



Guía rápida brote de coronavirus

OBJETIVO

La Guía rápida brote de Coronavirus direcciona la realización de acciones para mitigar el impacto que puede ocasionar el evento de contagio de Coronavirus (2019-nCoV), o cualquier otro brote de virus que amenace el funcionamiento normal de los procesos de su organización, y que puede afectar de manera significativa a las personas y al servicio.

Se trata de mitigar el impacto del evento masivo de contagio y bloqueo de recintos por cuarentena, afectando a los recursos críticos de la compañía.

El objetivo principal de la guía es el de **actuar como una pauta para activar a la compañía** frente a la llegada del coronavirus a Chile para que se pueda afrontar la eventual emergencia con una preparación adecuada a través de medidas preventivas, acciones según estado de avance de contagio y recomendaciones.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Se proponen a continuación una serie de medidas que se recomiendan revisar e implementar en la actualidad, antes de la llegada del virus a Chile.

1. Continuidad de negocio

Se recomienda verificar los siguientes ítems de aquellos procesos que puedan afectar la continuidad de la operatividad y el negocio, considerando:

- Identificación de procesos e infraestructuras esenciales para el correcto funcionamiento del servicio.
- Identificación así mismo del personal esencial para el funcionamiento de esas infraestructuras y procesos.
- Definición de los recursos mínimos que son necesarios para el buen funcionamiento de estos.
- Identificación de los grupos de interés que interaccionan de manera esencial en los procesos.

Si la compañía cuenta con Planes de Continuidad de Negocio, se propone repasar los distintos escenarios de indisponibilidad de personal clave y comprobar que son aplicables para el caso de una crisis como la que

nos ocupa. En particular cabe revisar los siguientes aspectos específicos de esta crisis:

- La duración de la indisponibilidad de personal se puede alargar por un tiempo mayor de lo generalmente previsto para estos casos.
- Evitar el contacto físico entre los diferentes equipos que forman un relevo de personal.
- Considerar medidas específicas de equipos de protección personales.
- Deben considerarse instalaciones específicas de desinfección en los centros de trabajo esenciales.
- Revisar el organigrama de responsabilidades, los roles, funciones y tareas, y ver de modificar el flujo de activación según la tipología de esta crisis.

2. Representantes ante las autoridades

Predefinir a los responsables de la compañía que acudirán a los diferentes órganos de gestión de crisis convocados por las autoridades (comisiones de emergencia, por ejemplo). En caso de que ya se cuente con un representante asignado, validar dicha elección o seleccionar otros más adecuados a la tipología de la crisis y sus impactos.

En cualquier caso, todos los representantes de los comités oficiales de gestión de crisis deben ser instruidos y formados para poder defender los intereses de la compañía.

3. Vocerías

La compañía deberá disponer en estos momentos de un grupo de voceros debidamente capacitados. Si ya se cuenta con ello, confirmar o añadir algún vocero adicional, complementarlo con una capacitación específica para esta crisis.

4. Pólizas de seguros

Para este caso, se trata de comprobar si la cobertura de los seguros actuales es adecuada, y es compatible con el tipo de crisis que nos ocupa. Comprobar así mismo que tanto la compañía como los trabajadores están todos debidamente cubiertos por las diferentes pólizas de seguros.



GUÍA DE ACCIÓN EN EMERGENCIA

Guía rápida brote de coronavirus

5. Legalidad de las medidas laborales

Los impactos provocados por esta crisis pueden conllevar a la modificación o directamente a nuevas condiciones laborales, por lo que se debe verificar que estas medidas tomadas, que serán a mediano plazo, cumplan con la legalidad en materia laboral.

ESTADOS DE LA COMPAÑÍA

Los estados de alerta de la compañía aseguran que toda la organización esté alineada respecto a la gravedad de un incidente. En ese sentido deberán plantearse los niveles de escalamiento que activen los diferentes planes que tiene la compañía.

Estos estados son evolutivos y comienzan desde la Alerta Verde hasta una Alerta Roja, considerando su evolución en gravedad según los niveles de contagio.

En la siguiente propuesta de tres niveles, se definen criterios generales para cada uno de los estados para el caso de incidente de brote de virus y contagio:

1	Alerta Verde Brote de virus o primeros casos de contagio dentro del territorio chileno.
2	Alerta Amarilla Primeros casos de intoxicación dentro de la organización.
3	Alerta Roja Confinamiento de personal por requerimiento de las autoridades.

