

DESPACHO CARDENAS Y ASOCIADOS, S.C.

# Implementación y gestión para la continuidad del negocio, aplicando estándares internacionales ante la pandemia del Covid-19

C.P.C. Manuel Jesús Cárdenas Espinosa  
L.D. Diego Cárdenas Aguilar



ISO es una organización independiente internacional no gubernamental, con sede en Ginebra Suiza, formada por 164 organismos de normalización.

A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar estándares internacionales voluntarios, basados en el consenso y relevantes para el mercado que apoyan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales.

Al día de hoy se han emitido 23,147 estándares ISO que se pueden aplicar en diversos procesos, procedimientos y especificaciones técnicas.

**Certificación:** Un organismo independiente de garantía por escrito (un certificado) de que el producto, servicio o sistema en cuestión cumple con los requisitos específicos.



# ISO 22316:2017



Objetivo: Lograr que la empresa u organización tenga capacidad de recuperación, adaptándose a los entornos cambiantes, logrando así cumplir sus objetivos, garantizar su viabilidad y prosperar.

Las empresas u organizaciones más resilientes pueden anticiparse y responder a las amenazas, y ver oportunidades que surgen de los cambios repentinos o graduales en su contexto interno y externo.





La capacidad de recuperación de una empresa u organización depende de la interacción entre factores estratégicos y operacionales para:

1.- Tener una mayor capacidad para anticipar y abordar los riesgos y vulnerabilidades.

2.- Tener una mayor coordinación e integración de las disciplinas de gestión para mejorar el rendimiento.

3.- Tener una mayor comprensión de las partes interesadas y las dependencias que apoyan las metas y objetivos estratégicos.

\*Cualquier empresa u organización puede aplicar el estándar, sin importar su tamaño\*



La resiliencia de la empresa u organización:

Mejora cuando el comportamiento está alineado con una visión y propósito compartidos.

b) Se basa en una comprensión actualizada del contexto de una organización.

c) Se basa en la capacidad de absorber, adaptar y responder eficazmente a los cambios.

d) Se basa en el buen gobierno y gestión corporativa.

e) se apoya en una diversidad de aptitudes, liderazgo, conocimientos y experiencia.

f) Se refuerza mediante la coordinación entre las disciplinas de gestión y las contribuciones de las áreas de especialización técnica y científica.

g) Se basa en la gestión eficaz del riesgo.

# ¿Como aplico el estándar?

Con coordinación, que permita:

- 1.- Asegurar que los altos directivos o líderes se comprometan a mejorar la capacidad de recuperación de la organización.
- 2.- Tener recursos destinados al objetivo.
- 3.- Tener estructuras de gobierno apropiadas para lograr la coordinación efectiva de las actividades de resiliencia organizativa.
- 4.- Mecanismos para asegurar que las inversiones en actividades de resiliencia sean adecuadas al contexto interno y externo de la organización.
- 5.- Mejora continua.
- 6.- Comunicación efectiva para mejorar y tomar mejores decisiones.



Con visión compartida y claridad de objetivos.

Escuchar a las partes interesadas, para tener una estratégica, coherencia y claridad en todas las decisiones.

b) Metas y objetivos alineados y comprometidos con el propósito, la visión y los valores de la organización.

c) Verificar que la estrategia de la organización se mantiene apegada a la visión, los valores y objetivos.

d) Fomentar la generación de ideas nuevas e innovadoras para alcanzar y desarrollar los objetivos estratégicos.

## **Dotar de recursos y darle prioridad a:**

- a) Cultura organizacional.
- b) Establecer criterios que puedan aplicarse para evaluar el rendimiento individual (KPI).
- c) Involucrar a las personas a todos los niveles.
- d) Fomentar la creatividad y la innovación que aumenten la capacidad de recuperación de las organizaciones
- e) Canales de comunicación para identificar amenazas y oportunidades.
- f) Vigilar los cambios internos y examinar la cultura institucional.



## **El conocimiento e información deben ser:**

- a) Accesibles y comprensibles.
- b) Compartidos.
- c) Reconocido como un recurso crítico de la organización.
- d) Aplicado mediante sistemas y procesos establecidos.
- e) Compartida con todas las partes interesadas.
- f) Aplicado en la empresa u organización.



## RECURSOS Y ESTRATEGIA.

La empresa u organización deben desarrollar y asignar recursos. Tales como, personas, locales, tecnología, finanzas e información, para hacer frente a las vulnerabilidades, proporcionando la capacidad de adaptarse a las circunstancias cambiantes.



- a) Diversificación, para responder a incidentes y cambios, de modo que los servicios básicos se mantengan a un nivel aceptable y predeterminado.
- b) Selección y desarrollo de trabajadores que puedan contribuir a la capacidad de la organización para responder y adaptarse a los cambios.
- c) Mecanismo, que incluya modificar y redistribuir las capacidades, disposiciones, estructuras, actividades y comportamientos para ajustarse a las nuevas condiciones.
- d) Examinar periódicamente la idoneidad, la disponibilidad y la asignación de los recursos.

## Mejora continua.

La capacidad de recuperación de las organizaciones mejora cuando éstas vigilan continuamente su desempeño en función de criterios predeterminados para aprender y mejorar a partir de la experiencia y aprovechar las oportunidades.

Se debe fomentar una cultura de mejora continua en todos los trabajadores.

# La empresa u organización debe vigilar y mejorar:

- 1.- Su capacidad de cumplir sistemáticamente sus compromisos en circunstancias cambiantes y de adaptar sus operaciones en consecuencia.
- 2.- La capacidad de absorber y adaptarse a los impactos de incidentes repentinos e inesperados.
- 3.- Recursos para responder al cambio, o para influir en el cambio si es necesario.

