

Planificación de Continuidad de Actividades Centro de Asistencia

PREGUNTAS FRECUENTES

Las siguientes preguntas frecuentes cubren algunos de los conceptos generales subyacentes al brote del COVID-19 actual y la Continuidad de Actividades de la Sociedad Nacional. Se ampliará conforme se remitan más preguntas.

Preguntas relacionadas con los servicios del Centro de Asistencia:

1. ¿Por qué un Centro de Asistencia?

El Centro de Asistencia de Continuidad de Actividades es un servicio para las Sociedades Nacionales prestado por FICR a través del Centro Global de preparación para desastres. Con la aparición mundial del COVID 19 el FIRC busca ayudar directamente a las Sociedades Nacionales en sus esfuerzos para seguir prestando apoyo importante y efectivo a sus gobiernos al prestar los servicios y programas necesarios a aquellos que los necesiten. El Centro de Asistencia trata de brindar un punto de acceso directo y simple con el que las Sociedades Nacionales pueden obtener la riqueza informativa y directrices técnicas dentro de los Departamentos FIRC y las Oficinas Regionales. Dada la amplia diversidad de las Sociedades Nacionales, el Centro de Asistencia busca prestar el servicio y asistencia relevantes para cada Sociedad Nacional. Conforme aumenten las consultas, se establecerá una base de conocimientos sobre el tema que se compartirá con las Sociedades Nacionales para facilitar la consulta.

2. ¿Es solamente para la planificación de COVID-19?

El Centro de Asistencia ofrece servicios de información y referencia a las Sociedades Nacionales en relación con la continuidad de actividades y la preparación frente a pandemias. Si bien muchas Sociedades Nacionales están actualmente centradas en la respuesta al COVID-19, la planificación de continuidad de actividades se aplica a los trastornos a gran escala que afectan al funcionamiento normal de una Sociedad Nacional. El Centro de Asistencia por lo tanto ofrece servicios de información y referencia para todo tipo de emergencias que repercuten considerablemente en la capacidad de las Sociedades Nacionales de prestar sus servicios humanitarios.

3. ¿A quién puedo contactar para obtener más información o asistencia?

Si no es capaz de localizar la respuesta en la sección de Preguntas Frecuentes vaya a la sección de "Soporte Técnico Directo" que sigue y formule su consulta. Al recibir una solicitud de información u orientación el personal del Centro de Asistencia y los voluntarios revisarán la consulta.

- Si la consulta se puede tratar con los documentos y directrices FIRC, se remitirán los recursos de mayor utilidad al solicitante.
- Si la consulta requiere de una mayor discusión o del desarrollo de una guía adicional, ésta se transmitirá de inmediato al Departamento u Oficina Regional FIRC correspondiente para su resolución. En dichos casos la Sociedad Nacional será informada de esta acción.
- Si la consulta exige una asistencia personalizada, el Centro de Asistencia se mantendrá en estrecho contacto con el personal de FIRC y ayudará a identificar al equipo de soporte correspondiente para prestar asistencia adicional a la Sociedad Nacional.

4. ¿Cuánto tiempo se tarda en recibir una respuesta a una consulta o solicitud de orientación?

En la mayoría de los casos, las solicitudes de información y orientación de la Sociedad Nacional se tratarán el día que se reciban. Las consultas que impliquen aspectos complejos o multifacéticos pueden llevar más tiempo si dan lugar a la colaboración de expertos, coordinación o consulta dentro de FIRC. En estas situaciones se puede enviar un informe provisional a la Sociedad Nacional. En esos casos, se hará todo lo posible por tratar todas las consultas y solicitudes de asistencia de la forma más rápida.

5. ¿Durante cuánto tiempo estará operativo el Centro de Asistencia de Continuidad de Actividades?

El Centro de Asistencia de Continuidad de Actividades funcionará los siete días de la semana. Estará operativo mientras exista una necesidad demostrable y lo utilicen las Sociedades Nacionales.

Preguntas sobre COVID-19:

6. ¿Qué es la COVID-19?

La nueva enfermedad de coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por un coronavirus descubierto recientemente. La mayoría de las personas infectadas con el virus de la COVID-19 sufrirán enfermedades respiratorias leves a moderadas sin requerir de tratamiento especial. Las personas mayores, y aquellas con problemas médicos subyacentes como

enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas y cáncer tienen más probabilidades de desarrollar enfermedades graves.

