alto}$	Aumentar la limpieza y desinfección; seguir los consejos de salud pública; asegurarse de que el personal use mascarillas, colocar desinfectante de manos para los clientes; depositar las entregas en el exterior de las viviendas; instalar protecciones alrededor de la caja registradora; pedir a los clientes que usen el pago electrónico.
Inundación Probabilidad: Seguro Gravedad: Grave	Medio $(3) \times \text{Probable } (2) \text{ Poco}$ = 6 Medio	Contratar un seguro si es posible. Monitorear los informes meteorológicos; despejar los desagües próximos al establecimiento; levantar el cableado eléctrico del suelo; instalar sacos de arena si es necesario; elevar y cubrir cualquier dispositivo electrónico.
Deslizamiento de tierra Probabilidad: Muy poco probable Gravedad: Insignificante	Bajo $\text{Muy poco probable } (1) \times \text{Insignificante } (1) = 1 \text{ Bajo}$	Consulte con la oficina local de registro de la propiedad para asegurarse de que no haya posibilidad de deslizamientos de tierra. Usar medidas de mitigación, como vegetación natural para estabilizar el suelo. Garantizar inspecciones y mantenimiento regulares del edificio para detectar cualquier signo de desestabilización del terreno.

Utilice la siguiente tabla para consolidar las clasificaciones de la evaluación de riesgos en la página anterior.

EJEMPLO:

PELIGRO / AMENAZA	NIVEL DE RIESGO
Huracán	Alto
Inundación	Medio
Deslizamiento de tierra	Bajo
Pandemia	Alto



Vaya a la página 9 de la plantilla del plan de continuidad del negocio

PASO TRES:

Desarrolle estrategias

Ahora que conoce los riesgos a los que su negocio puede ser vulnerable, evalúe las posibles estrategias. Muchas estrategias son fáciles de implementar y le saldrán a cuenta. Tales estrategias pueden implicar una simple llamada telefónica a otro proveedor o el desarrollo de un acuerdo de ayuda mutua con otras empresas. Recuerde establecer contactos con otros propietarios de negocios para compartir mejores prácticas.

Las siguientes son algunas estrategias de continuidad del negocio que puede considerar:

Gestión de la cadena de suministro

- Identificación de proveedores alternativos
- Inventario externo de bienes
- Pruebas de resistencia y planificación de escenarios

Ventas

- Comunicarse con los clientes para informarles de cualquier posible cambio en los servicios
- Permita que los clientes de confianza paguen por los bienes en una fecha posterior utilizando un sistema "IOU" (pagaré "Yo te debo")
- Considerar la innovación y la diversificación de productos y servicios

Personal

- Formación del personal en otras tareas
- Planificación de la sucesión
- Promover la preparación personal y familiar
- Hable con sus empleados sobre cómo se comunicarán con usted o con el lugar de trabajo en caso de una interrupción.
- Reúna información de contacto de emergencia de todo su personal

Administración

- Guarde copias impresas de documentos importantes en carpetas impermeables

Tecnología

- Pedir prestado equipo a otra empresa
- Conservar equipos antiguos de repuesto
- Almacenamiento de datos y documentos importantes en un lugar seguro
- Haga copias de seguridad periódicas de los archivos de su computadora. Mantenga un registro de las fechas / horas en que se realiza una copia de seguridad de los datos importantes

Gestión de infraestructura/instalaciones

- Ubicación alternativa
- Establecer protocolos de trabajo desde casa
- Mantenga una cantidad limitada de suministros de reparación de edificios

AHORA IDENTIFIQUE ALGUNAS ESTRATEGIAS QUE SU NEGOCIO PUEDE USAR ANTES DE UNA EMERGENCIA

CONSEJO IMPORTANTE:

Integre acciones que se mantengan a lo largo del tiempo para reducir riesgos. Por ejemplo, evalúe las posibilidades de integrar en sus operaciones comerciales soluciones basadas en elementos de la naturaleza y medidas de adaptación al cambio climático. Entre otros ejemplos, contemple el uso de materiales reciclados, mejorar la gestión de residuos, trabajar con proveedores que ofrecen productos ecológicos y sostenibles, y reubicar su actividad en lugares alejados de las áreas vulnerables.

Refer to page 10 of the business continuity plan template

PASO CUATRO: Diseñe un plan

PRIMERO Organice la documentación clave

En una emergencia, es probable que no tenga acceso inmediato a su computadora o sistemas de correo electrónico. Reúna su información importante e inclúyala en su plan.

¿Quién debe redactar el plan?

Por lo general, los gerentes cuentan con la mayoría de la información necesaria para elaborar un plan de continuidad del negocio, pero necesitará el apoyo de todo el personal.

