# Capacidad de respuesta de las pequeñas empresas

COMMUNITY RESILIENCE
STRONGER TOGETHER

## Guía de actuación rápida

### Resumen

El propósito de esta guía de actuación rápida es ofrecer unas pautas de respuesta iniciales que sirvan como referencia durante la interrupción de la actividad empresarial. Este documento sirve de orientación a la hora de coordinar las actuaciones de respuesta que afectan a una parte o la totalidad de tus operaciones empresariales, cuyos focos principales son proteger a las personas y las propiedades, y reducir el tiempo de inactividad.

### ¿Cuándo debe usarse esta guía de actuación rápida?

Tal como se indica a continuación, los incidentes cuya repercusión se catalogue como grave, alta o moderada pueden dar pie a la implementación de esta guía de actuación rápida. Es importante destacar que el presente documento solo representa una guía orientativa acerca de cómo iniciar el protocolo de respuesta.

**Baja**
La repercusión es mínima.

**Moderada**
El incidente afecta a toda una región o a varias instalaciones.

**Alta**
El incidente afecta al conjunto de las operaciones.

**Grave**
El incidente implica un riesgo crítico para la seguridad de los trabajadores, la economía, la reputación o el funcionamiento de la empresa.

### Departamentos y procesos empresariales clave

En la tabla siguiente se resume la información más relevante de las personas con las que se ha de contactar de inmediato en caso de alteraciones graves en la actividad empresarial. Incluye alternativas siempre que sea posible.

| Rol | Nombre | Teléfono | Dirección de correo electrónico |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

### ¿Adónde debemos dirigirnos?

Elige un punto de encuentro en función de la magnitud del suceso. Ten en cuenta al personal (dirección y empleados) y la posibilidad de establecer comunicaciones.

**Punto de encuentro 1**

Edificio:

Sala:

Dirección:

Número de teléfono:

Número para la reunión virtual:

**Punto de encuentro 2**

Edificio:

Sala:

Dirección:

Número de teléfono:

Número para la reunión virtual:

**Reunión virtual**

Número de teléfono:

Número del puente de conferencias:

Código de acceso:

# Capacidad de respuesta de las pequeñas empresas

COMMUNITY RESILIENCE
STRONGER TOGETHER

## Guía de actuación rápida

### Antes de producirse las afectaciones en la empresa

Las medidas siguientes deben contemplarse ***antes*** de que se produzca una posible interrupción de la actividad empresarial.

#### Lista de tareas de preparación ante situaciones de emergencia

- ☐ En la medida de lo posible, mantente informado sobre acontecimientos inminentes que puedan alterar tu actividad empresarial (como una climatología adversa, disturbios, etc.).
- ☐ Designa a un grupo de empleados que representen a los departamentos clave de tu empresa y se encarguen de la preparación ante posibles afectaciones, así como de llevar a cabo la actuación de respuesta.
- ☐ Organiza toda la documentación e información de vital importancia de manera que sea fácil acceder a ellas cuando sean más necesarias.
- ☐ Identifica las posibles consecuencias que supondría no poder acceder a recursos básicos (personal, instalaciones, otras partes clave, etc.) que podrían impedir el funcionamiento normal de tu negocio.
- ☐ Desarrolla procedimientos de continuidad empresarial o de respuesta ante emergencias para poder seguir ofreciendo productos o servicios después de una catástrofe (como en caso de que los empleados no puedan acceder a las instalaciones, cortes de suministro eléctrico, etc.).
- ☐ Haz posible el acceso a los datos y archivos importantes para la toma de decisiones ante el supuesto de que no puedas entrar en tus instalaciones.
- ☐ Actualiza la información de contacto para casos de emergencia de tus empleados, proveedores, distribuidores, clientes y otros contactos clave.
- ☐ Provéete de suministros de emergencia para satisfacer necesidades inmediatas, como en el caso de que tus empleados no puedan volver a casa. En la medida de lo posible, mantente informado sobre acontecimientos inminentes que puedan alterar tu actividad empresarial (como una climatología adversa, disturbios, etc.).

### Iniciar la acción de respuesta

Las medidas siguientes deben contemplarse ***inmediatamente después*** de que se produzca una posible interrupción de la actividad empresarial.

#### Lista de tareas de respuesta inicial

- ☐ Asegúrate de que tus empleados están a salvo y determina qué hacer para garantizar que lo sigan estando.
- ☐ Informa al equipo directivo del incidente.
- ☐ Reúnete con el equipo directivo en el punto de encuentro o de forma virtual por teléfono o conferencia.
- ☐ Perfila las prioridades en la actuación de respuesta a emergencias y la necesidad de implicar a terceros u otras organizaciones para hacerles frente.
- ☐ Realiza una evaluación inicial para determinar cuál es la gravedad del suceso.
- ☐ Redacta un informe que resuma los datos clave del incidente y nombra a una única persona para que se encargue de la difusión de información.
- ☐ Haz que esta persona comunique las conclusiones del informe a empleados, responsables operativos y distribuidores. Proporciona orientación y transmite cuáles son las prioridades a los afectados.
- ☐ Informa a las compañías de seguros y otras partes relevantes (como asesores jurídicos, socios, etc.).
- ☐ Recaba información y documenta todo lo relacionado con el incidente. Haz fotos y conserva cualquier prueba.
- ☐ Ten en cuenta las consecuencias para tus operaciones empresariales y las de tus distribuidores, y traza un plan de acción orientado a mitigar cualquier posible incidencia importante.