## VIGILANCIA

Establecer procesos que le permitan medir y vigilar continuamente los factores que contribuyen a la capacidad de recuperación de la organización.

Orientar las actividades de medición y vigilancia a los atributos específicos de la organización que aumentan su capacidad de recuperación.

Evaluar la eficacia de su enfoque y objetivos de resistencia.



**REVISIÓN.** La alta dirección debe realizar un examen periódico para garantizar que la capacidad de recuperación de la organización es óptima. Esto incluye:

Cambios en la visión, estrategia u objetivos de la organización;

Cambios estructurales o de modelo de negocios, incluyendo fusiones, adquisiciones y desinversiones.

Mercados o territorios en los que la organización ha entrado.

Productos y servicios nuevos.

Cambios en las direcciones.

Mejoras desde la evaluación anterior.

Capacidad de recuperación de la organización.

Riesgos que deben abordarse.

# Área estratégicas para la continuidad del negocio.

Activos.

Mecanismo de continuidad de la empresa.

Manejo de crisis.

Seguridad cibernética.

Comunicaciones.

Respuesta a emergencias.

Impacto medioambiental.

...





Seguridad en las instalaciones.

Control financiero.

Control de fraude.

Gobierno corporativo.

Salud y la seguridad en el trabajo.

Recursos humanos.

Seguridad de la información.

Comunicaciones y tecnología.

Calidad de los productos y servicios.

Cadena de suministro;  
Planificación estratégica.



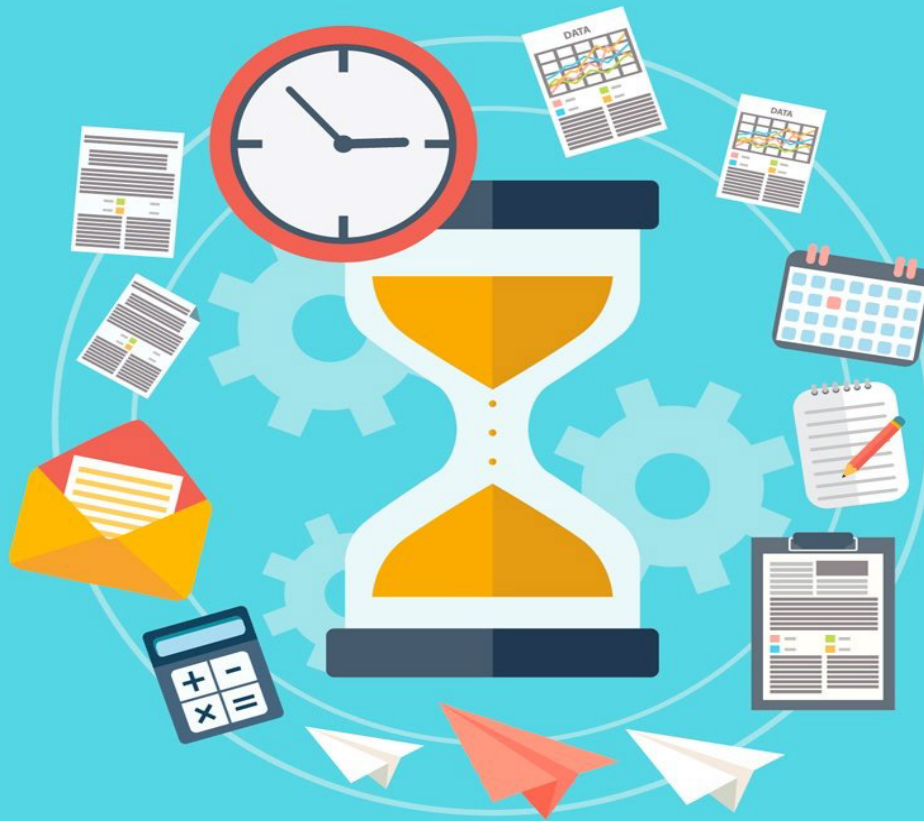
\*Si no se cuenta con todas las áreas señaladas, elegir las que se adecuen a tu empresa u organización\*

# ISO 31000:2018

**Objetivo:** Que la empresa u organización proteja su negocio, mediante la gestión de los riesgos.

La gestión del riesgo ayuda a las empresas u organizaciones a establecer una estrategia, alcanzar objetivos y tomar decisiones informadas.

La gestión del riesgo forma parte del gobierno y el liderazgo, y es fundamental para la gestión de la organización a todos los niveles.



## ¿Qué es un riesgo?

Efecto que genera incertidumbre para el logro de los objetivos.

## ¿Que es la gestión de riesgos?

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa u organización ante el riesgo.

La gestión eficaz de los riesgos contempla los siguientes elementos:

Integrado: Todas las actividades de la organización.

b) Estructurado: Enfoque estructurado y amplio, contribuye a obtener resultados coherentes y comparables.

c) Personalizado: Proporcionales al contexto externo e interno de la organización en relación con sus objetivos.

d) Incluyente: Contar con la participación adecuada y oportuna de los interesados permite tener en cuenta sus conocimientos, opiniones y percepciones. Ello da lugar a una mayor sensibilización y a una gestión de riesgos bien fundamentada.



e) Dinámico: Los riesgos pueden cambiar a medida que cambia el contexto externo e interno de una organización. Anticipa, detecta, reconoce y responde a esos cambios y acontecimientos de manera apropiada y oportuna.

f) Mejor información disponible: Se basan en información histórica y actual, así como en las expectativas futuras de la empresa u organización.

g) Factores humanos y culturales: Entender el comportamiento humano.

h) Mejora continua La gestión de riesgos se mejora continuamente mediante el aprendizaje y la experiencia.

