**Plan de Continuidad del Negocio**

Colocar el nombre de la Sociedad Nacional

*[Todos los textos en rojo en este modelo se ofrecen sólo como referencia y deben ser eliminados y/o sustituidos por información específica de la Sociedad Nacional.]*

*Objetivo del documento:*

*Un Plan de Continuidad del Negocio (o PCN) es un proceso indispensable y continuo, que pertenece y es dirigido por los altos directivos de la Sociedad Nacional. Estos directivos garantizan que la Sociedad Nacional siga funcionando durante tiempos de crisis, y retome los procesos de negocios 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 ayudar a las Sociedades Nacionales a implementar los conceptos, las prácticas y los procedimientos contenidos en la Guía del Plan de Continuidad del Negocio* [de la FICR](https://www.preparecenter.org/resource/business-continuity-planning-guidelines/). *Ofrece una serie de herramientas e información relacionadas que están diseñadas para facilitar que las Sociedades Nacionales, que pueden estar en diferentes etapas de sus esfuerzos, inicien, modifiquen o mejoren sus Planes de Continuidad del Negocio.*

Índice

[Índice 2](#_Toc56590133)

[Parte 1: Preparación para el Plan de Continuidad del Negocio: 4](#_Toc56590134)

[Parte 2: Análisis de riesgo 8](#_Toc56590135)

[2.1. Desarrollo de la situación 8](#_Toc56590136)

[Etapa 1: Evaluación de la Amenaza 8](#_Toc56590137)

[Etapa 2: Evaluación de la Vulnerabilidad 10](#_Toc56590138)

[Etapa 3: Evaluación del riesgo 12](#_Toc56590139)

[2.2. Implicaciones para el sistema interno 13](#_Toc56590140)

[Etapa 4: Análisis del Impacto en el Negocio 13](#_Toc56590141)

[Parte 3: Acciones para la Preparación por la Continuidad del Negocio 19](#_Toc56590143)

[3.1. Sostenibilidad financiera 19](#_Toc56590146)

[3.2. Seguro del personal y de los voluntarios 21](#_Toc56590147)

[3.3. Delegaciones de reserva de la autoridad de las finanzas y la misión 21](#_Toc56590148)

[3.4. Disposiciones de oficina y almacenamiento fuera de las instalaciones 21](#_Toc56590149)

[3.5. Proveedores de servicios & Suministradores 21](#_Toc56590150)

[3.6. Transporte 22](#_Toc56590151)

[3.7. Acuerdos de Ayuda Mutua 22](#_Toc56590152)

[3.8. Normas de seguridad y protección: 22](#_Toc56590153)

[3.9. Orientación y capacitación del personal y los voluntarios 22](#_Toc56590154)

[3.10. Comunicaciones internas / gestión de recursos humanos: 23](#_Toc56590155)

[Parte 4: Gestión de respuestas 25](#_Toc56590156)

[4.1. El equipo de gestión de respuestas críticas 25](#_Toc56590157)

[4.2. Equipos de Incidentes Críticos 26](#_Toc56590158)

[4.3 Declaración de Nivel de Alerta 27](#_Toc56590161)

[4.4 Activación del Equipo de Gestión de Respuesta Crítica 30](#_Toc56590162)

[4.5 Activación de las Medidas de Continuidad del Negocio 32](#_Toc56590163)

[4.6 Transición y desactivación 35](#_Toc56590164)

[Parte 5: Revisión y actualización del PCN 36](#_Toc56590165)

[5.1. Revisar aquellos planes y estrategias basados en la nueva información y experiencia de respuesta a los peligros 36](#_Toc56590168)

[5.2. Explorar futuras crisis complejas e implicaciones para la SN 38](#_Toc56590169)

[5.3. Aprendizaje y adaptación: Preparación de los sistemas internos para las complejas crisis del mañana 38](#_Toc56590170)

[Parte 6: Lista de comprobación del Plan de Continuidad de los Negocios 40](#_Toc56590171)

[Parte 7: Aprobación del Plan de Continuidad del Negocio 45](#_Toc56590172)

[Anexos 46](#_Toc56590173)

[Anexo 1: Números de contacto claves 46](#_Toc56590174)

[Anexo 2: Consideraciones sobre la función esencial 48](#_Toc56590175)

[Anexo3: Números de contacto clave - Equipo de administración de respuesta ante las situaciones de emergencia 50](#_Toc56590176)

[Anexo 4: Ejemplo de Términos de Referencia - Equipo de Respuesta a Operaciones (ERO) 52](#_Toc56590177)

[Anexo 5: Funciones del Centro de Operaciones de Emergencia 56](#_Toc56590178)

# Parte 1: Preparación para el Plan de Continuidad del Negocio:

Para que un proceso del Plan de Continuidad del Negocio sea exitoso, su contribución a las iniciativas generales de preparación de las SN debe estar bien definida como una prioridad para el liderazgo y debe recibir recursos financieros y humanos destinados.

* 1. **Mandato de Alta Dirección:**

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 y esfuerzos complementarios de preparación se describen en los siguientes documentos de la Sociedad Nacional:

#### Cuadro 1: Documentos en los que se delinea el Mandato de la SN de interés para el PCN

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del documento | Fecha de publicación (o última actualización) |
| *Ejemplo: Documento que delinea el rol y la misión de la SN en el país (Constitución, Ley de la Cruz Roja, Mecanismo de Protección Civil, otros documentos de gobierno donde se menciona el papel de la SN, etc.)* |  |
| *Ejemplo: Planes de Contingencia Actuales de la SN (especifique el foco de peligro, por ejemplo, tifón, inundación, peligro múltiple, pandemia...)* |  |
| *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)* |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **Compromiso financiero:**

El alto 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 |
| *Ejemplo: Reunión del personal de la sede para desarrollar el PCN*  *2 reuniones por semana x 4 semanas x [costo] =* |  |  |
| *Ejemplo: Viajes de representantes de Divisiones para participar en el proceso de planificación del PCN*  *10 participantes x costo =* |  |  |
| *Ejemplo: personal temporal o consultores para el desarrollo del PCN* |  |  |
| *Ejemplo: prueba del plan, formación del personal, divulgación del plan al personal & voluntarios* |  |  |
| Total |  |  |

* 1. **Compromiso político y humano:**

El alto directivo apoya no sólo el proceso de planificación sino también el desarrollo de la infraestructura y los mecanismos necesarios para elaborar, implementar y mantener los Planes de Continuidad del Negocio. 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 del negocio. 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 continuidad del negocio | Asignación de tiempo al centro de coordinación  (# de horas por semana; # de semanas de participación) | Recursos financieros asignados al proceso |
| *Oficina del Secretario General* | *Jane Doe (SG)* | *Richard Roe*  *(Jefe de oficina)* | *4 horas por semana*  *x 3 semanas* | *N/A* |
| *Departamento de Recursos Humanos* |  |  |  |  |
| *Departamento de Finanzas* |  |  |  |  |
| *Departamento de Tecnología de la Información* |  |  |  |  |
| *Departamento de Gestión de Riesgo de Desastres* |  |  |  |  |
| *Departamento de Salud* |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

* 1. **Equipo de Planificación de la Continuidad del Negocio:**

Al Equipo de Planificación de la Continuidad del Negocio 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 individuales y aprobados por el alto directivo. El Director del Equipo de Planificación de la Continuidad del Negocio será nombrado por el alto directivo de la SN. El siguiente cuadro es un ejemplo de un Equipo de Planificación de la Continuidad del Negocio.

