

Acciones De Preparación Para Recuperación Y Continuidad Del Negocio, De Las
Mipymes Ante Desastres De Origen Biológico.

Juan Esteban Castaño Ramírez

Trabajo de grado para optar a título de especialista en Sistemas Preparativos De
Emergencias Y Desastres

Asesor: Paola Caterine Franco Velásquez

Universidad CES
Facultad de Medicina
Especialización Tecnológica En Sistemas Preparativos De Emergencias Y Desastres
Medellín
2020

ÍNDICE DE CONTENIDO.

	Pág.
GLOSARIO	pág.3
RESUMEN	pág.4
INTRODUCCIÓN	pág.5
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	pág.6
2. MARCO TEÓRICO	pág.9
2.1. GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES	pág.9
2.1.1. Gestión de riesgo de desastre	pág.9
2.1.2. Epidemias y pandemias como riesgo (de desastre) biológico	pág.10
2.1.3. Lecciones de pandemias	pág.14
2.1.4. Contexto local	pág.16
2.1.5. Gestión de riesgo y continuidad desde las empresas	pág.17
2.1.6. Preparación para la recuperación y continuidad del negocio, frente desastres de origen biológico.	pág.18
2.2. MARCO LEGAL	pág.20
3. OBJETIVOS	pág.22
3.1. OBJETIVO GENERAL	pág.22
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	pág.22
4. METODOLOGÍA	pág.23
5. CONSIDERACIONES ÉTICAS	pág.25
6. ANALISIS Y RESULTADOS	pág.26
7. CONCLUSIONES	pág.27
8. BIBLIOGRAFÍA	pág.29
9. ANEXOS	pág.32
9.1. INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN EN LAS EMPRESAS	pág.31
9.2. GUIA DE PREPARACION PARA LAS EMPRESAS	pág.34

GLOSARIO

Gestión de riesgo de desastres: “Proceso social orientado a la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, estrategias, planes, programas, regulaciones, instrumentos, medidas y acciones permanentes para el conocimiento y la reducción del riesgo y para el manejo de desastres, con el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.”

Bioseguridad “El conjunto de normas y procedimientos que tienen por objeto disminuir, minimizar o eliminar agentes biológicos que puedan llegar a afectar la salud o la vida de las personas o puedan afectar el medio ambiente”. a los cuales se exponen las personas en la interacción diaria, con fuente directa o indirecta de infecciones”.

Continuidad del negocio: “Es la capacidad de una organización para continuar entregando sus productos o prestando sus servicios a niveles aceptables predefinidos luego de un incidente perturbador”.

Desastre: “Resultado de la manifestación de uno o varios eventos que, apoyados en condiciones de vulnerabilidad encontrada en la organización, las personas, su estructura, los medios o la prestación de su servicio o producto, genera una alteración intensa grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad. que exige del Estado y del sistema nacional ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción.”

MIPYMES: La definición de micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia es determinada por la ley 590 de 2000, además es equivalente a la mayoría de los países en el mundo. En términos de micro empresas son las que cuentan con personal no superior a 10 trabajadores. Activos inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMML). Pequeña Empresa: cuenta con personal entre 11 y 50 trabajadores. Activos totales entre a 501 y 5.001 (SMML). Mediana empresa: Personal entre 51 y 200 trabajadores con activos totales entre 5.001 y 15.000 (SMML).

Resiliencia “La capacidad de un sistema, comunidad o sociedad expuestos a una amenaza para resistir, absorber, adaptarse y recuperarse de sus efectos de manera oportuna y eficaz, lo que incluye la preservación y la restauración de sus estructuras y funciones básicas.”

Vulnerabilidad “Susceptibilidad o fragilidad física, económica, social, ambiental o institucional que tiene una comunidad de ser afectada o de sufrir efectos adversos en caso de que un evento físico peligroso se presente. Corresponde a la predisposición a sufrir pérdidas o daños de los seres humanos y sus medios de subsistencia, así como de sus sistemas físicos, sociales, económicos y de apoyo que pueden ser afectados por eventos físicos peligrosos”.

RESUMEN.

De forma enérgica se han planeado y realizado preparativos para evitar o disminuir las consecuencias de las epidemias y las pandemias por parte de las instituciones consideradas autoridades en el área de la salud, con evidencia de que la gestión de riesgo de desastres y su preparación debe ser multisectorial. Por otro lado, en dichos preparativos, se manifiesta la necesidad de incluir a las personas, la comunidad, junto a las empresas públicas y privadas especialmente las micro, pequeñas y medianas, por su importancia en la economía de un país y región, los medios de vida, y la dinámica social de la mayoría de la población.

Dando muestra de la pertinencia de realizar acciones y esfuerzos con el fin de disminuir la vulnerabilidad de las empresas ante estos eventos. Se diseñaron dos herramientas o instrumentos: el primero de ellos una herramienta sencilla para hacer una evaluación del riesgo, pensando en los elementos esenciales en la propuesta de valor de las empresas, protegiendo las personas, los procesos y la gestión como ruta hacia la competitividad y continuidad del negocio. A partir de esta se construye una guía básica con recomendaciones para preparación ante desastres de este tipo, identificando tareas adicionales a los protocolos de bioseguridad recomendados por el gobierno.

Como continuación de este proyecto, se realiza aplicación de la encuesta en las empresas, y se proyecta construir una estrategia para implementar la guía, como cimientos para la gestión de riesgo de desastres, y la gestión de continuidad de negocio que deben estar inmersos en la gestión de la organización como parte de su naturaleza, como cimientos para obtener empresas y sociedades resilientes.

Palabras clave:

Gestión de riesgo, desastre, pandemia, epidemia, continuidad, empresas, mipymes.

INTRODUCCION.

Buscando que la humanidad sea sustentable a través de las agendas mundiales de desarrollo sostenible, en pleno siglo XXI, es asombroso que la humanidad siga con retos tan amplios para lograr la sostenibilidad, así como lo es también, que en el año 2020 las enfermedades infecciosas continúen haciendo estragos en la salud de las personas, el sistema de salud mismo, y repercuta en el resto de los sistemas y ejes de la sociedad y la economía; configurando así un desastre con características inusuales. Estas afectaciones generan consecuencias particularmente sobre las micro, pequeñas y medianas empresas, que han asumido momentos difíciles con muestras de vulnerabilidad, los cuales repercuten sobre las metas trazadas, las personas, la economía y el medio ambiente.

A través de este trabajo se deja a las empresas un aporte al brindar una guía básica para que las mipymes disminuyan la vulnerabilidad, puedan hacer frente a eventos de origen pandémico, entregando pautas para minimizar las posibles pérdidas por este desastre y la incertidumbre de las empresas en la creación de valor. Sendas para situarse en camino a la continuidad, con el propósito de generar capacidad en las empresas en torno a las iniciativas internacionales de desarrollo y resiliencia. Que impacten de forma positiva en las personas, el planeta y la prosperidad.

Los instrumentos tanto la encuesta como la guía fueron construidos con ayuda de publicaciones en temas relacionados, además las guías de preparación de respuesta ante pandemias de la Organización Mundial de la Salud, la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción de Riesgo de Desastres, los Centros De Control De Enfermedades, la Ley 1523 (Gestión de Riesgo de Desastres), normas ISO como la 31000(gestión de riesgos) y la 22301(continuidad del negocio); como también publicaciones, dando como resultado una línea base para apoyar la sostenibilidad y competitividad en las empresas con el propósito de construir resiliencia.

Se realizó levantamiento de información primaria y un análisis basado en la realidad de la emergencia sanitaria donde se establecieron las necesidades de las empresas, a través de una encuesta, la cual fue ajustada por medio de una prueba piloto; con esta se identifican los elementos más relevantes para la construcción de la guía presentada, como un instrumento que orienta a las empresas en la gestión de riesgo y continuidad del negocio.

Teniendo en cuenta que los instrumentos de gestión de riesgo y continuidad de negocio, presentados en este trabajo pueden ser extrapolables para otros riesgos que tenga la empresa y no solo para pandemias y epidemias.

Para la continuación de este proyecto se realiza la ejecución de la encuesta y asimismo se proyecta generar una estrategia de implementación de la guía, como un instrumento de la gestión de riesgo que haga parte esencial de la organización.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El conjunto de actividades coordinadas para controlar en la organización los riesgos inherentes a la operación, son las que definen la gestión de riesgo y en consonancia, cuando se hace referencia a la gestión de riesgo de desastres en Colombia, es necesario remitirse a una multiplicidad importante de normatividad, pero principalmente, la ley 1523, (Art, 1.), donde se plantea “*el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar, la calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible.*”(1) Esta ley es la base nacional para la gestión del riesgo, donde además, se entrega a las empresas públicas y privadas la responsabilidad en el tema del manejo del riesgo. a través de lo declarado en el decreto 2157, desarrollando y ejecutando procesos de gestión de riesgo en su ámbito de acción.

Partiendo de que la gestión de riesgo se centra en los desastres, desde el Marco de Actuación de Sendai, como la conferencia internacional de gestión de riesgo de desastres, desde Naciones Unidas, complementado por normativa local; Después de conocimiento y tratamiento de los riesgos el siguiente eslabón estructural es la preparación para atención y recuperación,(3) entonces, de esa manera es necesario conocer la preparación para atención y de manera especial la recuperación de las empresas ante los efectos de un evento que genere una alteración importante en las condiciones normales de funcionamiento, como un desastre en este caso de origen biológico y por lo tanto limite la producción o prestación de su servicio, impactando así la cadena de valor y su sostenibilidad.