# Elementos para Desarrollar el Sistema de Gestión de Riesgos.

Emitir una declaración o política que establezca un enfoque, plan o curso de acción de gestión de riesgos.

Asegurar los recursos necesarios para la gestión del riesgo.

Asignar responsables para la rendición de cuentas a los niveles apropiados dentro de la organización.

Alinear la gestión de riesgos con sus objetivos, estrategia y cultura.

Establecer los tipos de riesgos que pueden o no tomarse como guía para el desarrollo de los criterios de riesgo.

Comunicar el valor de la gestión de riesgos a la organización y a sus interesados.

Vigilancia sistemática del sistema de gestión de riesgos.



# Diseño del Sistema de Gestión de Riesgos.

Contexto externo:

Factores sociales, culturales, políticos, jurídicos, reglamentarios, financieros, tecnológicos, económicos y ambientales, internacionales, nacionales, regionales o locales.

Las relaciones, percepciones, valores, necesidades y expectativas de las partes interesadas externas.

Compromisos contractuales.

# Elementos para Desarrollar el Sistema de Gestión de Riesgos.

Contexto Interno.

Visión, misión y valores.

Gobierno corporativo.

Estrategia, objetivos y políticas;  
Normas, directrices y modelos adoptados por la organización.

Datos, sistemas de información y flujos de información;  
Relaciones con los interesados internos, teniendo en cuenta sus percepciones y valores.

Relaciones y compromisos contractuales;





El órgano de vigilancia, debe velar por que las autoridades y responsables rindan cuentas de las funciones pertinentes con respecto a la gestión de riesgos que se le haya asignado e informarlo a todos los niveles de la organización. Considerando:

Las personas, habilidades, experiencia y competencias.

Los procesos, métodos e instrumentos de la organización que se utilizarán para gestionar el riesgo.

Procesos y procedimientos documentados.  
Sistemas de gestión de la información y el conocimiento.

Desarrollo profesional y de formación para el soporte del sistema.

\*La organización debería considerar las capacidades de los recursos existentes y las limitaciones de los mismos\*

# Manejo del Sistema de Gestión de Riesgos.

La organización debe manejar el sistema de gestión de riesgos mediante el:

Desarrollo de un plan apropiado que incluya tiempo y recursos.

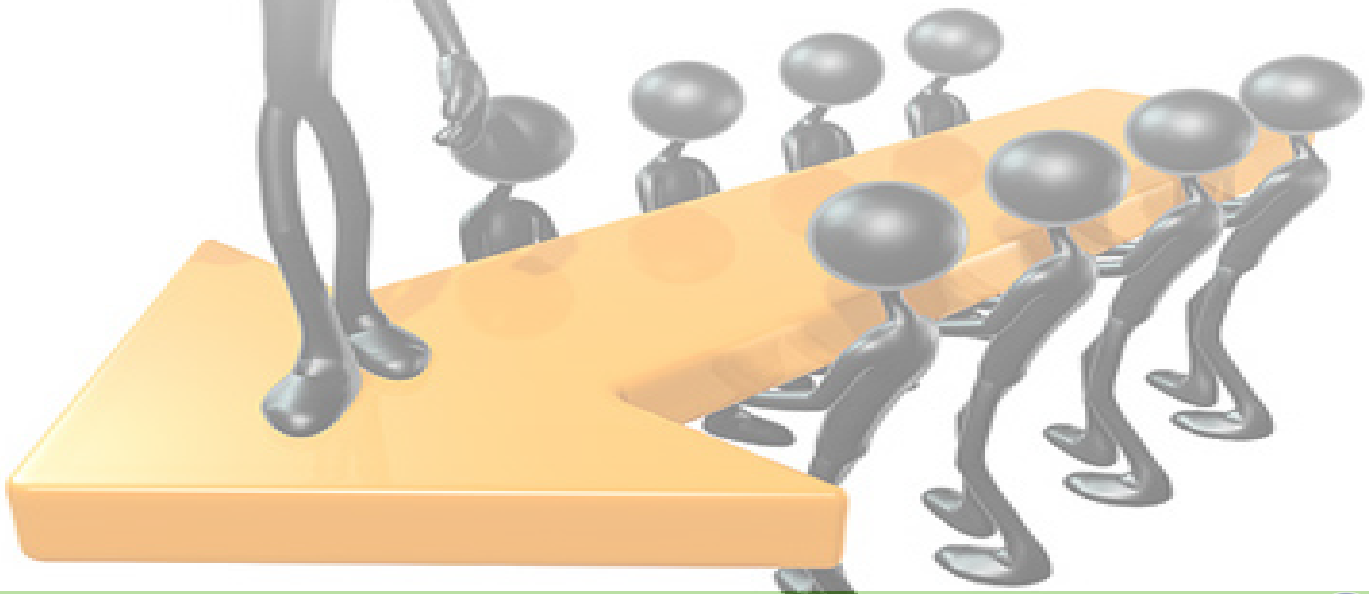
Identificando dónde, cuándo y cómo se toman los diferentes tipos de decisiones en toda la organización, y quien las toma.

Modificar los procesos de decisión aplicables cuando sea necesario.

Asegurándose de que las disposiciones de la organización para la gestión del riesgo se entiendan y practiquen claramente.