EJEMPLOS:

INFORMACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Nombre de la empresa	<i>Grenville Grocery</i>
Nombre de la persona responsable de este plan	<i>Jennifer, Propietaria/Operadora del Negocio</i>
Directora	<i>Jennifer</i>
Director Suplente	<i>Noah</i>
Ubicación del plan de continuidad del negocio (¿Dónde hay una copia de este plan?)	<i>Armario ignífugo de la oficina; La versión electrónica se encuentra en la unidad C, en la carpeta "preparación para emergencias"</i>

INFORMACIÓN ESENCIAL DEL NEGOCIO (SE INCLUIRÁ COMO ANEXOS AL PLAN)

Número de licencia comercial	<i>2908349876</i>
Compañía de seguros, número de póliza y teléfono	<i>Nombre de la compañía de seguros BH19739399-2019 473-405-9876</i>
Ubicación de los registros más importantes en papel	<i>Archivador gris ignífugo de la oficina de la directora</i>
Ubicación de los registros informáticos de copia de seguridad	<i>1) Sistema de archivos basado en la nube 2) Disco duro externo guardado en casa de la propietaria del negocio</i>

INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PERSONAL

NOMBRE	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
<i>Jennifer</i>	<i>Dueña</i>	<i>403-8765</i>	<i>personal1@gmail.com</i>
<i>Brett</i>	<i>Cajero (a tiempo completo)</i>	<i>403-9876</i>	<i>personal2@gmail.com</i>
<i>Noah</i>	<i>Director</i>	<i>234-1298</i>	<i>personal3@gmail.com</i>

CONTACTOS DE CLIENTES PRINCIPALES

NOMBRE	NOTAS	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Sra. James	<i>Cliente (depende del reparto a domicilio, no puede salir de la casa)</i>	403-8765	personal1@gmail.com
Sr. George	<i>Cliente (no puede salir de casa)</i>	403-8765	personal1@gmail.com
Sra. MacLeish, Directora de Hogar para Ancianos	<i>Directora (recibe un pedido grande de productos frescos cada 2 días)</i>	403-8765	personal1@gmail.com

OTROS CONTACTOS IMPORTANTES

	NOMBRE	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Administrador del edificio	<i>James Renwick</i>	403-8765	personal1@gmail.com
Agua	<i>GRENLEC</i>	403-8765	personal1@gmail.com
Electricista	<i>Empresa de electricidad</i>	403-8765	personal1@gmail.com
Gas	<i>Gary's Gas</i>		
Proveedor de internet	<i>Carbint</i>		

LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

(¿QUIÉN HA RECIBIDO ESTE DOCUMENTO?)

Asegúrese de que las personas esenciales hayan recibido las secciones correspondientes del plan. Deje por escrito quién ha recibido el plan y en qué formato le ha sido entregado.

NOMBRE/CARGO	DETALLES (¿Recibido por correo electrónico o copia impresa?)	FECHA
Jennifer	<i>Recibido por correo electrónico</i>	21 de marzo, 2020
Brett	<i>Recibido por correo electrónico</i>	21 de marzo, 2020
Noah	<i>Recibido en copia impresa</i>	21 de marzo, 2020

"Vivimos en un mundo de múltiples peligros donde el riesgo es sistémico y los impactos de los desastres son en cascada, a menudo de manera impredecible", dice Mizutori. "La preparación para desastres, la acción sobre el riesgo climático y cibernético y la preparación frente a pandemias requieren una buena gobernanza y voluntad política y compromiso para invertir en hacer del mundo un lugar más seguro".

– Mami Mizutori, REPRESENTANTE ESPECIAL DEL SECRETARIO GENERAL PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES

PLAN DE ACCIÓN PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Usando la plantilla proporcionada, elabore un plan de continuidad del negocio claro y conciso para cada peligro que represente una amenaza significativa (véase la página 11).

EJEMPLO:

