

¿Tiene su negocio un plan de emergencia contra desastres?

No importa que tan grande o pequeño es su negocio, es esencial que realice un análisis de las cosas que impactarían el desarrollo de su negocio y sus operaciones cotidianas si algo inesperado interrumpe sus operaciones y cómo proteger las operaciones diarias frente a un desastre. Las grandes empresas a menudo tienen una división o gerencia encargada de asignar tareas de análisis de riesgos a sus gerentes y hay aquellas empresas que inclusive pueden contratar consultores externos especializados para evaluar estos riesgos y ayudarles a crear planes de emergencia y de recuperación. Los empresarios y dueños de pequeños negocios a menudo son los encargados de velar por estos análisis de riesgo por sí mismos.

Pasos sencillos para instaurar un plan de desastres efectivo en su negocio

Su negocio necesita contar con un plan establecido de respuesta y que sus empleados estén enterados cómo reaccionar en una emergencia y llevarlo a cabo. Cerciórese que sus empleados saben a quién contactar y notificar cuando un evento sucede y que conocen las medidas que tomar para preservar la vida de las personas involucradas y limitar las pérdidas cuando sea posible.

- **Escriba el plan a implementar paso a paso** y asigne las responsabilidades a cada empleado de modo claro y directo usando un lenguaje sencillo y comprensible. Practiquen los procedimientos especificados en su plan con frecuencia y en intervalos regulares. Haga frecuentes pruebas y prácticas con el personal.
- **Recopile una lista de todos los teléfonos y direcciones importantes.** Cerciórese que tiene forma de ponerse en contacto con todas las personas involucradas en el plan, el personal clave a quién contactar cuando sucede un evento, e inmediatamente después de este. La lista debe incluir agencias locales de ayuda, primeros auxilios, empleados, clientes principales, contratistas, proveedores, instituciones financieras, aseguradoras de la empresa, departamento de reclamos de la aseguradora y agente de seguros, corredores de bienes raíces y todo aquel que esté involucrado en el plan por parte de la empresa.
- **Establezca de antemano una política de comunicaciones externa de manera que disminuya el efecto de pérdidas de clientela tras un evento.** Esté preparado para contactar a sus clientes por teléfono, correos regular y correo electrónico o por medio de otros mecanismos de comunicación como avisos en el periódico local u otros medios tradicionales (colocar notificaciones en sus instalaciones, avisos de radio, etc.) o digitales (redes sociales, etc.).
- **Considere y realice una lista de cosas que su empresa necesitará durante una emergencia.** ¿Su negocio necesitará una fuente de poder en caso de desconectarse la electricidad? ¿Tiene un sistema de comunicaciones alterno al mecanismo actual?
- **Proteja sus recursos humanos.** Necesitará implementar medidas de seguridad laboral que proteja de lesiones y daños a empleados, clientes y cualquier persona que esté en las instalaciones de su negocio. Otros aspectos de un desastre es el impacto que tendrá en su

negocio si los empleados no pueden acceder a éste tras un evento y cómo pueden hacer para continuar con el desarrollo de sus actividades.

- **Proteja sus recursos físicos e instalaciones.** Analice sus instalaciones y detecte las actividades o puntos vulnerables a los varios tipos de desastres que pueden suceder en su negocio y prevea qué hacer en estas situaciones para reducir el impacto del desastre o de sus consecuencias. Incluya en sus planes de recuperación de desastres implementación y adaptaciones según los códigos de construcción requeridos en ese momento.
- **Evalúe el efecto de los desastre en la comunidad a la que sirve su negocio.** Inclusive si su negocio escapa los efectos directos de un desastre, existe el riesgo que la comunidad experimente daños y por estos su empresa sufra otros riesgos, como por ejemplo, la habilidad de distribuir sus productos o servicios a los clientes. Especialmente si su negocio suplende de productos a otro, necesitará comunicarse con sus clientes para informarles de los efectos del desastre, sean muchos o pocos, de forma que la normal dinámica del negocio se mantenga lo más posible y las conexiones de suplidores no se vean interrumpidas innecesariamente.
- **Proteja sus instalaciones y edificaciones.** Si usted opera o posee instalaciones en las que funciona su negocio necesitará contar con medidas de protección para estas instalaciones, sus estructuras y sus contenidos como parte de su plan de emergencias. Considere el impacto financiero que tendría en su negocio si por problemas de infraestructura usted no puede operar desde sus instalaciones regulares. Calcule cuánto le costaría esa inoperatividad cada día, por una semana, por un mes o por todo un periodo operativo.
- **Mantenga duplicado de sus archivos.** Tenga respaldos de aquellos archivos computarizados que usted emplea regularmente en un lugar fuera de las instalaciones de su negocio. Mantenga copias de archivos importantes como contratos, documentos de propiedad, etc., en un lugar seguro, por ejemplo una caja fuerte en un banco y cerciórese que estos documentos se mantengan actualizados y respaldados constantemente.
- **Identifique las actividades críticas de su negocio y los recursos mínimos que necesita para mantenerse en operación,** así sea con un equipo esqueleto, y determine por cuánto tiempo puede operar de ese modo. Determine también qué necesitaría implementar para reubicar su negocio a una instalación temporal desde donde funcionar mientras puede retornar o reparar las instalaciones regulares.
- **Obtenga una manera rápida de ubicar instalaciones alternativas, suplidores temporales, equipos prestados o alquilados para suplir el no poder usar los suyos y tenga un listado de contratistas legítimos y de confianza a quienes llamar en caso de una emergencia.** Considere implementar un acuerdo de reciprocidad con otros negocios y tenga al menos un contratista en su lista que esté dispuesto a responder a sus necesidades inesperadas por un acuerdo o costo pre establecido.
- **Proteja sus sistemas de computación y archivos de datos.** Considere adquirir un sistema de respaldo automático que haga copias de sus archivos computarizados cotidianamente y que estos se almacenen fuera del área donde se encuentra su negocio físicamente.

