

Guía rápida Plan Continuidad ante COVID-19

Gestión de residuos

Institut  Cerdà

Marzo 2020

OBJETIVO

La Guía Rápida para la elaboración de un plan de continuidad específico durante la pandemia del COVID-19, tiene por objetivo orientar las acciones a realizar para mitigar el impacto que puede ocasionar la pandemia (contagio) y las medidas que desde el ámbito público puedan condicionar el funcionamiento normal de los procesos de la empresa/instalación, y por consiguiente pueda afectar de manera significativa a las personas y al servicio que se presta.

Esta Guía **propone las acciones a realizar para la gestión** de esta crisis, para prevenir y mitigar el impacto de los posibles riesgos de:

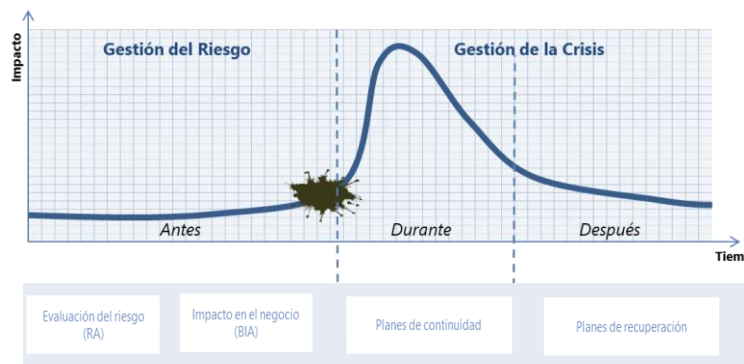
- Indisponibilidad de personal clave, crítico de la empresa/instalación, sea por contagio o bien por estar en cuarentena de forma preventiva.
- Limitación bloqueo de la movilidad en un estado de confinamiento general de país o de zonas específicas.

El objetivo final es que la empresa/instalación del ciclo de gestión de residuos **asegure la capacidad de prestar servicio en condiciones degradadas**.

PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Si la empresa/instalación no dispone de un Plan de continuidad, se propone iniciar el proceso por considerar los siguientes ítems:

- Identificar los **servicios/productos esenciales** de la empresa/instalación, identificar las actividades prioritarias.
- Identificar los **procesos y las infraestructuras** críticas para la correcta prestación del servicio/producto y/o para el funcionamiento de la instalación.
- Identificación del **personal crítico** para el funcionamiento de esas infraestructuras y procesos.
- Identificación de los **recursos** mínimos que son necesarios para el buen funcionamiento de la empresa/instalación.



- **Definición del Comité de Crisis y de los equipos de apoyo operativos** que refleje el organigrama de responsabilidades para la gestión de la crisis, con una descripción (a alto nivel) de roles, asignación de funciones y relación de tareas a realizar por parte de cada rol.
- **Dibujar el flujo de información** y establecer el mecanismo de activación del Plan, del Comité de Crisis y de las medidas.

Si la compañía cuenta con un Plan 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 en los planes.
- **Adecuar el organigrama de responsabilidades**, los roles, funciones y tareas, y adecuar el flujo de información y activación a esta crisis.
- Revisión de los **grupos de interés** que interaccionan con el plan y con la empresa/instalación en esta crisis, iniciar un diálogo con ellos sobre las medidas a emprender.
- Establecer **posibles escenarios** de tiempo, evolución de la situación y su impacto sobre la empresa.

Guía rápida Plan Continuidad ante COVID-19

Gestión de residuos

Institut  Cerdà

Marzo 2020

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 este caso ante el impacto de la pandemia.

En ese sentido deberán plantearse los niveles de escalamiento según los cuales se irán activando las diferentes medidas que se hayan definido, los recursos que se hayan dispuesto y/o los diferentes planes de la compañía.

Los estados han de ser **evolutivos** y comienzan desde normalidad hasta una alerta roja o crítica, considerando su evolución en gravedad según el grado de impacto:

- Nivel de contagio de las personas: en general dentro de la empresa y en especial del personal crítico.
- Número de instalaciones/infraestructuras esenciales afectadas por indisponibilidad de personal
- Nivel de alteración en los procesos

A modo de orientación, se muestra un ejemplo de cinco niveles dónde el criterio principal es el grado de avance del brote fuera y dentro de la organización:

1	Normalidad Sin presencia a nivel país
2	Alerta verde Casos de contagio dentro del territorio pero fuera de la organización
3	Alerta temprana preventiva Casos de dentro de la organización sin afectación a infraestructuras o servicios críticos
4	Alerta Amarilla Casos de dentro de la organización con afectación a infraestructuras o servicios críticos
5	Alerta Roja Confinamiento de personal por requerimiento de las autoridades salvo servicios esenciales.



Estado desde el pasado 16 de marzo/2020

EVALUACIÓN Y CAMBIOS DE ESTADO

El **flujo de información** deberá estar **predefinido** y difundido dentro de la organización, implicando específicamente al departamento de Riesgos Laborales, Salud y la de Recursos Humanos independiente del departamento que esté siendo afectada.

La evaluación de la situación y la calificación del estado de alerta por el parte del equipo encargado se basará en los niveles preestablecidos así como en criterios de tipo cualitativo como puede ser la situación del entorno, del sector, del país, ...

Este equipo podrá proponer al líder de la gestión de la crisis un estado concreto, en función de la afectación y de los impactos en la compañía: presentes y previsibles.