#### Cuadro 4: Composición del Equipo de Planificación de la Continuidad del Negocio

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre del departamento o unidad | Nombre principal & posición | Nombre de reserva & cargo |
| *Los miembros del equipo y los departamentos representados variarán dependiendo de las Sociedades Nacionales individuales. Por ejemplo:* |  |  |
| *Presidente del PCN* |  |  |
| *Programas (2-3 representantes)* |  |  |
| *Comunicaciones externas* |  |  |
| *Recursos humanos y personal sanitario* |  |  |
| *Finanzas* |  |  |
| *Unidad de TI / Telecomunicaciones* |  |  |
| *Logística* |  |  |
| *Seguridad* |  |  |
| *Desarrollo organizacional* |  |  |
| *Jóvenes y Voluntarios* |  |  |
| *Representantes de Divisiones* |  |  |

*Si fuera pertinente, la Sociedad Nacional podría decidir añadir los Términos de Referencia para las diferentes posiciones.*

* Ver Anexo 1.2 para obtener los números de contacto clave.

# Parte 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 para el propósito de la planificación de la continuidad del negocio puede realizarse en cinco etapas:

***Etapa 1 Etapa 2 Etapa 3 Etapa 4***

**Evaluación de la Amenaza**

**Evaluación de la** **vulnerabilidad**

**Evaluación de riesgo**

**Análisis del impacto del negocio**

**>---------- Etapas 1-3: Desarrollo de la Situación -----------------< >Etapa 4: Consecuencias para los sistemas internos -** **<**

## Desarrollo de la situación

*Si se dispone de ellos, el proceso de elaboración de la situación debería basarse en los procesos existentes de Planificación de Imprevistos de las SN. Se pueden identificar riesgos adicionales basándose en las situaciones existentes de la Planificación de imprevistos de la Sociedad Nacional/gobierno.*

### Etapa 1: Evaluación de la Amenaza

La Evaluación de la Amenaza considera el rango de peligros potenciales dentro del entorno operativo de la SN. Esto incluye peligros naturales y provocados por los humanos, 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 lluvia de ideas (simplificado):[[1]](#footnote-1)*

#### Gráfico 2: Localización de amenazas internas (independientemente de las amenazas externas)

*Ejemplo de un mapeo de lluvia de ideas (simplificado):[[2]](#footnote-2)*

### Etapa 2: Evaluación de la Vulnerabilidad

Sobre la base de las amenazas internas y externas 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 central como en las divisiones:[[3]](#footnote-3)

#### Cuadro 5: Lista de vulnerabilidades y capacidades de la SN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Amenaza**  (Vea sección anterior "Evaluación de la Amenaza") | **Capacidad de la SN**  (Considerar el mandato de la SN, las esferas de especialización, los recursos financieros, etc.) | **Vulnerabilidad de la SN a nivel de la sede principal**  (Considerar los sistemas internos, las limitaciones financieras, el impacto en el personal y los voluntarios, etc.) | **Vulnerabilidad de la SN a nivel de las divisiones**  (Considerar los sistemas internos, las limitaciones financieras, el impacto en el personal y los voluntarios, etc.) |
| **Amenazas externas** | | | |
| *Ejemplo: Desastre a gran escala (inundación, ciclón, etc.)* | *Ejemplo: Un mandato y experiencia bien definidos para responder a inundaciones anteriores, equipos experimentados sobre el terreno en zonas propensas a riesgos, buenas relaciones con donantes, etc.* | *Ejemplo: procedimientos operativos estándar (POEs) 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 en la circulación, etc.* | *Ejemplo: sistemas no disponibles para la incorporación a distancia de nuevos voluntarios, equipo de protección personal (EPP) insuficiente para nuevos voluntarios, etc.* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Amenazas internas** | | | |
| *Ejemplo: Fondos reasignados por donantes en materia de preparación en caso de desastre destinados a la respuesta de COVID-19* | *Ejemplo: alto nivel de confianza de los donantes, capacidad para transferir otros fondos a proyectos en curso, etc.* | *Ejemplo: Ya no se dispone de financiamiento 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.* | *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.* |
| *Ejemplo: Actividades de recaudación de fondos canceladas (por ejemplo: cursos de primeros auxilios; alcance de pequeños donantes; actividades de recaudación de fondos)* | *Ejemplo: dirección de donaciones en línea; nuevos socios del sector privado interesados en apoyar a la SN, etc.* | *Ejemplo: Puestos centrales en espera; contrataciones en espera, etc.* | *Ejemplo: estipendios voluntarios para actividades de preparación estacional en espera; reducción de los presupuestos locales (para gasolina, electricidad, etc.); etc.* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

### 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 por la Evaluación de la Amenaza en Etapa 1 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. [[4]](#footnote-4)

#### 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* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Situación de Catástrofe**  *Medidas indeseables e inmediatas necesarias* |
|  | **Situación de desastre**  *Acción prioritaria indeseable - Planes de contingencia desarrollados y probados.* |
|  | **Situación de Emergencia**  *Requiere una mayor conciencia y procedimientos específicos.* |
|  | **Situación de Normalidad**  *Manejada por procedimientos rutinarios.* |

## Implicaciones para el sistema interno

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

El Análisis de Impacto al Negocio (Business Impact Analysis o BIA por sus siglas en inglés) 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 del negocio.