Puede haber muchas aplicaciones del proceso de gestión de riesgos dentro de una organización, adaptadas para lograr objetivos y para adecuarse al contexto externo e interno en el que se aplican.

La naturaleza dinámica y variable del comportamiento y la cultura humana debe tenerse en cuenta en todo el proceso de gestión de riesgos.



# Comunicación y consulta del sistema de gestión de riesgos.

La comunicación tiene por objeto promover la sensibilización y la comprensión del riesgo, mientras que la consulta busca la obtención de retroinformación e información para apoyar la adopción de decisiones. Tienen el objetivo de:

Reunir diferentes áreas de especialización para cada paso del proceso de gestión de riesgos.

Garantizar que se tengan debidamente en cuenta las diferentes opiniones al definir los criterios de riesgo y al evaluar los riesgos.

Proporcionar información suficiente para facilitar la supervisión de los riesgos y la adopción de decisiones.

Crear un sentido de inclusión entre los afectados por el riesgo.



El sistema de Gestión de Riesgos, puede aplicarse a diferentes niveles: (Actividades estratégicas, operacionales, programas, proyectos etc.)

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

La naturaleza y el tipo de incertidumbres que pueden afectar a los resultados y objetivos (tanto tangibles como intangibles).

Cómo se definirán y medirán las consecuencias y la probabilidad.

Factores relacionados con el tiempo.

Determinar el nivel de riesgo.

Combinaciones y secuencias de múltiples riesgos.

La capacidad de respuesta de la organización.

# Identificación de riesgos.

La empresa u organización puede utilizar una serie de técnicas para identificar las incertidumbres que pueden afectar a uno o más objetivos. Se deben tener en cuenta los siguientes factores y la relación entre ellos:

Fuentes de riesgo tangibles e intangibles.

Causas y eventos.

Amenazas y oportunidades.

Vulnerabilidades y capacidades.

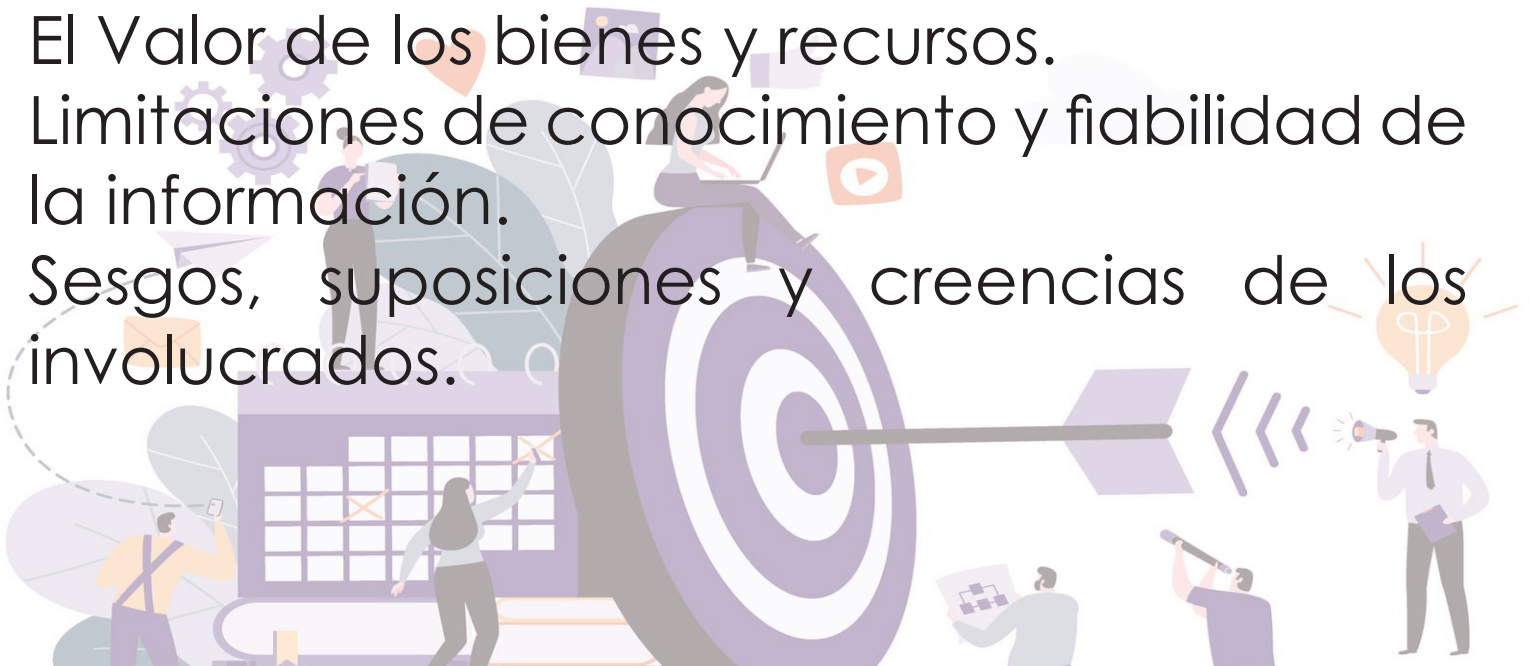
Cambios en el contexto externo e interno.

Indicadores de riesgos emergentes.

El Valor de los bienes y recursos.

Limitaciones de conocimiento y fiabilidad de la información.

Sesgos, suposiciones y creencias de los involucrados.