Es ineludible aclarar el concepto de riesgo, está determinado por la combinación del impacto de un evento y la probabilidad de ocurrencia, en ese orden de ideas, el mismo concepto crea efectos como la incertidumbre con relación al logro los objetivos trazados. (4) Al igual que el desastre como resultado de la manifestación de un evento, que genera una alteración intensa que sobrepasa la capacidad de respuesta local y exige que el Estado ejecute acciones para la respuesta y recuperación. (1)

Asimismo, se comporta una pandemia que propiamente conlleva una interrupción de la rutina y funcionamiento de la dinámica cotidiana; Actualmente evidenciando la exposición a un evento pandémico como el COVID-19 (o futuras crisis ligadas a infecciones de comportamiento pandémico), por la condición misma de la enfermedad o por las medidas restrictivas gubernamentales con el fin de reducir su expansión o sus efectos en la población, lo cual es potenciado por las condiciones de vulnerabilidad y falta de capacidades de las organizaciones, que no sufren daño o pérdidas físicas, pero el impacto social, económico y a los procesos es considerablemente alto.

Con la dinámica actual, en la fase “durante” de una pandemia, por la enfermedad relacionada con el virus SARS-COV2, donde el foco de atención ha sido móvil al iniciar en China, su migración a Europa, posteriormente al continente americano; claramente se advierte, que aún falta mucho camino por recorrer en la preparación de los estados y las empresas. Dentro de esto: las medidas que se toman, como impactan y como se pueden contrastar sus resultados, durante la recuperación en tiempo de pandemia y posterior a esta por lo que se pone en evidencia la necesidad de preparativos con planes por parte de las empresas, que aumenten la resiliencia y disminuya la vulnerabilidad frente a pandemia y desastres.

El impacto en las empresas y la contracción económica se refleja claramente en el desempleo; según datos del observatorio de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), alrededor del 68 por ciento de la fuerza laboral mundial se encuentra afectada o en pausa, posterior al cierre obligatorio o recomendado, después de cifras mayores al 81% de inactividad laboral, lo cual presenta un riesgo muy alto de insolvencia para las empresas, especialmente la micro, pequeña y mediana (mipymes), entregando una pérdida estimada equivalente a 430 millones de empleos al cierre del tercer trimestre en el año 2020, haciendo un ponderado de la cantidad de horas laborales perdidas con relación directa con la pandemia y con las medidas con la finalidad de disminuir su transmisión. Afectando especialmente en la industria de manufactura, turismo, restaurantes y comercio. Y con un impacto menor en sectores como agricultura, sanidad, servicios sociales, educación, servicios públicos. (5) Exhibiendo perfiles de gran vulnerabilidad de las empresas en términos de resiliencia.

Con la expedición del decreto 666 de 2020 del Ministerio de Salud en Colombia, se reglamenta a las empresas aplicar un protocolo de bioseguridad que se ajuste a sus necesidades referente con la pandemia actual (y posibles eventos en un futuro) además de las recomendaciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Centro De Control De Enfermedades (CDC), como entes referentes en áreas de salud. Es importante resaltar que las acciones específicas sobre la atención o respuesta ante la pandemia está dirigida por el gobierno nacional, con el liderazgo del ministerio de salud, así que la autonomía de las empresas se ve comprometida en ese caso, pero la preparación para la rehabilitación y reconstrucción de las empresas o sus procesos productivos debe estar inmersa en la empresa misma,

En el momento que la industria privada debió reforzar (o aprender) sobre los planes de contingencia y las medidas de bioseguridad, es común encontrar profesionales en diferentes áreas que se convierten en “expertos en enfermedades pandémicas” de la noche a la mañana, con muchos vacíos en fundamentos. Es ineludible la necesidad de realizar una revisión no solo al contexto en el que se extreman las medidas, mediante protocolos de bioseguridad, sino en el contexto interno de las empresas y sus procesos productivos. Con información clara sobre los elementos indispensables en su marcha diaria, a su vez modificando otros procesos con el fin de mejorar su preparación o teniendo la posibilidad de hacerlo oportunamente; en caso de tener una situación que no solo afecte la salud en las personas, adicionalmente creando métodos que influyen en las actividades que se determinen no pueden detener en su interior para salvaguardar la continuidad misma de la empresa sin importar su dimensión.

Con lo antes expuesto, cobra importancia hacer una revisión sobre como las empresas deben elaborar sus procesos de preparación, respuesta y recuperación frente a desastres especialmente de origen pandémico y de esta manera asegurar su sostenibilidad a lo largo del tiempo. apalancándose en la adecuada implementación de protocolos de bioseguridad y gestión de sus procesos.

Este trabajo se centra sobre micro pequeñas y medianas empresas por ser las de mayor representación en el mercado, por lo tanto, el impacto recae sobre este segmento empresarial, dado que en la mayoría de los casos son las que menos recursos tienen o invierten en la gestión de riesgos, más allá de elaboración de un plan de emergencia; y en

consecuencia un resultado con alta siniestralidad, no solo para la continuidad de estas empresas sino para el desarrollo sostenible de la sociedad.

2. MARCO TEORICO.

2.1 GESTION DE RIESGOS Y DESASTRES.

2.1.1 Gestión de riesgo de desastre.

Al aserir que las ciudades y poblaciones a lo largo de la historia se enfrentan a cantidad de amenazas, algunas sin precedentes, en su gran mayoría planteadas por prácticas de consumo y producción que se tornan insostenibles, desplazando el medio ambiente; hace que las mismas praxis sean las que propician y generan el riesgo, además inherente a la incertidumbre que enfrentan las empresas por factores internos y externos sobre el cumplimiento de sus objetivos, que al final crean mella en los esfuerzos en la generación de bienestar sostenible de la sociedad, configurando así el riesgo, como pérdidas potenciales, en adición cuando impacta la sociedad de manera intensa y extendida, que demanda acciones tanto para la respuesta, como para el retorno a la normalidad.

Las operaciones decisivas para el desarrollo de la sociedad parten desde unidades tan pequeñas como las personas y sus hogares, pasando por las empresas llegando hasta las políticas y tratados de carácter mundial, con el fin de reducir los efectos de los desastres que han acompañado la humanidad desde su inicio mismo, pero solo en el último siglo ha aumentado su presencia en los diálogos transnacionales, partiendo desde la reducción de las perdidas en términos de vida, económicas e impacto al ambiente, hasta la actualidad haciendo énfasis en disminuir la generación de riesgo a través de la vulnerabilidad, la exposición y aumentando las capacidades y resiliencia. Entregando especialmente a los países responsabilidad sobre las pérdidas humanas, económicas, y la mitigación de los desastres.

De esta manera se conforma la gestión de riesgo de desastres actualmente en dentro del Marco de Sendai, como sucesor del Marco de Acción de Hyogo y la estrategia de Yokohama dando así continuidad al trabajo realizado por las partes interesadas, realizando un giro importante desde el enfoque en gestión y respuesta de desastres, hacia la gestión del riesgo de desastres. (3)

Dichos marcos de actuación establecen la oportunidad para formar un enfoque sistemático y estratégico desde la institucionalidad y la gobernanza para comprender los riesgos, implementar estrategias para reducción de riesgos, la preparación para una mejor respuesta y recuperación; generando aumento de la resiliencia de las comunidades y naciones; están acompañados de una de las iniciativas con mayor compromiso pactada por los países, la Agenda 2030 en la cual se trazan los Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS) que son instrumento de planificación y seguimiento para las organizaciones a largo plazo que muestra una ruta para la sostenibilidad a través de sus 5 pilares como lo son las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y la asociación mundial para el desarrollo.(3)

En Colombia la gestión de riesgo de desastres está determinada según la ley 1523 de 2012 y reglamentado con el decreto 2157 de 2017 como ya fue expuesto; manifestando que toda actividad de una organización ya sea que se encuentre en el sector público, privado o comunitario, se ve enfrentada a riesgos, por lo tanto, es imprescindible que las mismas realicen procesos de conocimiento del riesgo, articulando métodos para su identificación, evaluación y tratamiento con el fin de contrarrestar escenarios negativos en

la consecución de sus objetivos, estableciendo un contexto interno y externo de cada organización de las pérdidas potenciales además de su comunicación y socialización. El siguiente eslabón en la gestión del riesgo está determinado por su reducción a partir de intervención correctiva (reducir el nivel de riesgo) o prospectiva (prevenir que surjan nuevas situaciones de riesgo) los cuales constan de labores de mitigación del riesgo por medio de la reducción de amenazas cuando es posible y de la vulnerabilidad de los elementos expuestos; y la segunda a través planificación sostenible y reglamentación desde perspectivas, ambientales, territoriales, y sociales; de forma seguida apoyarse en la protección financiera, como parte de transferencia del riesgo y sus consecuencias. El punto siguiente en la gestión de riesgo en Colombia está determinado por el manejo de la emergencia, y sus componentes como lo son la preparación y ejecución de la respuesta, acto seguido de la preparación y ejecución de la recuperación. (1,2,4)