Revise la cobertura de seguros como parte de su plan

Todo negocio debe poder evaluar y minimizar el impacto que un desastre tenga directa e indirectamente en el desempeño del negocio por lo que necesita obtener suficiente cobertura de seguro que sirva para pagar los costos indirectos de la interrupción del negocio por un desastre, además de los costos de reconstrucción o reparación de los daños directos del mismo.

La gran mayoría de las pólizas de negocio no cubren daños causados por inundaciones o por terremotos por lo que es necesario obtener estos adicionalmente o por separado. Deben conocerse los límites de cobertura que posee y el monto del deducible asociado, incluyendo mejoras realizadas en las instalaciones, ampliaciones o nuevos equipos así como inventarios para que el seguro sea por la cobertura necesaria.

El costo de enfrentar un desastre puede ir más allá de reparar las instalaciones o reponer equipos destruidos. Significa que mientras se recupera de los efectos del desastre, la empresa puede perder ingresos por la interrupción de sus operaciones.

En el caso de pequeñas empresas (usualmente aquellas con menos de 100 empleados) se recomienda usar un tipo de póliza conocida como **Seguro de Negocios para Empresarios** o BOP por las siglas en inglés de Businessowners Policy, ya que esta es a menudo la más eficiente económicamente y con mayor amplitud de cobertura.

Las pólizas BOP suelen constar de un paquete de varias coberturas mínimas necesarias en todos los negocios que cuesta mucho menos que si se compran todas estas coberturas por separado. En esta se combinan las coberturas de protección para las instalaciones y contenidos de éstas y cobertura de responsabilidad civil para la empresa, dando protección en casos de que las instalaciones sufran daños por una lista de desastres, sea necesario suspender operaciones por estos desastres, la empresa sea objeto de una demanda legal resultante de daños sufridos por alguien en las instalaciones, etc.

Las pólizas BOP NO incluyen: responsabilidad civil profesional, seguro para los autos de la empresa, seguro de compensación laboral o Worker's Compensation, seguros para los empleados como seguro de salud o de discapacidad laboral (disability insurance), por lo que el propietario del negocio necesitará obtener estos por separado para dar cobertura a los autos, a sus empleados y por los servicios que preste.

Seguros comerciales básicos que considerar

Building and Personal Property coverage o BPP sirve para cubrir las instalaciones y propiedad del negocio y cubre tres grandes grupos de propiedad: el edificio, el contenido propiedad del negocio y contenido que no sea propiedad del negocio pero esté a su cargo. Si la estructura o edificación no es de propiedad del negocio sino que está alquilado, el inquilino puede adquirir una cobertura que le permita entregar el espacio según lo exige el contrato de alquiler. La póliza BPP tiene siete categorías específicas que cubre:

1. Mobiliario y adaptaciones del local.

2. Maquinaria y equipos.
3. Mercancía, materias primas, artículos en producción y productos terminados en inventario.
4. Otros objetos de propiedad de la empresa que se use en el negocio.
5. Materiales, productos, maquinarias y servicios provistos por otros para el desempeño del negocio.
6. Mejoras y construcción realizada en las instalaciones por la empresa como inquilino, sobre la estructura que no es propia.
7. Otras propiedades alquiladas o en comodato sobre las que la empresa tiene responsabilidad de cuidar y asegurara por obligación contractual.

Cobertura de Efectos Personales y Propiedad de Terceros (*Personal Effects and Property of Others*) agrega protección para su negocios. Esta porción permite al asegurado incluir hasta \$2.500,00 de cobertura para los efectos o bienes personales y de sus socios o empleados, y otros bienes personales de terceros que hayan dejado al cuidado, uso o control del dueño de la póliza. Esta cobertura no incluye pérdidas por robo, aún cuando el robo sea una pérdida cubierta por la póliza general de Seguro de Propietarios de Negocios.