El virus COVID-19 se propaga principalmente a través de gotas de saliva o secreciones nasales cuando una persona infectada tose o estornuda, de modo que es importante que también se practique el protocolo respiratorio (por ejemplo, toser sobre el codo flexionado). En este momento, no hay vacunas específicas o tratamientos para la COVID-19. Sin embargo, hay muchos ensayos clínicos en curso que evalúan los potenciales tratamientos.

[fuente: [OMS](#)]

7. ¿Cuál es la diferencia entre cuarentena, aislamiento y distanciamiento?

El distanciamiento social, el aislamiento y la cuarentena tienen distintos objetivos, pero todos estos protocolos están diseñados para limitar la propagación de la COVID-19, la enfermedad resultante del nuevo coronavirus y otras enfermedades transmisibles.

He aquí el significado de cada término, según el [Departamento de Salud y Servicios Humanos](#) y el [CDC de EE. UU.](#)

- **Distanciamiento social:** el distanciamiento social se utiliza para limitar el estrecho contacto entre las personas. Esto ocurre cuando se cancelan las conferencias, se limitan las reuniones y se cierran las escuelas. Las personas también pueden elegir distanciarse evitando el transporte público o haciendo teletrabajo. Otras prácticas de distanciamiento social incluyen evitar los apretones de manos y permanecer a más de un metro de otra gente.
- **Cuarentena:** estar en cuarentena (o autoconfinamiento) es cuando la persona que se encuentra bien, no está enferma ni tiene síntomas, se aísla o limita considerablemente su movimiento. Se utiliza cuando una persona ha estado en contacto (o se sospecha que ha estado) con una persona infectada y necesita que sus síntomas sean supervisados. La cuarentena también se utiliza con personas con un alto riesgo de contraer la COVID-19 y necesita limitar su exposición a enfermos potenciales.
- **Aislamiento:** el aislamiento se usa cuando se aísla una persona que está enferma o que muestra presuntos síntomas de coronavirus de los que están sanos para ayudar a prevenir la propagación del COVID-19. En algunos casos, las personas pueden ser aisladas en un hospital, mientras que aquellos con síntomas manejables se aíslan en casa.

[Fuente: [CNET](#); [CDC](#)]

8. ¿Dónde puedo obtener actualizaciones sobre la COVID-19?

- La Organización Mundial de la Salud tiene [informes diarios sobre la situación](#) de la pandemia.

- El Centro de recursos para el coronavirus John Hopkins ofrece [actualizaciones en tiempo real de la situación de la COVID-19](#) en su país
- La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) de las Naciones Unidas brinda actualizaciones del [estado de aeropuertos](#)
- El Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas brinda actualizaciones de las [restricciones para viajar](#)

Preguntas de la Continuidad de Actividades:

9. ¿Qué significa la Continuidad de Actividades para las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja?

La Planificación de Continuidad de Actividades establece las bases para que la organización siga funcionando durante las crisis, y recupere y reanude los procesos cuando los programas han sido interrumpidos inesperadamente. Ya que las sociedades de la CR/MLR desempeñan un papel crucial en la respuesta general de emergencia en caso de desastres, las interrupciones en el servicio deben ser minimizadas para mantener la credibilidad y confianza en las capacidades de respuesta ante emergencias de la CR/MLR. Como tal, la administración de la CR/MLR deberá incorporar consideraciones sobre la continuidad de actividades en el diseño general de su modelo de respuesta a emergencias para mitigar proactivamente el riesgo de interrupción en los programas.

La organización, el personal y los colaboradores de las 192 sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja alrededor del mundo no son inmunes a la amenaza y riesgo de la COVID-19. Por lo tanto, las Sociedades Nacionales deben tomar medidas de planificación, precaución, mitigación, entre otras para asegurar su capacidad de seguir ejecutando su misión. Para ello las Sociedades Nacionales deben ser capaces de acceder a la información y guías técnicas sobre la Continuidad de Actividades relevante y disponible que necesiten.

[fuente: [Guías para la Planificación de la Continuidad de Actividades de la FICR](#)]

10. Ya hemos desarrollado nuestros planes de contingencia. ¿En qué se diferencia la Continuidad de Actividades de la Planificación de Contingencias?

Los planes de contingencia se refieren a la respuesta a un posible evento, mientras que los planes de continuidad de actividades están relacionados con continuar con programas y activos que ya se encuentran operacionales.