EVALUACIÓN Y CAMBIOS DE ESTADO

El flujo de información de un incidente de brote de virus deberá estar predefinido y difundido en la organización, contemplando específicamente en la coordinación de la emergencia al área de Recursos Humanos o Personas, independiente del área directa que se esté viendo afectada.

En el apartado anterior se sugiere definir dentro de la organización los criterios generales para cada uno de los estados de la organización para el caso de incidente de brote de virus y contagio. Sin embargo, a criterio del

equipo encargado de la evaluación de la crisis, éste podrá proponer un estado concreto, en función de la afectación y los impactos en la compañía.

ACTIVACIÓN Y DINÁMICA DE REUNIONES DEL COMITÉ DE CRISIS

Una de las características específicas de este tipo de crisis es su duración, que se prevé como mínimo a medio plazo, juntamente con la rápida evolución de sus impactos tanto a nivel interno como externo a la compañía. Esto **requerirá una gestión estratégica desde el inicio**, incluso considerando que se activen los diferentes planes de continuidad de negocio. Por este motivo, **se propone que el Comité de Crisis se active en Alerta Verde**, ya que se deberán tomar una serie de medidas estratégicas, las cuales se exponen en el siguiente apartado, y a la vez, una matriz de escalado, la cual presenta las acciones en mayor profundidad en la matriz de acciones expuesta al final de la guía.

Por lo que se refiere a la dinámica del Comité de Crisis, se proponen reuniones semanales para el seguimiento estratégico, sin perjuicio de que se puedan convocar reuniones específicas en función de la evolución de la crisis.

CATALOGO DE MEDIDAS GENERALES

Se presenta a continuación una propuesta de catálogo de medidas generales, que se sugiere que se vayan definiendo y desarrollando en el corto plazo, de manera de poder incorporarlas en los diferentes planes y protocolos de la compañía en función del posible impacto de esta crisis específica.

1. Gestión de proveedores y clientes

- Identificar proveedores esenciales (también de servicios), y acordar con ellos medidas específicas de continuidad del negocio.
- Desarrollar un plan sobre cómo y cuándo activar a proveedores alternativos.
- Identificar a los clientes críticos y asegurar la satisfacción de sus necesidades.



GUÍA DE ACCIÓN EN EMERGENCIA

Guía rápida brote de coronavirus

2. Comunicaciones

- Asegurar que los empleados tengan una comprensión clara de sus funciones y responsabilidades antes de que ocurra el brote de virus. Por ejemplo, los empleados deben ser informados de las medidas que les afectarán y deben mantenerse actualizados sobre las políticas y los progresos en las medidas que debe implementar la empresa en caso de un brote de virus.
- Considerar la posibilidad de establecer un canal de comunicación específico bidireccional para que los empleados informen de su estado y hagan consultas.
- Identificar las partes interesadas pertinentes, como proveedores, proveedores de servicios y clientes, y mensajes clave para cada grupo de partes interesadas, e iniciar un diálogo con ellos sobre posibles medidas de contingencia durante un brote de virus.
- Asignar un coordinador de comunicaciones que será responsable de la difusión del plan de comunicaciones de acuerdo con las necesidades de la empresa y los planes de continuidad del negocio.

3. Funciones de proceso y negocio

- Identificar las funciones empresariales e infraestructuras esenciales (actividades prioritarias).
- De igual forma, identificar los empleados que actúan sobre los procesos e infraestructuras esenciales. Para ellos, se debe considerar lo siguiente:
 - Configurar equipos alternativos de empleados que se puedan implementar en diferentes horarios de trabajo.
 - Los equipos deben estar físicamente segregados para evitar el riesgo de infección entre éstos.
 - Garantizar el relevo sin contacto entre equipos, y con limpieza si cabe de las instalaciones.
- Establecer y entrenar protocolos de cobertura para minimizar las interrupciones.
- Apoyar psicológicamente a los empleados para mantener la moral de los equipos (incluido el teletrabajo), y para manejar mejor el miedo al contagio y la ansiedad.
- Educar a los empleados sobre el control de infecciones y una buena higiene personal.
- Desarrollar protocolos relacionados con la inspección sistemática de visitantes y empleados y definir las acciones de seguimiento necesarias.
- Desarrollar un proceso sólido de vigilancia de la enfermedad de los empleados para identificar y gestionar a los empleados afectados.
- Garantizar el suministro adecuado de equipos de protección personal (EPP) y equipos médicos adecuados (por ejemplo, termómetros, guantes desechables, máscaras quirúrgicas y desinfectantes) y llevar a cabo capacitación para familiarizar a los empleados sobre su uso. Anticiparse por si escasean los stocks.
- Limpiar y desinfectar las instalaciones expuestas a casos sospechosos o confirmados de coronavirus.



