

# Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresas

Un kit de herramientas para ayudar  
a pequeñas empresas a prepararse  
para un desastre

FACEBOOK

VI. Conoce tu tecnología de la información.....36

VII. Manten y prueba tu resiliencia.....40

VIII. Recurso de respuesta a crisis de Facebook  
y recursos adicionales de resiliencia.....43

en desastres. El guión incluye herramientas básicas centradas en la capacidad de una empresa ser informada y prontamente capaz de determinar acciones específicas que aumentarán su resiliencia contra desastres y posibles interrupciones.

# Este kit de herramientas va a ayudarte a

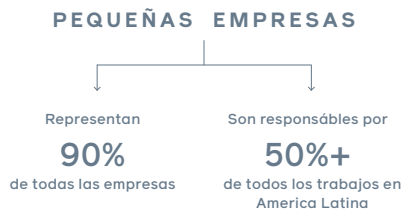
- Identificar las actividades comerciales esenciales para que continúe la operación durante una interrupción
- Planificar ante riesgos que afectan tus negocios
- Crear un plan de resiliencia fácil de usar y adaptado a tu negocio, para que tengas un plan en caso de desastre

que recobren, quiebran dentro de un año. El Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresas, y su estructura de resiliencia, fue proyectado para ayudarte a aumentar tu capacidad de sobrevivir y prosperar después de desastres como inundaciones, terremotos, epidemias, falta de energía y otros.

## Comenzando

Después de un desastre, muchos propietarios de empresas de pequeño y mediano porte aprenden una lección de la manera más difícil: "Me gustaría haber hecho algo con antelación para prepararme". Para ellos, no se habían preparado con suficiente antelación. No es demasiado tarde para que actúen tú y tu empresa. ¡Lee este Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeños Negocios, elige un paso y toma una acción! Tu negocio estará más y mejor preparado. Le debes eso a tu negocio, a tus colaboradores, a tus comunidades y a ti mismo.

## ¿Por qué eso es importante?



Source: Federal Emergency Management Agency (FEMA), U.S. Department of Labor, and U.S. Chamber of Commerce, CAF Banco de Desarrollo de América Latina (2018)

Cada organización es única y no existe un único abordaje para construir resiliencia. Este Kit de Herramientas fue pensado para las pequeñas empresas y ofrece una estructura accesible, orientada a acciones y fácil de usar para crear un abordaje de resiliencia que puede ser adaptado para atender las necesidades exclusivas de tu empresa.

en los siguientes elementos:

- I. Estima la resiliencia de tu empresa
- II. Conoce los riesgos
- III. Conoce tus operaciones
- IV. Conoce a tus colaboradores
- V. Conoce a tus principales clientes, proveedores y vendedores
- VI. Conoce tu tecnología de la información
- VII. Mantén y practica la resiliencia de tu negocio

# Estima la resiliencia de tu negocio

(por ejemplo, después de un terremoto o incendio)?

Documentado y priorizado qué operaciones comerciales son críticas para que sepas qué recuperar primero?

Identificado los posibles riesgos (naturales y causados por el hombre) que pueden interrumpir tus negocios?

Desarrollado continuidad de negocios o procedimientos de emergencia para que puedas continuar ofreciendo productos o servicios después de un desastre (por ejemplo, incapacidad de entrar a un edificio, necesidad de un generador y otros)?

Mantenido actualizadas las informaciones de contacto de emergencia para colaboradores, vendedores, proveedores, clientes y otros contactos importantes?

(por ejemplo, después de un terremoto o incendio).

Documentado y priorizado qué operaciones comerciales son críticas para que sepas qué recuperar primero?

Identificado los posibles riesgos (naturales y causados por el hombre) que pueden interrumpir tus negocios?

Desarrollado continuidad de negocios o procedimientos de emergencia para que puedas continuar ofreciendo productos o servicios después de un desastre (por ejemplo, incapacidad de entrar a un edificio, necesidad de un generador y otros)?

Mantenido actualizadas las informaciones de contacto de emergencia para colaboradores, vendedores, proveedores, clientes y otros contactos importantes?

Corres menos riesgo; sin embargo, hay una oportunidad de mejorar tu resiliencia usando los recursos del Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresas.

## Puntaje de 13-15: ¡Excelente trabajo!

Tu organización está más preparada que la mayoría. Usa el Kit de Herramientas de Resiliencia para Pequeñas Empresas para solucionar eventuales lagunas y continuar creando resiliencia.

# Conoce tus riesgos

## NATURALES

negocios actualmente. La Madre Naturaleza puede ser brutal con sus colaboradores, instalaciones y servicios de los cuales depende tu empresa.

