

# ¿ES SU NEGOCIO RESILIENTE AL COVID-19?

## Herramienta de planificación



**UNDRR**

Oficina de Naciones Unidas para la  
Reducción del Riesgo de Desastres

# 10

## CONSEJOS PARA HACER SU NEGOCIO RESILIENTE AL COVID-19



1.

Manténgase  
informado



6.

Planifique cómo va a  
operar con el personal  
ausente



2.

Identifique sus productos  
y servicios esenciales



7.

Prepare su cadena  
de suministro



3.

Comuníquese con  
sus empleados  
y clientes



8.

Planifique modificar la  
modalidad de prestación  
de sus servicios



4.

Adopte políticas de  
distanciamiento físico y  
desinfección de los lugares  
de trabajo



9.

Solicite las ayudas de  
crisis a las empresas



5.

Proteja la salud  
del personal



10.

Poner su plan  
COVID-19 en práctica

Un agradecimiento especial a nuestros socios por su colaboración en los contenidos:



U  
N  
D  
P



UNITED NATIONS  
INDUSTRIAL DEVELOPMENT ORGANIZATION

Parte del contenido también fue adaptado del material de código abierto de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), [www.cdc.gov](http://www.cdc.gov)

Para más información, visitar:  
[undrr.org/bcp-ap](http://undrr.org/bcp-ap)

# Herramienta de planificación

## 1. Manténgase informado

- ❖ Identifique al menos una persona o miembros seleccionados del equipo que se convertirán en punto focal de COVID19 en el lugar de trabajo.
  - Dependiendo del tamaño de su empresa, el punto focal podrá contribuir a coordinar las actividades de preparación, distribuir información, responder preguntas y coordinar las funciones y responsabilidades del personal durante la crisis. El punto focal también podría ser en el futuro el contacto permanente de la empresa para las distintas amenazas.

Nombre de los puntos focales	Puesto	Número de teléfono móvil	Otro número de teléfono	Correo electrónico

- ❖ Pida información a los funcionarios de salud de su localidad y otras fuentes confiables para obtener información oportuna y precisa.
  - Entre las fuentes confiables también pueden figurar la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Sociedad local de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Si fuera necesario, contáctelas para obtener información o solicite a su Asociación de Negocios o Cámara de Comercio local que se coordine con ellos para recibir actualizaciones periódicas.

Nombre de la fuente de información sobre COVID19	Sitio web	Teléfono de contacto	Correo electrónico



## 2. Identifique sus productos y servicios esenciales

- ❖ ¿Identifique cuáles productos y/o servicios son esenciales para la supervivencia de su negocio?
  - ¿Cuáles son los productos o servicios con los que debe continuar para permanecer operativo? ¿Cuáles servicios o productos podría suspender temporalmente?



Productos y/o servicios esenciales

- ❖ Esté dispuesto a cambiar sus prácticas de negocios si fuera necesario para mantener la prestación de sus servicios o productos esenciales (por ejemplo, priorizar a los clientes existentes, reducir o suspender temporalmente algunos de sus servicios).

Productos y/o servicios esenciales	Cambios a realizar	Calendario para aplicar cambios	Persona(s) responsable(s)



### 3. Comuníquese con sus empleados y clientes

#### ❖ Informe a sus clientes.

- Es fundamental que mantenga informados a sus clientes si su negocio sigue abierto, cuándo volverá a abrir o si su horario comercial ha cambiado.
- Hágales saber cuáles servicios esenciales sigue ofreciendo.
- Puede hacerlo por correo electrónico, en su sitio web comercial, a través de las redes sociales o por correo ordinario. Si sus clientes no tienen noticias suyas pueden suponer que su negocio está cerrado.

#### ❖ Informe a sus empleados.

- Mantenga a sus empleados informados periódicamente sobre los cambios que está realizando en su negocio. Analice la posibilidad de involucrarlos también en el proceso de toma de decisiones.

#### ❖ Asegúrese de comunicar sus planes a los socios comerciales.

- Intercambie ideas y prácticas con otras empresas de su comunidad y cámaras de comercio para mejorar los esfuerzos generales de respuesta y la capacidad de recuperación de su comunidad.