MATRIZ DE ESCALADO DE ACCIONES

	Alerta Verde	Alerta Amarilla	Alerta Roja
Manejo de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> Divulgar, entrenar y ejercitar los planes de continuidad de negocio Elaborar un plan para agrupar trabajadores esenciales en dos o más equipos para minimizar una posible interrupción de las operaciones de negocios. Identificar a los trabajadores de alto riesgo (p. ej. edad avanzada y embarazadas) y actualizar su estado de salud. Realizar ejercicios de comportamiento frente a brote o contagio dentro del recinto. 	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear la salud de los trabajadores. Activar y desplegar los equipos y los turnos establecidos de trabajadores esenciales. Trasladar a los trabajadores de alto riesgo a casa. Activar apoyo psicológico de las personas (manejo de ansiedades, xenofobia, moral de los equipos). Restringir las visitas de proveedores o personas externas a las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Desalojar todas las instalaciones. Mantener el despliegue de los equipos y turnos de trabajadores esenciales. Aumentar los controles de monitoreo de salud de los trabajadores.
Funciones de procesos y de negocio	Equipo de Protección Personal (EPP)		
	<ul style="list-style-type: none"> Planificar y preparar las cantidades adecuadas de EPP y capacitar a los trabajadores sobre su uso. 	<ul style="list-style-type: none"> Distribuir y obligar el uso de los equipos de protección personal. 	
	Limpieza y desinfección		
	<ul style="list-style-type: none"> Preparar guías de limpieza y desinfección en los lugares de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Comenzar la limpieza y desinfección de las áreas comunes. 	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar la frecuencia de limpieza y desinfección de las áreas comunes.
		<ul style="list-style-type: none"> Limpier y desinfectar áreas utilizadas por alguna persona sospechosa o confirmada de contagio. 	
	Teletrabajo (trabajo remoto)		
	<ul style="list-style-type: none"> Planificar y preparar el acceso remoto a las plataformas de la compañía y canales de comunicaciones internas. Planear sitios de trabajo alternativos. Planificar los soportes de comunicación remota con los proveedores y clientes clave. 	<ul style="list-style-type: none"> Activar las comunicaciones y plataformas de trabajo remoto. Activar los soportes de comunicación remota con los proveedores y clientes clave. Hacer uso de sitios de trabajo alternativos si se requiere. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener las comunicaciones y plataformas de trabajo remoto. Mantener activos y en óptimas condiciones los sitios de trabajo alternativos.
Manejo de clientes y proveedores	Proveedores y entrega de servicios		
	<ul style="list-style-type: none"> Preparar/actualizar la información de contacto de proveedores clave y clientes críticos. Repasar / actualizar el plan de proveedores alternativos, incluyendo servicios y preparar su activación. 	<ul style="list-style-type: none"> Activar los proveedores alternativos. Gestionar clientes críticos Monitorear y administrar los niveles de inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener activado a los proveedores alternativos. Gestionar clientes críticos. Monitorear y administrar los niveles de inventario.
Comunicaciones	Internas		
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un plan de comunicaciones para definir qué se comunicará dentro de la compañía. Crear conciencia sobre las diferentes respuestas que dará la compañía bajo el escenario de brote de virus (p. ej. trabajo remoto, higiene personal). Monitorear los avisos y recomendaciones del gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> Activar, actualizar e incrementar las comunicaciones internas: personal/áreas infectadas, medidas de prevención y detección del virus y difusión de las medidas y recomendaciones de las autoridades de gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener, actualizar e incrementar las comunicaciones internas: personal/áreas infectadas, medidas de prevención y detección del virus y difusión de las medidas y recomendaciones de las autoridades de gobierno.
	Externas		
	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un plan de comunicaciones para los clientes y stakeholders externos a la compañía (proveedores, autoridades de gobierno). Prepararse para la cancelación de eventos masivos planificados. 	<ul style="list-style-type: none"> Activar el plan y emprender los primeros comunicados informado a proveedores, clientes, autoridades de gobierno, etc. Actualizar los niveles de servicio de los clientes críticos y revisar los procedimientos. Cancelar eventos masivos. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener informado a proveedores, clientes, autoridades de gobierno, etc. Actualizar los niveles de servicio de los clientes críticos y revisar los procedimientos.