2.1.2 Epidemias y pandemias como riesgo (de desastre) biológico.

En los últimos años el rumbo de la reducción de riesgo de desastres ha sido ampliado desde centrarse inicialmente en las amenazas naturales, pasa a considerar los riesgos ambientales, socio-naturales, tecnológicos y biológicos, promoviendo así, resiliencia en los sistemas de salud; pensando en desastres de diferentes escalas, frecuencias, los súbitos o de evolución gradual, y la tendencia debe ir a pensar en eventos multi-amenazas, con efectos en cascada sobre la sociedad. (3)

Llevando a reflexionar sobre el riesgo biológico de una manera particular, al comportarse como un desastre que conlleva la interrupción del funcionamiento de la dinámica cotidiana de la sociedad inherente a la enfermedad de comportamiento pandémico o epidémico, o por las medidas restrictivas gubernamentales por las condiciones de vulnerabilidad que impacta sus procesos productivos alterando su competitividad. Aclarando que el riesgo biológico, está determinado en gran parte por el impacto a la salud humana, pero también plantea riesgos a otros organismos y a los medios de subsistencia, que por sí solo pueden desencadenar en situación de emergencia o desastre, como epidemias y pandemias, que por lo general es considerado dentro de las amenazas socio-naturales, pero evaluando el contexto es posible que sea considerado antrópico (generado por el hombre) de manera intencional (bioterrorismo) o accidental, por ejemplo en actividades donde existe se realiza manipulación e investigación de agentes biológicos. Y finalmente algunas veces de manera secundaria a otros desastres, siendo de esta manera, el riesgo biológico de gran interés para la salud pública mundial. (6)

Conjuntamente al expresarse como un evento recurrente, demuestra la necesidad de sistemas de salud resilientes con una fuerte articulación en los programas de reducción de riesgo de desastres de los países; ratificado en la Conferencia Internacional De Implementación De Los Aspectos De Salud Del Marco De Sendai, (Carta De Bangkok) (7) por la ciudad en que fue celebrada en el año 2016; como consecuencia, ha merecido su formulación dentro del Plan Nacional De Gestión De Riesgo De Desastres, con el fin de lograr implementación intersectorial ante eventos de potencial pandémico. La gestión de los riesgos biológicos y sanitarios está basada en elementos como el enfoque en todo tipo de riesgos de manera multidisciplinaria e integral, aportando así a la resiliencia y

sostenibilidad de las comunidades, actuando bajo principios éticos en todas las actividades. (6)

El plan decenal de salud pública en sus dimensiones hace hincapié en reducir la exposición a condiciones de riesgo biológico y sanitario, conexas a enfermedades transmisibles, propiciar entornos saludables en ámbito laboral; además de hacer un llamado a hacer intervenciones, multisectoriales y comunitarias para reducir el impacto de las enfermedades que se consideran emergentes, re-emergentes y desatendidas. Donde explícitamente describe las transmitidas por vía aérea y contacto directo; de forma complementaria la siguiente dimensión del plan es la salud pública en emergencias y desastres, con sus dos componentes, la gestión integral de riesgos, y el fortalecimiento de sistemas de respuesta a emergencias y desastres. (8)

Concurren asimismo iniciativas de países y organizaciones interesadas en eventos sanitarios que han demostrado desde hace décadas esfuerzos por combatir el riesgo de enfermedades transmisibles, con potencial pandémico, incluso desde 1926 se firmó en París la Convención Sanitaria Internacional, de manera multinacional, y en los años siguientes se han realizado acuerdos y actualizaciones a estos, con resultados importantes en la preparación y acciones internacionales, actualmente, se cuenta con el Reglamento Sanitario Internacional (RSI) que nace en 2005 de los estados miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS), como un tratado guía para los países con la finalidad de *“prevenir la propagación internacional de enfermedades, proteger contra esa propagación, controlarla y darle respuesta de salud pública proporcionada y restringida a los riesgos en sanitarios y evitando al mismo tiempo las interferencias innecesarias con el tráfico y comercio internacionales”*.(9) Conteniendo de manera muy amplia y detallada obras de preparación base para los países en términos de capacidades, en caso de enfrentarse a alguna afección de salud que pueda suponer daño importante para el ser humano, y como parte de su espectro, no limitar su aplicación y pretender pertinencia y aplicabilidad a lo largo de los años, incluso frente a la evolución continua de las enfermedades y los factores determinantes manifestados por los casos en seres humanos, vectores, portadores o contaminación de alguno de estos.

Hace también un llamado a los países a conservar las capacidades y movilizar los recursos necesarios, a la colaboración activa para lograr coordinar la respuesta internacional además de la cooperación por medio de disposiciones o participación de sectores, como los operadores de los diferentes medios de transporte, de personas y/o mercancía; incluyendo su notificación inmediata, y no menos importantes recomendaciones a los viajeros mismos. Cada país tiene un protocolo de vigilancia definido para las Emergencias De Salud Pública De Importancia Internacional (ESII), es un término clave para tener presente que el mismo Reglamento Sanitario Internacional lo define como *“evento extraordinario que constituye un riesgo para la salud pública de otros estados a causa de la propagación internacional de una enfermedad y podría exigir una respuesta internacional coordinada”*. Lo cual da entender que es una situación fuera de lo común y grave, que podría traer consecuencias sanitarias más allá de las fronteras nacionales. (9)

El término epidemia se define como un aumento por lo general súbito del número de casos de una enfermedad (sobre la expectativa habitual) en una población o área específica, y al hacer referencia al término de pandemia, cuando una epidemia se ha extendido por varios países o continentes, afectando la salud de un gran número de personas, en oficio

de la transmisión sostenida a gran escala, y no necesariamente relacionado con la gravedad de la enfermedad, donde la mortalidad es manifestada especialmente por su simultaneidad alterando la disponibilidad de servicios de salud, sociales y económicos.(10). Son eventos recurrentes, previsibles, pero impredecibles, que tienen efectos importantes en la salud humana, el bienestar económico en una región o en el mundo entero; la planificación y preparación son imprescindibles para que los países puedan hacer intervención sobre el riesgo y sus consecuencias con el fin de disminuir el impacto, ejemplo de esto es el respaldo desde la OMS con la publicación de varios documentos sobre la gestión del riesgo y también de la respuesta, se han formulado directrices y pautas destinadas a retrasar o detener la pandemia en su etapa inicial designados como contención y mitigación, esto gracias a la comprensión extraída de las pandemias anteriores que permite mejorar la comunicación, investigación y modelación.

El Covid-19 corresponde al sexto ESII declarado por la OMS, desde el año 2005 que se implementó el Reglamento Sanitario Internacional. Entre otras emergencias declaradas se pueden nombrar: polio virus desde 2014, Ebola varias veces, la última alerta desde 2019 en la República Del Congo (aun activo), la influenza A H1N1, originada en México el año 2009 relacionada con el cerdo, el virus del Zika que desde 2016 ha puesto en apuros a Brasil. Agregando a ese listado enfermedades que circulan de forma local (endémica) en algunas comunidades, que han tenido repercusiones internacionales en diferentes periodos como es el caso del virus de influenza A subtipo H5N1 que consideran endémico en algunos países de Asia, o el SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) en 2003, el MERS (Mild East Respiratory Syndrome) en medio oriente; solo por mencionar las emergencias sanitarias en los últimos años. (11)

Para insinuar otros ejemplos de enfermedades con potencial pandémico y especial vigilancia, además de los tipos de influenza o enfermedades respiratorias que se contagian por el sistema respiratorio principalmente y por contacto directo con secreciones corporales. Por otro lado, encontramos la cólera, difteria, meningitis, fiebre amarilla, otros tipos de fiebre hemorrágica similares al Ebola; las cuales se transmiten por contacto directo con secreciones o superficies contaminadas, y algunas de ellas por vectores. Todas ellas con diferentes periodos y tasas de incubación, transmisibilidad desde los dos días hasta 6 a 8 semanas y de mortalidad entre los rangos tan amplios como cercanos al 1% y hasta el 90%. (12, 13)

Muchos de esos microorganismos o subtipos como el virus de la influenza A, afectan a los animales, y circulan llanamente entre algunas especies de mamíferos o aves, normalmente no afectan a los seres humanos, aunque algunos microorganismos han encontrado el huésped perfecto y de forma esporádica infectan a los seres humanos, cuando este adquiere la capacidad de tener cadenas de transmisión en ser humano se genera brotes epidémicos, con potencial de propagarse.(14) Cuando la mayoría de los esfuerzos se encontraban orientados a la vigilancia de brotes de gripe aviar, y centrados en el sudeste asiático, llega una pandemia relacionada con origen porcino en América; este fue uno de los puntos de inflexión y aprendizaje, incentivando a esperar lo improbable, por ejemplo enfermedades que aun no conocemos, teniendo claro que las enfermedades y la salud son un fenómeno biológico totalmente impredecible. (15)

De esta manera es importante mencionar y con mayor razón establecer vigilancia activa de las enfermedades producidas y/o transmitidas por alimentos, brotes posiblemente relacionados con liberación accidental o deliberada de agentes infecciosos, o las enfermedades relacionadas con contacto ser humano-animal que han merecido su lugar en la lista de vigilancia epidemiológica por las autoridades en salud nacionales y mundiales, algunas con políticas que parten desde la notificación inmediata y permanente a las entidades sanitarias hasta la notificación cuando detectan potencial epidémico.

