



**#AsegúrateDeHacerTuParte**

## CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Queremos acompañarte en la identificación de las principales medidas que se deben de tener en cuenta actualmente de cara al COVID-19, con el fin de dar continuidad a las actividades de tu empresa.

Te invitamos a que te hagas preguntas con relación a:

1. Desarrollo de actividades con trabajo remoto.
2. Gestión de personal en sitio.
3. Gestión de la cadena de suministro.
4. Monitoreo de la productividad (actividades y procesos).
5. Gestión seguridad de la información y la ciberseguridad.
6. Gestión de los grupos de interés (priorización y comunicación).



Responde las siguientes preguntas para identificar en qué tema debe enfocarse tu empresa y a leer las recomendaciones.

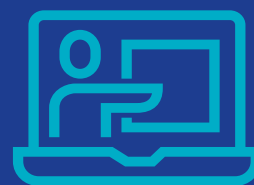
## DESARROLLO DE ACTIVIDADES CON TRABAJO REMOTO

1. ¿Estarían preparados para ejecutar actividades de manera remota, y seguir siendo productiva?
2. ¿Estaría la cultura organizacional preparada para realizar actividades de manera remota?
3. ¿Cuentan con los recursos requeridos para que el personal pueda operar de manera remota? (por ejemplo: equipo de trabajo, acceso a internet, herramientas de software online, VPN's).
4. ¿Estarían interesados en recibir acompañamiento de nuestra parte?



## PERSONAL EN SITIO

1. ¿La operación requiere que el personal permanezca en las instalaciones actuales?
2. ¿Cuentan con los recursos para atender las necesidades del personal en las instalaciones actuales?
3. ¿Pueden garantizar las condiciones mínimas bajo el marco legal aplicable, para mantener el personal seguro en la situación actual?
4. ¿Cuentan con un plan de movilidad del personal que permita mantener las medidas de control y prevención?
5. ¿Estarían interesados en recibir acompañamiento de nuestra parte?





## Recomendaciones:

1. Identifica y prioriza los recursos requeridos, las actividades de apoyo y los niveles de supervisión y toma de decisión en las instalaciones para el personal que se queda en sitio.
2. Define los turnos de operación durante la situación actual y los medios de desplazamiento para el cambio de turnos (transporte personalizado o colectivo exclusivo, subsidio de transporte).
3. Define la forma en la que se garantizará la disponibilidad de víveres, espacio de descanso, elementos de protección y limpieza, procurando el cuidado y bienestar del personal en sitio.
4. Conoce los proveedores críticos para garantizar los recursos requeridos y optimizar los tiempos de las actividades en sitio durante la situación actual.
5. Define y divulga las herramientas de comunicación y sensibilización que sean efectivas y oportunas para mantener informado el personal y entrega información de fuentes confiables y verídicas.
6. Garantiza la disponibilidad de atención médica o prehospitalaria por medio de recursos propios, servicios de zonas protegidas o atención domiciliaria.
7. Activa los canales de comunicación interna de la empresa, en los que se presenten videos de prevención, imágenes de protocolos de limpieza de manos e información sobre atención médica ante sospechas.





8. Cumple con las condiciones de cuarentena fijadas por el Ministerio de Protección Social, que actualmente se definen en un total de 14 días en aquellos trabajadores que hayan llegado de viajes del exterior o hayan entrado en contacto con pacientes confirmados con COVID-19 o en estudio.
9. Ten presente que las reuniones presenciales no deben superar 10 personas. Esto aplica también para los puntos de atención donde no debe haber más de 10 clientes simultáneamente.
10. Realiza constante procesos de limpieza y desinfección de áreas de trabajo y críticas como baños, interruptores electrónicos, perillas de puertas, barandas, entre otras (como mínimo dos veces al día).
11. Suministra en las áreas de trabajo implementos de limpieza y antibacteriales para que los colaboradores aumenten los protocolos de higiene (lavado de manos constante).
12. Acuerda con tus colaboradores formas de saludo que no impliquen contacto físico con las personas.
13. Revisa cuales son los elementos de protección personal que debes reforzar o cambiar para tus colaboradores.
14. Proporciona a tus empleados abundantes líquidos y si suministras alimentación incrementa los controles de higiene en la manipulación de alimentos.
15. Si hay colaboradores con síntomas de gripa o malestar, se recomienda el uso obligatorio de tapabocas o mascarillas desechables e hidratación constante.
16. Informa cualquier caso que se presente o que sea una posible sospecha ante el Ministerio de Salud.





