

Boletín informativo

Enero 2020

Gestión de la continuidad del negocio: ¿tiene listo su plan de respuesta?



El miércoles 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró como pandemia la propagación mundial del COVID-19.

La última vez que la OMS declaró una pandemia fue hace 11 años, en 2009, con motivo de la gripe H1N1 (porcina), aunque esta vez las ramificaciones económicas parecen ser mucho peores. La situación actual también tiene implicaciones de gran alcance dentro de las empresas, ya que podría afectar a las operaciones de la organización durante meses y constituir una amenaza directa para su plantilla.

El componente humano, el aislamiento social y la salud de la comunidad pueden agravar aún más los problemas que afectan a la cadena de suministro y a la movilidad.

Para muchas organizaciones estamos ante un contexto completamente nuevo, y no está claro cómo evolucionará la situación en los próximos meses. Dada esta situación mundial sin precedentes, nos encontramos en un momento oportuno para que las empresas evalúen y adapten sus planes de continuidad de negocio a fin de garantizar el servicio continuado de sus actividades de la forma más fluida posible.



Revise su plan de continuidad del negocio

En primer lugar, es importante entender si su organización ya cuenta con un plan de gestión de la continuidad del negocio para casos de pandemia y en qué medida es aplicable a la situación actual. En estos casos, recomendamos analizar la situación junto con los equipos directivos y operativos para estudiar los posibles escenarios y garantizar que todos los aspectos queden cubiertos.

Considere la posibilidad de elaborar una hoja de ruta para cada fase de la crisis y una lista de verificación con medidas claramente definidas como parte del plan.



Lo primero, las personas

De cara a la gestión del riesgo por pandemia y para elaborar un plan de respuesta, asegúrese de que lo primero sean las personas. Un enfoque centrado en las personas mejorará la resiliencia de su organización.



La Evaluación de riesgos y comunicación – piezas clave

Evaluación de riesgos y el plan de comunicación son elementos clave de cualquier plan de respuesta, ya que garantizan que se han tenido en cuenta todos los posibles escenarios y que los empleados entienden lo que se espera de ellos.

Aunque no es una lista exhaustiva, algunos elementos clave a considerar son los siguientes:

Evaluación de riesgos

- Servicios y productos críticos para el negocio
- Personal y operaciones clave
- Funciones de negocio vinculadas a zonas geográficas de alto riesgo
- Qué aspectos pueden suspenderse y durante cuánto tiempo
- Expectativas en torno a las ausencias de personal
- Empleados infectados y su participación en el trabajo

Plan de comunicación

- Sistema de cascada, cadena de llamadas y canales de comunicación para emergencias
- Expectativas de los empleados en su día a día
- Expectativas del trabajo en remoto: ¿cómo se contactarán los equipos, el resto del personal y los proveedores si no están en su lugar de trabajo?
- ¿Qué sucede si parte del personal clave no está disponible?
- Definición de roles en materia de relaciones públicas, comunicación interna, marketing, riesgos y cuestiones legales



Valide su plan

Para aportar confianza en torno a su plan, es importante que su organización entienda cómo encaja el plan en la situación y cuáles son las lagunas que deben priorizarse y gestionarse.

Se trata de un evento de gran alcance que pondrá de relieve las fortalezas y debilidades de su organización. Su plan de respuesta ante incidentes ha de adaptarse a la situación y por tanto deberá:

- reflejar los riesgos específicos de su organización y su sector
- garantizar que el personal directivo, los equipos de primera línea y el personal operativo participen activamente y en el plan y comprendan su función dentro del mismo
- permitir que el equipo de respuesta trabaje como un equipo y de manera organizada
- poner de relieve aquellas oportunidades que existan para mejorar el funcionamiento de su negocio.
- Puede que se produzcan errores, pero un plan bien ensayado y bien comunicado le granjeará una mayor comprensión de las partes afectadas.



Mantenga un enfoque cohesionado e información oportuna

Una imagen de unidad y un mensaje claro y coherente contribuirá a que sus empleados y sus clientes estén al tanto de lo que sucede dentro de su organización.

Para ello, le recomendamos que adopten las siguientes medidas:

- Muestre un liderazgo visible
- Proteja su marca
- Cree un equipo de respuesta
- Comuníquese de manera efectiva
- Documente los acontecimientos a medida que se producen
- Refleje y aplique las mejoras

En cualquier organización hay multitud de aspectos que considerar para que el negocio siga funcionando en un contexto de crisis. Contar con un plan de acción claramente definido le ayudará a aliviar la presión, proporcionando una hoja de ruta a los directivos y empleados por igual, y garantizando un servicio óptimo para sus clientes.

En Grant Thornton contamos con herramientas disponibles para ayudarle a evaluar sus procedimientos actuales y estamos listos para ayudarle a mejorar sus planes y a ponerlos a prueba.

Contacte con uno de nuestros profesionales para diseñar su Plan de Contingencia.