* 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 | Repercusión de la amenaza identificada (consultar Etapa 1) | Tiempo máximo de espera | Preparación y Acción de Respuesta | Persona responsable | Estado |
| **Gobernanza y Liderazgo Superior**   * Asamblea general * Consejo de Administración Nacional * Secretario general * Gerente de finanzas * Junta de Gobierno de la Subdivisión * Secretario de Subdivisión | *No se puede organizar una reunión cara a cara durante el COVID-19*  *Lo abrumador del desastre y las demandas de servicios cuestionan la competencia y la reputación de la SN* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable*  *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *Establecer herramientas y protocolos informáticos para reuniones a distancia*  *Altos funcionarios de SN utilizan los medios de comunicación para describir con precisión los servicios de la SN y las expectativas relacionadas* | *Secretario general*  *Secretario general* |  |
| **Finanzas y Contabilidad / Proveedores de servicios**   * Disponibilidad de efectivo * Gestión de transferencias de fondos. * Continuidad de la nómina. * Cuentas por pagar y por cobrar | *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).*  *El personal experimenta dificultades personales adicionales y morales debido a las interrupciones de la nómina de sueldos* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *Se ha hecho rutinariamente un respaldo periódico de todos los archivos de Finanzas y Contabilidad y se ha colocado con almacenamiento seguro fuera del sitio*  *Activar mecanismos alternativos*  *Se implementó para la continuidad de la nómina de sueldos, las cuentas por pagar y por cobrar, y para los servicios bancarios ordinarios.* |  |  |
| **Recursos Humanos / Consultores**   * Gestión de contratos y nóminas. * Supervisión y educación sanitaria del personal y los voluntarios * Asesoramiento y apoyo psicológico. * Actualizaciones de la lista de contactos de emergencia y supervisión de los movimientos del personal. * Cobertura de seguros y gestión de siniestros para el personal y los voluntarios. | *Equipo de protección personal y formación sobre el equipo de seguridad insuficientes; medidas de seguridad insuficientes*  *SN incapaz de completar las necesidades de su misión.* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *Los sistemas básicos de apoyo a los recursos humanos tienen una capacidad predeterminada para hacer frente al aumento de demandas, se han identificado opciones de apoyo alternativas y están disponibles para su aplicación.* |  |  |
| **Gestión de la respuesta en casos de desastre**   * Despliegue de expertos técnicos * Prestación de servicios de DRM desde la evaluación hasta la respuesta | *Interrupciones y/o complicaciones en la respuesta permanente a desastres y la prestación de servicios* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *Apoyo a las Subdivisiones en el monitoreo e informe, manejo de la información, coordinación y activación de instrumentos de respuesta* |  |  |
| **Servicios de salud**   * Prestación de servicios sanitarios de socorro * Continuación de los servicios de ambulancia * funcionamiento de los centros médicos * Equipo Médico & Gestión de Inventarios * Enlace con el sistema médico externo | *Las demandas de servicio abruman potencialmente los sistemas actuales y el personal disponible.* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* |  |  |  |
| **Tecnología de la información & comunicación,**   * Todos los sistemas de automatización, telefonía y comunicación móvil están operativos. * Teletrabajo para que el personal esencial trabaje desde casa (equipo proporcionado, acceso en línea a los archivos asegurado) * Se mantiene el soporte de ayuda en línea. * Se encuentran disponibles fuente de alimentación alternativa y protección contra sobretensiones disponibles * Continuidad del servicio telefónico y comunicaciones de respaldo en caso de interrupción del servicio. | *La interrupción o el fallo de los sistemas de automatización, telefonía y comunicación móvil impedirán o evitarán que la SN cumpla las necesidades de su misión.* | *No aceptable*  *tiempo máximo* | *Se ha elaborado y activado un plan de telecomunicación y automatización para la recuperación ante desastres.*  *Seguridad y respaldo antes del incidente*  *los sistemas están en su lugar y se han activado sistemas de respaldo'*  *Se ha implementado el programa de respaldo de incidentes.*  *Los archivos de computadora se copian rutinariamente y se colocan con almacenamiento seguro fuera del sitio.* |  |  |
| **Gestión de voluntarios**   * Los voluntarios espontáneos son rápidamente seleccionados, orientados y asignados. * Los voluntarios son supervisados apropiadamente. * Los voluntarios reciben el debido reconocimiento. | *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.* | *1 a 3 días* | *Los sistemas de apoyo a los voluntarios han diseñado un exceso de capacidad para dar cabida a la afluencia repentina de voluntarios.*  *El apoyo a la capacitación tiene mayor flexibilidad para aumentar la capacitación de los supervisores.*  *Cobertura de seguro negociada antes del evento e implementada para tener capacidad para nuevos voluntarios.* |  |  |
| **Gestión de la seguridad.**   * Seguridad del personal y de los voluntarios. * Seguridad de edificios y activos físicos | *Los edificios junto con los activos físicos están en riesgo debido a la posible contaminación. Vehículos afectados por la disponibilidad limitada de combustible.* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *Orientación del personal y los voluntarios*  *desarrollado antes del incidente y fácilmente disponible para la distribución; se implementan los procedimientos operativos 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)* |  |  |
| **Logística y Adquisiciones**.   * Inventario de servicios y equipos a los que se puede acceder durante una emergencia. * Adquisiciones y gestión de inventario * Gastos de envío | *Los proveedores estándar no pueden entregar los servicios, productos y equipos necesarios para la misión de SN* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *Los contratos de respaldo y proveedores secundarios, ya se establecieron para pre incidentes y están activados.*  *Almacenamiento de artículos previamente identificados / equipo, logística médica* |  |  |
| **Gestión de Internet y Sitio Web.**   * Publicaciones, edición y mantenimiento * … | *No se puede proporcionar información valiosa sobre el incidente y la respuesta de SN a los beneficiarios y al público en general* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *Se implementa el Plan de Recuperación de Internet y el Sitio Web en Casos de Desastre.* |  |  |
| **Gestión de las instalaciones.**   * Las instalaciones son operativas; * Sitios alternativos adecuados disponibles si es necesario. | *La eficacia del personal y los voluntarios se ve obstaculizada por un entorno de trabajo inadecuado****.*** | *1 a 2 días* | *La limpieza y la higiene, junto con las disposiciones de mantenimiento de reserva están en su lugar y se activan junto con las alternativas de apoyo de calor, aire acondicionado y ventilación.* |  |  |
| **Información y comunicación externas** | *Interrupción del enlace de comunicación, agravada por un aumento significativo de la atención de los medios de comunicación* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *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.* |  |  |
| **Gestión del equipo y los suministros de oficina** | *No se dispone de los suministros y el equipo necesarios para la misión cuando es necesario* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *Limpieza y desinfección diarias de las instalaciones de trabajo; mantenimiento de los inventarios de suministros de oficina* |  |  |
| **Administración de registros vitales.** | *Las responsabilidades financieras y jurídicas surgen durante la respuesta de la SN, lo cual causa el desvío de la atención y los recursos* | *No hay tiempo máximo de interrupción aceptable* | *Los registros vitales se almacenan de manera segura y los archivos automatizados se respaldan mediante contratos y arreglos previos a incidentes* |  |  |

### 

# Parte 3: Acciones para la Preparación por la Continuidad del Negocio

*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 descubrimiento del Análisis de Riesgos, la Evaluación de la Vulnerabilidad y el Análisis de Impacto Empresarial. Cada respectivo departamento definirá 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.*



