

Recomendaciones para las organizaciones

COVID - 19

18 de marzo, 2020

A. Preparar la organización

- Reunir a su comité de contingencia
- Sensibilizar a su organización
- Realizar el análisis de impacto al negocio
- Fortalecer red de comunicación
- Obtener los recursos necesarios

B. Contener el contagio

- Comunicar a sus colaboradores
- Establecer medidas preventivas

C. Movilizar a la organización

- Comunicar a sus grupos de interés

D. Monitorear

- Páginas de instituciones y organizaciones de salud

E. Información general

- ¿Qué son los coronavirus?
- Transmisión, riesgo, síntomas, diagnóstico y tratamiento
- Medidas de prevención

A. Preparar la organización

ESTRATEGIA DE CONTINUIDAD

¿Cómo preparo a mi organización para la contingencia?

En Lockton México, nos hemos encargado de elaborar una lista rápida de recomendaciones que consideramos importante compartir con nuestros grupos de interés, como: clientes, aseguradoras y proveedores; con el objetivo de intercambiar buenas prácticas y apoyarnos a estar prevenidos para hacer frente a una crisis sanitaria local, derivada del contagio del Coronavirus COVID-19.

REUNIR A SU COMITÉ DE CONTINGENCIA

Identifique a un grupo de interesados dentro de su organización, que administrará y ejecutará el manejo de la contingencia, se sugiere que este grupo sea integrado por expertos con capacidad para la toma de decisiones, conocimiento de los procesos macro de la organización y una estrecha relación con los siguientes puntos críticos que conformarán la continuidad de sus operaciones:

- **Impacto financiero.**
- **Comunicación interna** (colaboradores) **y externa** (sus grupos de interés, como: clientes, proveedores, socios de negocio).
- **Capital humano.**
- **Servicios generales** (Ej. administración de las instalaciones, suministros de las oficinas).
- **Procesos críticos del negocio.**
- **Tecnologías de la información.**

Realice reuniones periódicas para discutir las **acciones a seguir en la elaboración de su estrategia de contingencia**, donde nombre a los responsables de dar seguimiento a cada una de las tareas que sean asignadas.

Recuerde que es importante, actuar con rapidez y efectividad, ya que al tratarse de una contingencia, todo el tiempo que pueda tener a su favor, será de vital importancia.

SENSIBILIZAR A SU ORGANIZACIÓN

Considere elaborar una **estrategia de sensibilización** a la organización sobre la posible crisis.

Inicialmente, se sugiere sensibilizar a la alta dirección de la situación actual y la exposición al riesgo de que ocurra la contingencia, podría buscar datos históricos de otras crisis y mostrar cómo fue la capacidad de su organización para responder, identificar las áreas de oportunidad que tuvo y de esta forma presentar un escenario actual.

Una vez que cuente con el apoyo de la alta dirección de su organización, deberá generar conciencia en los líderes, logrando que entiendan la importancia de anticiparse a la ocurrencia de la crisis para que funcionen como su línea de apoyo en la concientización de los colaboradores y la ejecución de las acciones que deriven de su estrategia de contingencia.

REALIZAR EL ANALISIS DE IMPACTO AL NEGOCIO

En este momento, usted deberá realizar el análisis de impacto al negocio, ya que es el elemento que le permitirá estimar la afectación que puede padecer su organización como resultado de la ocurrencia de la contingencia.

El análisis de impacto al negocio, persigue el propósito de cuantificar la magnitud del impacto operacional y financiero de su organización al presentarse la crisis y deberá incluir una base de identificación de sus áreas, procesos y recursos; que más tarde le permitan definir la estrategia de continuidad de su operación en caso de crisis.

Al elaborar su estrategia de continuidad, usted podrá tomar el análisis de impacto al negocio, como una radiografía de su organización, a través de la cual, podrá priorizar los procesos críticos de la organización.

