

# Plan de Continuidad de las Operaciones

## Nombre de la Sociedad Nacional

### **Objetivo del documento:**

*Un Plan de Continuidad de los Negocios (PCN) es un proceso esencial y continuo, propiedad de y dirigido por los altos directivos de la Sociedad Nacional, con el fin de garantizar el continuo funcionamiento de la institución en tiempos de crisis, y retomar los procesos de operaciones cuando sus programas hayan sido interrumpidos inesperadamente. El Movimiento de la Cruz Roja desempeña un papel fundamental en la prestación de servicios sociales y de salud habituales (por ejemplo, apoyo a las personas de edad avanzada, grupos marginados, personas con discapacidad, donaciones de sangre, etc.) en lo que respecta a la preparación y respuesta en casos de desastre. Dada esta responsabilidad, las interrupciones en el servicio de la Sociedad Nacional deben minimizarse, con el fin de mantener la confianza del público en sus capacidades de respuesta a emergencias.*

*El objetivo del presente documento es asistir a Sociedades Nacionales a implementar los conceptos, las prácticas y los procedimientos contenidos en [las Directrices del Plan de Continuidad de las Operaciones de la IFRC \(Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja\)](#). Proporciona un conjunto integral de información y herramientas diseñadas para facilitar el inicio, la modificación o la mejora de los Planes de Continuidad de las Operaciones de las Sociedades Nacionales, que podrían encontrarse en diferentes etapas de sus iniciativas.*

## Índice

Capítulo 1: Preparación para el Plan de Continuidad de los Negocios .....	4
Capítulo 2: Análisis de riesgo .....	7
2.1. Desarrollo de la situación.....	7
Etapa 1: Evaluación de la Amenaza .....	7
Etapa 2: Evaluación de la Vulnerabilidad .....	9
Etapa 3: Evaluación del riesgo .....	11
2.2. Implicaciones para el sistema interno .....	12
Etapa 4: Análisis del Impacto en el Negocio .....	12
Etapa 5: asignación de personal clave para la continuidad de las operaciones .....	16
Capítulo 3: elaboración del plan de gestión de riesgos .....	18
3.1. Sostenibilidad financiera.....	18
3.2. Seguro del personal y de los voluntarios .....	19
3.3. Delegaciones de reserva de la autoridad financiera y de la misión.....	19
3.4. Disposiciones de oficina y almacenamiento fuera de las instalaciones .....	19
3.5. Proveedores y prestadores de servicios .....	19
3.6. Transporte.....	20
3.7. Acuerdos de Ayuda Mutua .....	20
3.8. Normas de seguridad y protección: .....	20
3.9. Orientación y capacitación del personal y los voluntarios .....	20
Capítulo 4: Gestión de la respuesta .....	22
4.1. Declaración de Nivel de Alerta.....	22
4.2. Activación del Equipo de Gestión de Respuesta Crítica.....	25
4.3. Activación de las Medidas de Continuidad del Negocio .....	27
4.4. Transición y desactivación .....	30
Capítulo 5: Revisión y actualización del PCN .....	31
5.1. Revisar aquellos planes y estrategias basados en la nueva información y experiencia de respuesta en la gestión de riesgos.....	31
5.2. Explorar futuras crisis complejas e implicaciones para la SN .....	32
5.3. Aprendizaje y adaptación: Preparación de los sistemas internos para las complejas crisis del mañana .....	32
Capítulo 6: Lista de comprobación del Plan de Continuidad de los Negocios.....	33
Capítulo 7: Aprobación del Plan de Continuidad de Negocios .....	37
Anexos.....	38

Anexo 1: Números de contacto claves.....	38
Anexo 2: Consideraciones sobre la función esencial .....	40
Anexo 3: Funciones del Centro de Operaciones de Emergencia .....	42

# Capítulo 1: Preparación para el Plan de Continuidad de los Negocios

Para que un Plan de Continuidad de las Operaciones sea exitoso, su contribución a las iniciativas generales de preparación de las SN debe estar bien definida, debe ser claramente considerada una prioridad para el liderazgo y debe recibir recursos financieros y humanos específicos.

**Misión:** El PCN complementa otras iniciativas de preparación de las SN y garantiza que la organización siempre esté en condiciones de cumplir sus compromisos humanitarios. Estos compromisos e iniciativas complementarias de preparación se describen en los siguientes documentos de la Sociedad Nacional:

*Cuadro 1: Documentos en los que se esboza la Misión de la SN de interés para el PCN*

Nombre del documento	Fecha de publicación (o última actualización)
<i>Ejemplo: Documento que esboza el rol y la misión de la SN en el país (Constitución, Ley de la Cruz Roja, Mecanismo de Protección Civil, etc.)</i>	
<i>Ejemplo: Planes de Contingencia Actuales de la SN (especifique el foco de peligro, por ejemplo, tifón, inundación, peligro múltiple, pandemia...)</i>	
<i>Ejemplo: Evaluaciones de la capacidad de la Sociedad Nacional (Certificación de las Capacidades Organizacionales [OCAC, en inglés], Evaluación de la Capacidad Institucional de sus Comités Auxiliares [BOCA, en inglés], Preparación para una Respuesta Eficaz [PER, en inglés], evaluaciones técnicas)</i>	

## **Compromiso financiero:**

El personal directivo no sólo apoya el proceso de planificación, sino que también debe garantizar los recursos financieros necesarios para iniciar y mantener el proceso del PCN. Esto puede implicar la financiación directa para la iniciativa y/o exigir que las asignaciones presupuestarias sean aportadas por las distintas unidades y departamentos de la Sociedad Nacional. El cuadro que figura a continuación puede utilizarse para abarcar las medidas previstas y los fondos conexos previstos para las actividades del PCN.

*Cuadro 2: Recursos financieros para el PCN*

Actividad específica del PCN	Costo	Fuente
<i>Ejemplo: Reunión del personal de la sede para desarrollar el PCN 2 reuniones por semana x 4 semanas x [costo] =</i>		
<i>Ejemplo: Viajes de representantes de diversas Divisiones para participar en el proceso de planificación del PCN 10 participantes x costo =</i>		
<i>Ejemplo: personal temporal o consultores para el desarrollo del PCN</i>		
<b>Total</b>		

### Compromiso político y humano:

El personal directivo apoya no sólo el proceso de planificación sino también el desarrollo de la infraestructura y los mecanismos necesarios para elaborar Planes de Continuidad de las Operaciones. Este enfoque y respaldo articulados garantizan que la administración, el personal y los voluntarios de todos los niveles de la organización comprendan que el PCN es una prioridad fundamental de la alta dirección. Cada departamento/unidad y sucursal/capítulo de la Sociedad Nacional debe desempeñar un papel activo en el proceso de planificación de la continuidad de las operaciones. Las funciones y responsabilidades individuales pueden describirse utilizando el siguiente cuadro.

*Cuadro 3: Apoyo al liderazgo y recursos humanos para el PCN*

Nombre del departamento o unidad	PCN apoyado por (nombre director del Departamento o unidad)	Coordinador en el departamento o unidad de planificación de la continuidad de las operaciones	Asignación de tiempo al centro de coordinación (# de horas por semana; # de semanas de participación)	Recursos financieros asignados al proceso
<i>Oficina del Secretario General</i>	<i>Jane Doe (SG)</i>	<i>Richard Roe (jefe de oficina)</i>	<i>4 hrs. por semana x 3 semanas</i>	<i>No Corresponde</i>
<i>Departamento de Recursos Humanos</i>				
<i>Departamento de Finanzas</i>				
<i>Departamento de Tecnología de la Información</i>				
<i>Departamento de Gestión de Riesgo de Desastres</i>				
<i>Departamento de Salud</i>				

### Equipo de Planificación de la Continuidad de las Operaciones:

Al equipo de planificación de la continuidad de las operaciones se le otorga la responsabilidad de desarrollar el PCN. El equipo está integrado por administradores y expertos técnicos de todos los departamentos principales, representantes de las subdivisiones y grupos de voluntarios, nombrados por los jefes de departamento y aprobados por el personal directivo superior. El presidente del equipo de planificación de la continuidad de las operaciones será nombrado por la alta dirección de la SN.

El siguiente cuadro es un ejemplo de un Equipo de Planificación de la Continuidad de las Operaciones.

*Cuadro 4: Composición del Equipo de Planificación de la Continuidad de las Operaciones*

Nombre del departamento o unidad	Nombre y Cargo principal	Nombre y Posición Secundaria
<i>Los miembros del equipo y los departamentos representados variarán dependiendo de las Sociedades Nacionales individuales. Por ejemplo:</i>		
<i>Presidente del PCN</i>		

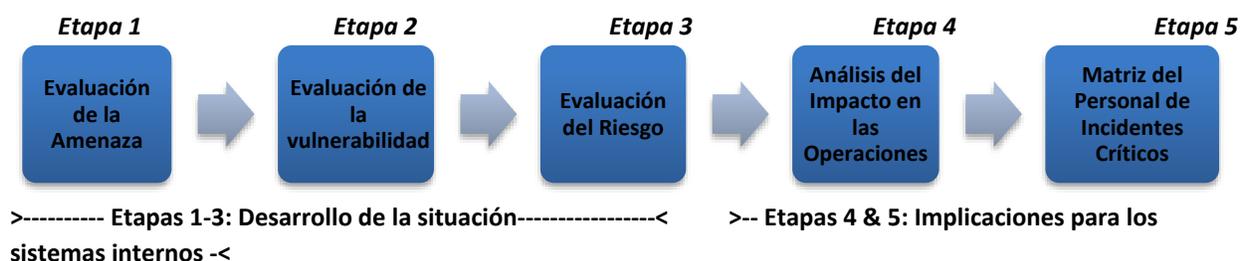
<i>Programas (2-3 representantes)</i>		
<i>Comunicaciones Externas</i>		
<i>Recursos Humanos y Personal Sanitario</i>		
<i>Finanzas</i>		
<i>Unidad de Informática o Telecomunicaciones</i>		
<i>Logística</i>		
<i>Seguridad</i>		
<i>Desarrollo Organizacional</i>		
<i>Jóvenes y Voluntarios</i>		
<i>Representantes de Divisiones</i>		

Ver Anexo 1.2 para obtener los números de contacto clave.

## Capítulo 2: Análisis de riesgo

En esta sección se examina la identificación y anticipación de crisis, tanto internas como externas, en entornos actuales de múltiples peligros. A medida que la Sociedad Nacional se adapta a los nuevos entornos operativos, identifica los riesgos presentes y sus posibles repercusiones, para identificar mejor las medidas de mitigación.

El análisis de riesgos a los efectos de la planificación de la continuidad de las operaciones puede realizarse en cinco etapas:



### 2.1. Desarrollo de la situación

*Si se dispone de ellos, el proceso de elaboración de escenarios debería basarse en los procesos existentes de Planificación de Imprevistos de las SN. Se pueden identificar riesgos adicionales basándose en los escenarios existentes de Planificación de Imprevistos.*

#### Etapa 1: Evaluación de la Amenaza

La Evaluación de la Amenaza considera el espectro de peligros potenciales dentro del entorno operativo de la SN. Esto incluye peligros naturales y provocados por el hombre, de diverso alcance y magnitud, contra un continuo de casos recurrentes y no recurrentes. La evaluación también considera los peligros potenciales sin antecedentes junto con eventos complejos y compuestos que pueden suponer la intersección de dos o más peligros. Por ejemplo, el impacto de la pandemia de COVID-19 en los programas de servicio y las prácticas operacionales de una Sociedad Nacional añade complejidad a las amenazas preexistentes, como las recurrentes temporadas de inundaciones y tifones. Estos peligros se abordarán de manera diferente a la luz de los riesgos que plantean durante un brote de COVID-19, considerando el potencial distanciamiento social o físico y las medidas de cuarentena que se aplicarán, así como el impacto económico y social para la SN y la sociedad, en general.