El análisis de riesgos debe considerar factores como:

- La probabilidad de los acontecimientos y las consecuencias.
- La naturaleza y la magnitud de las consecuencias.
- Complejidad y conectividad.
- Factores relacionados con el tiempo y la volatilidad.
- La eficacia de los controles existentes.
- Niveles de sensibilidad y confianza.



# Acciones a tomar a causa de la evaluación del riesgo

La evaluación de riesgos implica la comparación de los resultados del análisis de riesgos con los criterios de riesgo establecidos para determinar dónde es necesario adoptar medidas adicionales. Esto puede conducir a una decisión de:

No hacer nada más.

Considerar las opciones de tratamiento de riesgos.

Realizar un análisis más profundo para comprender mejor el riesgo.

Mantener los controles existentes.

Reconsiderar los objetivos.





Evitar el riesgo decidiendo no iniciar o continuar con la actividad que da origen al riesgo.

Tomar o aumentar el riesgo para perseguir una oportunidad.

Eliminando la fuente de riesgo.

Cambiando la probabilidad.

Compartiendo el riesgo (por ejemplo, a través de contratos, comprando seguros).

Afrontar el riesgo mediante una decisión informada.



# ISO 22301:2019

Objetivo: Estructurar el sistema de gestión de la continuidad de las actividades, el tipo de impacto que la empresa u organización puede o no aceptar tras una interrupción no programada.

Tomando en cuenta los requisitos legales, reglamentarios, organizativos y de la industria, los productos y servicios prestados, los procesos empleados, el tamaño y la estructura de la organización y los requisitos de sus partes interesadas.



El estándar nos permitirá comprender las necesidades de la organización y la necesidad de establecer políticas y objetivos de continuidad de las actividades.

Operar y mantener procesos, capacidades y estructuras de respuesta para asegurar que la organización sobreviva a las interrupciones.

Monitorear y revisar el desempeño y la efectividad del sistema de gestión de la continuidad de las actividades.

Mejora continúa basada en medidas cualitativas y cuantitativas.



El propósito del Sistema de gestión de la continuidad de las actividades es, preparar, proporcionar y mantener controles y capacidades para gestionar la capacidad general de una organización para seguir funcionando durante las interrupciones. Para lograr esto, la organización tiene que considerar los siguientes aspectos:

Perspectiva de negocios.

Perspectiva financiera.

Perspectiva de las partes interesadas.

Perspectiva de procesos internos.



# Perspectiva de negocios

- 1) Apoyar sus objetivos estratégicos.
- 2) Crear una ventaja competitiva.
- 3) Proteger y mejorar su reputación y credibilidad.
- 4) Contribuir a la resiliencia de la organización.

# Perspectiva financiera

- 1) Reducir la exposición legal y financiera.
- 2) Reducir los costos directos e indirectos de las perturbaciones.





# Perspectiva de las partes interesadas

- 1) La protección de la vida, la propiedad y el medio ambiente.
- 2) Considerando las expectativas de las partes interesadas.
- 3) Proporcionar confianza en la capacidad de la organización para tener éxito ante la interrupción.

# Perspectiva de procesos internos

- 1) Mejorar la capacidad para seguir siendo eficaz durante las interrupciones.
- 2) Demostrar un control proactivo de los riesgos de manera efectiva y eficiente.
- 3) Abordar las vulnerabilidades operacionales.



**Objetivos**





# Conceptos para entender el Sistema de Gestión de la continuidad de las actividades.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener pruebas de auditoría y evaluarlas objetivamente para determinar el grado de cumplimiento de los criterios de auditoría. (ISO19011)

Continuidad de la empresa: Capacidad de la empresa u organización para seguir suministrando productos y servicios en plazos aceptables y con una capacidad predefinida durante una interrupción.



Plan de continuidad de negocios: Información documentada que orienta a una empresa u organización para responder a una interrupción y reanudar, recuperar y restablecer la entrega de productos y servicios de acuerdo con sus objetivos de la continuidad de las actividades.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan entre sí de una empresa u organización para establecer políticas y objetivos y procesos para lograr esos objetivos

**Política:** Los términos comunes y definiciones básicas de la estructura de alto nivel de las normas del sistema de gestión de la ISO.

**Actividad prioritaria:** Actividad a la que se da urgencia para evitar impactos inaceptables en el negocio durante una interrupción.



## Contexto de la empresa u organización.

La empresa u organización determinará las cuestiones externas e internas que sean pertinentes para su propósito y que afecten a su capacidad para lograr los resultados previstos, de acuerdo al Sistema de gestión de la continuidad de las actividades.





La empresa u organización deberá:

- a) Establecer las partes de la organización que se incluirán en el sistema de gestión, teniendo en cuenta su ubicación o ubicaciones, tamaño, naturaleza y complejidad.
  
- b) Identificar los productos y servicios que se incluirán en el Sistema de gestión.

## Función de la Alta dirección.

- a) Garantizar que la política y los objetivos de continuidad de las actividades se establezcan y sean compatibles con la dirección estratégica de la organización.
- b) Asegurar la integración de los requisitos del Sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización.
- c) Asegurarse de que se dispone de los recursos necesarios para el Sistema de Gestión.
- d) Comunicar la importancia de la continuidad comercial efectiva y de cumplir con los requisitos del Sistema de gestión.
- e) Dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión.
- f) Promover la mejora continua;



Al planificar cómo lograr los objetivos de continuidad de negocio, la empresa u organización determinará:

- a) Lo que se hará.
- b) Los recursos que se necesitarán.
- c) Quién será responsable.
- d) Cuándo estará terminado.
- e) Cómo se evaluarán los resultados.