## DESASTRES CAUSADOS POR EL HOMBRE

Desastres causados por el hombre pueden incluir pérdida de datos, derrames de materiales peligrosos, incendios, contaminación de las aguas subterráneas, epidemia, accidentes de transporte, fallas en la estructura y explosiones.

## Instrucciones de la Herramienta

Los negocios deben dar el primer paso hacia la resiliencia identificando los riesgos potenciales generales de desastre que les pueden afectar - naturales o provocados por el hombre.

En la próxima página, identifica los peligros que pueden poner en riesgo su negocio; completa los espacios en blanco con riesgos que no fueron incluidos.

Huracán/tifón \_\_\_\_\_

PROVOCADOS POR EL HOMBRE

- |                           |                                  |
|---------------------------|----------------------------------|
| Ataque cibernético        | Accidente                        |
| Robo/crimen               | Desorden civil                   |
| Error de entrada de datos | Material peligroso               |
| Terrorismo                | Violencia en el lugar de trabajo |
| Vandalismo/sabotaje       | _____                            |
| Falta de energía          | _____                            |
| Epidemia                  | _____                            |

Estanterías abiertas ubicadas  
cerca de las salidas de emergencia \_\_\_\_\_

PROVOCADOS POR EL HOMBRE

- Ubicado cerca de un área de alto riesgo que puede sufrir un desastre (por ejemplo, cerca de una fábrica de productos químicos)
- Ubicado cerca de una fuente de agua, como un río, canal de agua, etc.
- Elementos de ladrillo en una estructura o fachada de su edificio
- Ubicado cerca de una vía férrea, aeropuerto y/o carretera



## V. Recursos de IT

### VI. Principales vendedores y proveedores tercerizados

Las especificidades de esos recursos difieren de un negocio a otro, pero esos seis grupos críticos existen de alguna forma en todas las empresas.

Entender cuáles son tus recursos fundamentales que van a ayudarte a identificar dónde es vulnerable a interrupciones tu negocio. Por ejemplo, si la mayor parte de tus ingresos llega principalmente de inventario, debes priorizar la protección del mismo contra daños y pérdidas en el caso de un desastre, como terremoto, incendio o inundación.



#### BAJO

Los impactos son mínimos. Sin ninguna interrupción en los negocios o daños a la propiedad. Ejemplo: falta de energía a corto plazo.



#### MEDIANO

Una interrupción limitada que puede afectar las operaciones pero sin desactivarlas. Ningún daño o solo pequeños. Ejemplo: Un incendio pequeño en un área contenida (cocina, área de almacenaje, etc.). La instalación es evacuada y no sufre ningún daño. Las operaciones se retoman rápidamente.



#### ALTO

Interrupciones temporales de las operaciones o grandes daños a la instalación. Los impactos pueden ser en toda la operación. Ejemplo: ocurren inundaciones internas significativas. La instalación no puede ser ocupada por varios días.



#### CATASTRÓFICO

Un desastre que afecta toda la operación comercial, causa interrupciones en el lugar de trabajo y fuerza a cerrar las instalaciones. Puede incluir destrucción completa, varios heridos o muertos y un evento regional que significa recursos limitados o inexistentes disponibles por algún tiempo. Normalmente, en ese tipo de evento, eso significa que no hay recursos externos por como mínimo tres días. Ejemplo: terremoto significativo que afecta las operaciones comerciales y la comunidad en la que operas.

columnas y líneas,

- 5. Como último paso, prioriza qué áreas deben ser tratadas primero, basado en la vulnerabilidad más grande, después, atribuye a cada columna su número de prioridad entre 1-6.

DE SERVICIOS

FALLA DE IT

PÉRDIDA DE  
PROVEEDOR

PÉRDIDA DE  
COLABORADORES  
IMPORTANTES

EPIDEMIA

# Conoce tus operaciones

- **FINANZAS**

Cuentas para pagar, nómina de salarios, impuestos y contabilidad

- **PRODUCCIÓN**

Fabricación de productos o prestación de servicios

- **RECURSOS HUMANOS**

Funciones relacionadas a los colaboradores, como reclutamiento, beneficios y administración de desempeño

- **SUMINISTRO**

El proceso completo de compra de materiales, componentes, suministros y servicios. Esto incluye administración de proveedores y alianzas.