Gráfico 1: Localización de Amenazas Externas

Ejemplo de un mapeo de diversas ideas (simplificado):<sup>1</sup>

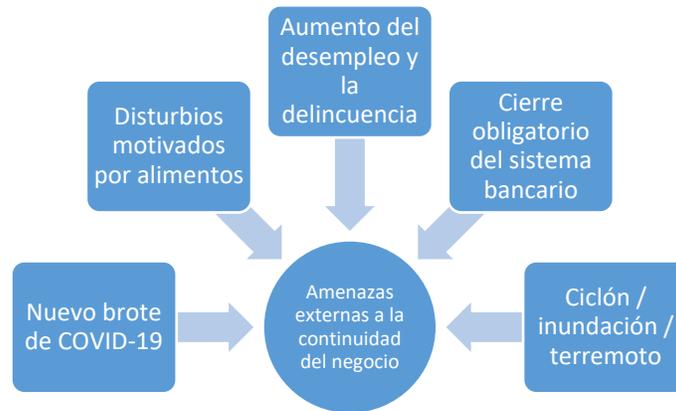


Gráfico 2: Localización de amenazas internas

Ejemplo de un mapeo de diversas ideas (simplificado):<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Identificar 5-7 amenazas externas clave para la Sociedad Nacional, considerando la pandemia de COVID-19, pero también los riesgos no relacionados con el COVID. El proceso debe incluir todos los puntos focales de los departamentos y unidades del PCN. Se recomienda una lluvia de ideas colectiva. Cuando sea pertinente, el proceso deberá ser la planificación de escenarios de las Sociedades Nacionales para los esfuerzos de planificación de contingencias existentes y los escenarios en ellos.

- Los recursos externos pueden ser de ayuda para las sesiones de brainstorming, por ejemplo [Proyectos de Capacidades de Evaluación](#).
- En el caso de las amenazas naturales, los datos históricos relativos a la frecuencia de ocurrencia de determinados desastres como tornados, huracanes, inundaciones, incendios o terremotos ayudan a determinar la credibilidad de la amenaza en cuestión, etc.
- También deben considerarse las amenazas provocadas por el hombre, por ejemplo, amenazas criminales, actos militantes, peligros tecnológicos, derrames de sustancias peligrosas, conmociones financieras, apagones, accidentes, etc.

<sup>2</sup> Para riesgos financieros, consulte la [Guía e Instrumentos para la Sostenibilidad Financiera de las Sociedades Anónimas en respuesta al COVID-19](#) y su impacto en la economía, especialmente la [Herramienta #2](#).

## Etapa 2: Evaluación de la Vulnerabilidad

Sobre la base de las amenazas directas e indirectas que se examinan, en el cuadro que figura a continuación se enumeran los factores que hacen vulnerable a la Sociedad Nacional, tanto en la sede principal como en las filiales:<sup>3</sup>

Tabla 5: Lista de vulnerabilidades y capacidades de la SN

<b>Amenaza</b> (Vea sección anterior "Evaluación de la Amenaza")	<b>Capacidad de la SN</b> (Considerar la misión de la SN, las esferas de especialización, los recursos financieros, etc.)	<b>Vulnerabilidad de la SN a nivel de la sede principal</b> (Considerar los sistemas internos, las limitaciones financieras, el impacto en el personal y los voluntarios, etc.)	<b>Vulnerabilidad de la SN a nivel de las filiales.</b> (Considerar los sistemas internos, las limitaciones financieras, el impacto en el personal y los voluntarios, etc.)
<b>Amenazas externas</b>			
<i>Ejemplo: Desastre a gran escala (inundación, ciclón, etc.)</i>	<i>Ejemplo: Una misión y experiencia bien definidos para responder a inundaciones, equipos experimentados sobre el terreno en zonas propensas a riesgos, buenas relaciones con donantes, etc.</i>	<i>Ejemplo: procedimientos operativos estándar (SOPs, en inglés) que no se encuentren en condiciones para activar a distancia el Centro de Operaciones de Emergencia, personal de la sede no disponible para el despliegue sobre el terreno debido a las restricciones a la circulación, etc.</i>	<i>Ejemplo: sistemas no disponibles para la incorporación a distancia de nuevos voluntarios, equipo de protección personal (EPP) insuficiente para nuevos voluntarios, etc.</i>
<b>Amenazas internas</b>			
<i>Ejemplo: Fondos reasignados por donantes en materia de preparación destinados a la respuesta de COVID-19</i>	<i>Ejemplo: alto nivel de confianza de los donantes, capacidad para transferir otros fondos a proyectos en curso, etc.</i>	<i>Ejemplo: Ya no se dispone de financiación para el personal de proyectos; la estrategia de la SN ya no está en consonancia con los principales donantes; es necesario volver a capacitar al departamento de movilización de recursos, etc.</i>	<i>Ejemplo: las actividades vigentes ya no se ajustan a las nuevas pautas de los donantes; hay deficiencias en las necesidades y expectativas de la comunidad en materia de apoyo de la SN, etc.</i>

<sup>3</sup> La identificación de las vulnerabilidades clave de las SN debe involucrar a todas las unidades y departamentos del PCN, a su vez las vulnerabilidades pueden asignarse a componentes específicos de las SN que se vean afectados significativamente por una amenaza en particular, por ejemplo, el Departamento de Finanzas para las amenazas relacionadas con el acceso a los fondos; el Departamento de Voluntarios para las amenazas relacionadas con los procesos voluntarios, etc.

Durante el proceso de vulnerabilidad, considere:

- Costo humano: daños físicos y psicológicos a los delegados, familiares, consultores, visitantes, socios de la SN, voluntarios, otros interesados, etc.
- Costo financiero: reemplazo de equipo y propiedades, pago de horas extras, penalidades de contrato.
- Costo de la imagen de la organización: reputación, posición en la comunidad, socios de la CR/MLR, voluntarios, prensa negativa y población afectada.

<i>Ejemplo: Actividades de recaudación de fondos canceladas (p. ej: cursos de primeros auxilios; actividades de divulgación de pequeños donantes; actividades de recaudación de fondos)</i>	<i>Ejemplo: experimentación de donaciones en línea; nuevos socios del sector privado interesados en apoyar a la SN, etc.</i>	<i>Ejemplo: Puestos centrales en espera; contrataciones en espera, etc.</i>	<i>Ejemplo: estipendios voluntarios para actividades de preparación estacional en espera; reducción de los presupuestos locales (para gasolina, electricidad, etc.).</i>

### Etapa 3: Evaluación del riesgo

Esta etapa identifica los riesgos clave para la Sociedad Nacional basados en la probabilidad, la posible aparición y el impacto de las amenazas. El siguiente cuadro presenta un resumen de las amenazas examinadas en términos de probabilidad de ocurrencia y magnitud del impacto. En resumen, si bien esas amenazas de magnitud y probabilidad de ocurrencia significativas sugieren una atención inmediata, no deben ignorarse las amenazas menos probables con un impacto potencial significativo.<sup>4</sup>

Cuadro 6: cuadro de riesgos

		Nivel del impacto			
		Leve	Moderado	Grave	Crítico
Probabilidades	Frecuente / Inminente	Por ejemplo: segundo brote de infección por virus		Por ejemplo: segundo brote de COVID-19	
	Probable	Por ejemplo: inundaciones anuales			Por ejemplo: tifón que azota el área capital
	Esporádico			Por ejemplo: terremoto en ciudad secundaria	
	Baja		Por ejemplo: disminución repentina en el reclutamiento de voluntarios	Por ejemplo: suspensión de servicios bancarios	Por ejemplo: escándalo de corrupción que involucra al liderazgo de la Sociedad Nacional

	<b>Situación de Catástrofe</b> <i>Medidas indeseables e inmediatas necesarias</i>
	<b>Situación de desastre</b> <i>Acción prioritaria indeseable: Planes de contingencia desarrollados y probados.</i>
	<b>Situación de Emergencia</b> <i>Requiere una mayor conciencia y procedimientos específicos.</i>
	<b>Situación de Normalidad</b> <i>Manejada por procedimientos rutinarios.</i>

<sup>4</sup> Al igual que en la Evaluación de la Vulnerabilidad, la Evaluación de Riesgos debe involucrar a todos los departamentos y unidades de la SN. Nuevamente, los riesgos pueden asignarse a la unidad o el representante del departamento específico de la SN que esté más familiarizado con una amenaza o que se vea más afectado por ella, por ejemplo, el Departamento de Finanzas para las amenazas relacionadas con el acceso a los fondos; el Departamento de Voluntarios para las amenazas relacionadas con los procesos voluntarios, etc.

## 2.2. Implicaciones para el sistema interno

### Etapa 4: Análisis del Impacto en el Negocio

El Análisis del Impacto en el Negocio (AIN) busca identificar, dentro de las diversas funciones de la Sociedad Nacional, las actividades necesarias para su supervivencia y capacidad para cumplir su misión. Un objetivo clave del PCN es reducir o mitigar los riesgos de Sociedad Nacional hasta un nivel aceptable para la continuidad de las operaciones.

- El término "función básica" se utiliza para describir un grupo interrelacionado de actividades organizadas para apoyar el funcionamiento de una organización y el cumplimiento de su mandato o misión. Estas funciones deben protegerse, exista o no una emergencia; estas funciones pueden no estar directamente relacionadas con la "prestación de servicios", pero son esenciales para la existencia de la organización. Algunos ejemplos son los Departamentos de Recursos Humanos, Contabilidad, Comunicaciones Externas y Logística.
- Los términos "Tareas críticas y esenciales" se utilizan a su vez para identificar un subconjunto de acciones o actividades específicas dentro de una función que son de alta prioridad y absolutamente necesarias para que la organización funcione adecuadamente y logre sus objetivos. Un ejemplo es la contratación de personal de respuesta por el equipo de recursos humanos.

El siguiente cuadro busca demostrar qué componentes de la Sociedad Nacional, probablemente, se vean más afectados por un incidente y qué efecto tendrá sobre la organización.