## Sostenibilidad financiera

La SN determina el costo básico para existir y ejecutar su mandato según lo definido por 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 | * *Contribución reglamentaria de la FICR* * *Asistencia a las reuniones reglamentarias del Movimiento* |
| Costos de administración | * *Reunión de la junta o gastos de AGM* * *Subsidios de los miembros de la junta (incluidos los gastos de viaje en caso de ser necesario)* |
| Administración general | * *Imprenta y artículos de papelería* * *Honorarios anuales de auditoría* |
| Sueldos y costos de la estructura básica | * *Sueldos del personal incluido en la estructura básica* * *Costos legislativos adicionales del personal incluido en la estructura básica* |
| Costos de los voluntarios para los servicios básicos | * *Prestaciones voluntarias* * *Seguro para voluntarios* |
| Servicios públicos de la sede y las sucursales, costos de tecnologías de la información y comunicaciones | * *Electricidad y agua* * *Conexión telefónica y de Internet (incluido el equipo de videoconferencia)* * *Gastos de correo y mensajería* |
| Mantenimiento de activos básicos | * *Mantenimiento de la sede y las sucursales* * *Mantenimiento de los vehículos no relacionados con los programas* |
| Gastos de funcionamiento esenciales | * *Gastos de viaje del personal y los voluntarios para prestar servicios* |

*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 socavará la capacidad existente de generar fondos para el costo básico.*

## Seguro del personal y de los voluntarios

Las Sociedades Nacionales, bajo su responsabilidad de atender al personal y a los voluntarios, han establecido un mecanismo de seguro que cubre accidentes, enfermedades e indemnizaciones en caso de muerte de sus familias mientras estén de servicio. Esto es una consideración particularmente importante en lo que respecta de 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.] [[5]](#footnote-5)*

## Delegaciones de reserva de la autoridad de las finanzas y 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 de las finanzas y la misión. Cualquier Procedimiento de emergencia específico para finanzas, recursos humanos, voluntariado, logística, TI, etc. debe mencionarse aquí o incluirse como anexo.]*

## 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 deben 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.]*

## Proveedores de servicios & Suministradores

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.]*

## Transporte

En la medida de lo posible, las mercancías se preponderarán 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. 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 básicos con las empresas de transporte y de carga. Se deben considerar también las alternativas ya que durante una crisis no aplicaría la misma regla general de acceso y puede que el transporte se vea afectado.]*

## 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.]*

## 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 COVID 19, se seguirán desarrollando 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 pueden ser revisadas 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*](https://fednet.ifrc.org/en/resources/security/security-management/)*.]*

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

## 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 las medidas de preparación:

* Se debe contabilizar a todos los empleados rápidamente después del comienzo de una crisis. La Sociedad Nacional debe establecer una red 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).
* 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]
* Asegurar la documentación esencial y confidencial
* El personal deberá realizar un plan de seguridad familiar (consulte el recurso para la concientización del público y educación pública de la FICR[aquí](https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/sites/5/2018/11/PAPE-AW-WEB-min.pdf) – página 33)
* El personal debe mantener 2 semanas de suministros por cualquier eventualidad de los medicamentos recetados y no recetados de los empleados
* Identificar establecimientos de salud en caso que admisiones sean necesarias.

# Parte 4: Gestión de respuestas

## El equipo de gestión de respuestas críticas

Cuando un evento amenazador o un evento actual se considera significante y por tanto provoca a la Sociedad Nacional a implementar prudentemente medidas de Continuidad de Negocios, el Equipo de Gestión de la Respuesta Crítica y el Personal de Incidentes Críticos es activado.

**El Equipo de Gestión de la Respuesta Crítica (EGRC)** es un grupo de trabajo predesignado por la dirección de la SN y compuesto de funciones representativas clave de la SN, tales como alta dirección, servicios de desastres, recursos humanos, logística, servicios de salud, voluntariado, tecnología de la información, seguridad, derecho, relaciones con los medios de comunicación y otras funciones fundamentales de apoyo. Miembros del EGRC son designados en colaboración con y basadas en las recomendaciones de los jefes individuales de los departamentos de la SN. El EGRC es un órgano decisorio encargado de guiar a la SN durante el curso del incidente amenazador o actual. La misión del EGRC es de mantener la SN en funcionamiento durante la crisis y al mismo tiempo supervisar la respuesta externa de la Sociedad Nacional ante la amenaza o evento. Cuando sea requerido por circunstancias y condiciones, el EGRC también activará un Equipo de Respuesta a Operaciones.

Todos los miembros del EGRC contarán con un respaldo asignado en caso de que se incapaciten por alguna razón o que no puedan ser contactados en tiempo debido. Otros miembros del personal y voluntariado de la SN pueden ser adscritos al EGRC para asistir a sus miembros en la planificación y ejecución de tareas.*Vea el Anexo 3 para un ejemplo de los Término de Referencia para el EGRC.*

* *Vea el Anexo 4 para un ejemplo de los Términos de Referencia para el Equipo de Respuesta a Operaciones.*

#### Tabla 8: Miembros del Equipo de Gestión de Respuestas Críticas (EGRC)[[6]](#footnote-6)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Departamento representado | Nombres y cargos del personal crucial | Nombres y cargos de respaldos |
| *agregue, edite o elimine las funciones críticas sugeridas o los servicios esenciales que considere adecuados en el contexto organizativo actual.* | *Dependiendo de la cantidad y la naturaleza de las Tareas Críticas involucradas, se puede identificar a más de una persona dentro de una función* |  |
| *Oficina del Secretario General:* |  |  |
| *Finanzas y contabilidad:* |  |  |
| *Recursos Humanos:* |  |  |
| *Gestión de respuesta ante catástrofes:* |  |  |
| *Servicio sanitario:* |  |  |
| *Tecnologías de la información y la comunicación:* |  |  |
| *Administración de voluntariado:* |  |  |
| *Administración de seguridad:* |  |  |
| *Logística y adquisiciones:* |  |  |
| *Internet y administración de sitios web:* |  |  |
| *Información y comunicación externa* |  |  |
| *Material de oficina y administración de suministros* |  |  |
| *Administración de registros vitales:* |  |  |
|  |  |  |

* Consulte el Anexo 1.3 para obtener información de contacto.

## Equipos de Incidentes Críticos

**Los Equipos de Incidentes Críticos (EIC)** son aquellas *personas identificadas como responsables de realizar tareas esenciales* identificadas dentro de las funciones organizativas de la Sociedad Nacional. Se espera que cada EIC trabaje durante la respuesta.