Las determinaciones y declaratorias dependen de la OMS y su Comité De Emergencias Sanitarias, se describen en función de la propagación de un nuevo subtipo de microorganismo nuevo o de comportamiento atípico, como un proceso continuo, aunque eso no quiere decir que la naturaleza y progresión de las medidas nacionales está ligada a la descripción de las fases pandémicas, deben entenderse incorporadas a decisiones relativas a la gestión de su riesgo en contexto local sin desconocer los peligros existentes y condiciones en cada localidad, siempre con tendencia a fortalecer las capacidades de preparación y respuesta, y la contención del virus, por medio de retraso o interrupción de su propagación.

Según la guía de la Organización Mundial de la Salud determinan las fases de la siguiente manera:(16)

- *Fase Interpandémica:* como periodo entre pandemias.
- *Fase de Alerta:* Es la fase en que notifican un nuevo tipo de microorganismo al ser detectado en seres humanos, y aumento de su vigilancia como evento ESII, que si las evaluaciones revelan que no se convierte en una sepa pandémica puede disminuir a fase interpandémica.
- *Fase Pandémica:* el periodo en que el microorganismo, se ha propagado por el mundo, promueve acciones de la OMS y países miembros, aunque su respuesta debe darse en proporción del riesgo en cada país basado en evaluaciones epidemiológicas y clínicas esencialmente.
- *Fase de Transición:* a medida que la valoración de riesgo se reduce, por las medidas adoptadas, se gira hacia medidas de recuperación.

Los procedimientos que apuntan a la gestión del riesgo de pandemia o la respuesta a la emergencia sanitaria, son asumidos con el liderazgo del ministerio de salud en cada país, como representantes del estado, con la guía de las autoridades internacionales en salud. Se emprenden labores de orientación en torno a las consecuencias sanitarias, los demás ministerios se encargan de componentes de disminución de efectos en los sectores (16) y posteriormente se deposita parte de la responsabilidad en gestión de riesgo a los habitantes del territorio colombiano, en la misma medida a las entidades públicas, privadas y comunitarias al nivel de corresponsabilidad. (1)

2.1.3 Lecciones de pandemias.

Con los estudios de epidemiología se han hallado que los periodos en que una cepa tarda en convertirse en una enfermedad pandémica se ha aminorado considerablemente, y la velocidad de propagación aumentado en forma inversamente proporcional, mediado por la globalización, mejoras en transporte tanto de personas como de mercancía, dando como resultado una disminución desde los cerca de 36 meses que tardo en convertirse pandémica la sepa de influenza de 1918, a los menos de 3 meses que registran la sepa de influenza del año 2009, y la del SARS-cov2 (COVID-19) para el año 2019-2020. Mismos estudios de epidemiología que dan muestra de sus hallazgos en la presentación de la pandemia con una onda inicial, y 2 o 3 posteriores más prominentes separadas por periodos de meses con algunas diferencias en velocidad de propagación y letalidad. (17) Por lo tanto dar una señal de que todo retorna a la normalidad a corto plazo, hace que sea algo anticipado, Por esos motivos en el momento que disminuye la actividad de la enfermedad, es esencial hacer esfuerzos por equilibrar la información, las decisiones y las acciones de alerta, por la probabilidad de otra ola, y eventos recurrentes.

La pandemia del COVID-19 y las anteriores emergencias sanitarias no son eventos que toman al mundo por sorpresa, con los antecedentes en las crisis pasadas han demostrado que la amenaza es considerable, asimismo sus consecuencias, aunque es apenas natural que desde la gran pandemia hace aproximadamente un siglo hasta hoy se baje la guardia a pesar de los esfuerzos de algunas instituciones y países, especialmente en las últimas dos décadas. Si bien hay avances significativos en bioseguridad y en la vigilancia de enfermedades provenientes de animales, es claro que estas tienen altos costos y consecuencias políticas, económicas, sociales y de salud. Teóricos perciben que hay aumento en la probabilidad que la frecuencia y magnitud de dicha amenaza sea mayor en las próximas décadas, teniendo la posibilidad convertir esta situación en un trabajo enérgico de forma institucional, e integral, primordialmente en establecer sistemas para limitar el impacto de las enfermedades que irrumpen el interfaz animal-ser humano-medioambiente.

Parte de aprendizajes de epidemias y pandemias previas revelaron que la respuesta gubernamental de forma incremental y progresiva basada en mediciones de riesgo, son efectivas para controlar una epidemia, con adecuada y oportuna identificación rastreo, control y seguimiento de casos, sin tener que hacer cierre completo de la sociedad. Sin embargo, lugares con una amplia propagación de la enfermedad, con gran población y sus particularidades o vulnerabilidades, con retos por dispersión geográfica, acceso a recursos y en transporte, no tuvieron más remedio que centrarse en bloqueos prolongado y cuarentena estricta como medida para contención de la pandemia. Aun cuando estas medidas pueden verse como arcaicas, siguen siendo efectivas para el sector salud directamente, en vista de las diferencias en los recursos de investigación, detección, tratamiento de la enfermedad, y transmisión de la información relacionada que es una de las acciones que más ha evolucionado a lo largo de la historia, en diferentes niveles de actuación; (11) pero extremadamente lesivas para el resto de la sociedad, en los demás sectores con sus efectos colaterales.

A pesar de las cifras de la pandemia de COVID-19 que en la primera semana de noviembre de 2020 representa: a nivel mundial más de 48 millones de personas afectadas, y una cifra

de muertes mayor a un millón doscientas mil personas, al mismo tiempo que las cifras en Colombia son mayores al millón cien mil contagios y las muertes superiores a treinta y dos mil. (18) Al hacer un análisis de forma comparativa, con las últimas cuatro pandemias con mayor repercusión global es importante exhibir una notoria disminución en sus efectos en términos de salud traducidos en tasa de letalidad, y cantidad absoluta de muertes. (Como lo muestra la tabla 1) (16) sin embargo, los efectos para el desarrollo sostenible de la sociedad siguen considerablemente altos.

Año de la pandemia y nombre común	Zona de origen	Virus gripal del subtipo A (tipo de evento de introducción o recombinación genética en el animal)	Número reproductivo estimado (34, 35)	Tasa de letalidad estimada	Cálculo del exceso de mortalidad atribuible en el mundo entero	Grupos de edad más afectados (36)
1918 «gripe española»	No se sabe con seguridad	H1N1 (desconocido)	1,2–3,0	2–3% (37)	20–50 millones	Adultos jóvenes
1957–1958 «gripe asiática»	Parte sur de la China	H2N2 (aviar)	1,5	<0,2%	1–4 millones	Todos los grupos de edad
1968–1969 «gripe de Hong Kong»	Parte sur de la China	H3N2 (aviar)	1,3–1,6	<0,2%	1–4 millones	Todos los grupos de edad
2009 -2010 «gripe por A(H1N1) 2009»	América del Norte	H1N1 (porcino)	1,1–1,8 (38)	0,02% (39)	100 000–400 000 (40)	Niños y adultos jóvenes

Tabla 1. Tomado de la Guía de la OMS para fundamentar y armonizar las medidas nacionales e internacionales de preparación y respuesta ante una pandemia. OMS. 2017

Considerando los aprendizajes en las medidas adoptadas, más allá del sistema sanitario que se centra en fortalecer la disponibilidad de recursos, las estrategias gubernamentales, les corresponde asegurar coherencia y correlación con las políticas públicas, al brindar facilidad para desarrollar adelantos en asociación público y privada, con los sectores económicos y su colaboración, a través de la descentralización de las responsabilidades y las acciones, con un rol activo y no solo la recepción de información.

2.1.4 Contexto local.

Con la declaratoria de la OMS sobre el nuevo coronavirus como ESPII en enero de 2020; posteriormente elevándolo al grado de pandemia en marzo del mismo año; mismo mes que se anuncia su llegada a Colombia, inicia la expedición de una serie de normas, guías y documentos técnicos, para entregar pautas diversas sobre la implementación de la respuesta ante esta amenaza, que pone en peligro la vida o la salud de la población. Iniciando con la declaración de emergencia sanitaria en Colombia por medio de la resolución 385 del 12 de marzo de 2020, con el fin de hacer contención y posteriormente mitigación del virus, surge la resolución 666 del 24 de abril de 2020 que insta a utilizar protocolos de bioseguridad para todas las actividades económicas, sociales y sectores de la administración pública con el fin de minimizar los factores que generen transmisión de la enfermedad. (19-20)

Parte de esas medidas adoptadas por el gobierno colombiano con el fin de disminuir la propagación de la enfermedad y el efecto sobre la salud de la población, propician resultados negativos en la economía. A cierre de agosto de 2020 como resultado de las medidas por la emergencia sanitaria generada por el COVID-19, Colombia revela un aumento en la tasa de desempleo que llega hasta el 16%, aunados a la inactividad laboral superior al 20% durante el primer trimestre mientras que el PIB muestra una caída mayor a 15%, según cifras de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, lo cual se traduce en cambios regresivos en el desarrollo de la economía y la sociedad. Como consecuencia de la caída en ventas de productos y servicios en las empresas colombianas cercano al 96% con mayor impacto en las micro, pequeñas y medianas empresas por su estructura empresarial, con una cifra estimada en 2.7 millones de empresas formales cerradas en América Latina, según el mismo informe. (21)

Con la evidencia que las consecuencias son sufridas en mayor medida por las micro, pequeñas y medianas empresas, las que regularmente son consideradas el sector productivo en la economía de muchos países, incluso en los más desarrollados, son las que marcan el camino para el crecimiento económico, y el comportamiento mismo de la sociedad pensando aspectos como acceso a medios de vida y servicios vitales, subsistencia de las personas, como fundamento para la prosperidad de la humanidad; cada nación posee normativa para establecerlas, con criterios adoptados de organismos internacionales, En Colombia con una representación en el mercado mayor al 95% de las empresas, están reguladas por la ley 590 que las clasifica con relación al número de trabajadores, el valor de sus ventas brutas y el valor de sus activos totales: (22)

- Microempresas: son las que cuentan con personal no superior a 10 trabajadores. Activos inferiores a 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV).
- Pequeña Empresa: cuenta con personal entre 11 y 50 trabajadores. Activos totales entre a 501 y 5.001 (SMMLV).
- Mediana empresa: Personal entre 51 y 200 trabajadores con activos totales entre 5.001 y 15.000 (SMMLV).