**Véase el anexo 2 para Consideraciones de funciones críticas.**

### Cuadro 7: Análisis de impacto empresarial

*Utilice el siguiente cuadro para completar el Análisis del impacto empresarial. Siéntase libre de agregar, editar o eliminar los Departamentos sugeridos y las Funciones Críticas asignadas como mejor le parezca en su contexto organizacional actual.*

Funciones/Tareas críticas del departamento	Amenaza / Riesgo	Tiempo máximo de espera	Medidas de respuesta	Persona responsable	Estado
<b>Gobernanza y liderazgo superior</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asamblea general</li> <li>• Consejo de Administración Nacional</li> <li>• Secretario general</li> <li>• Gerente de finanzas</li> <li>• Junta de Gobierno de la filial</li> <li>• Secretario de Subdivisión</li> </ul>	<p><i>No se puede organizar una reunión cara a cara durante el COVID-19</i></p> <p><i>Lo abrumador del desastre y las demandas de servicios cuestionan la competencia y la reputación de la SN</i></p>	<p><i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i></p> <p><i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i></p>	<p><i>Establecer herramientas y protocolos informáticos para reuniones a distancia</i></p> <p><i>Altos funcionarios de SN utilizan los medios de comunicación para describir con precisión los servicios de la SN y las expectativas relacionadas</i></p>	<p><i>Secretario general</i></p> <p><i>Secretario general</i></p>	

<p><b>Finanzas y Contabilidad / Proveedores de servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de efectivo</li> <li>• Gestión de transferencias de fondos.</li> <li>• Continuidad de la nómina.</li> <li>• Cuentas por pagar y por cobrar</li> </ul>	<p><i>La SN no puede cumplir los requisitos de su misión debido a los requisitos de autoridad de firma (por ejemplo, procedimientos operativos estándar que requieren firmas físicas para transacciones financieras).</i></p> <p><i>Experiencia moral del personal y dificultades personales adicionales debido a las interrupciones de la nómina de sueldos</i></p>	<p><i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i></p>	<p><i>El respaldo periódico de todos los archivos de Finanzas y Contabilidad se ha hecho rutinariamente y se ha colocado con almacenamiento seguro fuera del sitio</i></p> <p><i>Activar mecanismos alternativos</i> <i>Se implemente para la continuidad de la nómina de sueldos, las cuentas por pagar y por cobrar y para los servicios bancarios ordinarios.</i></p>		
<p><b>Recursos Humanos / Consultores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de contratos y nóminas.</li> <li>• Educación y supervisión sanitaria del personal y los voluntarios</li> <li>• Asesoramiento y apoyo psicológico.</li> <li>• Actualizaciones de la lista de contactos de emergencia y supervisión de los movimientos del personal.</li> <li>• Cobertura de seguros y gestión de siniestros.</li> </ul>	<p><i>Equipo de protección personal insuficiente y formación sobre el equipo de seguridad; medidas de seguridad insuficientes</i></p> <p><i>SN sin cobertura para de completar las necesidades de su misión.</i></p>	<p><i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i></p>	<p><i>Los sistemas básicos de apoyo a los recursos humanos tienen una capacidad predeterminada para hacer frente al aumento de la demanda, se han identificado opciones de apoyo alternativas y están disponibles para su aplicación.</i></p>		
<p><b>Gestión de la respuesta en casos de desastre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Despliegue de expertos técnicos</li> <li>• Prestación de servicios de DRM desde la evaluación hasta la respuesta</li> </ul>	<p><i>Interrupciones y/o complicaciones en la respuesta y la prestación de servicios en caso de desastre</i></p>	<p><i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i></p>	<p><i>Apoyo a las filiales en materia de supervisión y presentación de informes, gestión de la información, coordinación y activación de instrumentos de respuesta</i></p>		
<p><b>Servicios de salud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicios sanitarios de socorro</li> <li>• Continuación de los servicios de ambulancia</li> <li>• funcionamiento de los centros médicos</li> </ul>	<p><i>Las demandas de servicio potencialmente abruma los sistemas actuales y el personal disponible.</i></p>	<p><i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i></p>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo médico y gestión de existencias</li> <li>• Enlace con el sistema médico externo</li> </ul>					
<p><b>Tecnologías de la información y la comunicación,</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los sistemas de automatización, telefonía y comunicaciones móviles están operativos.</li> <li>• Teletrabajo para que el personal esencial trabaje desde casa (equipo proporcionado, acceso en línea a los archivos asegurado)</li> <li>• Se mantiene el soporte en línea.</li> <li>• Fuente de alimentación alternativa y protección contra sobretensiones disponibles</li> <li>• Continuidad del servicio telefónico y comunicaciones de respaldo en caso de interrupción del servicio.</li> </ul>	<p><i>La interrupción o el fallo de los sistemas de automatización, telefonía y comunicaciones móviles impedirán o evitarán que la SN cumpla las necesidades de su misión.</i></p>	<p><i>No aceptable tiempo máximo</i></p>	<p><i>Se ha elaborado y se ha activado un plan de automatización y telecomunicaciones para la recuperación ante desastres.</i></p> <p><i>Seguridad y respaldo antes del incidente los sistemas están en marcha y se han activado sistemas de respaldo'</i></p> <p><i>Se ha implementado el programa de respaldo de incidentes.</i></p> <p><i>Los archivos de computadora se copian rutinariamente y se colocan con almacenamiento seguro fuera del sitio.</i></p>		
<p><b>Gestión de voluntarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntarios espontáneos son rápidamente seleccionados, orientados y asignados.</li> <li>• Los voluntarios son supervisados apropiadamente.</li> <li>• Los voluntarios reciben el debido reconocimiento.</li> </ul>	<p><i>La afluencia masiva de voluntarios desborda el sistema de capacitación y la capacidad de supervisión. Los nuevos voluntarios son incapaces de asegurar la cobertura apropiada para el incidente. La SN enfrenta problemas de responsabilidad que desvían la atención y los recursos de su misión.</i></p>	<p><i>1 a 3 días</i></p>	<p><i>Los sistemas de apoyo a los voluntarios han diseñado un exceso de capacidad para dar cabida a la afluencia repentina de voluntarios.</i></p> <p><i>El apoyo a la capacitación tiene mayor flexibilidad para aumentar la capacitación de los supervisores.</i></p> <p><i>Cobertura de seguro negociada antes del evento e implementada para tener capacidad para nuevos voluntarios.</i></p>		
<p><b>Gestión de la seguridad.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad del personal y de los voluntarios.</li> </ul>	<p><i>Los edificios junto con los activos físicos están en riesgo debido a la posible contaminación. Vehículos</i></p>	<p><i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i></p>	<p><i>Orientación del personal y los voluntarios desarrollado antes del incidente y fácilmente disponible para la distribución; se implementan los procedimientos operativos</i></p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad de edificios y activos físicos</li> </ul>	<i>afectados por la disponibilidad limitada de combustible.</i>		<i>estándar para la seguridad del edificio, junto con arreglos de acceso a combustibles alternativos, seguridad de proveedores de servicios externos/ terceros (p. ej., servicios de catering, consultores)</i>		
<b>Logística y Adquisiciones.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de servicios y equipos a los que se puede acceder durante una emergencia.</li> <li>• Adquisiciones y gestión de existencias</li> <li>• Gastos de envío</li> </ul>	<i>Los proveedores estándar no pueden entregar los servicios, productos y equipos necesarios para la misión de SN</i>	<i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i>	<i>Los contratos de respaldo y proveedores secundarios, ya se establecieron para pre incidentes y están activados.</i>  <i>Almacenamiento de artículos previamente identificados / equipo, logística médica</i>		
<b>Gestión de Internet y Sitio Web.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicaciones, edición y mantenimiento</li> <li>• ...</li> </ul>	<i>No se puede proporcionar información valiosa sobre el incidente y la respuesta de SN a los beneficiarios y al público en general</i>	<i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i>	<i>Se aplica el Plan de Recuperación de Internet y el Sitio Web en Casos de Desastre.</i>		
<b>Gestión de las instalaciones.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las instalaciones son operativas;</li> <li>• Sitios alternativos adecuados disponibles, si es necesario.</li> </ul>	<i>La eficacia del personal y los voluntarios se ve obstaculizada por un entorno de trabajo inadecuado.</i>	<i>1 a 2 días</i>	<i>La limpieza y la higiene, junto con las disposiciones de mantenimiento de reserva están en su lugar y se activan junto con el calor, el aire acondicionado y alternativas de apoyo ventilación.</i>		
<b>Información y comunicación externas</b>	<i>Interrupción del enlace de comunicación, agravada por un aumento significativo de la atención de los medios de comunicación</i>	<i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i>	<i>Los contactos con los medios externos se mantienen y aumentan según sea necesario, a través de la implementación de los procedimientos operativos estándar de SN para la Recuperación de la automatización y las comunicaciones ante desastres.</i>		
<b>Gestión del equipo y los suministros de oficina</b>	<i>No se dispone de los suministros y el equipo necesarios para la misión cuando es necesario</i>	<i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i>	<i>Limpieza y desinfección diarias de las instalaciones de trabajo; mantenimiento de los inventarios de suministros de oficina</i>		
<b>Administración de registros vitales.</b>	<i>Las responsabilidades financieras y jurídicas surgen durante la respuesta de la SN, lo cual causa el desvío de la atención y los recursos</i>	<i>No hay tiempo máximo de interrupción aceptable</i>	<i>Los registros vitales se almacenan de manera segura y los archivos automatizados se respaldan mediante contratos y arreglos previos a incidentes</i>		

## Etapa 5: asignación de personal clave para la continuidad de las operaciones

Una vez que la situación requiere la activación de medidas de continuidad de las operaciones, se movilizan los siguientes equipos:

**El Equipo de Gestión de la Respuesta Crítica (EGRC)** es un *órgano decisorio* compuesto por funciones representativas clave de la SN, tales como los Servicios de Gestión de Desastres, los recursos humanos, la logística, la salud, el desarrollo organizativo, el voluntariado, las instalaciones de tecnología de la información, la seguridad, el derecho, las comunicaciones o relaciones con los medios de comunicación, las operaciones, el almacenaje y otras funciones de soporte crítico del negocio. El personal directivo superior asigna a los miembros del equipo, con el asesoramiento de los jefes de los departamentos y dependencias, y sobre la base de sus recomendaciones. Todos los miembros del EGRC cuentan con un respaldo asignado (en caso de que se enfermen o no se les pueda contactar) y es posible que se envíe a otras personas en comisión de servicios para tareas específicas de planificación o ejecución.

**Los Equipos de Incidentes Críticos (EIC)** son aquellas *personas identificadas como responsables de realizar una o más tareas críticas* identificadas dentro de las funciones organizativas de la Sociedad Nacional. Se espera que trabajen durante toda la respuesta. Se espera que el personal de los EIC asista a la oficina, pero puede ser necesario trabajar desde casa (por ejemplo, por razones de salud durante los brotes). El personal de los EIC incluye a la persona responsable del pago de los sueldos, la persona responsable de garantizar que las unidades compartidas de la SN estén siempre accesibles, las personas que deben aprobar todas las decisiones de la organización, etc.

El personal de refuerzo para incidentes críticos (PRIC) son personas designadas para reemplazar a un miembro del EIC en caso de que se enferme o no esté disponible. El PRIC debe estar en contacto con su homólogo del EIC para mantener un conocimiento detallado de sus expedientes y problemas a fin de poder sustituirlos de manera rápida y fácil cuando sea necesario. Si un PRIC se enferma o no está disponible en casa, debe informar inmediatamente a su supervisor.

Tabla 8: Miembros del Equipo de Gestión de Respuestas Críticas (EGRC)<sup>5</sup>

Departamento representado	Nombres y cargos del personal crítico	Nombres y posiciones de respaldo
<i>agregue, edite o elimine las funciones críticas sugeridas o los servicios esenciales que considere adecuados en el contexto organizativo actual.</i>	<i>Dependiendo de la cantidad y la naturaleza de las Tareas Críticas involucradas, se puede identificar a más de una persona dentro de una función</i>	
<i>Oficina del Secretario General:</i>		
<i>Finanzas y contabilidad:</i>		
<i>Recursos Humanos:</i>		
<i>Gestión de respuesta ante catástrofes:</i>		
<i>Servicio de salud:</i>		
<i>Tecnologías de la información y la comunicación:</i>		
<i>Gestión de voluntarios:</i>		
<i>Gestión de la seguridad:</i>		
<i>Logística y compras:</i>		
<i>Gestión de Internet y sitios web:</i>		
<i>Información y comunicación externas</i>		
<i>Equipos de oficina y Administración de suministros</i>		
<i>Gestión de registros vitales:</i>		

Consulte el Anexo 1.3 para obtener información de contacto.

Tabla 9: Personal encargado de incidentes críticos

Departamento representado	Nombre y cargo del EIC	Nombre y posición de respaldo
Líder de la SN o del Equipo de manejo de riesgos		
Equipos del programa (2 o 3 representantes)		
Unidad de comunicaciones		
Recursos humanos y salud del personal		
Unidad de administración		
Unidad de finanzas		
Unidad de TI y telecomunicaciones		
Unidad de logística		
Unidad de seguridad		
Unidad de desarrollo organizativo		
Unidad de voluntarios y juventud		

<sup>5</sup> *El proceso de selección de los miembros del equipo debe lograr un delicado equilibrio entre ser inclusivo (representar a todos los principales departamentos o dependencias de la organización, con consideraciones de inclusión de todos los grupos y equilibrio de género), y ser lo suficientemente pequeño como para poder debatir medidas clave y llegar fácilmente a un consenso. Los candidatos deben ser evaluados y considerados en función de los conocimientos técnicos específicos que puedan aportar, más que por su antigüedad en la organización.*

Consulte el Anexo 1.4 para obtener información de contacto. El ámbito de trabajo de cada EIC debe especificarse en un documento separado.