Las personas que realicen trabajos bajo el control de la empresa u organización deberán estar al tanto:

- a) La política de continuidad de las actividades.
- b) Su contribución a la eficacia del Sistema de gestión, incluidos los beneficios de la mejora del rendimiento de la continuidad de las actividades.
- c) Las implicaciones de no cumplir con los requisitos del Sistema de gestión.
- d) Su propio papel y responsabilidades antes, durante y después de las perturbaciones.





# Planificación y control de las operaciones

La empresa u organización planificará, aplicará y controlará los procesos necesarios para cumplir los requisitos, y para aplicar las medidas determinadas en, por:

- a) Establecer criterios para los procesos.
- b) Aplicar el control de los procesos de conformidad con los criterios.
- c) Mantener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto.

# Análisis del impacto comercial y evaluación de riesgos

La empresa u organización deberá:

- a) Aplicar y mantener procesos sistemáticos de análisis de las repercusiones comerciales y de evaluación de los riesgos por la interrupción.
- b) Examinar el análisis del impacto comercial y la evaluación de riesgos a intervalos planificados y cuando se produzcan cambios significativos en la organización o el contexto en que ésta opera.



# Estrategias y soluciones para la continuidad de las actividades.

- a) Cumplir los requisitos para continuar y recuperar las actividades prioritarias dentro de los plazos y la capacidad acordados.
- b) Proteger las actividades prioritarias de la organización.
- c) Reducir la probabilidad de interrupción.
- d) Acortar el período de interrupción.
- e) Limitar el impacto de la interrupción en los productos y servicios de la empresa u organización.
- f) Prever la disponibilidad de recursos adecuados.



Estructura de la respuesta.

La organización implementará y mantendrá una estructura, identificando uno o más equipos responsables de responder a las perturbaciones.

Las funciones y responsabilidades de cada equipo y las relaciones entre los equipos se establecerán claramente.



Los equipos serán competentes para:

- a) Evaluar la naturaleza y el alcance de una interrupción y sus posibles repercusiones.
- b) Evaluar el impacto en función de umbrales predefinidos que justifiquen el inicio de una respuesta oficial.
- c) Activar una respuesta de continuidad de las actividades apropiada.
- d) Planificar las medidas que deben adoptarse.
- e) Establecer prioridades (utilizando la seguridad de la vida como primera prioridad).
- f) Vigilar los efectos de la perturbación y la respuesta de la organización;
- g) Activar las soluciones de continuidad de negocio.
- h) Comunicarse con las partes interesadas, las autoridades y los medios de comunicación pertinentes.



## Comunicación.

a) Alertar a las partes interesadas potencialmente afectadas por una perturbación real o inminente.

b) Asegurar la coordinación y comunicación apropiadas entre las múltiples organizaciones que responden.



# Plan de continuidad

- a) Detalles de las acciones que los equipos tomarán.
- b) Activación del proceso de respuesta.
- c) Procedimientos para permitir la entrega de productos y servicios a la capacidad acordada.
- d) Los detalles para gestionar las consecuencias inmediatas de una perturbación teniendo debidamente en cuenta:
  - 1) El bienestar de los individuos.
  - 2) La prevención de nuevas pérdidas o de la falta de disponibilidad de actividades prioritarias.
  - 3) El impacto en el medio ambiente.

La empresa u organización realizará ejercicios y pruebas que:

- a) Sean coherentes con sus objetivos de continuidad de las actividades.
- b) Se base en escenarios apropiados que están bien planificados con fines y objetivos claramente definidos.
- c) Desarrollar el trabajo en equipo, la competencia, la confianza y el conocimiento de quienes tienen funciones que desempeñar en relación con las perturbaciones.
- d) Tomados juntos a lo largo del tiempo, validar sus estrategias y soluciones de continuidad de negocio.
- e) Producir informes formalizados posteriores al ejercicio que contengan resultados, recomendaciones y medidas para aplicar las mejoras.





# ISO 22320:2018

Objetivo: Gestión de incidentes para salvar vidas, reducir los daños y perjuicios y garantizar un nivel adecuado de continuidad de las funciones sociales esenciales.

Esas funciones incluyen: la salud, las telecomunicaciones, el suministro de agua y alimentos y el acceso a la electricidad y el combustible.

Esta necesidad está impulsada por las relaciones e interdependencias entre los gobiernos, las organizaciones no gubernamentales (ONG), las organizaciones de la sociedad civil (OSC) y el sector privado a nivel internacional.



El estándar aplica a toda empresa u organización encargada de prepararse o responder a incidentes en los planos local, regional, nacional y, posiblemente, internacional, cuando:

- a) Son responsables y participan en la preparación del incidente.
- b) Ofrecer orientación y dirección en la gestión de incidentes.
- c) Son responsables de la comunicación e interacción con el público, y
- d) Hacer investigaciones en el campo de la gestión de incidentes.

\*La gestión de incidentes requiere que las empresas u organizaciones trabajen juntas.\*



Conceptos para entender el estándar:

Enfoque de todos los peligros: La gestión de incidentes considera tanto los incidentes naturales como los inducidos por el hombre, incluidos los que la empresa u organización aún no ha experimentado.

Gestión de riesgos: La gestión de incidentes se basa en la gestión de riesgos.

Flexibilidad: La gestión de incidentes es flexible (por ejemplo, adaptabilidad, escalabilidad y subsidiariedad).



## Gestión de incidentes

En la gestión de incidentes se debe considerar una combinación de instalaciones, equipo, personal, estructura organizativa, procedimientos y comunicaciones.