2.1.5 Gestión de riesgo y continuidad desde las empresas.

Cualquier compañía tiene el propósito de generar valor, para ello pueden gestionar las pérdidas potenciales a diferentes escalas, desde cada proceso como parte de la operación, o desde el actuar global de la empresa y su entorno, reduciendo la inseguridad con relación al alcance de objetivos, debe ser proactiva y propositiva, al hacer de manera consiente la evaluación y tratamiento de los riesgos, trazando ejercicios superiores al cumplimiento de la norma, encaminados a lograr la competitividad en torno a las tendencias, con el fin de conseguir continuidad y la recuperación de la empresa ante eventos perturbadores. La gestión como elemento movilizador hacia la medición anticipada de las pérdidas, con importantes brechas en torno a lo planteado como ideal en los tratados internacionales. Advirtiéndole que el riesgo (impacto vs probabilidad) es una realidad cotidiana que debe ser analizada desde un pensamiento sistémico y no de forma aislada; para el logro de las metas trazadas. Los procesos de la gestión del riesgo se realizan de manera vinculada y continua, desde que se identifica y analiza la incertidumbre, mientras se vigila y se hacen tareas de tratamiento, comunicación y reducción del mismo, tras haber establecido el contexto, dentro del marco de mejora continua. (4)

Es incuestionable entonces la importancia de mejorar los procesos de gestión de riesgo en las empresas micro, pequeñas y medianas, cuando las cifras mundiales alertan que hay más de 400 millones de empresas afectadas considerable y directamente, además de los más de 350 millones de trabajadores por cuenta propia que reflejan los informes de la Organización Internacional del Trabajo.(5) Considerando entonces que la perturbación de las organizaciones por la emergencia sanitaria, también deriva repercusiones sobre otras empresas y servicios, que reinciden en mayor impacto sobre el sistema de salud, además el impacto social, económico, que pueden ser atenuados por planes empresariales de gestión de riesgo, planes preparativos de emergencias y continuidad para facilitar la permanencia de las operaciones esenciales. (23)

Con la crisis actual, el coronavirus como revelador de la necesidad de mejorar y actualizar el enfoque de la gestión de las empresas, activar procesos con miras a tratar el riesgo, no solo protegerse y ampararse sino a través de métodos dinámicos desde la generación de capacidades y en la gobernanza del riesgo. Con el fin de obtener una organización y un modelo de negocios que evolucione hacia la capacidad de seguir entregando su producto o servicio, al menos en niveles aceptables luego de una perturbación al ser expuesto ante una amenaza; resistir absorber y adaptarse a sus efectos de manera oportuna y eficaz con el fin último de restaurar las funciones básicas de la empresa. A través de la identificación de la incertidumbre y el impacto al negocio de un posible evento, plantear el tiempo que puede interrumpir algunas funciones o las que no pueden cesar en ningún momento con el fin de seguir aportando a la cadena de valor por medio de cambios generados en pro de la sostenibilidad del negocio. (24, 25)

Como punto de partida, la capacidad de una empresa para lograr posicionarse, es hablar de competitividad, así como sostener y fortalecer su relevancia en el mercado. Parte de entregar capacidades a las empresas se hace por medio de la estrategia de continuidad de negocio, se encausa al impacto de la perturbación, considerando los ejes de las organizaciones que tienen representación en la competitividad empresarial, entre ellos, los

procesos y la administración de la empresa, contemplando la gestión financiera y legal, la gestión del recurso humano y tecnológico, en pro de la relación con el mercado y partes interesadas.

2.1.6 Preparación para la recuperación y continuidad del negocio, frente desastres de origen biológico (24-40)

Elaborar planes de contingencia para proteger los trabajadores y las empresas, al tiempo que desarrollar acciones en torno a reducir potenciales pérdidas, las cuales deben ser consideradas y calculadas en todos los negocios, se traduce en mayor productividad, haciendo a la par un análisis del impacto de un posible evento perturbador en los elementos que son esenciales en cualquier empresa indiferente de su sector económico, y la forma de reponerse ante dicho inconveniente es generar sostenibilidad, competitividad y resiliencia.

Aspectos como los procesos productivos, operación de la compañía, y su generación de ingresos, la gestión y administración de la misma contemplando las disposiciones legales y financieras, la comunicación incluyendo partes interesadas internas, como los empleados, directivos o propietarios, o externas, como son los proveedores, gobierno, comunidad y clientes; de forma especial la gestión de su talento humano, el uso de la tecnología y las herramientas digitales y finalmente la relación con el mercado, son todos puntos específicos que la empresa debe prestar atención y proyectar de forma permanente, durante el proceso de gestión de riesgo y los desastres especialmente, por la incertidumbre que generan estos escenarios, donde el reto es ser previsor, en el entorno flexible que exige el día a día, apoyándose en acciones como las siguientes:

Iniciar con conocer su empresa, las actividades prioritarias, su producto o servicio que la hace rentable, y el porcentaje de ingresos que le genera para establecer la dependencia de ese producto, considerar su funcionamiento en el caso de una variación del abastecimiento de materias primas, planear el tiempo que se puede detener la producción, sin afectar la continuidad de la empresa; pensar en la cadena de suministros, si es robusta o encuentra alguna fragilidad, evaluando la dependencia de los proveedores regionales o internacionales, lo lleva incluso a pensar en un plan para baja demanda, pausas o cambios de abastecimiento, importación o exportación por eventos ajenos a su ambiente.

Diseñar estrategias para cadena de suministros resiliente, considerando la posibilidad de tener inventario o capacidad de amortiguar imprevistos, por ejemplo, materias primas en cuarentena, diversificación de proveedores y redes de manufactura, apoyarse en asociaciones con empresas del mismo sector en planes de ayuda mutua, repasando practicas exitosas, especialmente cercanos para evitar las brechas geográficas. Además de planear operación y distribución en sede y modalidades alternativas, prever la relación con el cliente al reconocer los clientes principales y su dependencia de estos.

Es necesario también establecer un grupo de personas que lidere los procesos en un comité que gestione las crisis, precisar el alcance del plan de recuperación, el tiempo para retorno a operación o a punto de equilibrio; preparando su reactivación, incluyendo su

proceso o área más vulnerable, considere supuestos para operación con recursos y plazos determinados.

Encargarse de manera especial de la gestión y protección financiera, considerar ahorros, seguros o acceso a fuentes de financiamiento (idealmente propias), como los subsidios, bonos o estímulos para la empresa o los empleados provenientes del estado, fundaciones y otras organizaciones, o alianzas con las mismas.

Asegurarse de la estabilidad jurídica y los compromisos contractuales con clientes, proveedores, y empleados, entendiendo que en tiempos de crisis el gobierno genera gran cantidad de normas con las medidas para enfrentar la crisis; conocer si su actividad económica es determinada por el gobierno como esencial o vital, y como afectan las políticas adoptadas a la empresa y su sector económico.

Dado que las epidemias y pandemias, afectan principalmente la salud de las personas, es importante establecer un programa de vigilancia activa que contemple situaciones de salud y salud mental, y procedimientos en caso de tener alguna afectación de salud con el fin de proteger las personas de transmisión de la enfermedad y sus familias directas.

Determinar qué actividades de su empresa requieren presencialidad, con relación a la operación o los clientes, con esto puede instaurar políticas con modalidades flexibles de trabajo que contemple el trabajo remoto o teletrabajo, licencias o vacaciones, también métodos para separar el personal a través de turnos y horarios de trabajo escalonados.

Es vital planear y gestionar el ausentismo que puede llegar a ser cercano al 40%, por enfermedad sospechada o confirmada, vulnerabilidad, o condiciones sociodemográficas; por lo tanto, tenga diálogos para contar con personal de respaldo, empleo temporal, personas con entrenamiento en áreas diferentes de la empresa

Al diseñar y adoptar los protocolos de bioseguridad, considere de manera fundamental la capacitación permanente para todo el personal con relación a temas de salud, fomentando hábitos de higiene, uso de equipos de protección personal, también de los derechos y obligaciones de las personas con relación a la salud y su cuidado, se establecen procedimientos para limpieza de superficies, pero también cambios locativos y de procesos deben ser aplicados, como distanciamiento al limitar la duración y la proximidad física.