## Parte 3: elaboración del plan estrategia para gestión de riesgos

*El Plan de gestión de riesgos es un documento conciso, autorizado por los altos directivos de la Sociedad Nacional, en el cual se detalla el proceso de gestión de riesgos y las acciones que debe tomar la Sociedad Nacional. Se basa en la información y las conclusiones del Análisis de Riesgos, la Evaluación de la Vulnerabilidad y el Análisis de Impacto Empresarial. En la estrategia, se definirán las funciones, las responsabilidades, el compromiso de recursos y plazos realistas para las metas, los objetivos, los puntos de referencia y las expectativas de desempeño que se espera lograr con el diseño de la estrategia. El plan se compartirá con el personal y los voluntarios de la Sociedad Nacional. Se actualizará periódicamente y podrá modificarse o mejorarse con el tiempo para adaptarse a las nuevas y cambiantes condiciones internas y externas.*

### 3.1. Sostenibilidad financiera

La SN determina el costo básico para existir y ejecutar su mandato según lo definido en los artículos aplicables clave (p. ej., estatutos, constitución y función auxiliar del gobierno); el costo mínimo para que una Sociedad Nacional exista y cumpla su mandato (guiada por su base jurídica y sus obligaciones reglamentarias). Como parte de la continuidad de las operaciones, la SN debe considerar cómo sostener los recursos para cubrir los costos que se definen como "básicos" de la organización.

Costo básico	Detalle
Costos legales, constitucionales o reglamentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Contribución reglamentaria de la FICR</i></li> <li>• <i>Asistencia a las reuniones reglamentarias del Movimiento</i></li> </ul>
Costos de administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Reunión de la junta o gastos de AGM</i></li> <li>• <i>Subsidios de los miembros de la junta (incluidos los gastos de viaje en caso de ser necesario)</i></li> </ul>
Administración general	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Imprenta y artículos de papelería</i></li> <li>• <i>Honorarios anuales de auditoría</i></li> </ul>
Sueldos y costos de la estructura básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sueldos del personal incluido en la estructura básica</i></li> <li>• <i>Costos legislativos adicionales del personal incluido en la estructura básica</i></li> </ul>
Costos de los voluntarios para los servicios básicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Prestaciones voluntarias</i></li> <li>• <i>Seguro para voluntarios</i></li> </ul>
Servicios públicos de la sede y las sucursales, costos de tecnologías de la información y comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Electricidad y agua</i></li> <li>• <i>Conexión telefónica y de Internet (incluido el equipo de videoconferencia)</i></li> <li>• <i>Gastos de correo y mensajería</i></li> </ul>
Mantenimiento de activos básicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mantenimiento de la sede y las sucursales</i></li> <li>• <i>Mantenimiento los de vehículos no relacionados con los programas</i></li> </ul>
Gastos de funcionamiento esenciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Gastos de viaje del personal y los voluntarios para prestar servicios</i></li> </ul>

*Los fondos operacionales (ya sea "Costo del Programa, Costo del Proyecto o Costo Directo", o "Costo de Soporte del Programa, Costo Indirecto o Costos de Administración") no deben reemplazar la práctica existente sobre cómo el NS cubre su costo básico, ya que esto socavaría la capacidad existente de generar fondos para el costo básico.*

### 3.2. Seguro del personal y de los voluntarios

Las Sociedades Nacionales, bajo su responsabilidad de atender al personal y a los voluntarios, establecieron un mecanismo de seguro que cubre accidentes, enfermedades e indemnizaciones en caso de muerte a las familias mientras estén de servicio. Esto es particularmente importante en los casos de alto riesgo, tales como las pandemias, en los cuales el personal y los voluntarios pueden sufrir lesiones o infectarse y por lo tanto, no pueden trabajar. En tales casos es necesario encontrar un equilibrio entre las necesidades de la misión de la SN y la seguridad del personal y los voluntarios, tanto por el bienestar del personal y los voluntarios como por el hecho de que la exposición innecesaria del personal y los voluntarios puede dañar la reputación de la organización.

*[Insertar información detallada sobre el personal de la SN y las medidas de seguro voluntario.]<sup>6</sup>*

### 3.3. Delegaciones de reserva de la autoridad financiera y de la misión

En caso de interrupción de la línea permanente de autoridad financiera y administrativa de la SN, funcionarios alternativos intervendrán para llenar el vacío, dentro de definiciones claras de las circunstancias, el alcance de la autoridad y los límites. Esto asegurará que la SN pueda tomar decisiones y compromisos críticos de manera oportuna y asegurar la rendición de cuentas.

*[Insertar información detallada sobre las delegaciones de reserva de autoridad financiera y de la misión. Cualquier procedimiento de emergencia específico para finanzas, recursos humanos, voluntariado, logística, TI, etc. debe mencionarse aquí o incluirse como anexo.]*

### 3.4. Disposiciones de oficina y almacenamiento fuera de las instalaciones

En función de la naturaleza y el alcance de los peligros que se examinen, el PCN detalla las disposiciones para que el personal trabaje desde casa o acuda a instalaciones alternativas. En ambas situaciones, se debe incluir un soporte de la comunicación y de la automatización adecuados.

*[Insertar información detallada sobre la oficina externa e incluir, si es necesario, instalaciones adicionales o alternativas para el almacenamiento y el mantenimiento de suministros, equipos y vehículos esenciales de la misión.]*

### 3.5. Proveedores y prestadores de servicios

El almacenamiento de suministros "críticos para la misión" (aquellos sin los cuales no se pueden realizar las actividades) es esencial para mitigar el impacto sobre la SN en caso de que los proveedores (o el mercado) no puedan seguir proporcionando las cantidades necesarias durante la emergencia.

*[Insertar el detalle de los acuerdos básicos con los proveedores para el suministro de los artículos adicionales de uso común antes de la emergencia]*

---

<sup>6</sup> Las Sociedades Nacionales que no puedan asegurar a su personal y a sus voluntarios a través de una compañía de seguros (o similar) deberían considerar las siguientes opciones para establecer un mecanismo apropiado:

- Abogar ante el Gobierno para que incluya al personal y a los voluntarios del CR en los planes gubernamentales de seguro médico (incluido el tratamiento médico gratuito, la indemnización a las familias) o apoye financieramente a las SN para crear un mecanismo de seguros
- Mecanismo de solidaridad operado por la Sociedad Nacional que se financia mediante la recaudación de fondos nacionales, las contribuciones de los asociados del Movimiento o el apoyo a través del llamamiento de emergencia COVID-19 de la FICR (o una combinación de ambos)

Se dispone de una Guía Detallada e instrumentos para las Sociedades Nacionales - Opciones para asegurar la cobertura de los voluntarios no asegurados de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja afectados por COVID-19 [aquí](#).

### 3.6. Transporte

En la medida de lo posible, las mercancías se pre - posicionaran en todo el país a fin de prever cualquier posible perturbación del transporte. Sin embargo, la firma por adelantado de acuerdos básicos con empresas de transporte a nivel estatal, provincial, regional y nacional también mitigará tales interrupciones, a fin de asegurar que las mercancías se puedan transportar por todo el país durante una crisis. Las áreas en las que el transporte es crítico incluyen, pero no se limitan a:

- Evacuación del personal
- Transporte a un lugar de trabajo alternativo
- Suministros enviados al lugar de trabajo usual o al lugar de trabajo alternativo
- Transporte de información crítica al lugar de trabajo
- Transporte de empleados con necesidades especiales.

*[Insertar los detalles de los acuerdos marco con las empresas de transporte y de carga. Se deben considerar también las alternativas ya que durante una crisis no aplica la misma regla general de acceso y puede que el transporte se vea afectado.]*

### 3.7. Acuerdos de Ayuda Mutua

En los acuerdos de ayuda mutua se identifican los recursos que se pueden tomar prestados de otras organizaciones durante una crisis al igual que el apoyo mutuo que se puede compartir con otras organizaciones. Se debe prestar especial atención al acuerdo con las autoridades del gobierno, especialmente relacionados al rol auxiliar de la Sociedad Nacional (SN).

*[Insertar detalles del acuerdo de ayuda mutua.]*

### 3.8. Normas de seguridad y protección:

La determinación de los protocolos de seguridad y de protección serán indicados según los peligros bajo consideración, dependiendo del contexto operacional. Para la situación actual de la COVID 19, se seguirán desarrollando los escenarios según la cantidad de personas infectadas y en cómo esto afectará el funcionamiento de los servicios y programas en el campo y en la sede central. Ya que algunos peligros como las pandemias son situaciones que avanzan rápidamente, las normas de seguridad se pueden revisar en consecuencia con poca o ninguna antelación.

*[Insertar el detalle de las normas de seguridad y protección. Para más información sobre el Protocolo de Gestión de Incidentes Críticos de la Federación, visite [FedNet](#).]*

### 3.9. Orientación y capacitación del personal y los voluntarios

El Plan de Continuidad de Negocio (PCN) debe ser entendido por todos los miembros del personal y voluntarios. Cada Equipo del PCN es responsable de actualizar la lista de contactos de su equipo, incluyendo el personal y los voluntarios en las sucursales. En total, estas listas deben incluir a todo el personal de la SN. La coordinación individual de cada departamento o unidad tiene la tarea de diseminar el presente plan:

*Tabla 10: Estrategia de diseminación del PCN de la SN*

Nombre del departamento o unidad	Coordinación para la difusión del PCN	Mecanismo de difusión	Última simulación del PCN (planificada o de sorpresa)	Recursos financieros asignados al proceso
----------------------------------	---------------------------------------	-----------------------	---	---

<i>Oficina del Secretario General</i>	<i>Richard Roe (Jefe de oficina)</i>	<i>2 sesiones informativas como parte de las reuniones semanales del personal: 10 de junio y 17 de junio</i>	<i>25 de junio - ejercicio de despacho con todo el personal de la unidad</i>	<i>N/A</i>
<i>Departamento de Recursos Humanos</i>				
<i>Departamento de Finanzas</i>				

## Parte 4: Gestión de la respuesta

### 4.1. Declaración de Nivel de Alerta

*Si la SN tiene una definición diferente de la Fase de Alerta, o si existe una designación de fase de alerta de emergencia de Protección Civil en el país, debe insertarse aquí en lugar del texto que figura a continuación. Esto también debería incluir la ampliación o reducción de la escala basada en la definición de crisis de los planes de contingencia y las recomendaciones para las organizaciones públicas (y la CR como organización auxiliar podría verse afectada por ello).*



**Verde: Situación normal**

#### Disparadores:

Situación por defecto sin preocupaciones mayores de seguridad o salud.