Si el monto de \$2.500,00 resulta un límite inadecuado para la cobertura de la propiedad personal o bienes de terceros en posesión del negocio, se puede comprar una cobertura con límites mayores.

Business Interruption o seguro de interrupción de negocios. Un negocio que necesita cerrar sus puertas completamente mientras se realizan reparaciones en el local puede perder su clientela en manos de la competencia. Por eso, es esencial una rápida recuperación de las actividades normales del negocio después de un siniestro. Allí la gran importancia que tiene el seguro contra interrupción de negocios.

El precio de una póliza estará vinculado a los riesgos que tengan las instalaciones de sufrir los efectos de un incendio o de otros peligros. Cuando todos los demás factores son los mismos, es posible que el precio de los seguros de un restaurante sean mayores a los de una oficina cualquiera, por ejemplo una oficina de bienes raíces, porque puede estar mucho más expuesto a sufrir incendios. Además, en este ejemplo hay que considerar que de ser necesario, un negocio de oficina va a poder mudarse temporalmente y operar desde otro local con mayor facilidad que un restaurante.

Existen varios tipos de seguro contra interrupción de negocios. Usted puede adquirir uno, todos o la combinación que tenga más sentido para su negocio. Aquí están los más comunes:

- **Cobertura de los ingresos del negocio** (*Business Income*) – Compensa a los dueños del negocio por la pérdida de ingresos si la empresa necesita desocupar sus instalaciones debido a daños sufridos por un desastre cubierto bajo la póliza de Seguros de Propietarios de Negocios. La cobertura de los ingresos del negocio repone las ganancias que este hubiera generado, basada en los estados financieros, si el desastre no hubiera ocurrido. La póliza también incluye cobertura de gastos operativos como pagos de servicios contratados – por ejemplo, el servicio eléctrico – cuyas facturas continúan llegando aunque el negocio esté temporalmente paralizado. Revise sus estados de ganancias y pérdidas y sus informes financieros junto con su contador para determinar cuál es su ganancia anual (los ingresos totales menos los gastos totales

incurridos del año). Además debe tener una idea general de cuánto es el ingreso de su empresa (y por tanto, cuánto estaría perdiendo si no puede operar) en un año típico. Adquiera suficiente protección de seguro que le permita cubrir al menos ese monto de ganancia anual.

- **Cobertura de gastos extras para generar ingresos de negocios** (*Extra Income coverage*)– Le reembolsará los gastos extras o adicionales que el negocio tenga que incurrir por encima de los gastos típicos y normales de operación, para evitar que tenga que cerrar sus puertas al público o a sus clientes, durante el período de restauración de las instalaciones. Para conocer el monto de cobertura que va a necesitar, debe obtener un avalúo o valoración (*appraisal*) de las instalaciones donde opera, así como de un inventario detallado del contenido de estas, incluyendo inventarios, maquinaria y equipos de oficina.
- **Seguro de contingencias contra pérdidas por la interrupción de negocios** (*Contingent Business Interruption*): Da protección a los ingresos del negocio en situaciones en las que los daños hayan ocurrido en las instalaciones de sus proveedores o a quienes ellos proveen de materiales o productos, en lugar de daños físicos ocurridos en las instalaciones del asegurado mismo. Hoy día las empresas dependen intrínsecamente de una cadena de proveedores y también son parte de dicha cadena para vender sus productos y servicios. ¿Qué sucedería a su negocio si un proveedor principal de su empresa sufre daños cuantiosos y no puede hacer entrega de materiales, productos o servicios? Cerciórese de que puede determinar cuánto de su ganancia o ingresos dejarían de entrar si su empresa no pudiera producir sus productos o servicios porque su principal proveedor falle en la entrega de materiales, o su principal cliente esté impedido de recibir las entregas de sus productos.
- **Seguro para requisitos de leyes locales y ordenanzas** (*Ordinance or Law*): Provee de cobertura para reconstruir y reparar edificaciones o instalaciones de modo que cumplan con los cambios e implementaciones de códigos de construcción requeridos por las leyes y ordenanzas locales.

Para empresas más grandes existen otros tipos de pólizas comerciales más amplios.

Los empresarios necesitan tomar tiempo para conversar con los representantes de las aseguradoras o con un agente de seguros que respondan a las preguntas y dudas específicas de cada tipo de negocio de modo que las coberturas adquiridas sean exactamente las que necesitan sus negocios.

Existen varias herramientas para ayudar a preparar un plan de emergencia y de recuperación como el programa computarizado de inventario de negocios del I.I.I. y el paquete de preparación de planes de contingencia para negocios del *Insurance Institute for Business & Home Safety* llamado: [Open for Business: A Disaster Planning Toolkit for the Small Business Owner](#), así como información adicional disponible de la Oficina de los Estados Unidos para la Administración de la Pequeña y Mediana Empresa o [Small Business Administration](#).