De esa forma incitar a los empleados para apoyar el sistema de vigilancia instaurado, con encuestas de salud o síntomas, usando la información con un propósito claro y no solo por cumplimiento. Basándose principalmente en la transparencia de la información de forma bidireccional, que no prime la vía punitiva, garantizar la privacidad de los empleados, que no dé lugar a discriminación alguna

Es necesario valorar el riesgo cada momento, con el fin de propiciar un entorno saludable, con información de probabilidad y exposición a la enfermedad de interés en salud pública, incluyendo la zona cercana a la empresa y los medios de transporte seguro de los empleados, con la claridad que el riesgo, así como la salud son fenómenos dinámicos. Realice revisiones del plan de preparación y respuesta de emergencias local y de la empresa, contemplando el riesgo biológico, practíquelo y actualícelo regularmente.

Construya a partir de metodologías, integración de la gestión de riesgo en sus procesos, evalúe y clasifique el riesgo, y las capacidades desde la estructura organizacional y el estilo de gobierno de su empresa, con especial énfasis en generar capacidades, considere el riesgo que puede aceptar y tolerar. Generar redundancia, en las tareas posibles para mantener su propuesta de valor, mediante la planeación del antes, durante y después de cualquier situación (amenazas múltiples).

Con relación a los procesos comunicativos, permanezca informado, luego de elegir fuentes confiables, contacto con entidades como las asociaciones, o cámaras de comercio, instituciones gubernamentales, continúe en comunicación con partes interesadas y comunidad vecina de forma regular y asegúrese de obtener realimentación, vigile como la difusión de información puede afectar a su entorno laboral, el miedo infundado por noticias falsas, que pueda llegar a afectar la imagen empresarial.

Explore opciones de actividad en plataformas digitales seguras (e-commerce, Página Web, Redes Sociales, Servidores, y administración de información sensible). Que permitan realizar cambios rápidos y adaptarse con flexibilidad, además de ejecutar los cambios para abordar los impactos potenciales.

2.2 MARCO LEGAL.

Marco de Sendai: El Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030 (Marco de Sendai) es el primer acuerdo principal de la agenda de desarrollo posterior a 2015, brinda a los Estados miembros una serie de acciones concretas que se pueden tomar para proteger los beneficios del desarrollo contra el riesgo de desastres.

Decreto 1072 de 2015: Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector trabajo.

Ley 1523 de 2012“Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones.”

Decreto 2157 de 2017: Por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la ley 1523 de 2012.

ISO 31000 (2018): Es una norma internacional que ofrece las directrices y principios para gestionar el riesgo de las organizaciones. de forma efectiva, por lo que recomienda que las organizaciones desarrollen, implanten y mejoren continuamente un marco de trabajo cuyo objetivo es integrar el proceso de gestión de riesgos en cada una de sus actividades.

ISO 22301 (2019): Norma internacional que proporciona pautas y requisitos en sistemas de gestión de la continuidad del negocio, dentro del marco de referencia de gestión de riesgo en las organizaciones.

Resolución 385 de marzo 2020: por la cual se decreta emergencia sanitaria por causa del coronavirus y se adoptan medidas para hacer frente al virus.

Resolución 666 de abril 2020: por la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus Covid19.

3. OBJETIVOS.

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar una guía básica con recomendaciones para las micro, pequeñas y medianas empresas, en las acciones de recuperación y continuidad del negocio frente a las afectaciones de riesgo biológico.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar acciones anexas a los protocolos de bioseguridad y ajustadas al contexto de la empresa como factores de protección ante riesgos de tipo biológico que afectan la sostenibilidad.
- Establecer un instrumento que permita a las micro, pequeñas y medianas empresas, la determinación de su vulnerabilidad ante desastres de origen biológico y las acciones que mejoren la preparación para la respuesta y continuidad de negocio.
- Elaborar de una guía con la orientación necesaria en la gestión adecuada dirigida a elementos indispensables además de los protocolos de bioseguridad en el funcionamiento de la empresa.

4. METODOLOGÍA.

Este trabajo se realizó fundamentado en la necesidad de las empresas para establecer planes de recuperación y continuidad, con la inminencia y posterior materialización del riesgo de pandemia, con perturbación del funcionamiento de las mismas, como la pandemia actual, relacionada con el virus SARS-COV-2, asimismo con propósito a futuros acontecimientos pandémicos y epidémicos y de esta manera impactar de forma positiva en el desarrollo y sostenibilidad de la empresa y la sociedad.

Resalta como un estudio de tipo cualitativo, el cual se dedica a la descripción de fenómenos de forma interactiva, que no necesariamente incluye una representación lineal del proceso donde se comienza examinando los hechos basados en procesos lógicos e inductivos, como explorar y describir para luego generar perspectivas teóricas, utilizando diferentes técnicas de recolección de datos, de forma flexible, partiendo que hay una realidad para revelar, construir e interpretar. En este caso al realizar un análisis; con el objetivo de comunicar las acciones básicas necesarias para la preparación y continuidad del negocio, ante el riesgo de origen biológico. (41,42)

Y al desarrollar un enfoque descriptivo se busca lograr descubrir los ángulos y dimensiones de un fenómeno, presentando detalles del contexto objeto de estudio;(42) como en este trabajo dirigido en realizar un análisis sobre las acciones básicas para la preparación y continuidad del negocio. Entonces es preciso realizar esta investigación por etapas:

La primera etapa inicio con documentación sobre el tema en cuestión.

La segunda etapa dirigida al diseño de instrumentos para coleccionar y analizar la información a través de instrumentos, entregando dirección hacia el aporte de líneas para que las empresas inicien con procedimientos para responder a eventos de origen biológico.

En la etapa final, que no se incluirá dentro de este proyecto debido a la limitación en el tiempo y la accesibilidad a fuentes de información en las empresas es un factor determinante tanto para elegir el instrumento de apoyo como para la selección de la población objeto de estudio, especialmente cuando aún hay restricciones gubernamentales para la libre movilidad, con el fin de disminuir los efectos de la pandemia. Se acude entonces a fuentes de información, en mayor medida de forma que se privilegian las herramientas digitales.

En función de lo anterior dado el tamaño de la población para estudio al ser más de 10,000 empresas micro, pequeñas y medianas, con el precedente de no tener encuestas previas, se fija la población como infinita, y para la determinación de la muestra se realiza Se realiza con un muestreo a conveniencia y disponibilidad, con apoyo de una aseguradora teniendo en cuenta una representación de las empresas micro, pequeñas y medianas, que estén dispuestas a participar en el proyecto, ambas definiciones como criterio de inclusión, y a su vez logren beneficiarse al realizar una revisión de su estado de preparación y gestión de riesgo biológico.

Se estableció usar la legislación, documentos de soporte y recomendaciones de organismos internacionales en materia de gestión de riesgos, salud, epidemiología y como

fuerite principal de informaci3n, adem1s, levantar informaci3n primaria a trav9s de las personas delegadas por las empresas para tareas como coordinaci3n y organizaci3n de los procesos de planeaci3n organizacional. Siguiendo criterios antes mencionados se determina aplicar las herramientas TIC, de libre licencia para la construcci3n e implementaci3n de los instrumentos en el proceso de levantamiento de informaci3n primaria y secundaria.

5. CONSIDERACIONES ETICAS

En este proyecto de investigación, aunque no se trabaja directamente o con intervención en personas, ni información de estado de salud de las mismas, se respetan la autonomía, la no maleficencia, la beneficencia, se cumplen los principios éticos según la resolución 8430 de 1993 del Ministerio De Salud De Colombia, así como la declaración de Helsinki, y se toma especial cuidado de la guía de presentación de trabajo de grados, y la normatividad colombiana con relación al uso adecuado de información y resultados, respeto a la privacidad, confidencialidad y manipulación de datos personales.

6. RESULTADOS Y ANALISIS

Se realizó levantamiento de información con fuentes primarias y secundarias que fueron base para el logro de los objetivos. Se obtuvo información relacionada con la preparación de los países, empresas y comunidad para hacer frente a este riesgo. además, de hacer una profundización sobre las epidemias y pandemias, como también de su impacto en la sociedad y las empresas.

Se diseñó un instrumento (encuesta) a partir de una línea base construida previamente; la cual permite evaluar las necesidades de las empresas en pro de conservar su viabilidad, disminuir la vulnerabilidad ante desastres, especialmente de origen biológico. Se realizó prueba piloto de la encuesta para validar y ajustarla.

Se desarrolló una guía para las empresas como instrumento de la gestión de riesgo, que mitigue y reduzca la vulnerabilidad como cumplimiento del objetivo general del proyecto. desde las perspectivas de planeación legal y financiera, gestión del talento humano, su relación con la tecnología, herramientas digitales, el entorno y el mercado.

Demostrando un camino recorrido en la gestión de riesgo de desastres y afirmando otro tanto por recorrer, se plantean varios retos para las empresas de forma simultánea a mejorar sus procesos en gestión de riesgos se deben hacer tareas integradas con otros sectores incluyendo el sector público, en las tareas de preparación y respuesta ante pandemias y epidemias, con el fin de disminuir el impacto en el sistema de salud y las esferas social y económica.

7. CONCLUSIONES.

La encuesta y la guía básica para las empresas, es apenas un comienzo en la tarea de las organizaciones al realizar los procesos de gestión de riesgo, Estas permiten apoyarse en la identificación y valoración del riesgo de pandemia y epidemia, luego dar pasos para su tratamiento, incidiendo en el impacto que se genera en el negocio y su continuidad.