**Amarillo: Situación de emergencia**

#### Disparadores externos:

General	COVID-19
<input type="checkbox"/> El gobierno declara el estado de emergencia en algunas partes del país <input type="checkbox"/> El gobierno cierra las escuelas u otros servicios públicos. <input type="checkbox"/> Miedo entre los civiles, disrupción política y social de la vida normal. <input type="checkbox"/> Algunos cierres de escuelas o negocios principales <input type="checkbox"/> Algunas preocupaciones de seguridad o salud. <input type="checkbox"/> Inicio de una mayor conciencia de seguridad. <input type="checkbox"/> Aumento del malestar social y de los ataques o comportamientos xenofóbicos o basados en el miedo.	<input type="checkbox"/> Se ha confirmado la transmisión localizada <input type="checkbox"/> El gobierno emite advertencias y avisos a la población (por ejemplo, medidas de protección como mascarillas y distanciamiento social) <input type="checkbox"/> El gobierno ha indicado que está considerando controlar los desplazamientos e implementar toques de queda <input type="checkbox"/> El país tiene casos importados que han sido detectados y aislados por lo que existe poca o nula transmisión <input type="checkbox"/> Existe la cuarentena o el cordón sanitario en los barrios afectados o restricciones más grandes del desplazamiento <input type="checkbox"/> Los servicios de traslado de pasajeros y mercancías a veces se interrumpen debido a la alarma sanitaria. <input type="checkbox"/> Hay puestos activos de control de la salud en aeropuertos, los pasos fronterizos y los puertos o fronteras pueden ser cerrados

#### Disparadores internos:

General	COVID-19
<input type="checkbox"/> Las condiciones de trabajo permiten que continúen los programas sin adaptaciones significativas: existen algunas preocupaciones de seguridad o salud - se inicia una situación de mayor conciencia respecto a la seguridad y salud.	<input type="checkbox"/> Diagnósticos de COVID-19 entre contactos cercanos, colegas, proveedores de cuidados, etc. <input type="checkbox"/> Las condiciones de trabajo permiten que continúen los programas sin adaptaciones significativas: existen algunas preocupaciones de seguridad o salud - se inicia una situación de mayor conciencia respecto a la seguridad y salud.



## Naranja: Situación de desastre

### Disparadores externos:

General	COVID-19
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> El gobierno declara el estado de emergencia.</li><li><input type="checkbox"/> Miedo entre los civiles, disrupción política y social de la vida normal.</li><li><input type="checkbox"/> Aumento del malestar social y de los ataques o comportamientos xenofóbicos o basados en el miedo.</li><li><input type="checkbox"/> Es necesario una gestión estricta de la seguridad</li><li><input type="checkbox"/> Muchos heridos o muertos</li><li><input type="checkbox"/> Cierre de los principales negocios y un posible toque de queda impuesto por el gobierno</li><li><input type="checkbox"/> Impacto moderado en la comunidad.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Transmisión comunitaria que ocurre en poblaciones más amplias de personas que no están relacionadas. Las actividades de respuesta pasan de la contención (por ejemplo, detección, localización de contactos) a la mitigación (por ejemplo, tratamiento, apoyo a los servicios esenciales, mitigación de las perturbaciones sociales y económicas)</li><li><input type="checkbox"/> Existe la cuarentena o cordón sanitario en las regiones afectadas o restricciones de movimiento más amplias</li><li><input type="checkbox"/> Desafíos a la capacidad del sistema de salud, por ejemplo, incapacidad para satisfacer la demanda de cuidado intensivo</li><li><input type="checkbox"/> El gobierno cierra las escuelas u otros servicios públicos o impide las reuniones masivas o los eventos públicos.</li><li><input type="checkbox"/> El gobierno establece medidas de salud como distanciamiento social, el uso de mascarillas en áreas específicas, más asesoramiento y comunicación en materia de salud.</li><li><input type="checkbox"/> Los servicios de traslado de pasajeros y mercancías a veces se interrumpen debido a la alarma sanitaria.</li><li><input type="checkbox"/> Controles sanitarios activos en los aeropuertos,</li><li><input type="checkbox"/> Cierre de Cruces fronterizos y de puertos o fronteras.</li></ul>

### Disparadores internos:

General	COVID-19
	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Medidas de protección personal obligatorias para los servicios de la CR .</li><li><input type="checkbox"/> Operaciones de Mitigación de Epidemias, ajusta toda la programación para reducir la exposición o aumentar la protección - se necesita una gestión rigurosa de la salud y la seguridad</li><li><input type="checkbox"/> Los mecanismos internacionales de apoyo están limitados o reducidos</li></ul>



**Rojo: Situación catastrófica**

**Disparadores externos:**

<b>General</b>	<b>COVID-19</b>
<input type="checkbox"/> El gobierno declara la emergencia nacional. <input type="checkbox"/> El poder civil no puede hacer cumplir las medidas de contención - se declara la ley marcial <input type="checkbox"/> El aumento de la delincuencia y los disturbios llevan al gobierno a desplegar el ejército en una función de seguridad interna. <input type="checkbox"/> Miedo entre los civiles, interrupción política y social de la vida normal. <input type="checkbox"/> Aumento del malestar social y de los ataques o comportamientos xenofóbicos o basados en el miedo. <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> La epidemia se propaga rápidamente y se informa de que las medidas de contención resultan abrumadoras <input type="checkbox"/> Los servicios de salud tienen dificultades para hacer frente a la pandemia <input type="checkbox"/> La transmisión localizada se ha establecido y está aumentando rápidamente <input type="checkbox"/> El gobierno cierra las escuelas y los servicios públicos no esenciales <input type="checkbox"/> La mayoría de los comercios, mercados y lugares de trabajo están cerrados <input type="checkbox"/> El transporte de civiles está considerablemente limitado debido las preocupaciones de salud y seguridad.

**Disparadores internos:**

<b>General</b>	<b>COVID-19</b>
	<input type="checkbox"/> El gobierno ha impuesto restricciones de movimiento u otras medidas que repercuten en la continuidad de los negocios <input type="checkbox"/> La cantidad de empleados enfermos está perjudicando la continuidad de los negocios

**Dados los disparadores actuales, la Sociedad Nacional está en una fase [Verde/Amarilla/Naranja/Roja].**

## 4.2. Activación del Equipo de Gestión de Respuesta Crítica

Una vez que se ha producido un cambio de situación -es decir, una vez que se han alcanzado los umbrales de activación y se genera un cambio de fase- el Equipo de Gestión de la Respuesta Crítica (EGRC), descrito en la sección 2.2., se encarga de gestionar la respuesta a la situación y queda relevado de las responsabilidades rutinarias de su puesto habitual, mientras dure la respuesta. Cuando el EGRC toma el control, se simplifican las líneas de autoridad para permitir que se realicen las decisiones inmediatas y urgentes, dentro de los límites de la responsabilidad potencial de la organización. Las decisiones se comunicarán al Comité Ejecutivo/Consejo de Administración y a otros miembros del personal directivo superior, antes de su difusión al resto de la organización.

### Análisis de la situación

Sin embargo, a medida que se trabaja en este proceso, es importante reunir la mayor cantidad de información pertinente lo más rápidamente posible. Independientemente del nivel del incidente crítico, el EGRC seguirá estos pasos:



### Comunicaciones externas

Las comunicaciones externas son fundamentales en cualquier crisis y deben proporcionarse de forma precisa y frecuente (sin producir un exceso de comunicación). Un rol principal será el de validar la información y disipar los rumores.

Las comunicaciones externas (y el desarrollo de la estrategia de comunicaciones durante la crisis) estarán coordinadas por:

- Vocero principal: [nombre del individuo, departamento o unidad, e información de contacto]
  - Representante: [nombre del individuo, departamento o unidad, e información de contacto]

Se deben identificar públicos específicos para transmitir información sobre las crisis y la respuesta de las organizaciones. Para proporcionar las mejores comunicaciones y los mensajes apropiados para varios grupos, a veces es mejor segmentar las audiencias. De esta forma, los mensajes diseñados específicamente para un grupo se pueden publicar, por ejemplo:

- Poblaciones afectadas y comunidades adyacentes
- Contratistas
- Medios de comunicación
- Gobierno, Organismos donantes y Organismos regulatorios
- Aplicación de la ley local
- Los equipos de respuesta a emergencias

Se deben seguir los siguientes principios en una estrategia de comunicaciones, durante la crisis:

- Las comunicaciones deben ser oportunas y honestas.
- Las comunicaciones deben dar una evaluación objetiva y subjetiva.
- Si es posible, proporcione oportunidades para que la audiencia haga preguntas.
- Ofrezca actualizaciones regulares y hágale saber a la audiencia cuándo se publicará la siguiente actualización.

- Trate a la audiencia como le gustaría que le traten a usted.
- Comuníquese de acorde a las circunstancias.
- Desarrolle y actualice mensajes clave y compártalos con todos los miembros importantes de la organización (la junta o el EGRC)

### Comunicaciones internas / gestión de recursos humanos:

Antes, durante y después de una crisis, la gestión de Recursos Humanos es un aspecto de vital importancia para la continuidad del negocio. Se debe considerar lo siguiente en la Gestión de la Respuesta:

- Se debe contabilizar a todos los empleados rápidamente después del comienzo de una crisis. La Sociedad Nacional ha establecido una cadena telefónica. La cadena telefónica se debe controlar de forma mensual para comprobar que las listas de contactos estén actualizadas y se puede contactar a todos y conocer su ubicación.
  - Mantener la base de datos del personal actualizada es responsabilidad de: **[nombre de la persona; departamento / unidad; e información de contacto]**
  - Mantener la base de datos de los voluntarios actualizada es responsabilidad de: **[nombre de la persona; departamento / unidad; e información de contacto]**
- Todo el personal y los voluntarios deben saber a quién contactar en caso de emergencia y cómo transmitir cualquier mensaje relevante a un incidente de seguridad.
- Todos los empleados deben conocer los roles y las tareas que les corresponden en una emergencia y deben ser conscientes de las implicaciones de seguridad en su vida diaria.
- Se deben identificar en una etapa temprana a los individuos con habilidades, particularmente las que se pueden utilizar durante una emergencia. Estas pueden ser habilidades blandas (liderazgo) o habilidades duras (técnicas).
- Se deben dar las malas noticias al mismo tiempo. Todos los empleados deben estar informados más o menos al mismo tiempo.
- En el caso de enfermedad o fallecimiento, se deben realizar los arreglos para notificar al pariente más cercano. Preferentemente lo debe hacer personas en un cargo superior. Todo el personal y los empleados deben asegurarse de que el departamento de recursos humanos tenga la versión más actualizada de la información de contacto de los parientes más cercanos.
  - Informar al pariente más cercano del empleado es responsabilidad de: **[nombre de la persona; departamento / unidad; e información de contacto]**
  - Informar al pariente más cercano del voluntario es responsabilidad de: **[nombre de la persona; departamento / unidad; e información de contacto]**

**Consulte el anexo 1.5. para saber sobre la cadena telefónica de la SN.**

### Centro de Operaciones de Emergencia (COE)

*Tener en cuenta: Si la Sociedad Nacional tiene un Centro de Operaciones de Emergencia, entonces incluya la función y la responsabilidad del COE y aclare la relación con el equipo de gestión de respuesta crítica (EGRC)*

El Centro de Operaciones de Emergencia de la Sociedad Nacional está en [complete con la información correspondiente, incluyendo cualquier descripción del establecimiento. Cuando sea posible se debe identificar un COE secundario en caso de que el centro primario se vea afectado por una crisis.]

En el caso de las pandemias, se recomienda que se realice la mayor cantidad de trabajo posible de forma remota, utilizando el teléfono para minimizar el riesgo de infección.

**Consulte el anexo 3 para conocer detalles sobre la función del COE.**

### 4.3. Activación de las Medidas de Continuidad del Negocio

Al declarar una crisis se llevarán a cabo varias acciones de contingencia entre las que se incluye, pero no se limitan las siguientes:

- Notificaciones adicionales
- Evacuación, refugio en el lugar o traslado
- Protocolos de seguridad
- Sitio de respuesta y activación de sitio alternativo
- Asignación y accesibilidad de los empleados
- Activación del contacto de emergencia
- Cambios operacionales incluyendo la activación los procedimientos operativos estándar

Se deben reportar todos los incidentes de forma inmediata y cuando sea posible se debe realizar un breve reporte con los detalles de lo que ocurrió, en dónde, quién se vio afectado y las posibles implicaciones o seguimiento.