#### ❖ Mantenga actualizada la información de contacto de todos los empleados, clientes y socios comerciales.

#### ❖ Pida retroalimentación a sus clientes.

- Considere la posibilidad de realizar una encuesta para obtener retroalimentación de los empleados y clientes sobre sus necesidades y sobre los cambios realizados en su negocio como resultado del COVID-19.



## 4. Adopte políticas de distanciamiento físico y desinfección de los lugares de trabajo

- ❖ **Deberán implementarse medidas de distanciamiento físico si así lo solicitan las autoridades locales.**
  - El distanciamiento físico (también conocido como distanciamiento social) consiste en evitar grandes reuniones y mantener una distancia de unos 2 metros entre personas cuando sea posible.
- ❖ **Reduzca las actividades que le exijan al personal pasar mucho tiempo en contacto cercano.**
  - Considere pedir a los empleados que trabajen desde sus casas, cuando fuera posible, o reorganizar el diseño del espacio de trabajo para ampliar las distancias entre cada puesto. En algunos casos, considere apoyar a un empleado que puede preferir trabajar desde casa con horarios flexibles dependiendo de su situación familiar (por ejemplo, hijos con escuela en casa).
- ❖ **Entre las estrategias de distanciamiento físico que una empresa puede adoptar destacan:**
  - Recurrir al personal mínimo para cubrir únicamente los productos o servicios esenciales.
  - Aplicar políticas de flexibilidad espacial (por ejemplo, trabajar desde casa) y de horarios (por ejemplo, establecer turnos de trabajo escalonados para reducir la cantidad de empleados que coinciden en un mismo horario; de ser necesario, puede ser útil organizar un horario central entre los miembros del equipo).
  - Aumentar la distancia física entre los empleados en el lugar de trabajo (por ejemplo, habilitar menos mostradores de pago o reubicar los puestos con computadoras para que estén más separados).
  - Aumentar la distancia física entre el personal y los clientes (por ejemplo, establecer un área de retirada de productos en automóvil o motocicleta, instalar particiones de vidrio frente a los cajeros o usar cinta adhesiva en el suelo para marcar la distancia que hay que mantener entre las personas que esperan en la fila).
  - Implementar opciones flexibles para las reuniones (por ejemplo, mediante teleconferencia o video).
  - Fomentar que la entrega de productos se haga sin contacto en los puntos designados, así como el pago electrónico sin contacto para evitar que los clientes tengan que manejar efectivo, ingresar el PIN de la tarjeta o firmar recibos.
- ❖ **Pida a los empleados que le notifiquen si viajan a zonas afectadas y que verifiquen sus síntomas cuando regresen. Si están enfermos, no deben presentarse a trabajar.**



### ¿Qué estrategias adoptará?

[illegible]



## 5. Proteja la salud del personal



- ❖ Proporcione materiales informativos de salud pública acerca del COVID-19 sobre distanciamiento físico/social, prácticas de higiene, como lavado de manos, tos y estornudos, síntomas del COVID-19 e información sobre qué debe hacer el personal y con quién comunicarse en caso de sospecha de exposición.
- ❖ Exija que todo el personal adopte las prácticas de higiene adecuadas, como lavarse las manos adecuadamente, toser y estornudar en el codo doblado o en pañuelos.
- ❖ Limpie regularmente las superficies que se tocan con frecuencia, como las mesas, las perillas de las puertas, los baños y los teclados. Límpielas con una solución adecuada.
- ❖ Informe y capacite al personal sobre cuáles son sus planes de respuesta al COVID-19 una vez que los haya definido (por ejemplo, políticas de trabajo desde casa y de baja por enfermedad, modificaciones en el lugar de trabajo para tener en cuenta las medidas de distanciamiento social/físico, etc.).
- ❖ Mantenga la privacidad de los empleados con infección de COVID-19 confirmada o sospechada.
- ❖ Informe a los empleados que algunos pueden tener un mayor riesgo de padecer enfermedades graves, como las personas mayores y las personas con afecciones médicas (como diabetes o un sistema inmunitario débil).