Se espera que el personal de los EIC asista a la oficina, pero puede ser necesario trabajar desde casa (por ejemplo debido a disrupciones de sistemas de transporte o por cuestiones de salud durante los brotes)*.*  El personal de EIC incluye a la persona responsable del pago de los salarios, 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 respaldo para incidentes críticos (PRIC) son personas designadas para reemplazar a un miembro del EIC en caso de que se enferme o no esté disponible. Los PRIC son designados por el líder de su departamento. Deben estar en contacto con su equivalente del EIC para mantener un conocimiento de trabajo detallado de sus expedientes y problemas y para poder sustituir al EIC de manera rápida cuando sea necesario. Si un PRIC se incapacita o no está disponible, debe informar inmediatamente a su supervisor.

#### Tabla 9: Personal encargado de incidentes críticos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Departamento representado | Nombre y cargo del EIC | Nombre de reserva & cargo |
| Líder de la SN o del Equipo de control de riesgos |  |  |
| 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 |  |  |
|  |  |  |



## 4.3 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**

**Desencadenantes:**

Situación por defecto sin preocupaciones mayores de seguridad o salud.

**Amarillo: Situación de emergencia**

**Desencadenantes externos:**

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

**Desencadenantes internos:**

|  |  |
| --- | --- |
| **General** | **COVID-19** |
| * 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. | * Diagnósticos de COVID-19 entre contactos cercanos, colegas, proveedores de cuidados, etc. * 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**

**Desencadenantes externos:**

|  |  |
| --- | --- |
| **General** | **COVID-19** |
| * El gobierno declara el estado de emergencia. * Miedo entre los civiles, disrupción política y social de la vida normal. * Aumento del malestar social y de los ataques o comportamientos xenofóbos o basados en el miedo. * Es necesario una gestión estricta de la seguridad * Muchos heridos o muertos * Cierre de los principales negocios y un posible toque de queda impuesto por el gobierno * Impacto moderado en la comunidad. | * 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) * Existe la cuarentena o cordón sanitario en las regiones afectadas o restricciones de movimiento más amplias * Desafíos a la capacidad del sistema de salud, por ejemplo, incapacidad para satisfacer la demanda de cuidado intensivo * El gobierno cierra las escuelas u otros servicios públicos o impide las reuniones masivas o los eventos públicos. * El gobierno establece medidas de salud como distanciamiento social, el uso de mascarillas en áreas específicas, más asesoramiento y comunicación en materia de salud. * Los servicios de traslado de pasajeros y mercancías a veces se interrumpen debido a la alarma sanitaria. * Controles sanitarios activos en los aeropuertos, * Cierre de cruces fronterizos y de puertos o fronteras. |

**Desencadenantes internos:**

|  |  |
| --- | --- |
| **General** | **COVID-19** |
|  | * Medidas de protección personal obligatorias para los servicios de la CR . * 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 * Los mecanismos internacionales de apoyo están limitados o reducidos |

**Rojo: Situación catastrófica**

**Desencadenantes externos:**

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

**Desencadenantes internos:**

|  |  |
| --- | --- |
| **General** | **COVID-19** |
|  | * El gobierno ha impuesto restricciones de movimiento u otras medidas que repercuten en la continuidad de los negocios * La cantidad de empleados enfermos está perjudicando la continuidad de los negocios |

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

## 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) es responsable 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 proporcional 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 debe usar su red telefónica para asegurar que todo el personal y voluntariado se encuentran bien.
* 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 en persona un superior a cargo.

**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.

**Vea el Anexo 5 para detalles de las funciones del COE.**

## 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
* Activarlas medidas o protocolos de la Acción Basada en Pronóstico
* **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 remitan.
* 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 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 xxxxxxxxx tan pronto como sea posible para que realice un seguimiento.
* Todos los empleados deben llevar consigo teléfonos celulares (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 personal.

**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 remitan.
* 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 tengo un Equipo de Protección Personal (PPE) apropiado para el nivel de exposición y esté entrenado para utilizarlo.
* Implementar medidas de mitigación, incluyendo PPE 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 dentro 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 trasladado a un centro de salud.
* Los empleados deben asegurarse de que tienen comunicación con su supervisor para esperar más instrucciones.

## 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. ElEquipo 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 el 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



## Revisar aquellos planes y estrategias basados en la nueva información y experiencia de respuesta a los peligros

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 asignación de recursos y en los programas de servicios. Los riesgos en el entorno externo cambian con 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 a los que tienen que ver con 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 peligros y la administración 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 a partir de los desastres y catástrofes que han ocurrido. Estos distintos elementos deben tenerse en cuenta en la planificación para casos de desastre 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 vigentes y las acciones de respuesta en la entrega de servicios. Las acciones clave pueden incluir:*

* ***La exploración y documentación de las lecciones aprendidas****, mediante la participación del personal y de 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. Recopile los comentarios de los trabajadores para mejorar sus planes. Identifique cualquier vacío o cualquier necesidad de recursos adicionales para el futuro. Todas las lecciones aprendidas se documentarán y compartirán con el equipo más amplio de la SN como parte de un proceso transparente de intercambio. 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 establecen las pautas generales de un proceso de revisión simple que se realiza después de las medidas que se llevaron a cabo.*
* ***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 administración 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.*

## 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 las grandes organizaciones humanitarias y de desarrollo 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. Con base en estos escenarios a largo plazo, los planes de continuidad de las operaciones pueden ajustarse para reflejar escenarios que antes no se anticipaban.*

## 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] actualizar el Plan de Continuidad de los Negocios. Esto incluye la recopilación diaria de información a la hora de controlar los cambios en la situación.