- ¿Qué otras funciones y procesos comerciales ejecutas para administrar tu negocio de forma general?
- ¿Cuáles de esas funciones y procesos comerciales tienen responsabilidades legales, contractuales, reguladoras o financieras?
- ¿La función puede ser ejecutada fuera del lugar o remotamente?  
¿Qué equipos son necesarios?
- ¿Cuánto tiempo de inactividad puedes tolerar para cada función o proceso comercial?
- ¿Cuáles son las consecuencias si la función o proceso no puede ser ejecutado?
- ¿Tu negocio puede sobrevivir sin una función específica?

¿Quién ejecuta esa función? \_\_\_\_\_

Colaborador(es): \_\_\_\_\_

Proveedores/vendedores: \_\_\_\_\_

Contactos importantes: \_\_\_\_\_

¿Qué se necesita para ejecutar la función? \_\_\_\_\_

Equipo: \_\_\_\_\_

Aplicaciones de IT: \_\_\_\_\_

Contactos importantes: \_\_\_\_\_

Instalaciones: \_\_\_\_\_

Breve descripción de la función: \_\_\_\_\_

Describe cualquier plan de contingencia o soluciones alternativas: \_\_\_\_\_

Notas: \_\_\_\_\_

# Conoce tus colaboradores

Las comunicaciones de contacto antes, durante y después de un desastre permitirán que entres en contacto con ellos para determinar su seguridad y paradero; infórmale el status de sus operaciones; dónde, cuándo y si deben reportarse; y qué hacer después de un desastre.

La comunicación bidireccional con los colaboradores es fundamental antes, durante y después de un desastre. Crea un árbol de llamada telefónica para colaboradores y conoce cómo enviar e-mail y escribir un mensaje de texto para tus colaboradores. Define un número de teléfono en el que los colaboradores puedan dejar mensajes.

## Consejo: Actualiza las informaciones de contacto

Para mantener una comunicación rápida, pídele a tus colaboradores que revisen y actualicen sus informaciones de contacto por como mínimo cada seis meses.

Identificar un líder de cada departamento o área de trabajo. Independiente del tamaño de tu negocio, el apoyo del líder es esencial para garantizar que la planificación de resiliencia sea un éxito.

## Consejo: Mantén a tu equipo

Dependiendo del tamaño de tu empresa, tu equipo de planificación puede consistir de ti y de algunos partners clave como alguien que te ofrece soporte técnico o de contabilidad, y probablemente tu arrendador, si alquilas un espacio físico.

Las organizaciones más grandes tienen que designar colaboradores clave de cada departamento como ventas, operaciones y atención al consumidor.

consumidores y clientes

- Tercerizados, vendedores, proveedores y partners
- Los medios
- Tu aseguradora

Tu lista de contactos tiene que incluir números principales y alternativos para cada uno de los contactos. Mantén copias de tu lista de contactos en la empresa, en una bolsa de emergencia o en casa.

## Consejo: Almacenaje Reserva

Guarda una copia de back-up en un servicio de hospedaje en la nube y actualiza tu lista de contactos regularmente.

## Dica: Tarjeta de Contato de Emergencia

Haz una miniatura laminada de la tarjeta de contactos de emergencia y mantenla en tu billetera. Incluye informaciones de contacto para:

- Números de teléfono principales y secundarios de colaboradores y proveedores
- Departamento de policía y bombero local
- Proveedores de utilidades (electricidad, gas, agua)

Dirección: \_\_\_\_\_  
Ciudad, Estado y CP: \_\_\_\_\_  
Teléfono de la oficina: \_\_\_\_\_  
Teléfono celular: \_\_\_\_\_ Teléfono residencial: \_\_\_\_\_  
E-mail profesional: \_\_\_\_\_  
E-mail personal: \_\_\_\_\_

### Contacto Local de Emergencia

Nombre completo: \_\_\_\_\_  
Relación: \_\_\_\_\_  
Teléfono celular: \_\_\_\_\_ Teléfono residencial: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

### Contacto de Emergencia fuera del estado

Nombre completo/Relación: \_\_\_\_\_  
Teléfono celular: \_\_\_\_\_ Teléfono residencial: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_



# Conoce tus principales clientes, proveedores y vendedores

la capacidad de tus proveedores y vendedores de entregar lo que necesitas cuando lo necesitas. Presentamos algunas sugerencias para considerar:

- Asegure que sus proveedores y vendedores no están todos en la misma ubicación geográfica que tú.
- Ten preparados proveedores y transportadores alternativos o de reserva.
- Pida copias de los planes de continuidad de tus proveedores.
- Está preparado para comunicarte con tus clientes, proveedores y vendedores por establecer una lista de notificaciones y procedimientos.