- La planificación de contingencias prepara a la organización para responder correctamente a una emergencia futura y su potencial impacto humanitario. El desarrollo de un plan de contingencias implica tomar decisiones con antelación sobre la gestión de los recursos humanos y financieros, procesos de coordinación y comunicaciones, y conocer un rango de respuestas técnicas y logísticas.
- La planificación de la continuidad de actividades mira los sistemas de prevención y recuperación para asegurar que la Sociedad Nacional siga brindando servicios nacionales relevantes a las personas vulnerables durante la crisis. Garantiza que se hayan establecido las funciones críticas y que estén protegidas contra interrupciones.

11. ¿Cuáles son las Funciones Críticas Organizacionales de la Sociedad Nacional?

Funciones críticas son actividades que se deben mantener permanentemente o se deben recuperar en un tiempo muy corto para asegurar la prestación de servicios. Estas actividades o procesos no pueden ser interrumpidos o ser inaccesibles durante varios días laborales sin que haya un significativo impacto negativo en la organización. Aunque estas funciones críticas deben ser definidas para cada Sociedad Nacional como parte de la planificación de la continuidad de actividades, éstas pueden incluir:

- Apoyo y coordinación a la salud (tales como apoyo a los sistemas de emergencia médica; gestión de inventarios de medicamentos; etc.)
- Coordinación y apoyo en operaciones de ayuda/desastre.
- Gestión de recursos humanos/personal (Gestión de contratos y nómina; control sanitario y remisión del personal; asesoría y apoyo psicológico; control de movimiento del personal y actualización de la lista de contactos de emergencia; sistemas de trabajo flexibles/remotos; etc.)
- Gestión de la seguridad.
- Finanzas y contabilidad (disponibilidad de efectivo; continuidad de la nómina; contingencia para el cierre de servicios bancarios; etc.)
- Logística, abastecimiento y gestión de inventarios
- Tecnologías de la información, sistemas y telecomunicaciones (establecer el teletrabajo para que el personal esencial trabaje desde casa; hacer copias de seguridad periódicamente de todos los archivos electrónicos con almacenamiento externo seguro; mantener el apoyo a la línea de atención; etc.)
- Información y comunicación (relaciones con medios y prensa; comunicaciones generales, comunicados de prensa y publicaciones; etc.).
- Etc.

12. ¿Qué componentes debería incluir un plan de continuidad de actividades?

El plan de continuidad de actividades de la Sociedad Nacional debería cubrir lo siguiente:

1. Responsabilidad
 - Política Organizacional
 - Equipo de Planificación de Continuidad de Actividades
 - Delegación de Responsabilidades
 - Comunicación del PCA
2. Evaluación de Riesgos
 - Proceso de Gestión de Riesgos
 - Amenazas
 - Vulnerabilidades
 - Evaluación de Riesgos
 - Normas en materia de seguridad
3. Análisis de impacto en el negocio (que revise los tipos de riesgos y el posible impacto en la organización)
4. Planes estratégicos
 - Procesos críticos
 - Evaluación del impacto
 - Determinación del máximo tiempo de inactividad permitido y objetivos del periodo de recuperación
 - Planes de contingencia; Reubicación e hibernación
 - Sitios de operación alternativos
 - Identificación de recursos requeridos para la reanudación y recuperación
5. Desarrollo de gestión de crisis
 - Gestión de crisis
 - Composición del Equipo de Gestión de Crisis
 - Información de contacto

[fuente: [Guías para la Planificación de la Continuidad de Actividades de la FICR](#)]

13. ¿Quién es responsable de la planificación de la continuidad de actividades?

Es responsabilidad de la alta dirección apoyar no solo el proceso de planificación sino también el desarrollo de la infraestructura para instalar, mantener e implementar el plan de contingencia de actividades (PCA). Esto asegurará que la administración y el personal en todos los niveles dentro de la organización entienden que el PCA es una prioridad crítica de la alta dirección.

La alta dirección debe establecer políticas que definan cómo manejará y controlará la organización los riesgos que fueron identificados. En el caso de una crisis, una política organizacional del PCA

debe estar comprometida a llevar a cabo todos los pasos razonables y apropiados esenciales para proteger a las personas, la propiedad, y los programas de interés.

[fuente: [Guías para la Planificación de la Continuidad de Actividades de la FICR](#)]

14. ¿Quién debe ser parte del proceso de planificación?

Un equipo de planificación de la continuidad de actividades debe ser designado para asegurar la aceptación generalizada del PCA. Debe incluir a la alta dirección de todos los departamentos mayores y grupos voluntarios.

[fuente: [Guías para la Planificación de la Continuidad de Actividades de la FICR](#)]

Para soporte técnico específico, contacte: **bcp.helpdesk@redcross.org**