Estrategias de protección a adoptar.	Persona responsable

## 6. Planifique cómo va a operar con el personal ausente

Los empleados podrían ausentarse de la empresa con mayor frecuencia debido al incremento de enfermedades, la necesidad de cuidar a familiares enfermos, personas con discapacidad que no pueden llegar al trabajo debido a la reducción de las opciones de transporte público (por ejemplo, suspensión de autobuses y trenes) y aquellos que deben quedarse en casa para cuidar de sus hijos si las guarderías y las escuelas están cerradas. Estas son algunas de las posibles estrategias a adoptar:



- ❖ Identificar personal de respaldo para operaciones clave de la empresa si alguien se enferma y/o no puede cumplir con sus responsabilidades. Específicamente, identifique personal de respaldo que pueda ser autorizado para tomar decisiones en caso de ausencias.
- ❖ Capacitar al personal para realizar funciones esenciales de manera que la empresa pueda funcionar incluso en ausencia de empleados.
- ❖ Hablar con las empresas de subcontratación o trabajo temporal sobre sus necesidades de personal durante la crisis.
- ❖ Prepararse para adoptar políticas de licencias más flexibles y especiales durante la crisis (por ejemplo, conceder adelantos sobre futuros permisos por enfermedad o permitir que los empleados se donen unos a otros bajas por enfermedad). Si todavía no cuenta con estas políticas, considere la posibilidad de crearlas y asegúrese de informar de ello al personal. Además, explore si estas licencias pueden ser subsidiadas por el Gobierno.

# 7. Prepare su cadena de suministro



- ❖ Identifique y converse con sus principales proveedores, discuta con ellos los riesgos existentes en la cadena de suministro y consulte si el proveedor cuenta con un plan de preparación.
- ❖ La entrega de bienes y servicios procedentes de zonas muy afectadas por el COVID-19 puede demorarse o cancelarse con o sin previo aviso. Esto podría afectar en gran medida su propia capacidad como empresa para producir bienes y servicios, incluso si su zona no está afectada por el COVID-19.
- ❖ Identifique cadenas de suministro alternativas para sus bienes y servicios esenciales y, en particular, encuentre alternativas para los casos en los que depende actualmente de un único proveedor.
- ❖ Sea consciente de cuál es su lugar en la cadena de suministro antes de que el producto final llegue al cliente. Otros pueden estar dependiendo de sus productos o servicios.

Estrategias para fortalecer su cadena de suministro	Persona responsable



## 8. Planifique modificar la modalidad de prestación de sus servicios



- ❖ **Prepárese para modificar la forma en que hace llegar sus productos y servicios a los clientes de acuerdo con las nuevas normativas y/o para tener en cuenta las variaciones en las demandas de los clientes. Por ejemplo:**
  - Es posible que la crisis sanitaria haga que los clientes cambien sus patrones de compra, por ejemplo, preferir comprar en las horas de menor actividad para reducir el contacto con otras personas.
  - Es posible que los clientes no puedan desplazarse hasta su negocio; una opción puede ser entregar sus productos a través de puntos de recogida o entrega (por ejemplo, los restaurantes/caféterías pueden centrarse en el reparto de comida a domicilio si no se les permite tener clientes en el local), o brindar sus servicios en línea o por teléfono.
- ❖ **Analice las diversas oportunidades existentes para adaptar sus líneas de producción a las necesidades no cumplidas y en aumento por el impacto del COVID-19 (por ejemplo, cambiar la línea de producción para comenzar a fabricar alcohol en gel o equipos de protección personal como máscaras faciales).**

Productos y servicios esenciales	Método actual de prestación de los servicios	Método alternativo de prestación de los servicios