La gestión de los incidentes se basa en el entendimiento de que en todos y cada uno de los incidentes hay ciertas funciones de gestión que deben llevarse a cabo independientemente del número de personas que estén disponibles o participen en la respuesta al incidente.

La empresa u organización debe esforzarse por comprender otras perspectivas como:

- a) Dentro y fuera de la organización,
- b) Varios escenarios de respuesta,
- c) Necesidades diferentes,
- d) Las diversas acciones requeridas, y
- e) Diferentes culturas organizativas y objetivos.



# El tiempo como factor diferenciador

La empresa u organización deberá:

- a) Anticipar los efectos de la cascada.
- b) Tomar la iniciativa de hacer algo más pronto que tarde.
- c) Considerar los plazos de otras empresas u organizaciones.
- d) Determinar el impacto de las diferentes líneas de tiempo, y
- e) Modificar su línea de tiempo en consecuencia.



# Estructura organizacional para la gestión de incidentes

Se debe de considerar:

Mando: Autoridad y responsable de dar los recursos.

Planificación: Intercambio de información e inteligencia.

Operaciones: Manejo de objetivos tácticos y control.

Logística: Apoyo y manejo de recursos para el manejo de incidentes.

Finanzas y administración: Indemnización y reclamaciones; adquisiciones; costos y tiempo.



En cada nivel de mando, la empresa u organización debe:

- a) Establecer el mando del incidente y la estructura organizativa interna,
- b) Evaluar los riesgos en la zona afectada,
- c) Determinar los objetivos,
- d) Determinar el proceso de toma de decisiones,
- e) Crear un plan de acción,
- f) Organizar el sitio y desarrollar la estructura organizativa,



- g) Administrar los recursos,
- h) Crear una imagen operacional común,
- i) Revisar y modificar los planes,
- j) Gestionar instalaciones adicionales,
- k) Gestionar recursos adicionales,
- l) Gestionar la logística, y
- m) Mantener los registros.



## Cooperación inter-organizacional:

a) Las autoridades locales, regionales, nacionales e internacionales en materia de asistencia mutua.

b) Los gobiernos a diferentes niveles con organizaciones no gubernamentales para que proporcionen recursos para la gestión de incidentes (por ejemplo, acuerdos con estaciones de radio para la difusión de alertas e información, acuerdos generales con organizaciones no gubernamentales)

c) Los gobiernos y la industria privada para las actividades de apoyo a la gestión de incidentes (por ejemplo, alimentos, refugios, servicios de salud, transporte, comunicaciones, entrega de medicamentos, vacunas, capacidad de suministro eléctrico de emergencia y distribución de agua potable), y

d) Las organizaciones de la industria privada, a fin de garantizar la continuidad de las operaciones (por ejemplo, la entrega de productos pertinentes para la gestión de incidentes).



# Elaboración y aplicación de métodos de colaboración

Las organizaciones que están familiarizadas con otras culturas organizativas deben tener confianza en los demás y trabajar mejor juntas. Sin embargo, la gestión de los incidentes exige colaboraciones más temporales y espontáneas. La colaboración en grupos puede beneficiarse de

- Animando a las personas a proporcionar puntos de vista basados en sus conocimientos y experiencia,
- Trabajando para fortalecer la cohesión del grupo, y
- Vigilando la conformidad del pensamiento.

# Comunicación

Todas las empresas u organizaciones son responsables de la información que proporcionan al público y a los medios de comunicación. En los trabajos en que participa más de una organización, cada una de ellas tiene la responsabilidad de colaborar a fin de coordinar la información de las diferentes organizaciones, evitar ambigüedades y contrarrestar la difusión de rumores.





# Instalaciones designadas para incidentes

En las proximidades de un incidente se establecen diversos tipos de lugares de operación e instalaciones de apoyo para lograr diversos objetivos, como la descontaminación, el procesamiento de los bienes donados y la evacuación. Entre las instalaciones típicas figuran los puestos de mando de incidentes, las bases, los campamentos, las zonas de estacionamiento, las zonas de selección de víctimas masivas, los centros de operaciones de incidentes y otras instalaciones que se requieran.

## Manejo de los Recursos

- a) Humanos, logística y ayuda administrativa.
- b) Apoyo científico.
- c) Registro e investigación.
- d) Ropa, refugio y comida.
- e) Transporte.
- f) Suministro de energía.
- g) Respuesta al derrame de contaminantes.
- h) Agua potable.
- i) Servicios de salud (por ejemplo, apoyo psicológico y psicosocial)
- j) Salud y la seguridad de los trabajadores, y
- k) Gastos extraordinarios e indemnizaciones.



## SEGURIDAD OPERACIONAL en la emergencia:

- a) Prevenir e impedir posibles actividades, incidentes o ataques ilícitos.
- b) Reunir, procesar, analizar, asegurar y difundir adecuadamente la información y la inteligencia.
- c) Identificar, documentar, procesar, reunir, crear una cadena de custodia para, salvaguardar, examinar, analizar y almacenar pruebas probatorias.
- d) Llevar a cabo una investigación exhaustiva y completa que permita identificar, aprehender y enjuiciar a los autores.
- e) Servir de conducto para proporcionar un conocimiento de la situación (local y nacional) relativa a un incidente, y
- f) Informar y apoyar las operaciones de seguridad de la vida, incluida la seguridad de todo el personal de respuesta.

# Planificación de incidentes

- a) Los tipos de emergencias que se abordan en el plan.
- b) Los tipos de emergencias que se excluyen específicamente del plan (por ejemplo, porque se abordan en otros planes).
- c) Responsabilidades y limitaciones debidas a las zonas de jurisdicción.
- d) Escala de las emergencias.