**Verde: situación normal**

#### **Medidas Generales de la Continuidad del Negocio:**

No se producen situaciones adversas amenazantes o incidentes. Se llevan a cabo prácticas de rutina en los negocios. La Sociedad Nacional se enfoca en la planificación, en la preparación y en las actividades de entrenamiento.

En algunas situaciones, quizás existan pasos que pueden y se deberían implementar incluso sin cambiar de fase. Las medidas preventivas pueden incluir la reducción del personal en la oficina o que la mayoría de las reuniones se realicen en línea en vez de forma personal.



**Amarillo: situación de emergencia**

#### **Medidas Generales de la Continuidad del Negocio:**

Acciones de preparación, tener todos los elementos del Plan de Continuidad de los Negocios listos para activarlos:

- El Plan de Continuidad del Negocio y los planes de contingencia revisados y confirmados por todos los departamentos
- Revisar los acuerdos logísticos / los envíos en el canal y potencialmente almacenar los equipos relevantes
- Activar las medidas o protocolos de la Acción Basada en Pronóstico (si existieran)
- Asegurar la documentación esencial y confidencial
- El personal deberá realizar un plan de seguridad familiar (consulte el recurso para la conscientización del público y educación pública de la IFRC [aquí](#) – página 33)
- El personal debe mantener 2 semanas de suministros por cualquier eventualidad de los medicamentos recetados y no recetados de los empleados

#### **Medidas de continuidad del negocio frente a la COVID-19:**

- Prepararse para adaptar los programas comunitarios para establecer los enfoques de distanciamiento social (1 m de distancia) y reducir o eliminar la exposición a las microgotas o el contacto directo que puede enfermar a las personas
- Identificar las actividades de alto riesgo que no se pueden modificar para reducir la exposición de los empleados al contacto con las microgotas de las personas con enfermedades respiratorias y planificar medidas de mitigación, incluyendo los Equipos de Protección Personal (EPP).
- Cualquier miembro del personal con síntomas respiratorios leves (p. ej. congestión nasal o un resfriado leve) o fiebre debe trabajar desde su hogar hasta que los síntomas desaparezcan.
- Establecer o promover una línea directa de salud para el personal con síntomas de COVID-19 y proporcionar ayuda psicológica si es posible
- Preparar medidas de protección del personal de apoyo o de forma voluntaria



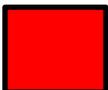
### **Naranja: situación de desastre**

#### **Medidas Generales de la Continuidad del Negocio:**

- Activar partes o todo el Plan de Continuidad del Negocio
- Se debe reportar cualquier incidente a xxxxxxxx tan pronto como sea posible para que realice un seguimiento.
- Todos los empleados deben llevar consigo teléfonos móviles (u otro dispositivo para comunicar emergencias) y los números telefónicos esenciales en todo momento.
- Los empleados deben mantener un suministro de efectivo y suministros para 6 semanas de medicamentos recetados y de venta libre del persona.

#### **Medidas de continuidad del negocio frente a la COVID-19:**

- No viajar a las comunidades / instalaciones afectadas sin una planificación previa y una necesidad operacional / humanitaria
- Debe haber un acceso restringido y procedimientos de movimiento en la oficina (p. ej. control de temperatura y puntos en las entradas para lavarse las manos)
- Cualquier miembro del personal con síntomas respiratorios leves (p. ej. congestión nasal o un resfriado leve) o fiebre debe trabajar desde su hogar hasta que los síntomas se solucionen.
- Implementar adaptaciones programáticas para reducir o eliminar la exposición a las gotitas respiratorias o el contacto directo con personas enfermas. Asegurarse de que cualquier empleado que tenga contacto inevitable que preste un servicio clínico tenga un Equipo de Protección Personal (EPP) apropiado para el nivel de exposición y esté entrenado para utilizarlo.
- Implementar medidas de mitigación, incluyendo EPP para actividades de alto riesgo que no se puedan modificar para reducir la exposición de los empleados con las microgotas de las personas con enfermedades respiratorias.



### **Rojo: situación catastrófica**

Las condiciones nos permiten trabajar, el riesgo para los empleados de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja es extremo.

#### **Medidas Generales de la Continuidad del Negocio:**

- Gran impacto en la continuidad del negocio. Activar parte o todo el plan de contingencia en un acontecimiento extremo

**Medidas de continuidad del negocio frente a la COVID-19:**

- Una pandemia o una epidemia excede la capacidad de mitigación.
- La hibernación implica quedarse adentro en lugares acondicionados y esperar a que la situación se estabilice. En el caso del personal de hibernación se les dará instrucciones de aislarse en sus hogares o en el complejo de oficinas. No se permiten las visitas.
- Cualquier empleado que se enferme gravemente será transferido a un centro de salud.
- Los empleados deben asegurarse de que tienen comunicación con su supervisor para esperar más instrucciones.

#### 4.4. Transición y desactivación

Es poco probable que alguien haga sonar la campana para indicar que todo está bien una vez que finalice la crisis. Es más probable que se vuelva a la normalidad de forma progresiva con varios grados o cambios sutiles particularmente en situaciones complejas como en una pandemia. Existe la posibilidad de que algunas medidas se flexibilicen por un tiempo, pero debido al empeoramiento de la situación los niveles de alerta y las medidas o restricciones relacionadas se refuercen de nuevo. El Equipo de Gestión de Respuesta continuará evaluando la situación con cuidado para determinar cuándo la empresa puede retomar las actividades. Revisará los niveles de alerta y bajará el estado de la alerta si la situación lo amerita. Durante este proceso el equipo también le informará al personal de las decisiones y el cambio del estado de la alerta.

Una vez que las autoridades correspondientes del gobierno declaren que la crisis ha terminado, la Sociedad Nacional buscará volver al estado 'situación normal' o al estado previo al incidente. Quizás se solicite a los donantes y al público en general alguna planificación específicamente relacionada con las comunicaciones de seguimiento. La organización publicará actualizaciones acerca del proceso de recuperación, acciones correctivas e investigaciones de la crisis. La cantidad de comunicación necesaria depende de la cantidad de información prometida durante la crisis y el tiempo necesario para completar el proceso de recuperación.

## Parte 5: Revisión y actualización del PCN

### 5.1. Revisar aquellos planes y estrategias basados en la nueva información y experiencia de respuesta en la gestión de riesgos

El entorno interno y externo de la Sociedad Nacional está en constante movimiento. Los cambios periódicos en el liderazgo, las prioridades y objetivos producen cambios en la estructura de la SN, en la localización de servicios y en los programas del servicio. Los riesgos en el entorno externo cambian en el tiempo en términos de frecuencia, alcance y magnitud. La política del gobierno respecto a los peligros y su respuesta está en evolución. Hay que identificar y anticiparse a los nuevos peligros, especialmente aquellos sobre las consecuencias no intencionadas de la tecnología, como la creciente amenaza de las epidemias y las pandemias que aumentan, en parte, a causa del comercio global y los sistemas de transporte. Además, el arte y la ciencia de la evaluación de riesgos y la gestión de emergencias está evolucionando gracias a las mejoras en la información, a la investigación científica, a los conceptos prácticos profesionales y a las lecciones aprendidas en los desastres y catástrofes ocurridos. Estos distintos elementos deben tenerse en cuenta en la planificación de desastres de la Sociedad Nacional para refinar de forma continua su Plan de Continuidad de los Negocios.

*Una vez que el pico de la catástrofe o crisis haya remitido, la Sociedad Nacional deberá implementar un proceso formal de análisis y generación de informes para aprender de la experiencia, como se aplica tanto a la prestación de servicios como a la planificación de la continuidad de las operaciones. Su finalidad es la formulación e implementación de mejoras para los PCN en vigor y las acciones de respuesta de entrega de servicio. Las acciones clave pueden incluir:*

- **La exploración y documentación de las lecciones aprendidas**, mediante la participación del personal y los voluntarios. Desglosar cómo se respondió al incidente desde el principio del proceso hasta el final, y examinar tanto las acciones que se llevaron a cabo en cada etapa, como la rapidez con la que se implementaron. El proceso debe analizar, también, los papeles desempeñados por los distintos actores y cualquier otro impedimento o reto que surgiera. Recoja las sugerencias de sus trabajadores para mejorar sus planes. Identifique cualquier vacío o cualquier necesidad de recursos adicionales en el futuro. Todas las lecciones aprendidas se documentarán y compartirán con el equipo más amplio de la SN como parte de un proceso transparente para compartir. Se llevará a cabo el seguimiento de cualquier aprendizaje específico durante la fase "blanca" para garantizar que el mecanismo esté en pleno funcionamiento antes de cualquier acontecimiento futuro. Una vez se hayan realizado estas mejoras, se invitará al personal a acudir a más eventos de formación para diseminar los hallazgos y recomendaciones de una manera más amplia. Se dan las líneas generales de un proceso de revisión simple después de las acciones.
- **Mantenimiento y expansión del equipo de Planificación de Continuidad de las Operaciones de la SN.**
- **Volver a plantear los procesos de evaluación de riesgos y gestión de riesgos de la SN.** Determinar los modos de mejora de los procesos de planificación e implementación. Evaluar la disponibilidad de servicios sociales, de salud mental y médicos para los trabajadores.
- **Actualización y pruebas de las operaciones de emergencia y los planes de comunicación de la Sociedad Nacional** cada 12–18 meses, sobre todo cuando se den cambios en alguna de las funciones de la SN. Actualizar el PCN en función de las lecciones aprendidas.
- **Cambio de los suministros y equipamientos necesarios**, y según la experiencia, incorporar nuevos artículos en el inventario.

## 5.2. Explorar futuras crisis complejas e implicaciones para la SN

*El trabajo de Previsiones y Predicciones (PP) juega un papel cada vez más importante en la planificación y en el trabajo de organizaciones de desarrollo y grandes organizaciones humanitarias a la hora de ayudar a predecir y entender las tendencias que tendrán un impacto en el trabajo de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en el futuro. El análisis del PP es una forma de ayudar a pensar acerca de los problemas a largo plazo y a los retos asociados con la consecución de un objetivo en particular, o para entender cómo será un entorno en funcionamiento futuro, y cómo es posible que necesitemos responder. El trabajo del PP ayuda a centrarse en planificaciones temporales a largo plazo (20 años o más) o a corto plazo (dentro de los próximos 5 años) y se utiliza principalmente para influir y dar forma en la estrategia organizativa, la política, las prioridades y el enfoque. Puede complementar formas convencionales de análisis y dar forma a políticas y estrategias de corto a medio plazo de una forma coherente con la manera de abordar los retos más importantes a largo plazo. Basándose en estos escenarios a largo plazo, los planes de continuidad de las operaciones pueden ajustarse para reflejar escenarios que antes no se anticipaban.*

## 5.3. Aprendizaje y adaptación: Preparación de los sistemas internos para las complejas crisis del mañana

*No se puede dejar de insistir en el mantenimiento regular del PCN. A continuación, se muestran algunos ejemplos de procedimientos, sistemas o procesos que pueden afectar al plan:*

- *Cambios en los sistemas y el software de la aplicación*
- *Cambios en la organización y en los procesos de negociación*
- *Cambios personales (empleados y contratistas)*
- *Cambios de proveedores*
- *Lecciones críticas aprendidas de pruebas*
- *Problemas descubiertos durante la implementación actual del plan en una crisis*
- *Cambios en los entornos externos (nuevas amenazas en la zona, cambios políticos, cambios de infraestructura, etc.)*
- *Otros elementos observados durante la revisión del plan e identificados durante la evaluación de riesgos.*

Con el fin de seguir siendo relevantes frente a un entorno en constante evolución, el PCN necesita una actualización constante y que los cambios se compartan de inmediato con todos los departamentos y oficiales de la Sociedad Nacional. Es la responsabilidad de [indicar el nombre del individuo y departamento correspondiente/unidad] para actualizar el Plan de Continuidad de los Negocios. Esto incluye la recolección diaria de información a la hora de controlar los cambios en la situación.