En el momento en que las empresas logren el conocimiento de sus propios procesos y como encausarlos hacia reforzar la resiliencia en las compañías, desde la estrategia y la planificación, logran la flexibilidad y adaptabilidad que exige el mundo de hoy y su incertidumbre. Al aplicar la guía aquí presentada se crean tareas básicas y se genera conciencia de la necesidad de las empresas en enfocarse en métodos de generación de beneficios vistos a través de la competitividad y continuidad. Por consiguiente, generar bienestar y desarrollo sostenible a la sociedad.

Se generan también nuevos retos en la gestión de riesgo de desastres, con foco en los eventos pandémicos y epidémicos, la necesidad de hacer un viraje desde la reactividad hacia la gestión dinámica, no solo de la amenaza sino de la vulnerabilidad y el fortalecimiento de las capacidades.

8. BIBLIOGRAFÍA

1. Colombia. Congreso de la República de Colombia. Ley 1523: Política Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. 48411 de abril 24 de 2012.
2. Colombia. Congreso de la República de Colombia. Decreto 2157: Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas. Bogotá. diciembre de 2017.
3. Naciones Unidas. Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015 2030. Tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Reducción del Riesgo de Desastres. Sendai, Japón. 2015.
4. Instituto Colombiano de Normas Técnicas Icontec. Gestión del Riesgo. Principios y directrices. NTC 31000. Bogotá. 2018.
5. Organización Internacional del trabajo. Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo. Sexta Edición. Septiembre 2020.
6. Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres. Lo que usted debe saber sobre riesgo tecnológico. Bogotá. 2018.
7. International Conference on the Implementation of the Health Aspect. Sendai Framework for Disaster Risk Reduction. Bangkok, Thailand. March 2016.
8. Colombia. Ministerio De Salud Y Protección Social. Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021. Bogotá. Colombia. 2012.
9. World Health Organization. International Health Regulations: Areas of work for implementation. 2007.
10. Organización Panamericana de la Salud. Módulo de Principios de Epidemiología para el Control de Enfermedades. Segunda Ed. 2011
11. Ventura D, Di Giuio G, Rached D. Lessons from the Covid-19 pandemic: sustainability is an indispensable condition of Global Health Security. Ambiente & Sociedade. São Paulo, vol. 23, p. 1-11, 2020.
12. Organización Mundial de la Salud-Organización Panamericana de Salud. Enfermedad por el virus del Ébola, preparación y respuesta para la introducción en las Américas. 2014.
13. Center for Diseases Control (CDC). Severe acute respiratory syndrome. Supplement I: Infection control in healthcare, home, and community settings. Public Health Guidance for community-level preparedness and response to severe acute respiratory síndrome. Atlanta, United States. 2005.
14. Asociación Colombiana de Infectología- Instituto Nacional De Salud. Plan de Prevención y Mitigación del Impacto de la Pandemia de Influenza en Colombia. Bogotá. 2007.
15. Organización de las Naciones Unidas-Banco mundial. Gripe pandémica y en animales. 2010.
16. Organización Mundial de la Salud. Guía de la OMS para fundamentar y armonizar las medidas nacionales e internacionales de preparación y respuesta ante una pandemia. 2017.
17. Reina, J. Las pandemias de la gripe: Lecciones aprendidas. Rev Esp Quimioter 2009;22(Suppl.1): 2-4.
18. Johns Hopkins University. Coronavirus Resource Center. [Internet] [Consultado 2020 noviembre 5] Disponible en: <https://coronavirus.jhu.edu/map.html>
19. Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 385 de 2020. Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus. Bogota. Marzo de 2020.

20. Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 666 de 2020. Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19. Bogotá. Abril de 2020.
21. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Sectores y empresas frente al COVID-19 emergencia y reactivación: Julio de 2020.
22. Colombia. Congreso de la república. Ley 590 de 2000: Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa. Diario Oficial No. 44.078 de 12 de julio 2000.
23. Strange R. The 2020 Covid-19 pandemic and global value chains. Journal of Industrial and Business Economics 2020.
24. Instituto Colombiano de Normas Técnicas Icontec. Gestión de continuidad de negocio. NTC 22301. Bogotá. 2019.
25. Panetta K. Create a Resilient Business Model in the Face of COVID-19. Gartner. 2020.
26. United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR). Make your business resilient to covid-19. Planning tool. 2020.
27. International Labour Organization (ILO). Prevent and prepare for pandemics business continuity planning. Guidelines for small and Medium-sized enterprises 2009.
28. Peralta H. Protocolo de resiliencia para mipymes frente a la pandemia del COVID-19. ARISE MEXICO. JUNIO 2020.
29. Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNISDR) Herramienta de auto-evaluación Para la resiliencia frente a Desastres a nivel local. 2017
30. National Fire Protection Association (NFPA) Standard on Disaster/Emergency Management and Business Continuity Programs. 2019
31. Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI). Guía Para La Continuidad De Negocios Durante El Covid19. marzo 2020
32. Asia-Pacific Economic Cooperation. Guía para Desarrollar Un Plan de Continuidad De Negocios.
33. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Cómo gestionar el lugar de trabajo durante la crisis del covid-19: Una Guía para los Empleadores. Ginebra. 2020
34. Organización Internacional del Trabajo (OIT). Un plan de seis pasos para favorecer la continuidad de las operaciones de las Pymes durante la crisis de la COVID-19. Ginebra. Abril 2020
35. Organización Internacional del Trabajo (OIT) Evaluación de las necesidades de las empresas como consecuencia de la COVID-19. abril 2020.
36. Bryan J. Stress-Test your business continuity management. GARTNER. FEBRERO 2020
37. Hippold S. 6 Strategies for a more Resilient Supply Chain. GARTNER. JUNIO 2020
38. Center for Diseases Control (CDC). Strategic Priority Infection Prevention and Control Activities for Non-US Healthcare Settings. Atlanta, United States. 2020
39. Center for Diseases Control (CDC). Guidance for Reopening Buildings After Prolonged Shutdown or Reduced operation. Atlanta, United States. 2020
40. Center for Diseases Control (CDC). Operational Considerations for the Identification of Healthcare Workers and Inpatients with suspected covid-19 in non-US Healthcare Settings Atlanta, United States. 2020
41. Hernandez R. Metodología de la investigación. Sexta edición. México. Mc Graw Hill. 2014.

42. Taylor SJ, Bogdan R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Segunda edición. Buenos Aires. Ediciones Paidós 1994.

9. ANEXOS

9.1 INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN EN LAS EMPRESAS

Consentimiento informado investigación

La presente investigación es conducida por Juan Esteban Castaño Ramírez, estudiante de la especialización en Sistemas Preparativos de Emergencias y Desastres de La Universidad CES, cuyo propósito es construir una guía básica, como herramienta para disminuir la vulnerabilidad ante desastres de origen biológico como lo son las epidemias y pandemias.

Si acepta participar en la investigación, puede proceder a resolver el cuestionario que consta de 40 preguntas con una duración aproximada de 30 minutos. La participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento si lo desea.

La información aquí suministrada será mantenida bajo estricta confidencialidad, no se usará el nombre de su compañía u otra información que permita identificarlo, tampoco será utilizada con fines diferentes al explicado previamente. Se aclara que ni la compañía ni el investigador recibirá beneficios o compensación por la participación.

Si desea más información, puede comunicarse con el investigador al siguiente correo electrónico jestebcas@hotmail.com

INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1. ¿Municipio donde opera la empresa?

--

2. Número de empleados con los que cuenta la empresa

Menor a 10	
Entre 11 y 50	
Entre 51 y 200	
Mayor a 200	

3. Activos totales de la empresa en Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV)

Inferior a 501	
Entre 501 y 5001	
Entre 5001 y 15000	
Mayor a 15001	

4. Lugar de desarrollo de actividades empresariales.

100% en sede	
100% A distancia (teletrabajo y/o trabajo remoto)	
Parcialmente	
No está operando	

5. Sector económico.

Agricultura-Ganadería-pesca	Productos químicos y plásticos	
Ambiente	Ciencia y tecnología	
Vivienda	Minas y energía	
Agua y saneamiento y servicios públicos	Equipos electrónicos y eléctricos	
Salud	Tic	
Actividades financieras o seguros	Alimentos y bebidas (fabricación)	
Educación	Restaurantes	
Construcción	Hotelería y turismo	
Industrias metálicas, fabricación de maquinaria y equipos		
Otro, indique cual:		

6. Venta al por mayor y minorista

Textil cuero y prendas de vestir	
Transporte y equipos de transporte	
OTROS (indique cuales).	

Para resolver este cuestionario, debe considerarse los procedimientos que tenga definidos y descritos en el sistema de gestión de la empresa.

En los eventos de riesgo biológico (epidemias y pandemias) es indispensable contar con aspectos fundamentales que apoyen la operación de los procesos en condición crítica. Seleccione la opción correspondiente a: **SI**, en caso de **tener identificado** cada uno de los aspectos definidos a continuación. **NO**, en caso de no tenga identificados estos aspectos. **PARCIAL**, en el caso de que solo identifique parte de los aspectos mencionados.