# ISO 22395:2018

Objetivo: Lograr que las empresas u organizaciones identifiquen, involucren, comuniquen y apoyen a las personas más vulnerables ante las emergencias naturales y las provocadas por el hombre (tanto intencionales como no intencionales).

Una persona no se define como vulnerable por la naturaleza de su vulnerabilidad, sino por sus circunstancias personales en el momento de la emergencia.



# Conceptos para entender el estándar

Cuidador: Persona que presta apoyo a una persona vulnerable

Los cuidadores pueden ser proveedores de cuidados remunerados o no remunerados.

Persona vulnerable: Individuo que podría ser menos capaz de anticipar, afrontar, resistir o recuperarse de los impactos de una emergencia.



# La empresa u organización deberá identificar:

Vulnerabilidades Físicas, mentales, emocionales, cognitivos, culturales, étnicos, religiosos, de idioma, de ciudadanía, de ubicación, de estatus socioeconómico, de edad, de género.

La forma en que esas causas repercuten en la interacción entre las personas vulnerables y la emergencia.

Identificar las razones por las que algunas personas vulnerables se preparan para una emergencia y por las que otras no se preparan.

Identificar la forma en que las personas vulnerables podrían reaccionar ante una emergencia.

## Análisis de impactos

Elaborar y aplicar un proceso para determinar el número de personas vulnerables y los lugares en que podrían estar (por ejemplo, escuelas, hospitales, centros de atención);

Proporcionar un sistema que permita a las personas vulnerables y a sus cuidadores registrarse voluntariamente antes de una emergencia,

Evaluar el número de personas que podrían ser vulnerables a diferentes emergencias,

Evaluar el número de personas vulnerables que podrían beneficiarse de determinados tipos de apoyo,

Evaluar el número de personas vulnerables que se han preparado para una emergencia y los tipos de preparativos que han hecho, y

Reconocer que no todas las personas vulnerables requerirán asistencia.



## Comunicación

Comunicar información a las personas vulnerables antes, durante y después de una emergencia.

Comprender las limitaciones de los diferentes medios de comunicación para comunicarse con las personas vulnerables.

Proporcionar información sobre la forma en que las personas vulnerables pueden prepararse, y

Proporcionar información durante una emergencia sobre cómo pueden responder las personas vulnerables.



Difundir información a través de comunicaciones confiables (por ejemplo, televisión, Internet, radio, altavoces, medios sociales, mensajeros)

Identificar métodos alternativos de comunicación para necesidades específicas (por ejemplo, lenguaje de signos, ayudas visuales),

Proporcionar mensajes en diferentes idiomas antes, durante y después de una emergencia,

Contemplar sistemas sustitutivos de comunicación durante una emergencia en caso de que no se disponga de canales de comunicación primarios,



## Sinergias sociales

Promover la conciencia en las comunidades sobre el potencial de apoyo a las personas vulnerables,

Identificar qué habilidades y conocimientos se necesitan para trabajar con individuos con diferentes causas de vulnerabilidad,

Garantizar que el personal y los miembros del público que trabajen con personas vulnerables tengan las aptitudes y los conocimientos necesarios para prestar apoyo de manera segura,

Identificar las necesidades adicionales de quienes trabajan con personas vulnerables (por ejemplo, la prestación de apoyo psicosocial).

# Apoyo de la empresa u organización ante la emergencia

Consejos sobre seguridad personal,  
Dónde y cómo obtener información y asistencia.

Qué información buscar antes, durante y después de una emergencia (por ejemplo, rutas y procedimientos de evacuación adecuados),

Posibles cambios a corto plazo necesarios para permitir que permanezcan en su propiedad, y

Cómo prepararse para apoyar a otros, incluyendo el apoyo a los vecinos y considerando las contribuciones que podrían desear hacer a la respuesta o recuperación.





# Prestación de apoyo psicosocial a las personas vulnerables

Identificar las necesidades psicosociales que pueden tener las personas vulnerables antes, durante y después de una emergencia,

Prestar apoyo psicosocial para reducir los factores de estrés de la emergencia en las personas vulnerables y sus cuidadores, en particular, y

Proporcionar apoyo continuo a las personas vulnerables cuando se mudan a un alojamiento nuevo o anterior.



# Plan empresarial de apoyo a personas vulnerables

La empresa u organización deberá:

Desarrollar procedimientos y estructuras de gobierno para aplicar el plan, y

Involucrar a las partes interesadas (incluidas las personas vulnerables y las organizaciones que las representan) para identificar los requisitos para la aplicación del plan y ejercer el plan.



# Proceso de mejora del plan empresarial de apoyo a personas vulnerables

Revisar su plan y sus prácticas de trabajo con las personas vulnerables y sus cuidadores,  
Mejorar su plan con las lecciones aprendidas de los ejercicios y las emergencias recientes,  
Mantener y actualizar todas las bases de datos y registros voluntarios sobre personas vulnerables,

Establecer relaciones y recabar la opinión de las personas vulnerables, las organizaciones que las representan y los interesados en general sobre la forma de seguir desarrollando el plan.

Mejorar su plan y sus prácticas en atención a la retroalimentación.



Fuente: <https://www.iso.org/covid19>

**Gracias**

**\*DESPACHO CÁRDENAS Y ASOCIADOS S.C.**

**contacto@despachocardenas.com**

**Instagram: @despacho\_cardenas**

**Linkedin: Despacho Cardenas**

**lcontacto@despachocardenas.com**

**www.despachocardenas.com**