- La actualización del plan debería completarse cuando muy tarde en [indicar el plazo –lo ideal sería, en principio, cada semana].
- Esta información se utilizará para determinar si se han alcanzado determinados factores desencadenantes y si se debería cambiar la evaluación de una determinación de fase.
- Se proveerá formación a todos los voluntarios y personal relevantes. Se les impartirán los componentes clave del PCN, así como los planes de respuesta que les afectan directamente. Dicha formación, también, incluirá los procesos para la evacuación, el refugio preparado, la comprobación de procesos para rendir cuentas a los trabajadores, arreglos en centros alternativos y la gestión de las peticiones en medios de la compañía.
- También, se revisará el PCN cada vez que la organización complete una evaluación de riesgo. Los resultados de la evaluación de riesgos ayudarán a determinar si el PCN sigue tratando de forma adecuada los riesgos a los que se enfrenta la organización.
- En función de los resultados de los ejercicios (simulación, casos teóricos), el PCN debería modificarse cuando sea necesario.

La actualización del PCN la llevará a cabo: \_\_\_\_\_

El proceso para actualizar el plan tendrá lugar en: \_\_\_\_\_

## Parte 6: Lista de comprobación del Plan de Continuidad de los Negocios

	Lista de comprobación de las líneas generales del plan	Sí/No	Documento de referencia
	<b>Consideraciones</b>		
1	Si hoy ocurriera una gran catástrofe, ¿su organización habría previsto su supervivencia?		General
2	¿Su organización dispone de un Plan de Continuidad de los Negocios (PCN), y lo tiene actualizado?		General
3	¿El PCN está aprobado por dirección?		General
4	¿El Departamento de Dirección apoya el PCN?		Partes 1 y 7
5	¿Se ha determinado el costo del PCN, incluyendo el desarrollo y mantenimiento?		Parte 1
6	¿Los departamentos de seguros, seguridad y auditorías iniciales han revisado el PCN?		Parte 7
7	¿Se ha sometido a prueba el PCN, incluyendo una prueba sorpresa?		Parte 3
	<b>DESARROLLO DEL PLAN</b>		
	<b>Responsabilidades</b>		
1	¿La política de su organización incluye una definición de crisis?		-
2	¿Se ha identificado a la persona responsable de los procesos empresariales y de los sistemas críticos?		Parte 1
3	¿Se ha asignado un equipo PCN, y sabe si este incluye a los líderes empresariales en función de liderazgo?		Parte 1
4	¿Se ha comunicado el PCN a través de la organización?		Parte 3
5	¿Se le ha asignado a alguien la responsabilidad de actualizar el PCN?		Parte 5
	<b>DESARROLLO DEL PLAN</b>		
	<b>Evaluación de riesgo</b>		
1	¿Sabe si su organización ha llevado a cabo una evaluación de riesgos multipeligros?		Parte 2
2	¿Se han analizado e identificado los tipos de riesgos que pueden tener un impacto en su organización?		Parte 2
3	¿Se ha clasificado la posibilidad de cada tipo de riesgo?		Parte 2
	<b>DESARROLLO DEL PLAN</b>		
	<b>Análisis del impacto de las operaciones</b>		
1	¿Se han identificado los procesos empresariales críticos?		Parte 2
2	En caso de que fuera a ocurrir una crisis, ¿se ha evaluado el impacto, en términos de costos financieros y humanos?		Parte 2
3	¿Se han determinado los objetivos máximos admisibles de tiempo de recuperación e interrupción en el servicio?		Parte 2
4	¿Se ha determinado el período de tiempo durante el cual los procesos empresariales podrían ser no funcionales?		Parte 2
5	¿Se han identificado los objetivos de tiempo de recuperación?		-
6	¿Se han identificado los recursos necesarios para la reanudación y la recuperación?		-
	<b>DESARROLLO DEL PLAN</b>		
	<b>Planes Estratégicos</b>		
1	¿Se han identificado los métodos para mitigar riesgos indicados en el Análisis de Impacto Empresarial y la Evaluación de Riesgos?		Parte 3
2	¿Se han elaborado planes y procedimientos para actuar en caso de incidente?		Parte 4
3	¿Se han seleccionado estrategias que aborden las interrupciones comerciales a corto y largo plazo?		Parte 3

4	¿Las estrategias son accesibles, demostradas y rentables?		Parte 3
<b>DESARROLLO DEL PLAN</b>			
<b>Desarrollo de equipos de gestión de crisis y respuesta a las mismas</b>			
1	¿El Equipo de Gestión de Crisis está compuesto por miembros de recursos humanos?		Parte 2
2	¿Se han elaborado e incorporado en el PCN (Plan de Continuidad del Negocio) general de la organización planes de actuación para abordar los distintos aspectos de la crisis?		Parte 4
3	¿Los planes de actuación abordan la evaluación de los daños, la restauración del lugar, la nómina, los recursos humanos, la tecnología de la información y el apoyo administrativo?		Parte 4
4	¿Se ha incluido la información de contacto en el plan para los equipos de gestión de crisis y respuesta a las mismas?		Parte 2
<b>PREVENCIÓN</b>			
<b>Cumplimiento con la Política Corporativa y Estrategias de Mitigación</b>			
1	¿Se han realizado auditorías de cumplimiento para hacer cumplir la política y los procedimientos del PCN?		Parte 2
2	¿Se han identificado los sistemas y recursos que contribuirán al proceso de mitigación, tales como el personal, las instalaciones, la tecnología y el material?		Parte 3
3	¿Se han supervisado los sistemas y recursos para asegurar su disponibilidad cuando sea requerida?		Parte 3
<b>PREVENCIÓN</b>			
<b>Prevención, Disuasión y Detección</b>			
1	¿Los empleados se sienten responsables para la evasión, disuasión y detección?		-
2	¿Se han elaborado programas de seguridad en las instalaciones para fomentar la evasión, disuasión y detección?		-
3	¿Se han establecido políticas y procedimientos operacionales para proteger las instalaciones?		-
4	¿Se garantiza que haya suficientes sistemas de seguridad física y planificación para proteger la instalación?		-
<b>INTERVENCIÓN</b>			
<b>Reconocimiento de Posibles Crisis y Notificación al Equipo</b>			
1	¿El programa de intervención reconocerá cuando una crisis ocurra y proporcionará algún tipo de respuesta?		Parte 4
2	¿Se han identificado las señales de peligro que indican que una crisis es inminente?		Parte 4
3	¿Se ha establecido un sistema de notificación, incluyendo sistemas redundantes?		Parte 4
4	¿La lista de contactos de notificación está completa y actualizada?		Anexo 1
<b>INTERVENCIÓN</b>			
<b>Evaluar la Situación</b>			
1	¿Se ha elaborado un proceso de evaluación para abordar la gravedad y el impacto de la crisis?		Parte 4
2	¿Ha sido asignada la responsabilidad de declarar una crisis, con un primer y segundo suplente?		Parte 4
<b>INTERVENCIÓN</b>			
<b>Declarar una Crisis</b>			
1	¿Se han establecido los criterios para cuando se debe declarar una crisis?		Parte 4
2	¿Se ha definido y atribuido correctamente la responsabilidad para declarar una crisis?		Parte 4
3	¿Se ha establecido una red de alerta para los miembros y empleados del equipo del PCN?		-
4	¿Se asegura de que haya un medio alternativo de alarma en caso de que la red de alerta fallase?		-

5	¿Se han identificado las actividades que se llevarán a cabo en caso de crisis, entre ellas la notificación, evaluación, re ubicación, la habilitación de emplazamientos alternativos, el despliegue de equipos, cambios operativos, etc.?		Parte 4
<b>INTERVENCIÓN</b> <b>Ejecución del Plan</b>			
1	¿Se ha considerado "el peor de los casos" al desarrollar el PCN?		-
2	¿Se ha dado prioridad al PCN para salvar vidas, proteger los activos, restaurar los procesos y sistemas comerciales fundamentales, reducir la duración de la interrupción, proteger la reputación, controlar la cobertura de los medios de comunicación y mantener las relaciones con los clientes?		Parte 3
3	¿Se ha determinado la gravedad de la crisis y la intervención adecuada?		Parte 4
<b>INTERVENCIÓN</b> <b>Comunicaciones</b>			
1	¿Se ha desarrollado una estrategia de comunicaciones de crisis?		Parte 4
2	¿Las comunicaciones son puntuales, veraces y objetivas?		Parte 4
3	¿Las comunicaciones con todos los empleados se producen aproximadamente al mismo tiempo?		Parte 4
4	¿Se facilitan actualizaciones periódicas, incluyendo la notificación de cuándo se publicará la próxima actualización?		Parte 4
5	¿Se ha designado a un portavoz principal y portavoces de apoyo que gestionen y difundan las comunicaciones de crisis a los medios de comunicación y otras personas?		Parte 4
<b>INTERVENCIÓN</b> <b>Gestión de recursos - Elemento humano</b>			
1	¿Se ha ideado un sistema mediante el cual todo el personal pueda ser contabilizado con rapidez?		Parte 4
2	¿Existe un sistema que garantice que la información de contacto se mantenga actualizada y precisa?		Parte 4
3	¿Se han tomado medidas para las notificaciones de parientes cercanos?		Parte 4
4	¿Se puede disponer de una asesoría en caso de crisis según sea necesario?		-
5	¿Seguirán funcionando los sistemas financieros para la nómina de sueldos y el apoyo a las instalaciones y los empleados?		Parte 4
<b>INTERVENCIÓN</b> <b>Gestión de recursos — Logística</b>			
1	¿Se ha designado un Centro de Gestión de Crisis con funciones de apoyo vital necesarias, tales como el suministro de energía ininterrumpida y el material de comunicaciones?		Parte 2
2	¿Se han designado lugares de trabajo alternativo para la reanudación y recuperación del negocio?		Parte 2
3	¿Se han almacenado registros críticos y vitales en una instalación de almacenamiento externa?		Parte 2
4	¿Cuánto tiempo puede funcionar eficazmente cada función comercial sin los procesos normales de almacenamiento de entrada de datos?		Parte 2
5	¿Qué hay que hacer para restaurar los datos al mismo periodo anterior dentro del objetivo de tiempo de recuperación?		Parte 2
6	¿Se puede utilizar algún proceso alternativo de almacenamiento de datos, después de la recuperación inicial de los datos, para acelerar la recuperación hasta el presente?		Parte 2
<b>INTERVENCIÓN</b> <b>Gestión de Recursos - Asuntos Financieros y Seguros, Transporte, Proveedores/Proveedores de Servicios, y Asistencia Mutua</b>			
1	¿Se ha determinado y obtenido la cobertura de seguro apropiada?		Parte 3
2	¿El equipo del PCN dispone de efectivo y crédito?		Parte 3