# 9. Solicite asistencia financiera ante emergencia para negocios



- ❖ Muchos gobiernos implementaron paquetes de incentivos económicos, con beneficios fiscales y no fiscales y asistencia financiera de ayuda directa a empresas o empleados para reducir el impacto del COVID-19 en los medios de vida de las personas.
  - Estos incentivos incluyen subsidios, exenciones de impuestos, paquetes de asistencia social para ayudar a pagar los salarios o gastos de los empleados, y también préstamos por desastre a bajo interés para ayudar a cubrir las planillas, pagar deudas y otras facturas.
- ❖ Póngase en contacto con su Asociación de Negocios o Cámara de Comercio local y preste atención a los medios de comunicación para cualquier anuncio de paquetes de asistencia gubernamental para empresas como la suya.
  - Por ejemplo, después de que la ciudad de Christchurch en Nueva Zelanda fuera sacudida por un terremoto en 2011, el Gobierno proporcionó fondos para ayudar a las empresas afectadas en la ciudad. Las ayudas permitieron cubrir los salarios del personal por hasta 6 semanas y paliar la situación de las personas que habían perdido su empleo debido a la destrucción de instalaciones. Esto ayudó a salvar a las pequeñas empresas del colapso y protegió los medios de vida de los empleados que no podían regresar al trabajo<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> [www.beehive.govt.nz/release/earthquake-support-package-available-immediately/](http://www.beehive.govt.nz/release/earthquake-support-package-available-immediately/)

Tipo de ayuda	Datos de contacto del organismo que ofrece la ayuda

# 10. Su plan COVID-19 en la práctica

## ❖ Escriba su plan sobre el papel

- Adopte estrategias variadas para abordar el COVID-19 en su planificación, es demasiado arriesgado confiar en una sola idea para manejar la crisis.

## ❖ El plan debe ser aprobado y firmado por los propietarios y la alta gerencia de la empresa

- Su plan tendrá un mayor grado de éxito si los propietarios y la alta gerencia participan en la elaboración del plan y firman oficialmente su aprobación.

## ❖ Ponga a prueba su plan COVID-19

- El plan deberá ponerse a prueba al menos una vez al año.

## ❖ Pida retroalimentación

- Después de la prueba, revise cómo fue, pida retroalimentación a sus empleados y clientes, si es posible, y aplique las modificaciones que correspondan para garantizar que el plan siga siendo relevante y efectivo.
- Comparta su plan con otras empresas y su Asociación de Negocios o Cámara de Comercio local, ya que la experiencia y conocimientos de estas podrían ayudarlo a acelerar su recuperación.

## ❖ Actualice su plan

- En función de las pruebas y los comentarios de retroalimentación, su plan deberá actualizarse al menos una vez al año o después de cada evento de desastre







# UNDRR

Oficina de Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres



Asian Disaster Preparedness Center



COVID-19  
RESPONSE

## Recursos adicionales:

Estos son algunos recursos adicionales que pueden ser de utilidad:

- PIPSO - Plantillas y guías del plan de continuidad del negocio del Pacífico  
<http://www.pipso.org.fj/resources/guides/>
- FICR - Atlas: Su guía para la resiliencia empresarial (aplicación móvil para pequeñas empresas)  
<https://www.preparecenter.org/activities/atlas-ready-business>
- FICR - Iniciativa de preparación para empresas  
<https://www.preparecenter.org/activities/business-preparedness-initiative>
- OIT - Cómo gestionar el lugar de trabajo durante la crisis de la COVID-19: Una Guía para los Empleadores  
[https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS\\_741584/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_741584/lang-es/index.htm)
- OIT - La Plataforma de Empresas Sostenibles y Resilientes (Plataforma SRE)  
<https://conflictdisaster.org/>
- ILO - Un plan de seis pasos para favorecer la continuidad de las operaciones de las Pymes durante la crisis  
[https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS\\_741104/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_741104/lang-es/index.htm)
- ITC - Apoyo a las pequeñas empresas durante la crisis de COVID-19.  
<http://www.intracen.org/covid19/>
- UNDRR - ¿Está su negocio preparado para resistir a los desastres?  
<https://www.undrr.org/publication/your-business-disaster-proof>
- OMS - Consejos para la población acerca de los rumores sobre el nuevo coronavirus (2019-nCoV)  
<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>
- Información de la OMS para empleadores y trabajadores  
<https://www.who.int/teams/risk-communication/employers-and-workers>