Amenaza	<i>Huracán</i>	
Nivel de riesgo	<i>Alto</i>	
Funciones empresariales de máxima prioridad afectadas	<i>Almacenamiento/Refrigeración de productos frescos y productos cárnicos); efectivo y ventas; mantenimiento/seguridad de edificios; entrega de mercancías</i>	
Acciones inmediatas (dentro de las primeras 24 horas)	Tarea	Person Responsable
	<i>Asegurarse de que el stock de productos perecederos permanezca refrigerado (encienda los generadores)</i>	Noah
	<i>Tomar fotografías de cualquier daño estructural o por agua para reclamar al seguro; hacer un balance de cualquier daño</i>	Jennifer
	<i>Garantizar la seguridad del edificio, las existencias y el efectivo</i>	Noah
	<i>Limitar / reparar cualquier daño en el edificio para limitar los daños por agua. Asegurarse de que la entrada delantera y trasera estén libres de escombros y sean seguras para el acceso.</i>	Jennifer
	<i>Indicar a los cajeros que utilicen el rastreador de papel de las ventas. El cajero debe prepararse para usar efectivo solo si hay un corte del suministro eléctrico.</i>	Noah
	<i>Comunicarse con el personal sobre el bienestar, el estado del negocio y las expectativas de trabajo.</i>	Jennifer
Acciones a corto plazo	<i>Actualizar el letrero del negocio para informar a los clientes de que el establecimiento se encuentra abierto</i>	Noah
	<i>Ponerse en contacto con los clientes principales para averiguar si necesitan pedir o recibir algún pedido</i>	Jennifer
Acciones a medio plazo	<i>Ponerse en contacto con la compañía de seguros para iniciar la reclamación</i>	Noah
	<i>Ponerse en contacto con los proveedores para pedir productos clave (agua, alimentos, suministros para el hogar)</i>	Jennifer
	<i>Entregar productos a clientes principales</i>	Noah
	<i>Hacer reparaciones según sea necesario</i>	Noah
	<i>Ponerse en contacto con la Cámara de Comercio de su localidad para mantenerse informado de cualquier novedad</i>	Jennifer
Acciones a largo plazo para reducir los riesgos	<i>Plantar cobertura vegetal en el terreno alrededor del edificio para facilitar la infiltración de agua y la estabilidad del suelo; instalar paneles solares como fuente de energía alternativa en caso de corte de energía</i>	
Recursos necesarios	<i>Efectivo, caja registradora, productos y otros bienes, personal (1 cajero, 1 gerente como mínimo); combustible para generador; refrigerador; cámara; teléfono móvil y cargador de teléfono móvil; panel solar / radio a batería</i>	

PASO CINCO:

Pruebe y evalúe su plan

En el mundo de los negocios, las cosas cambian constantemente. Es importante actualizar y mantener su plan con regularidad. Una forma muy efectiva de evaluar su plan es probarlo. Probar su plan le dará una idea de sus fortalezas y debilidades. El personal debe participar en el ejercicio y en diferentes escenarios para familiarizarse con sus funciones y con lo que se espera de ellos durante una emergencia.

Ejemplos de ejercicios:

- Durante una reunión con sus empleados, explíqueles que van a revisar el plan de continuidad del negocio. Proponga una situación hipotética (con más de un peligro a la vez, como un huracán y un corte de energía) y describa lo que podría suceder antes, durante y después de la interrupción de la actividad. Utilizando esta situación hipotética, repasen el plan de continuidad del negocio para ver si todo el personal entiende los roles, las responsabilidades y las prioridades.
- Después de una interrupción del negocio (por ejemplo, por un corte de energía), reúnanse con el personal para discutir lo que ha pasado y lo que podría mejorarse la próxima vez. Realice los cambios necesarios en el plan de continuidad del negocio.
- Realice un simulacro donde el personal practique los pasos que deben dar en respuesta a una emergencia.

FECHA DE LA PRUEBA/EVALUACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:

EJEMPLO:

Para mejorar el plan de continuidad del negocio se realizarán los siguientes cambios en él:	Persona responsable de realizar el cambio	Fecha de realización
1. Incluir en la lista de proveedores principales la información de contacto del proveedor de pagos en línea.	Jennifer	20 de enero, 2021
2. Crear un formulario en papel que pueda ser utilizado por clientes de confianza que no tienen efectivo. El formulario incluiría una declaración de "I owe you" ("Te debo"), descripción de los bienes vendidos, cantidad adeudada, fecha y firma.	Brett	Pendiente
3. Capacitar al personal en el mantenimiento del generador y hacer un seguimiento del uso de combustible.	Brett	20 de enero, 2021
4. Añadir en "Acciones inmediatas": "tomar fotografías de cualquier daño a la propiedad o a los productos"	Jennifer	Pendiente

Refer to page 13 of the business continuity plan template

LISTA DE REVISIÓN

(¿Se han realizado cambios en el documento?)

El plan de continuidad del negocio debe revisarse con regularidad (al menos una vez al año) cuando las amenazas varían. Algunos ejemplos de variaciones en las amenazas que pueden provocar una revisión del plan de continuidad del negocio son:

- Próxima temporada de huracanes
- Las vacunas COVID-19 se encuentran a disposición de gran parte de la población
- Aumento de las advertencias / informes de ataques cibernéticos a gran escala que podrían afectar a su negocio
- Aumento de los disturbios políticos/desorden civil
- Medidas de mitigación implementadas para disminuir el riesgo de inundaciones (por ejemplo, escolleras)

EJEMPLO:

VERSIÓN	DETALLES DE CUALQUIER CAMBIO SIGNIFICATIVO REALIZADO	REVISADO POR	FECHA DE REVISIÓN
1	<i>Plan inicial</i>	Jennifer	Enero 2021
2	<i>Lista de contactos actualizada para personal, proveedores y clientes</i>	Jennifer	Junio 2021
3			
4			

Vaya a la página 2 de la plantilla del plan de continuidad del negocio



¿TIENE ALGUNA PREGUNTA?