GESTION DE PROCESOS EN LA EMPRESA

		SI	NO	PARCIAL
1.	El porcentaje de ingresos que genera su producto principal			
2.	Su actividad económica está determinada por el gobierno como esencial.			
3.	Tiempo en el que puede cesar operación de la empresa, sin afectar la continuidad del negocio.			
4.	Reconoce sus clientes clave y su dependencia de estos.			
5.	Dependencia de Proveedores locales , sobre los internacionales			
6.	Medios para acceder a apoyos económicos del estado o instituciones financieras en casos de crisis.			

Responda: En cada uno de los aspectos definidos a continuación **SI**, en caso de **TENER** documentados. **NO**, en caso de que no tenga documentados estos aspectos. **PARCIAL**, en el caso de que solo identifique parte de los aspectos mencionados.

		SI	NO	PARCIAL
7.	Comité de gestión de riesgos capacitado para hacer frente a crisis, dentro de su estructura de gobierno empresarial.			
8.	Contempla El Riesgo biológico Dentro De Su Plan De Emergencias Y Contingencia.			
9.	Actualización y practica del plan de emergencia del último año.			
10.	Establecido cual es el Proceso Más Vulnerable de su empresa , dentro de un plan de conocimiento del riesgo.			
11.	Contingencia establecida en la cadena de suministros			
12.	Estrategias para funcionamiento y distribución en contingencia .			
13.	Alternativas de mitigación del impacto en su sector económico			
14.	Plan de protección para baja demanda de su producto o servicio.			

15.	Programa para reinicio de actividades , luego de interrupción.			
16.	Proceso definido para evaluar y adoptar la normatividad emergente .			
17.	Actividad en plataformas digitales seguras (e-commerce, Página Web, Redes Sociales, Servidores, y administración de información sensible).			
18.	Plan para protección financiera (fondo de emergencias, seguros)			
19.	Procedimiento socializado para ayuda mutua con empresas del sector.			

En los escenarios de riesgo biológico, la protección de las personas es fundamental, por lo tanto, es preciso contar con aspectos orientados a la gestión de recurso humano: Responda: **SI**, en caso de **TENER documentados** cada uno de los aspectos definidos a continuación. **NO**, en caso de no tenga documentados estos aspectos. **PARCIAL**, en el caso de que solo identifique parte de los aspectos mencionados.

GESTION DE TALENTO HUMANO

		SI	NO	PARCIAL
1.	Estrategia de vigilancia activa de situaciones de salud y salud mental de empleados y familiares directos.			
2.	Procesos definidos para la atención de situaciones de salud de los empleados.			
3.	Actividades que requieran presencialidad con relación al producto/servicio o relación con el cliente.			
4.	Reestructuración requerida para implementar los protocolos de bioseguridad (física y/o procesos).			
5.	Modalidades de trabajo, por medio de horarios, turnos y trabajo remoto, para disminuir la vulnerabilidad en actividades que requieren presencialidad.			
6.	Prácticas organizacionales, que contemplan permisos, licencias, incapacidad o vacaciones.			
7.	Plan para afrontar el ausentismo por enfermedad o vulnerabilidad.			
8.	Cronogramas de capacitación sobre salud y prevención.			
9.	Estrategia de difusión de las obligaciones de los trabajadores en temas de salud.			
10.	Transporte seguro a los empleados.			
11.	Políticas claras de comunicación interna que garantice privacidad y prevención de la discriminación.			
12.	Política de comunicación y cuidado de la comunidad vecina a su empresa			

La comunicación es esencial para que la empresa logre su objetivo estratégico y afiance las relaciones con sus aliados, especialmente en tiempos de crisis; por lo tanto, según tenga contemplados estos aspectos. Responda: **SI**, en caso de TENER documentados cada uno de los aspectos definidos a continuación. **NO**, en caso de no tenga documentados estos aspectos. **PARCIAL**, en el caso de que solo identifique parte de los aspectos mencionados.

GESTION DE LAS COMUNICACIONES

		SI	NO	PARCIAL
1.	Programa de comunicación con usuarios internos y externos, que incluya retroalimentación permanente.			
2.	Información actualizada de los compromisos contractuales con clientes y proveedores.			
3.	Estrategia de selección de información de autoridades y fuentes oficiales (gobierno, sistema de salud, organizaciones gremiales, cámara de comercio local)			
4.	Alianzas estratégicas con diferentes instituciones que posibiliten el intercambio de información.			

9.2 GUÍA BÁSICA DE PREPARACIÓN PARA RECUPERACIÓN Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, DE LAS MIPYMES ANTE DESASTRES DE ORIGEN BIOLÓGICO

Esta guía se realiza con el fin de hacer una revisión sobre las acciones que las empresas deben elaborar sus procesos de preparación, respuesta y recuperación frente a desastres especialmente de origen pandémico y de esta manera asegurar su sostenibilidad y competitividad en el tiempo. Apalancándose en la adecuada implementación de protocolos de bioseguridad y gestión de sus procesos.

La guía está centrada sobre micro, pequeñas y medianas empresas por ser las de mayor representación en el mercado, por lo tanto, el impacto recae sobre este segmento empresarial, dado que en la mayoría de los casos son las que menos recursos tienen o invierten para la gestión de riesgos, más allá de elaboración de un plan de emergencia; y en consecuencia un resultado con alta siniestralidad, no solo para la continuidad de estas empresas sino para el desarrollo sostenible de la sociedad. En los eventos de riesgo biológico (epidemias y pandemias) es indispensable contar con aspectos fundamentales que apoyen la operación de los procesos en condición crítica.

IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS INTERNOS, FINANCIEROS Y LEGALES.		
1.	Identifique el porcentaje de ingresos que genera su producto principal.	
2.	Conozca si su actividad económica está determinada por el gobierno como esencial.	
3.	Realice un análisis de la peor situación que puede enfrentar la empresa y sus efectos en su negocio	
4.	Establezca el tiempo en el que puede cesar operación de la empresa, sin afectar la continuidad del negocio.	
5.	Reconozca cuántos y cuáles son sus clientes principales y su dependencia de estos.	
6.	Establezca prioridad de proveedores locales, sobre los internacionales	
7.	Identifique los medios para acceder a apoyos económicos del estado o instituciones financieras en casos de crisis.	
8.	Constituya un comité de gestión de riesgos capacitado para hacer frente a crisis, dentro de su estructura de gobierno empresarial.	
9.	Contemple el riesgo biológico dentro de su plan de emergencias y contingencia.	
10.	Actualice y practique el plan de emergencia mínimo de forma anual	
11.	Establezca cual es el proceso más vulnerable de su empresa, dentro de un plan de conocimiento del riesgo.	
12.	Determine acciones de contingencia en la cadena de suministros.	
13.	Planee estrategias para funcionamiento y distribución en contingencia.	
14.	Considere las alternativas de mitigación del impacto en su sector económico.	
15.	Cree un plan de protección para baja demanda de su producto o servicio.	
16.	Implante un programa para reinicio de actividades, luego de interrupción.	
17.	Defina un proceso para evaluar y adoptar la normatividad emergente.	
18.	Explore mantener actividad en plataformas digitales seguras (e-commerce, Página Web, Redes Sociales, Servidores, y administración de información sensible).	
19.	Desarrolle plan para la gestión y protección financiera (fondo de emergencias, seguros)	
20.	Tenga un procedimiento socializado para ayuda mutua con empresas del sector.	
PROCESOS SOBRE PERSONAS		
En los escenarios de riesgo biológico, la protección de las personas es fundamental, por lo tanto, es preciso contar con aspectos orientados a la gestión de recurso humano:		
21.	Diseñe estrategias de vigilancia activa de situaciones de salud y salud mental de empleados y familiares directos.	
22.	Tenga procesos definidos para la atención de situaciones de salud de los empleados.	
23.	Defina las actividades que requieran presencialidad con relación al producto/servicio o relación con el cliente.	
24.	Considere la reestructuración requerida para implementar los protocolos de bioseguridad (física y/o procesos).	
25.	Adopte modalidades de trabajo, por medio de horarios, turnos y trabajo remoto, para disminuir la vulnerabilidad en actividades que requieren presencialidad.	
26.	Prácticas organizacionales, que contemplan permisos, licencias, incapacidad o vacaciones.	
27.	Planee estrategias para afrontar el ausentismo por enfermedad o vulnerabilidad.	
28.	Mantenga cronogramas de capacitación sobre salud y prevención.	
29.	Diseñe Estrategia de difusión de las obligaciones de la empresa y los trabajadores en temas de salud.	
30.	Contemple formas para el transporte seguro a los empleados.	

31.	Tenga políticas claras de comunicación interna que garantice privacidad y prevención de la discriminación.	
32.	Defina políticas de cuidado de la comunidad vecina a su empresa y difúndala.	
PROCESOS DE COMUNICACIONES		
La comunicación es esencial para que la empresa logre su objetivo estratégico y afiance las relaciones con sus aliados, especialmente en tiempos de crisis.		
33.	Diseñe un programa de comunicación con usuarios internos y externos, que incluya retroalimentación permanente.	
34.	Mantenga información actualizada de los compromisos contractuales con clientes y proveedores.	
35.	Concrete estrategias de selección de información de autoridades y fuentes oficiales (gobierno, sistema de salud, organizaciones gremiales, cámara de comercio local).	
36.	Forme alianzas estratégicas con diferentes instituciones que posibiliten el intercambio de información.	