

Ante el escenario actual en México y el mundo,

## ¿Cómo podemos aprovechar nuestro Plan de Continuidad del Negocio ante la emergencia sanitaria por COVID-19?

A lo largo de nuestra historia, hemos vivido con nuestros clientes diversos procesos de desarrollo e implementación de Planes de Continuidad del Negocio (BCP) y Planes de Recuperación en caso de Desastres (DRP), por lo que en DRP Consultores estamos conscientes de que es el momento adecuado para hacer uso de estas herramientas y mitigar en la medida de lo posible los impactos que se están generando por esta emergencia sanitaria.

Aún si no contamos con un escenario específico de Pandemia, al desarrollar un BCP, nuestra empresa ha emprendido un proceso de planeación que establece las bases para actuar ante cualquier tipo de emergencia, gracias a los esfuerzos y el tiempo invertido en generar nuestros planes, hoy tenemos la ventaja de conocer nuestros procesos y recursos críticos, así como diversas estrategias para dar continuidad a nuestro negocio por afectaciones en nuestras instalaciones o cadenas de suministro.

## ¿Cómo podemos adaptar los planes existentes al escenario de PANDEMIA?

1. **Contemplando el Análisis de Impacto al Negocio y ampliando su alcance:** A causa de nuestro Análisis de Impacto (BIA) conocemos los procesos críticos y actividades específicas que no se pueden detener ante un evento disruptivo.

A diferencia de una emergencia de corto plazo, en la que enfocamos nuestros esfuerzos en soportar nuestras actividades esenciales, en este escenario de Pandemia no podemos pasar por alto que nuestras actividades de criticidad media y baja pueden volverse críticas al estar desatendidas por el tiempo que pueda durar esta crisis. Por lo que es recomendable que una vez que se encuentren bien instalados los recursos y procesos que dan soporte a las actividades críticas, establezcamos una estrategia de trabajo para aquellos procesos que, si bien hoy no son críticos para nuestra organización, lo serán con el pasar de los días o semanas.

No generemos bolas de nieve que más tarde representen una avalancha para nuestra empresa.

2. **Haciendo uso de las estrategias de trabajo remoto (home office):** Ante las medidas que las autoridades dictan para disminuir los riesgos de contagio durante una Pandemia, entendemos que la mejor apuesta es optar por el trabajo remoto. Si bien, en nuestras estrategias de continuidad hemos definido Centros de Operación Alternos y recursos mínimos para continuar nuestras operaciones, durante esta emergencia sanitaria deberemos ampliar nuestro alcance, entendiendo que estaremos fuera de operación normal durante un periodo prolongado.

Ser flexibles con aquellas operaciones que puedan realizarse mediante home office, permitirá que nuestros empleados se sientan seguros, mantengan la moral alta y continúen monitoreando sus actividades.

**GENERAMOS RESILIENCIA EN LAS EMPRESAS**

[WWW.DRPCONSULTORES.COM](http://WWW.DRPCONSULTORES.COM)

Para aquellas operaciones que por su naturaleza no puedan llevarse a cabo fuera de nuestras instalaciones, debemos siempre tomar en cuenta:

- Las medidas sanitarias y de seguridad que dicten las autoridades (espacio entre personal, kits de higiene personal, políticas para evitar reuniones, capacitaciones o eventos).
  - El establecimiento de turnos de personal acorde con el nivel actual de operaciones.
  - La necesidad de robustecer los canales de atención al cliente, para mitigar impactos reputacionales (maximizando turnos de personal, estableciendo líneas de atención por medios digitales (como redes sociales), haciendo uso de números telefónicos específicos para atender esta contingencia.
  - Establecer medios de transporte y rutas para el personal que utiliza el transporte público diariamente.
- 3. Contemplando incremento de ventas por compras de pánico:** Dependiendo de los productos o servicios, es importante contemplar si en este periodo nuestras cadenas de distribución son impactadas por compras de pánico o desabasto en nuestros puntos de venta, por lo que debemos considerar un incremento en la distribución en ciertos productos con las medidas sanitarias recomendadas.
- 4. Administrando eficientemente nuestros Recursos Críticos:** Antes de hacer oficial su estrategia de continuidad (esquemas de trabajo) les recomendamos:
- Asegurar que se cuenten con los árboles de llamadas y directorios actualizados.
  - Establecer el canal de comunicación oficial de nuestra empresa.
  - Tener presente la situación y disponibilidad del personal; los líderes de cada área deben conocer qué personal a su cargo se encuentra en alguna condición especial como: comisiones, vacaciones, licencias de algún tipo, o han sido afectados directamente por esta contingencia.
  - Identificar al personal crítico que requiere o que no cuenta con los recursos tecnológicos necesarios para operar mediante home office: ¿El personal cuenta con equipos portátiles o computadora en casa?, ¿Cuenta con acceso a internet?, ¿Podemos acceder a nuestras aplicaciones críticas a través de VPN o internet?, ¿la organización cuenta con accesos VPN, suficientes para el personal crítico?
  - Mantener una estrecha comunicación con proveedores, verificando que los insumos necesarios para nuestras operaciones se encuentren disponibles, en específico con los proveedores de nuestros centros de cómputo.
- 5. Aprovechando la tecnología:** Los avances tecnológicos en los últimos 10 años contribuyen en que sea más eficiente conectarnos desde cualquier parte del mundo, por tal motivo es importante aprovechar todas las herramientas tecnológicas para continuar con la operación y mantener la comunicación ante la crisis.
- 6. Gastos extraordinarios:** Un BCP documentado e implementado cuenta con un rubro de compras de emergencia, con lo anterior se pueden contemplar gastos extraordinarios que estén encaminados a solventar las necesidades por la emergencia sanitaria.

Al final, el uso y mejora de nuestros planes hará a nuestra empresa cada vez más resiliente, saquemos provecho de ellos, así como del conocimiento que generamos al construirlos.