- Edificio – Gerente/propietario y Seguridad
- Asegurador
- Aseguradora
- Proveedor de internet
- Proveedor de nómina de colaboradores
- Departamento de servicios públicos
- Proveedor/vendedor de productos y servicios primarios

Teléfono de la oficina: \_\_\_\_\_

Sitio Web: \_\_\_\_\_

#### REPRESENTANTE DE LA EMPRESA (PRIMARIO)

Contacto Principal: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono de la oficina: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

#### REPRESENTANTE DE LA EMPRESA (ALTERNATIVO)

Contacto Alternativo: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Teléfono de la oficina: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

# Infórmate sobre tecnología de la información

2. Documenta los pasos a ser tomados en una eventual paralización de IT
3. Asegúrate que tus datos tengan un back-up (frecuente y completo)
4. Documenta todos los procedimientos (como alternativas manuales) a ser implementados durante una eventual paralización extendida

## Consejo: Planificación y Práctica

Entrena y practica tus procedimientos (como alternativas manuales) para que los procedimientos estén bien establecidos y sean colocados en práctica con confianza necesaria durante un desastre.

integridad que se espera, y las copias de seguridad se prueban desde diferentes ubicaciones.

- Ten más de una persona que entienda dónde y cómo acceder al backup de datos.



Título y Número de la Versión/Modelo: \_\_\_\_\_

Número de serie: \_\_\_\_\_

Nombre de Usuario Registrado: \_\_\_\_\_

Precio de la Compra/Alquiler: \_\_\_\_\_

Fecha de la Compra/Alquiler: \_\_\_\_\_

Cantidad (Equipo) o Número de Licencia (Software): \_\_\_\_\_

Números de Licencia: \_\_\_\_\_

Número del Soporte Técnico: \_\_\_\_\_

Proveedor/Vendedor Primario: \_\_\_\_\_

Proveedor/Vendedor Alternativo: \_\_\_\_\_

# Mantén y prueba tu resiliencia

ACTUALIZA EL PLAN CUANDO SEA NECESARIO  
Y HAZ DE NUEVO LA CAPACITACIÓN

ACTUALIZA TU LISTA DE CONTACTOS  
CON CUALQUIER ALTERACIÓN

MANDA UNA LISTA DE CONTACTOS  
ACTUALIZADA A LOS COLABORADORES

MANTÉN Y REPITE

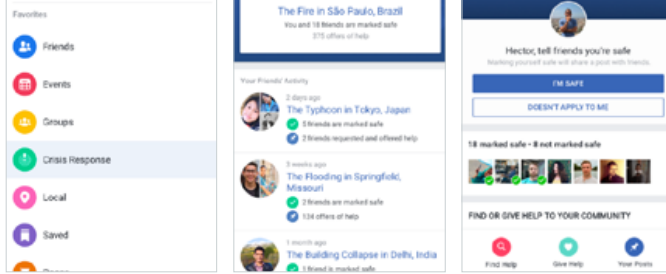
de tu plan de continuación de negocios en un ambiente informal y libre de estrés. Este abordaje ofrece un buen costo beneficio y se centra en las personas y funciones que deben desempeñar durante la recuperación. Durante un ejercicio de mesa, vas a guiar a tu equipo a través de varios escenarios haciendo preguntas "y si". Ese tipo de prueba va a ayudarte a descubrir fallas a ser corregidas y cómo mejorar tu plan. También va a ayudarte a crear confianza en tu plan y aumentar el nivel de preparación para desastres.

## **SIMULACROS**

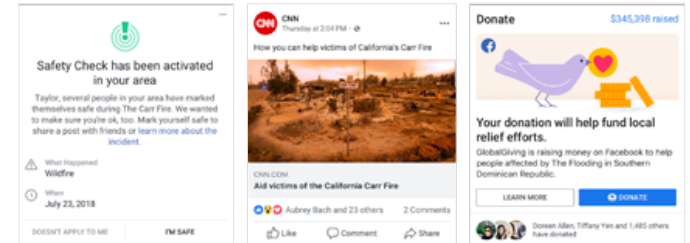
Después de dirigir algunos ejercicios de mesa, tal vez sea bueno considerar un simulacro. Es la mejor manera de probar partes específicas de tu plan. Por ejemplo, puede hacerse un simulacro de incendio para determinar cuán rápido tú y tus colaboradores logran salir del edificio y asegurar que todos son conscientes del punto de encuentro designado en el evento de una evacuación.

# Recurso de Respuesta a Crisis de Facebook

y Resiliencia adicional



campañas de recaudación de fondos y donación para ofrecer apoyo a aquellos afectados por la crisis y ONGs involucradas en los esfuerzos de ayuda.