* La actualización del plan debería completarse a más tardar 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 presentarán 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 administración 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** |
|  | **Consideraciones** |  |  |
| 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 |
|  | **DESARROLLO DEL PLAN**  **Responsabilidad** |  |  |
| 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 |
|  | **DESARROLLO DEL PLAN**  **Evaluación de riesgo** |  |  |
| 1 | ¿Sabe si su organización ha llevado a cabo una evaluación de riesgos de peligros múltiples? |  | 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 |
|  | **DESARROLLO DEL PLAN**  **Análisis del impacto del negocio** |  |  |
| 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? |  | - |
|  | **DESARROLLO DEL PLAN**  **Planes Estratégicos** |  |  |
| 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 |
|  | **DESARROLLO DEL PLAN**  **Desarrollo de equipos de gestión de crisis y respuesta a las mismas** |  |  |
| 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 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 |
|  | **PREVENCIÓN**  **Cumplimiento con la Política Corporativa y Estrategias de Mitigación** |  |  |
| 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 |
|  | **PREVENCIÓN**  **Prevención, Disuasión y Detección** |  |  |
| 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? |  | - |
|  | **INTERVENCIÓN**  **Reconocimiento de Posibles Crisis y Notificación al Equipo** |  |  |
| 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 |
|  | **INTERVENCIÓN**  **Evaluar la Situación** |  |  |
| 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 |
|  | **INTERVENCIÓN**  **Declarar una Crisis** |  |  |
| 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, reubicación, la habilitación de emplazamientos alternativos, el despliegue de equipos, cambios operativos, etc.? |  | Parte 4 |
|  | **INTERVENCIÓN**  **Ejecución del Plan** |  |  |
| 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 |
|  | **INTERVENCIÓN**  **Comunicaciones** |  |  |
| 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 |
|  | INTERVENCIÓN  Gestión de recursos - Elemento humano |  |  |
| 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 |
|  | **INTERVENCIÓN**  **Gestión de recursos — Logística** |  |  |
| 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 |
|  | **INTERVENCIÓN**  **Gestión de Recursos - Asuntos Financieros y Seguros, Transporte, Proveedores/Proveedores de Servicios, y Asistencia Mutua** |  |  |
| 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 |
|  | **RECUPERACIÓN Y REANUDACIÓN**  **Evaluación de Daños e Impactos, Reanudación del Proceso y Retorno a la Normalidad de Operaciones** |  |  |
| 1 | ¿Se ha realizado una evaluación de daños lo antes posible? |  | Parte 4 |
| 2 | ¿Se ha movilizado 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 |
|  | **APLICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PLAN**  **Educación y formación** |  |  |
| 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 |
|  | **APLICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PLAN**  **Pruebas** |  |  |
| 1 | ¿El Plan de Continuidad de los 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? |  | - |
|  | **APLICACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL PLAN**  **Programas de Revisión y Mantenimiento del PCN** |  |  |
| 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 del Negocio

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Departamento representado | Nombre y título | 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 administrativa |  |  |  |
| 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 a la COVID

|  |  |
| --- | --- |
| **Servicio** | **Número de teléfono/ Información de contacto** |
| Línea telefónica de salud de la Sociedad Nacional |  |
| Soporte TI 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 principal & posición** | **Contacto principal**  **(teléfono personal y de oficina, correo electrónico y dirección)** | **Nombre de reserva & cargo** | **Contacto de respaldo**  **(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 de reserva & cargo** | **Contacto de respaldo**  **(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: |  |  |  |  |
| Administración de voluntariado: |  |  |  |  |
| Administración de seguridad: |  |  |  |  |
| Logística y adquisiciones: |  |  |  |  |
| Internet y administración de sitios web: |  |  |  |  |
| Información y comunicación externa |  |  |  |  |
| Material de oficina y administración de suministros |  |  |  |  |
| Administración de registros vitales: |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Departamento representado** | **Nombre y cargo (Principal)** | **Contacto**  **(teléfono personal y de oficina, correo electrónico y dirección)** | **Respaldo**  **(nombre y cargo)** | **Contacto de respaldo**  **(teléfono personal y de oficina, correo electrónico y dirección)** |
| Líder de la SN o del Equipo de control de riesgos |  |  |  |  |
| 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

|  |
| --- |
| **Funciones esenciales** |
| Oficina del Secretario General |
| -Proporcionar liderazgo estratégico y operativo  -Coordinación externa e interna  -Toma de decisiones final  -Actualizar la junta y los socios regularmente  -Asegurar que hay un firmante alternativo para las transacciones financieras  -Presidir el grupo de trabajo  -Garantizar una administración eficaz de los riesgos de la operación de la COVID-19 |
| Finanzas: |
| -Asegurar la provisión de un flujo de efectivo puntual para sustentar todas las fases  -Iniciar los pagos  -Revisar y aprobar las solicitudes  -Aprobar LPO  -Asegurar la responsabilidad y el cumplimiento de las condiciones de los donantes  -Aprobar los pagos  -Escribir informes  -Realizar conciliaciones bancarias  -Garantizar una administración eficaz de los riesgos de la operación de la COVID-19 |
| Gestión de catástrofes: |
| Apoyo al Departamento Sanitario  -Actualización periódica de la plataforma IFRC.GO  -Solicitud de apoyo de emergencia  -Coordinar con la administración del proyecto de la organización dependiendo de si estamos en fase 3  -Presidir conjuntamente el grupo de trabajo  -Coordinación del Movimiento Operativo fuera del país  -Garantizar una administración eficaz de los riesgos de la operación de la COVID-19 |
| Sanidad: |
| -Actuar como secretario del grupo de trabajo  -Actualizaciones regulares de la situación para el personal, los voluntarios y las Sociedades Nacionales Asociadas (SNA)  -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.  -Asegurar la coordinación con el Ministerio de Salud y otros socios.  -Asegurar la coordinación del grupo de trabajo interno de la CVRS  -Presidir conjuntamente el grupo de trabajo  -Garantizar una administración eficaz de los riesgos de la operación de la COVID-19 |
| Recursos Humanos: |
| -Asegurar la continuidad de los servicios públicos.  -Garantizar una comunicación estructurada con el personal, especialmente si se debe pedir a algún miembro que se tome una licencia no remunerada  -Verificar, supervisar y cumplir con la notificación/obligaciones requeridas por el Gobierno y hacer todos los preparativos apropiados de contención, aislamiento o cuarentena.  -Asegurar que todo el personal pueda acceder al tratamiento médico durante este tiempo  -Asegurar que los servicios médicos estén en funcionamiento  -Asegurar la seguridad de las instalaciones de la CVRS  -Garantizar que los limpiadores y desinfectantes estén disponibles diariamente  -Enviar comunicación relevante al personal  -Prestar apoyo en términos de reclutamiento de la actuación de emergencia de COVID-19  -Preparar los documentos para los subsidios cuando sea posible  -Garantizar una administración eficaz de los riesgos de la operación de la COVID-19  -Planear la limpieza y desinfección de los espacios de oficina |
| Comunicaciones y relaciones públicas: |
| -Coordinar con el grupo de trabajo para la mensajería estandarizada  -Garantizar la difusión de los mensajes elaborados a todos los interesados a través de los canales de comunicación definidos.  -Actualizar las plataformas de redes sociales con las actividades de CVRS COVID-19  -Diseñar mensajes visuales para difundir  -Formar un equipo de comunicación de crisis. Brindar mensajes clave para la información pública.  -Responder a las preguntas de los medios de comunicación y del público y ofrecer una comunicación vital a los sectores del público afectados  -Garantizar una administración eficaz de los riesgos de la operación de la COVID-19 |
| PMER: |
| -Asegurar el desarrollo de herramientas para informar sobre la respuesta al COVID-19.  -Gestionar la consolidación de los informes  -Incorporar informes de la COVID-19 en los informes de Sociedad Nacional.  -Apoyar la elaboración de propuestas para la movilización de recursos.  -Garantizar una administración eficaz de los riesgos de la operación de la COVID-19  -Desarrollo y actualización del poder notarial perdurable |
| Administración de voluntariado y desarrollo organizativo |
| -Apoyar y trabajar con las sucursales para identificar y desplegar los voluntarios que sean necesarios.  -Seguimiento de las sucursales para asegurar que las medidas contra la COVID-19 se pongan en marcha de acuerdo con las directrices.  -Apoyar las comunicaciones a las sucursales sobre la respuesta a la COVID-19.  -Asegurar el bienestar y la seguridad de los voluntarios de acuerdo con los protocolos del deber de cuidado del movimiento.  -Asegurar que todos los voluntarios estén asegurados y reciban puntualmente sus incentivos  -Garantizar una administración eficaz de los riesgos de la operación de la COVID-19. |
| Auditoría: |
| -Examinar la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa del proyecto  -Revisar, evaluar e informar sobre la economía y el uso eficiente de los recursos de los proyectos.  -Revisar las operaciones del proyecto para asegurar que los resultados sean coherentes con los objetivos y metas establecidos.  -Garantizar una administración eficaz del riesgo financiero de la operación de la COVID-19 |
| Logística y adquisición: |
| -Apoyar la logística  -Apoyar la adquisición y la cadena de abastecimiento |
| TIC: |
| Apoyar los servicios de TIC |