3	¿Se han organizado de antemano alternativas de transporte?		Parte 3
4	¿Se han establecido acuerdos fundamentales con proveedores y prestadores de servicios?		Parte 3
5	¿Se han establecido acuerdos de asistencia mutua?		Parte 3
6	En caso afirmativo, ¿son jurídicamente correctos, están debidamente documentados y son comprendidos por todas las partes?		Parte 3
<b>RECUPERACIÓN Y REANUDACIÓN Evaluación de Daños e Impactos, Reanudación del Proceso y Retorno a la Normalidad de Operaciones</b>			
1	¿Se ha realizado una evaluación de daños lo antes posible?		Parte 4
2	¿Se ha movilizó el Equipo de Evaluación de Daños al lugar?		-
3	¿Se ha dado prioridad a la recuperación de los procesos comerciales para recuperar primero los procesos comerciales más esenciales?		Parte 4
4	¿Se restablecerá el calendario de los procesos de acuerdo con el programa de prioridades?		Parte 4
5	¿Existe documentación de cuándo se reanudaron los procesos?		-
6	¿La organización ha regresado a la normalidad de operaciones?		Parte 4
7	¿Se ha documentado y comunicado la decisión de volver a la normalidad de operaciones?		Parte 4
<b>APLICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PLAN Educación y formación</b>			
1	¿Están los Equipos de Gestión de Crisis y de Respuesta instruidos sobre sus responsabilidades y obligaciones?		Parte 4
2	¿Se ha elaborado una lista de control de acciones y responsabilidades y deberes fundamentales?		Parte 4
3	¿Los Equipos reciben formación anual?		Parte 3
<b>APLICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PLAN Pruebas</b>			
1	¿El Plan de Continuidad de Negocios y los Equipos apropiados son examinados para revelar cualquier debilidad que requiera corrección?		Parte 3
2	¿Se han establecido las metas y expectativas de las pruebas y los simulacros?		Parte 3
3	¿Se realizan anualmente simulacros y ejercicios teóricos?		
4	¿Se ha asignado la responsabilidad de probar el PCN con la consideración de establecer un equipo de prueba?		Parte 3
5	¿Incluye la participación en las pruebas a diversos grupos de la organización y del sector público?		-
6	¿Se han asignado observadores que tomarán notas durante la prueba y la evaluarán al final de la misma?		-
7	¿Se han evaluado las pruebas y los simulacros, incluyendo la evaluación del cumplimiento de las metas y objetivos de las pruebas y los simulacros?		-
<b>APLICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PLAN Programas de Revisión y Mantenimiento del PCN</b>			
1	¿Se revisa y evalúa periódicamente el PCN según un calendario predeterminado?		Parte 5
2	¿Se revisa el PCN cada vez que se completa una Evaluación de Riesgos para la organización?		Parte 5
3	¿Se modifica el PCN según proceda en función a los resultados de las pruebas y ejercicios?		Parte 5
4	¿Se ha asignado la responsabilidad del mantenimiento continuo del PCN?		Parte 5
5	¿Refleja el mantenimiento del PCN los cambios en el funcionamiento de la organización?		Parte 5

## Parte 7: Aprobación del Plan de Continuidad de Negocios

Departamento representado	Nombre y cargo	Firma	Fecha de aprobación
El Secretario General de las sociedades nacionales			
Unidad de auditoría			
Unidad de seguros			
Unidad de seguridad			
Unidad de programas			
Unidad de comunicaciones			
Recursos humanos y personal sanitario			
Unidad de administración			
Unidad de finanzas			
Unidad de TI / Telecomunicaciones			
Unidad de logística			
Unidad de seguridad			
Unidad de desarrollo organizacional			
Voluntariado / Unidad juvenil			

# Anexos

## Anexo 1: Números de contacto claves

### Anexo 1.1: Números de contacto claves – Respuesta al COVID

Servicio	Número de teléfono/ Información de contacto
Línea telefónica de salud de la Sociedad Nacional	
Soporte IT para trabajadores remotos (teletrabajo)	
Línea directa COVID-19	

### Anexo 1.2: Números de contacto clave - Equipo de Planificación de la Continuidad del Negocio

Departamento representado	Nombre y posición del líder	Contacto del líder (teléfono personal y de oficina, correo electrónico y dirección)	Nombre y cargo de apoyo	Contacto de apoyo (teléfono personal y de oficina, correo electrónico y dirección)
Presidente del PCN				
Programas (2-3 representantes)				
Comunicaciones externas				
Recursos humanos y personal sanitario				
Finanzas				
Unidad de TI / Telecomunicaciones				
Logística				
Seguridad				
Desarrollo organizacional				
Voluntariado				

### Anexo 1.3: Números de contacto clave - Equipo de Gestión de Respuesta a Situaciones de Emergencia

Departamento representado	Nombre y cargo del personal de emergencia	Contacto del personal de emergencia (teléfono personal y de oficina, correo electrónico y dirección)	Nombre y posición personal de respaldo	Contacto de apoyo (teléfono personal y de oficina, correo electrónico y dirección)
Oficina del Secretario General:				
Finanzas y contabilidad:				
Recursos humanos:				
Gestión de respuesta ante catástrofes:				
Servicio sanitario:				
Tecnologías de la información y la comunicación:				
Gestión de voluntariado:				

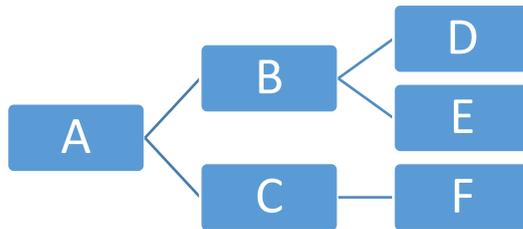
Gestión de seguridad:				
Logística y adquisición:				
Internet y gestión de sitios web:				
Información y comunicación externas				
Material de oficina y gestión de suministros				
Gestión de registros vitales:				

*Anexo 1.4: Números de contacto clave - Personal para incidentes graves*

Departamento representado	Nombre y Puesto (Principal)	Contacto (teléfono personal y de oficina, correo electrónico y dirección)	Respaldo (nombre y posición)	Contacto de apoyo (teléfono personal y de oficina, correo electrónico y dirección)
Dirección de NS / Dirección de CMT				
Equipos del programa (2-3 representantes)				
Unidad de comunicaciones				
Recursos humanos y personal sanitario				
Unidad administrativa				
Unidad de finanzas				
Unidad de TI / Telecomunicaciones				
Unidad de logística				
Unidad de seguridad				
Unidad de desarrollo organizacional				
Voluntariado / Unidad juvenil				

*Anexo 1.5: Números de contacto clave - Cadena telefónica del personal de la SN*

*Por favor, introduzca aquí la cadena de teléfonos del personal de la SN correspondiente, por ejemplo:*



## Anexo 2: Consideraciones sobre la función esencial

<b>Funciones esenciales</b>
Oficina del SG
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Proporcionar liderazgo estratégico y operativo</li> <li>-Coordinación externa e interna</li> <li>-Toma de decisiones final</li> <li>-Actualizar la junta y los socios regularmente</li> <li>-Asegurar que hay un firmante alternativo para las transacciones financieras</li> <li>-Presidir el grupo de trabajo</li> <li>-Garantizar una gestión eficaz de los riesgos de la operación COVID-19</li> </ul>
Finanzas:
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asegurar la provisión de un flujo de efectivo puntual para sustentar todas las fases</li> <li>-Iniciar los pagos</li> <li>-Revisar y aprobar las solicitudes</li> <li>-Aprobar LPO</li> <li>-Asegurar la responsabilidad y el cumplimiento de las condiciones de los donantes</li> <li>-Aprobar los pagos</li> <li>-Escribir informes</li> <li>-Realizar conciliaciones bancarias</li> <li>-Garantizar una gestión eficaz de los riesgos de la operación COVID-19</li> </ul>
Gestión de catástrofes:
<p>Apoyo al Departamento Sanitario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Actualización periódica de la plataforma IFRC.GO</li> <li>-Solicitud de apoyo de emergencia</li> <li>-Coordinar con la gestión del proyecto de la organización dependiendo de si estamos en fase 3</li> <li>-Co presidir el grupo de trabajo</li> <li>-Coordinación del Movimiento Operativo fuera del país</li> <li>-Garantizar una gestión eficaz de los riesgos de la operación COVID-19</li> </ul>
Sanidad:
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Actuar como secretario del grupo de trabajo</li> <li>-Actualizaciones regulares de la situación para el personal, los voluntarios y el SNP</li> <li>-Garantizar la orientación y el apoyo a las operaciones de campo críticas (EVD y COVID-19) con énfasis en la seguridad del personal y los voluntarios.</li> <li>-Asegurar la coordinación con el Ministerio de Salud y otros socios.</li> <li>-Asegurar la coordinación del grupo de trabajo interno de la CVRS</li> <li>-Co presidir el grupo de trabajo</li> <li>-Garantizar una gestión eficaz de los riesgos de la operación COVID-19</li> </ul>
Recursos humanos:
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asegurar la continuidad de los servicios públicos.</li> <li>-Garantizar una comunicación estructurada con el personal, especialmente si se debe pedir a algún miembro que se tome una licencia no remunerada</li> <li>-Verificar, supervisar y cumplir con la notificación/obligaciones requeridas por el Gobierno y hacer todos los preparativos apropiados de contención, aislamiento o cuarentena.</li> <li>-Asegurar que todo el personal pueda acceder al tratamiento médico durante este tiempo</li> <li>-Asegurar que los servicios médicos estén en funcionamiento</li> <li>-Asegurar la seguridad de las instalaciones de la CVRS</li> <li>-Garantizar que los limpiadores y desinfectantes estén disponibles diariamente</li> <li>-Enviar comunicación relevante al personal</li> <li>-Prestar apoyo en términos de reclutamiento de la actuación de emergencia de COVID-19</li> <li>-Preparar los documentos para los subsidios cuando sea posible</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>-Garantizar una gestión eficaz de los riesgos de la operación COVID-19</li> <li>-Planear la limpieza y desinfección de los espacios de oficina</li> </ul>
<p>Comunicaciones y relaciones públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Coordinar con el grupo de trabajo para la mensajería estandarizada</li> <li>-Garantizar la difusión de los mensajes elaborados a todos los interesados a través de los canales de comunicación definidos.</li> <li>-Actualizar las plataformas de redes sociales con las actividades de CVRS COVID-19</li> <li>-Diseñar mensajes visuales para difundir</li> <li>-Formar un equipo de comunicación de crisis. Brindar mensajes clave para la información pública.</li> <li>-Responder a las preguntas de los medios de comunicación y del público y ofrecer una comunicación vital a los sectores del público afectados</li> <li>-Garantizar una gestión eficaz de los riesgos de la operación COVID-19</li> </ul>
<p>Planear, Supervisar, Evaluar, Informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Asegurar el desarrollo de herramientas para informar sobre la respuesta al COVID-19.</li> <li>-Gestionar la consolidación de los informes</li> <li>-Incorporar informes del COVID-19 en los informes de Sociedad Nacional.</li> <li>-Apoyar la elaboración de propuestas para la movilización de recursos.</li> <li>-Garantizar una gestión eficaz de los riesgos de la operación COVID-19</li> <li>-Desarrollo y actualización del poder notarial perdurable</li> </ul>
<p>Gestión de voluntariado y desarrollo organizativo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Apoyar y trabajar con las filiales para identificar y desplegar los voluntarios que sean necesarios.</li> <li>-Seguimiento de las filiales para asegurar que las medidas contra el COVID-19 se pongan en marcha de acuerdo con las directrices.</li> <li>-Apoyar las comunicaciones a las filiales sobre la respuesta al COVID-19.</li> <li>-Asegurar el bienestar y la seguridad de los voluntarios de acuerdo con los protocolos del deber de cuidado del movimiento.</li> <li>-Asegurar que todos los voluntarios estén asegurados y reciban puntualmente sus incentivos</li> <li>-Garantizar una gestión eficaz de los riesgos de la operación COVID-19.</li> </ul>
<p>Auditoría:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Examinar la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa del proyecto</li> <li>-Revisar, evaluar e informar sobre la economía y el uso eficiente de los recursos de los proyectos.</li> <li>-Revisar las operaciones del proyecto para asegurar que los resultados sean coherentes con los objetivos y metas establecidos.</li> <li>-Garantizar una gestión eficaz del riesgo financiero de la operación COVID-19</li> </ul>
<p>Logística y adquisición:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Apoyar la logística</li> <li>-Apoyar la adquisición y la cadena de abastecimiento</li> </ul>
<p>TIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar los servicios de TIC</li> </ul>

## Anexo 3: Funciones del Centro de Operaciones de Emergencia

*Por favor, incluya aquí las funciones del COE de la SN.*