Tome en consideración el ambiente y necesidades únicas de tu negocio al momento de crear tu kit. Los artículos relevantes en tiempos de desastre pueden variar dependiendo del ambiente en el que opera tu empresa.



anotaciones, engrapadoras (¡y ganchitos!)

Informaciones sobre softwares vitales (códigos de acceso, contraseñas, etc)

Kit de primeros auxilios

Cargadores móviles - es importante considerar un cargador solar para laptops y teléfonos celulares

Llaves extra

Comida y agua para todos los colaboradores por como mínimo 72 horas

Linternas y baterías extra



## DEBEN SER CONSIDERADOS DOS TIPOS DE SEGURO COMO PREPARACIÓN PARA DESASTRES:

1. El seguro de propiedad garantiza el valor de los assets de tu negocio, incluyendo edificios, computadoras, equipos, muebles, etc.
2. El seguro de interrupción de negocios reembolsa el ingreso perdido durante una paralización involuntaria.

- Cuando ocurre un desastre, presenta un pedido apenas sea posible; planifica con antelación los artículos que tal vez necesita la aseguradora para que no pierdas ninguna parte importante del proceso.
- Saca fotos periódicas de tu empresa y equipos de antes del desastre; después de que pasa un evento, documenta el daño causado con fotos y videos.

3. **Clasificación de Preparación de la Cruz Roja Americana – Playbook preparado por SBM**  
<https://www.readyrating.org/lobby/ResourceCenter/agentType/View/ResourceID/45/SMB-Prepared-Playbook>
4. **Plan de Preparación para Empresas – Ready.gov**  
<https://www.ready.gov/business>
5. **Orientaciones Provisorias para Empresa y Colaboradores para Pensar y Responder a la enfermedad del Coronavirus 2019**  
<https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/specific-groups/guidance-business-response.html>

- de resiliencia para toda la comunidad en el evento de un desastre de larga escala.
2. Pídele a tu gobierno local los planes de respuesta a desastres de tu comunidad.
3. Pregunta qué oportunidades que las empresas tienen de contribuir en el proceso de planificación.

para minimizar el tiempo de paralización de las operaciones y volver a servir a tus consumidores.

La Checklist de Resiliencia para Pequeñas Empresas es el primer paso en el proceso de planificación de continuidad de tu negocio. La checklist no es una lista exhaustiva; es una simple herramienta que puede ser usada para garantizar que el proceso de planificación básico haya sido iniciado.

Desarrolla procedimientos de continuidad o emergencia para que tu sitio web continúe ofreciendo productos y servicios después de un desastre (ej: colaboradores que no pueden entrar al edificio, necesidad de un generador, etc).

Asegura que los datos y archivos importantes para la toma de decisiones estén fácilmente accesibles si no pudieras entrar en las instalaciones (ej: después de un incendio)

Mantén actualizadas las informaciones de contacto de emergencia de los colaboradores, vendedores, proveedores y otros contactos importantes.

Mantén suministros de emergencia para que tu negocio pueda atender las necesidades inmediatas, como en el caso en que los colaboradores no puedan volver a casa.

(personas, establecimientos, tercerizados importantes, etc)  
y sus impactos en los negocios.

Desarrolla procedimientos de continuidad o emergencia para que tu sitio web continúe ofreciendo productos y servicios después de un desastre (ej: colaboradores que no pueden entrar al edificio, necesidad de un generador, etc).

Asegura que los datos y archivos importantes para la toma de decisiones estén fácilmente accesibles si no pudieras entrar en las instalaciones (ej: después de un incendio)

Mantén actualizadas las informaciones de contacto de emergencia de los colaboradores, vendedores, proveedores y otros contactos importantes.

Mantén suministros de emergencia para que tu negocio pueda atender las necesidades inmediatas, como en el caso en que los colaboradores no puedan volver a casa.

para reaccionar al incidente.

Comunica las orientaciones y prioridades para los colaboradores

Dirige una evaluación inicial para determinar la seriedad del impacto para colaboradores, operaciones y distribuidoras

Notifica a las aseguradoras y otras partes relevantes  
(Ej: asesoría jurídica, partners, etc)

Junta información: Documenta todo lo relacionado al incidente.  
Saca fotos y preserva las evidencias.

Controla la información: Prepara un informe sobre el incidente y designa una única personas para administrar la divulgación de información.

Considera el impacto en tu negocio y en las operaciones de distribuidores y determina un plan de acción para atenuar posibles interrupciones en los negocios.