## Anexo3: Números de contacto clave - Equipo de administración de respuesta ante las situaciones de emergencia

1. **Composición y activación**

*7 miembros*

* Un director de la Gestión de Desastres, Departamentos de Sanidad y Comunicaciones, Secretario General Adjunto y la Secretaría General del Consejo y el Presidente
* Si el director no puede participar, nombre con anticipación a un director adjunto a una persona (durante periodos libres de desastres)
* Se deben organizar reuniones con una participación mínima de al menos, por ejemplo, tres miembros
* Los miembros se nombran de acuerdo al puesto
* Se podrá invitar a representantes de otros departamentos, si el director lo considera necesario
* La Secretaría del CRMT está presidida por el Presidente (director de respaldo - Secretario General) y por Secretario General Adjunto de Programas Generales
* Se reúne todos los días en el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) después de su activación
* El Administrador de Operaciones habrá de estar supervisado por el Secretario del CRMT (Secretario General Adjunto de Programas Generales)
* Activado por el presidente
* Al comenzar la fase de recuperación, el CRMT continuará supervisando las

1. **Funciones y responsabilidades de la operación**

La función en general es un organismo de toma de decisiones una vez activado.

**Responsabilidades (relaciones con la ACCIÓN):**

* Declarar el nivel de Emergencia (pequeño, mediano o a gran escala) o de posible emergencia con base en la información disponible obtenida a partir de una advertencia temprana
* Activar el SN COE
* Activar las Finanzas de Emergencia y Procedimientos de Logística incluyendo el uso de Fondos para la Administración de Emergencias
* Realizar una evaluación de seguridad[[7]](#footnote-7) e implementar las medidas necesarias
* Tomar decisiones al respecto de uso de herramientas globales (DREF, APPEAL, RFL POOL, FACT, ERU, RDRT etc.)
* Guiar la preparación de un posible despliegue de RCVS de otros poblados/estados/regiones (Regular, ERT, NDRT, ECV y capacitados en RFL)
* Activar la lista de RR. HH. del Personal[[8]](#footnote-8)
* Designar y supervisar a un Gerente de Operaciones (GO) que será el líder en la fase de alerta temprana y luego en la operación de respuesta y recuperación (si es necesario)
* Aprobar el Plan de Acción de Respuesta (incluido el presupuesto)
* Autorizar Designar coordinadores de los medios de comunicación

**Responsabilidades (relacionadas con la SUPERVISIÓN)**

* Apoyar a los RCV locales de NDRT y ERT, capacitados en ECV y RFL FP para ayudar a las autoridades locales en la evacuación si es necesario
* Solicitar una actualización/verificación de la disponibilidad del inventario y el estado de todas las existencias de socorro y el balance de existencias en los almacenes para todos los sectores, incluido el stock respaldado por los socios del Movimiento, vehículos, proveedores de transporte en todos los niveles y acuerdos previos con proveedores revisados

## Anexo 4: Ejemplo de Términos de Referencia - Equipo de Respuesta a Operaciones (ERO)

1. **Composición y activación**
   * Total 10 miembros
   * ERO dirigido/gestionado por el Secretario General Adjunto de Programas y el GO es el Secretario de la ERO.
   * Un Director Adjunto de Gestión de Desastres, Salud, Comunicaciones, RCF, Finanzas, Movilización de Recursos, PMER, Logística, OD, RR. HH.;
   * Director Adjunto para nombrar a un Coordinador del Programa u otro representante si no está disponible;
   * Otros representantes del departamento serán invitados según lo considere apropiado el Gerente de Operaciones.
2. **Gerente de Operaciones** 
   * Los miembros del ERO actuarán como enlace con sus respectivos directores de departamento y proporcionarán información al GO según sea necesario/solicitado;
   * Apoyado por el personal de COE;
   * El personal del COE será administrado por el Gerente de Operaciones mientras el ERO está activo y por el director de DG durante el tiempo normal.
     + Un Subdirector del ERO para representar a las SN en el COE nacional de forma rotatoria; una semana por Subdirector
     + El Subdirector contará con el apoyo de un funcionario del COE que estará en el COE hasta la disolución del ERO.

Activado por el EGRC:

* + El Secretario General Adjunto de Programas informa al EGRC a diario
  + Se reúne todos los días después de la activación del COE. Trabaja desde el COE
  + Disuelto al comienzo del período de recuperación
  + Cuando comience la fase de recuperación, el Subdirector General seguirá supervisando el GO y coordinando con el Departamento respectivo.