No dude en contactar con su Cámara de Comercio local para pedir ayuda o asistencia en caso de tener alguna pregunta.

CÁMARAS INTEGRANTES:	EMAIL CONTACT:
Cámara de Comercio e Industria de Antigua y Barbuda	chamcom@candw.ag
Cámara de Comercio e Industria de Bahamas	info@thebahamaschamber.com
Cámara de Comercio e Industria de Barbados	bcci@barbadoschamber.com
Cámara de Comercio e Industria de Belice	ceo@belize.org
Cámara de Comercio y Asociación Hotelera de las Islas Vírgenes Británicas	info@bviccha.org
Asociación de Industria y Comercio de Dominica	chamber.daic@gmail.com
Cámara de Industria y Comercio de Granada	ed@grenadachamber.org
Cámara de Comercio e Industria de las Islas Guadalupe	contact@guadeloupe.cci.fr
Cámara de Comercio e Industria de Haití	info@ccih.org.ht
Federación Dominicana de Cámaras de Comercio	info@camarasantodomingo.do
Cámara de Comercio de Jamaica	info@jamaicachamber.org.jm
Cámara de Comercio e Industria de Martinica	contact@martinique.cci.fr Saint
Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Lucía	info@stluciachamber.org
Cámara de Comercio e Industria de Sint Maarten	president@chamberofcommerce.sx
Cámara de Industria y Comercio de San Cristóbal y Nieves	executivedirector@sknchamber.com
Cámara de Industria y Comercio de San Vicente/Las Granadinas	svgchamber@svg-cic.org
Cámara de Comercio e Industria de Georgetown	gccicommerce2009@gmail.com
Cámara de Comercio e Industria de Surinam	chamber@sr.net
Cámara de Industria y Comercio de Trinidad	chamber@chamber.org.tt
Cámara de Energía de Trinidad y Tobago	member-relations@energy.tt

¿BUSCA MÁS AYUDA/INFORMACIÓN?

¿Busca más información? Las siguientes organizaciones ofrecen ayuda a pequeñas y medianas empresas para generar resiliencia.

ARISE (Alianza de la UNDRR del Sector Privado para Sociedades Resilientes ante el Desastre)

www.ariseglobalnetwork.org/join/networks

ARISE es una red de entidades del sector privado dirigida por UNDRR, cuyos miembros se comprometen voluntariamente a alinearse con el Marco de Sendai. Los miembros de ARISE comparten información, experiencias, actividades y proyectos, si bien el nivel de participación y recursos queda a discreción de cada miembro.

Cámaras de Comercio del Caribe (CARICHAM)

www.caribbeanchambers.net

CARICHAM es la red de Cámaras de Comercio del Caribe. CARICHAM trabaja con todos sus miembros para promover la Reducción y Mitigación del Riesgo de Desastres y hacer que las economías y sociedades del Caribe sean más resilientes.

Agencia Caribeña de Gestión de Emergencias por Desastres (CDEMA)

<https://www.cdema.org/>

CDEMA es el organismo intergubernamental regional responsable de la gestión de desastres en la Comunidad del Caribe (CARICOM). La CDEMA actúa como facilitadora, impulsora, coordinadora y fuerza motivadora para la promoción e ingeniería de la Gestión Integral de Desastres (MDL, por sus siglas en inglés) en todos los estados participantes de la CARICOM.

Cámara de Comercio Internacional (ICC)

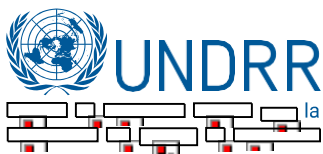
www.iccwbo.org

La ICC es la representante institucional de más de 45 millones de empresas de más de 100 países y tiene por misión hacer que los negocios funcionen para todos, todos los días, en todas partes. La ICC promueve el comercio internacional, la conducta empresarial responsable y un enfoque mundial para la regulación.

Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR)

<https://www.undrr.org/about-undrr-where-we-work/americas>

La UNDRR actúa como centro de coordinación dentro del sistema de las Naciones Unidas para la coordinación de la reducción de desastres y para asegurar sinergias entre las actividades de reducción de desastres del sistema de las Naciones Unidas.



La elaboración de esta herramienta ha contado con el apoyo de la UNDRR a través de la colaboración de la oficina de USAID de Cooperación Internacional de Estados Unidos (USAID BHA).