ACTIVACIÓN Y DINÁMICA DEL COMITÉ DE CRISIS

Una de las características específicas de este tipo de crisis es su duración, que se prevé largo, juntamente con la rápida evolución de sus impactos tanto a nivel interno como externo a la empresa/instalación.

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 entonces se deberán tomar medidas preventivas y estratégicas.

Por lo que se refiere a la **dinámica del Comité de Crisis**, se proponen reuniones SEMANALES: en Alerta verde y DIARIAS: a partir de la Alerta Preventiva para el seguimiento operativo y estratégico, sin perjuicio de las reuniones operativas / específicas que la organización necesite.

Responsables ante autoridades

Se trata de predefinir los responsables de la empresa que acudirán a los diferentes órganos de gestión de crisis convocados por las autoridades. En caso de que ya se cuente con un representante asignado, validar dicha elección o seleccionar otros más adecuado a la tipología de la crisis y sus impactos.

En cualquier caso, los representantes los diferentes comités oficiales de gestión de crisis deben ser instruidos y formados para poder actuar de interlocutor.

Guía rápida Plan Continuidad ante COVID-19

Gestión de residuos

Institut  Cerdà

Febrero 2020

CATALOGO DE MEDIDAS

Operaciones y empleados

- 1) Identificar los **servicios y productos** esenciales de la empresa/instalación e identificar las **actividades/infraestructuras/procesos prioritarios**.
- 2) Identificar los **empleados** que actúan en esos procesos e infraestructuras críticas. Para ellos, se debe considerar lo siguiente:
 - a. **Configurar equipos alternativos** que puedan cubrir diferentes horarios de trabajo.
 - b. Los equipos deben **estar físicamente segregados** para evitar el riesgo de infección entre equipos.
 - c. **Establecer el backups** para los puestos clave dentro de los equipos
 - d. **Formar a los backups** para que puedan realizar en caso de necesidad las funciones del puesto que están cubriendo.
 - e. Garantizar el **relevo sin contacto** entre equipos mediante un **refuerzo de la limpieza** de los medios, instalaciones....
 - f. Establecer y entrenar protocolos de cobertura para minimizar las interrupciones.
 - g. Asegurar que los empleados tengan una **comprensión** clara de sus funciones y responsabilidades.
- 3) Fomentar entre los empleados las medidas de **higiene personal** dadas la autoridad en Sanidad.
- 4) Preparar **protocolo para visitas** y entrada de personal ajeno a la empresa/planta
- 5) Desarrollar un proceso sólido de **vigilancia de la enfermedad de los empleados** para identificar y gestionar a los empleados afectados.
- 6) 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.

Teletrabajo

(ver¿Cual es la mejor forma de trabajar eficazmente desde casa? [Link/](#))

- 7) Preparar, activar y mantener los medios y el **acceso remoto** a las plataformas de la empresas, los canales para el trabajo remoto, los canales de comunicación interna.
- 8) Velar por la **seguridad de la información**.
- 9) Velar por la operatividad y conectividad para trabajar en remoto.

Limpieza y desinfección

- 10) 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.
- 11) Incrementar la **frecuencia** de limpieza y desinfección, adaptar la **rutina** y productos.
- 12) Limpiar u desinfectar especialmente de las zonas comunes y las utilizadas por alguna caso sospechoso o confirmado.

Proveedores y clientes

- 13) Identificar **proveedores críticos** (también de servicios) y acordar con ellos medidas específicas de continuidad del negocio. Solicitar su plan de contingencia.
- 14) **Identificar proveedores alternativos** y desarrollar un plan sobre cómo y cuándo activar a proveedores alternativos: mantenerlos activados.
- 15) Identificar a los **clientes críticos** y gestionar su "pasillo"

Guía rápida Plan Continuidad ante COVID-19

Gestión de residuos

Institut  Cerdà

Febrero 2020

CATALOGO DE MEDIDAS

Comunicación y partes interesadas

(ver Recomendaciones y consejos de comunicación interna durante pandemia de Covid'19 [Link /](#))

- 16) Asignar un **coordinador/director de comunicación** que será responsable de la difusión de las medidas acordadas en el Comité de Crisis.
- 17) **Mantener, actualizar e incrementar las comunicaciones internas:** Informar a los empleados de las medidas que se están tomando en todos los ámbitos de la empresa/instalación y especialmente sobre las medidas que les afectan.
- 18) Establecer un **canal comunicación específico bidireccional** para que los empleados informen de su estado y hagan consultas.
- 19) Desarrollar un plan **específico de comunicaciones externas:** realizar comunicados informando a autoridades, proveedores, clientes,...
- 20) **Determinar y preparar los portavoces.** Si ya se cuenta con ello, confirmar o añadir algún portavoz adicional, y por supuesto complementarlo con una capacitación específica para esta crisis.
- 21) **Difundir las medidas que la empresa está llevando a cabo** para gestionar esta crisis con el objetivo de salvaguardar la salud de sus trabajadores y la prestación del servicio.
- 22) Alinear y mantener la información en **todos los canales** (web, redes sociales...)

Cuestiones legales y seguros

- 23) 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.
- 24) Garantizar la legalidad de las medidas laborales teniendo en cuenta los cambios que la administración está autorizando para esta crisis. Los impactos provocados por esta crisis pueden conllevar en algunos casos modificación de condiciones laborales y en otros casos condiciones de trabajo nuevas; se debe verificar que estas medidas tomadas sobre las condiciones laborales de los trabajadores, que serán a medio plazo, cumplen con la legalidad en materia laboral.