1. **Funciones y Responsabilidades:** 
   1. **Respuesta inicial (0-1 semana):**
   * Preparar y revisar el plan de acción diario
   * Coordinar y asegurar el despliegue oportuno de RCV - Regular, ERT, NDRT, ECV capacitados (de otros municipios si es necesario) - para ayudar a las autoridades locales en operaciones de salvamento, provisión de primeros auxilios, agua, promoción del saneamiento, referencias de apoyo y evacuaciones médicas, cuarentena, distribución de socorro, evacuaciones y servicios de RCF.
   * Garantizar la prestación de primeros auxilios a los pacientes lesionados y apoyar las derivaciones y la evacuación médica.
   * Apoyar la coordinación con la operación local de salvamento (primeros auxilios, derivación y manejo de cadáveres) para la causalidad masiva.
   * En caso de cuarentena, coordinar y garantizar el despliegue oportuno de voluntarios capacitados en ECV, PHiE, WatSan y primeros auxilios
   * Para los servicios RCF, desplegar a personas focales RCF o voluntarios capacitados en RCF
   * Preparar la información de progreso diario (basada en los datos recopilados de las sucursales y sus análisis) para las actualizaciones de EGRC y emprender las acciones necesarias según lo recomendado por el EGRC
   * Garantizar la gestión financiera diaria, incluido el sistema de recogida de fondos donados localmente
   * Proporcionar actualizaciones financieras diarias a EGRC
   1. **Evaluación rápida (0-2 semanas)**
   * Identificar las áreas más afectadas para realizar una evaluación rápida de necesidades (DANA) y preparar un plan de acción aproximado. Coordinarse con otros actores (por ejemplo, OCHA) y decidir una evaluación rápida conjunta (o) complementaria
   * Desplegar y organizar RCV, ERT y NDRT para una evaluación rápida con especialistas sectoriales en coordinación con G1
   * Enviar apoyo adicional del personal de la sede central nacional a las áreas/municipios más afectados
   * Realizar una evaluación rápida utilizando la evaluación rápida. Las evaluaciones deben tener una perspectiva multisectorial. (Para las epidemias sanitarias, el Director Adjunto de salud es responsable)
   * Analizar la información de los informes de evaluación y enviar el informe de evaluación a EGRC
   1. **Respuesta (1-2 semanas)**
   * Guiar y coordinar la asistencia de socorro inmediata (por ejemplo, kits de socorro, kit de higiene, kits de entrega segura, material WatSan, SAR, FA, kits de herramientas de refugio. Servicios RCF etc.) llevado a cabo por las sucursales a nivel local en coordinación con los actores locales (por ejemplo, RRD)
   * Elaborar informe diario de información sobre las distribuciones realizadas abarcando todos los sectores.
   * Compartir diariamente informes con el COE nacional, OCHA y otros actores.
   * Analizar/procesar los hallazgos de la evaluación rápida de necesidades (todos los sectores), redactar un informe de evaluación y un Plan de Acción de Respuesta hasta la semana 4 con presupuesto.
   1. **Respuesta (1-2 semanas)**
   * Asegurar que la información se difunda a la comunidad a intervalos regulares, incluida información sobre: SN, la respuesta, el acceso a los servicios y las necesidades de información más amplias identificadas en la evaluación
   * Implementar el Plan de Acción de Respuesta mediante la movilización de recursos relevantes tales como:
   * Movilizar ERT/RCV capacitados con la experiencia requerida según el plan de acción (FA, PSP, RFL, WatSan, PHiE, Logística, Refugio)
     + Realizar la petición de logística/adquisiciones por sector según plan de acción
     + Continuar asegurando la distribución de artículos de socorro y llevar a cabo una respuesta específica del sector de acuerdo con el Plan de Acción de Respuesta.
     + Activar el mecanismo de respuesta de los beneficiarios y asegurar que la comunidad esté orientada
   1. **Respuesta continua (2-4 semanas)**
   * Continuar con la implementación del Plan de Acción de Respuesta y realizar el seguimiento de las operaciones
   * Implementación de actividades planificadas y revisión del plan de acción (> 4 semanas)
   * Llevar a cabo evaluaciones detalladas de sectores específicos para incorporar el Plan de Acción de Recuperación en coordinación con otros actores.
   * Compilar una actualización de la operación al final de las 4 semanas para compartir información sobre la situación y la respuesta hasta el momento.
   * Desarrollar un Plan de Acción de Recuperación basado en el análisis de informes de evaluación detallados por sectores, comentarios de los beneficiarios y seguimiento de las operaciones.
   * Continuar las operaciones de respuesta
   1. **Operación de Recuperación:**
   * Lista de Gerente de Operaciones por desarrollar
   * Lista abierta a todos los departamentos de SN de quienes se recibirán las solicitudes y se seleccionarán los mejores candidatos para la lista
   * Gerente de Operaciones seleccionado de lista por EGRC
   * El mandato del Gerente de Operaciones será decidido por EGRSC en consulta con RR- HH. (el GO puede ser responsable de liderar las operaciones de recuperación y el equipo de recuperación)
   * El departamento desde el que se nombra el GO debe recibir apoyo para llevar a cabo las tareas habituales del departamento
   * El Gerente de Operaciones es responsable ante el EGRC

**Rol y Responsabilidades:**

* + Participar en reuniones diarias con EGRC y actualizar EGRC en nombre de ERO
  + Llevar a cabo la contratación de personal a niveles para la operación de respuesta, según sea necesario
  + Liderar el ERO y asegurarse de que se lleven a cabo sus actividades, incluida la respuesta inicial, la evaluación rápida, la implementación del plan de acción de respuesta, el seguimiento del plan de acción de respuesta
  + Gestionar los miembros del ERO y todas las estructuras/equipos de respuesta configurados o activados para la respuesta
  + Mantener la relación con EGRC y actualizar el EGRC periódicamente
  + Asegurarse que los documentos de gestión relevantes incluidos los presupuestos estén preparado y tengan las aprobaciones necesarias
  + proceso de elaboración del presupuesto y revisión
  + Supervisar la utilización del presupuesto y garantizar los niveles adecuados
  + Asegurar el cumplimiento de las regulaciones de recursos humanos relevantes
  + Realizar coordinación interna con todos los departamentos
  + Desarrollar y mantener relaciones con actores externos y asegurar la coordinación
  + Garantizar la disponibilidad de informes financieros y narrativos oportunos y eficaces
  + Coordinar con las partes interesadas internas y externas

## Anexo 5: Funciones del Centro de Operaciones de Emergencia

*Inserte aquí las funciones SN del COE correspondientes.*

1. *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 lluvia de ideas, por ejemplo* [*Proyectos de Capacidades de Evaluación*](https://www.acaps.org/sites/acaps/files/resources/files/acaps_technical_brief_scenario_building_august_2016.pdf)*.*
   * *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.*

   [↑](#footnote-ref-1)
2. *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](https://fednet.ifrc.org/PageFiles/254219/English/2.%20Tool_2%20for%20NS%20FS_Sample%20scenario%20of%20COVID-19_2020.4.17_ver1_rev20200423.pdf)*.* [↑](#footnote-ref-2)
3. *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 afectadas 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.*

   [↑](#footnote-ref-3)
4. *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.* [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)
6. [↑](#footnote-ref-6)
7. Pautas de evaluación de seguridad y protección que desarrollará el equipo de Safer Access [↑](#footnote-ref-7)
8. Se desarrollará una lista para el despliegue del personal durante un desastre [↑](#footnote-ref-8)