## CADENA DE SUMINISTRO

1. ¿Cuentan con una priorización de clientes a los que deban seguir garantizando la disponibilidad del producto/servicio?
2. ¿Tienen un monitoreo de la disponibilidad de los proveedores claves y los insumos para la situación actual?
3. ¿Cuentan con proveedores alternos que garanticen la continuidad de la cadena de suministro? (por ejemplo, transporte, insumos, entre otros).
4. ¿Tienen actualmente dificultades con la disponibilidad de materias primas e insumos (físicos, información)?
5. ¿Estarían interesados en recibir acompañamiento de nuestra parte?

## Recomendaciones:

1. Identifica los clientes a los que les debe cumplir los ANS según su naturaleza, ubicación, etc.
2. Identifica la cadena de distribución de los productos y servicios principales, para garantizar la entrega de estos.
3. Informa a los clientes el impacto que tendrá la situación actual en la entrega de sus productos/servicio.
4. Verifica el inventario de materias primas e insumos requeridos para la producción o prestación del servicio y monitorea su comportamiento procurando tomar medidas oportunas y comunicarlas a los grupos de interés.
5. Verifica la capacidad de infraestructura para abastecerse del inventario suficiente hasta el retorno a la normalidad.





6. Identifica y prioriza proveedores clave que suministran productos y servicios necesarios para la ejecución de las actividades y procesos de la organización, conserva una lista de proveedores alternos para los proveedores principales.
7. Valida condiciones contractuales con proveedores críticos, solicita sus planes de continuidad, y en caso de contar con ellos el cumplimiento de los acuerdos en continuidad.
8. Define canales de comunicación entre la empresa y los proveedores clave para reporte, atención y seguimiento de requerimientos o incidentes, y demás temas relacionadas con la situación actual.
9. Identifica productos sustitutos para materias primas e insumos, y busca su abastecimiento oportuno.
10. Identifica otros aliados dentro de la cadena de suministro (clientes, competencia, otras empresas del sector, etc.)
11. Monitorea permanentemente las noticias de reducción de aranceles, cierre de fronteras, modificaciones de obligaciones tributarias y establezca estrategias de Continuidad de Negocio para la logística de abastecimiento y distribución.
12. Define, revisa y modifica acuerdos o métodos de pago con proveedores en caso de ser requerido procurando una relación de beneficio mutuo (ganar/ganar).
13. Identifica métodos y acuerdos para retorno a la normalidad, así como para la colaboración con los proveedores que hayan sido afectados de manera grave.
14. Verifica los seguros o pólizas suscritos en los contratos con clientes o proveedores.





## **PRODUCTIVIDAD** **(ACTIVIDADES Y PROCESOS)**

1. ¿Actualmente miden el desempeño de las actividades y procesos que operan en contingencia en la situación actual?
2. ¿Han definido el nivel de productividad deseado y el mecanismo de control para alcanzarlo bajo la situación actual?
3. ¿Cuentan con herramientas que les permitan monitorear y medir la productividad actual?
4. ¿Tienen las herramientas y métodos necesarios para reportar y atender las necesidades de la operación, cumpliendo con los niveles de productividad deseados?
5. ¿Estarían interesados en recibir acompañamiento de nuestra parte?

## **Recomendaciones:**

1. Recuerda que establecer el nivel de productividad deseado durante esta situación apoya la sostenibilidad de tu empresa, y que el recurso humano es tu activo más valioso, protégelo.
2. Identifica los niveles de productividad requeridos para que las actividades y procesos sigan entregando los resultados necesarios para atender las necesidades y expectativas de tus clientes.
3. Apoya a tu recurso humano en el proceso de adaptación, para alcanzar la productividad deseada, ajusta las cargas laborales teniendo en cuenta los resultados obtenidos y la demanda de tus productos y servicios.
4. Define mecanismos de comunicación para el reporte y resolución de necesidades de la operación, tanto en sitio como de manera remota.



5. Ajusta las actividades de supervisión y toma de decisiones, en función de los cambios de la demanda y los retos presentados durante la jornada.
6. Realiza reuniones operativas diarias teniendo en cuenta la regla del 10:10 no más de 10 personas ni más de 10 minutos; para evaluar el progreso, los retos y la ejecución de los planes de trabajo.
7. Realiza reuniones tácticas semanales para evaluar cumplimiento de objetivos y planificar actividades y metas de la siguiente semana.
8. Valida las herramientas para el seguimiento de la productividad, utiliza los recursos disponibles web (por ejemplo, Google: hojas de cálculo, chat, formularios, Keep; Microsoft: Teams, calendario, formularios, planner), así como las existentes en tu empresa (SAP, herramientas de gestión de proyectos, modelos de gestión).
9. Verifica y toma acciones con relación al cumplimiento de los niveles esperados de productividad.
10. Motiva a tu equipo de trabajo, para alcanzar los niveles de productividad esperados; permíteles tener victorias tempranas, reconoce su esfuerzo personal y familiar.





## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

1. ¿Conocen los riesgos a los que está expuesta la operación de cara a la seguridad de la información y la ciberseguridad?
2. ¿Cuentan con controles implementados que reduzcan la exposición de información confidencial?
3. ¿Cuentan con controles implementados que protejan los activos de información? ¿Tienen planes de contingencia para atender eventos relacionados con la indisponibilidad de las herramientas TIC?
4. ¿Estarían interesados en recibir acompañamiento de nuestra parte?



## GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (PRIORIZACIÓN Y COMUNICACIÓN)

1. ¿Tienen priorizados los grupos de interés (internos y externos) con los que deben mantener la comunicación y el relacionamiento en la situación actual?
2. ¿Cuentan con las herramientas y métodos necesarios para mantener la comunicación y el relacionamiento con los grupos de interés priorizados?
3. ¿Cuentan con herramientas de monitoreo de comunicaciones gubernamentales, institucionales, locales e internas, que les permitan responder de manera oportuna con sus obligaciones?



4. ¿Tienen definido un plan de comunicación en crisis para atender las necesidades y expectativas de los grupos de interés para el antes, durante y después de la crisis?

5. ¿Estarían interesados en recibir acompañamiento de nuestra parte?

## Recomendaciones:

1. Identifica los grupos de interés internos (colaboradores y sus familias) y externos (**Por ejemplo: proveedores, contratistas, clientes, comunidad, vecinos, beneficiarios, accionistas y gobierno**).
2. Establece según priorización de los grupos de interés (internos y externos), los canales comunicacionales más convenientes para su organización y su operación, tales como: manejo de intranet, correos electrónicos corporativos, comunicados de gerencia, resoluciones gerenciales, redes sociales, WhatsApp, mensajes de texto y los demás que le apliquen.
3. Define la estructura de comunicación para la situación actual teniendo en cuenta: quién comunica qué, cuándo, cómo, a través de qué medio, qué mensajes, cuáles interlocutores y qué público objetivo.
4. Implementa los canales de comunicaciones establecidos, para ello elabora un procedimiento tanto para las comunicaciones internas como para las externas con roles específicos sobre quiénes son los encargados de suministrar información; dicho procedimiento le debe permitir recibir y entregar información acerca de su funcionamiento con la situación actual.



5. Recuerda mantener los canales de comunicación, claros y definidos con los grupos de interés, de manera que puedan entregar información completa y oportuna acerca de la operación y sus decisiones ante la situación actual.
6. Monitorea permanentemente los canales de comunicación para identificar las decisiones y medidas de prevención, control y mitigación emitidas por autoridades de orden nacional, departamental y local, con el objetivo de garantizar su cumplimiento y mantener informados a los grupos de interés.
7. Identifica y define la estrategia adecuada para la protección de la imagen de tu empresa en redes sociales y medios de comunicación.
8. Define, divulga y mantén activos los canales de comunicación, asignando responsabilidades claras para la atención y respuesta a los diferentes grupos de interés.
9. Diseña y ejecuta un plan de comunicación para el retorno a la normalidad que contenga todos los temas relacionados con las necesidades y expectativas de tus grupos de interés.
10. Establece directrices desde el área jurídica de tu organización para hacer el monitoreo permanente de las determinantes gubernamentales para la actuación y el control de la situación actual.
11. Responde de manera oportuna dentro de los límites establecidos los requerimientos solicitados por los entes de control que cobijen su organización.
12. Revisa de manera permanente los sistemas de correspondencia establecidos con los entes de control para evitar retrasos o pérdida de la información definida por las entidades.



13. Identifica y participa en actividades de colaboración entre gremios o asociaciones relacionadas con tu empresa, promueve una cultura país de ayuda mutua.
14. Un plan común de comunicaciones es esencial para garantizar que el personal de respuesta pueda comunicarse entre sí durante un incidente. Antes de un incidente, es esencial desarrollar un sistema integrado de comunicación de voz y datos (equipo, sistemas y protocolos), durante el incidente permite un cuidado jurídico, un sistema ordenado de respuesta y agilidad en la toma de decisiones, después del incidente, permite recoger las conclusiones e implementar de manera permanente acciones de respuesta que ayudan a fortalecer a las organizaciones en el tiempo.
15. Identifica, documenta y comunica las lecciones aprendidas durante el transcurso de la contingencia, con el objetivo de actualizar y mejorar los planes de continuidad de negocio involucrando a tus grupos de interés.
16. Define los mecanismos de seguimiento, medición y control de la eficacia del plan de comunicación con tus grupos de interés.