Hoy en día, **la modalidad del trabajo en casa**, es una forma de trabajo a distancia que ha tenido mayor relevancia en las organizaciones actuales y que busca brindar mayor calidad de vida a los colaboradores, así como incrementar la productividad de las organizaciones.

Derivado de lo anterior, puede ser considerada esta modalidad como parte de la estrategia de continuidad de sus operaciones, esto lo debería decidir en función de los resultados obtenidos en el análisis de impacto al negocio, complementado con el análisis de riesgos, los recursos de los que dispone o los que podría requerir y la viabilidad de obtenerlos.

En otros casos, en los que, la organización mantenga procesos críticos de los cuales no se tenga la capacidad para reestablecerse a través del trabajo en casa, o simplemente esta estrategia no sea viable para su organización, usted deberá explorar otras opciones que le permitan continuar operando, minimicen el impacto financiero y no atenten contra la salud de sus colaboradores.

En Lockton México se desarrolló un análisis de impacto al negocio (BIA – Business Impact Analysis) que derivó en el establecimiento de nuestro **plan de continuidad del negocio (BCP – Business Continuity Plan)** considerando a todas las oficinas de Lockton México (CDMX, GDL, MTY, HMO, AGS) y nuestro **plan de recuperación del desastre (DRP – Disaster Recovery Plan)** para garantizar la disponibilidad de nuestra infraestructura de tecnologías de la información; los elementos anteriores nos permiten estar preparados para contingencias de este tipo con la capacidad para que los colaboradores adopten la modalidad de trabajo en casa.

FORTALECER RED DE COMUNICACIÓN

Se sugiere **elaborar una red de que garantice la comunicación** y forme parte de la estrategia de continuidad; que considere responder a las siguientes preguntas con oportunidad y efectividad; y subsecuentemente visualizarlo de la misma forma para toda su organización:

- ¿Cómo me comunico con mi equipo de trabajo? (Líder, pares y subordinados).
- ¿Cómo mi equipo de trabajo y yo nos comunicamos con otros equipos de trabajo de la organización? (Procesos en los que interactúan más de un área responsable).
- ¿Cómo mi organización en general se comunica con sus grupos de interés? (Identifique quiénes forman parte de sus grupos de interés, acérquese a pedir que le compartan su estrategia de continuidad y garantice que la comunicación fluirá en todo momento).

Para elaborar su red de comunicación de la estrategia de continuidad, considere que su organización mantenga un árbol de llamadas actualizado y disponible de quién lo pueda ocupar. (Ej. Usted podría promover el uso de herramientas tecnológicas como que cada equipo de trabajo de su organización genere un grupo de WhatsApp).

OBTENER LOS RECURSOS NECESARIOS

Con base en su análisis de impacto al negocio, usted deberá poner en marcha las acciones necesarias para obtener los recursos necesarios que soporten su estrategia de continuidad.

Recuerde, que debe actuar con rapidez para garantizar que estará listo en caso de la materialización de la crisis.

Dado el constante movimiento de la era tecnológica en la que estamos inmersos, le sugerimos prestar principal atención a los recursos tecnológicos que podría requerir, sin dejar atrás, otros tipos de recursos importantes en su estrategia de continuidad.



B. Contener el contagio

COMUNICAR A SUS COLABORADORES

Es importante que mantenga comunicación constante con sus colaboradores, por ejemplo, podría realizar boletines internos informando brevemente de la evolución de la crisis (aunque no sea aún una amenaza de alto riesgo local), ser constante con el reforzamiento de las medidas preventivas y a fin de obtener una respuesta satisfactoria de la organización, la cual se refleje en el compromiso de los colaboradores, el mantenimiento de sus productividad o inclusive mejora de la misma, la adaptabilidad al cambio; su capacidad de resiliencia en general.

ESTABLECER MEDIDAS PREVENTIVAS

Identifique los **puntos de control que debería abordar en su organización para prevenir los riesgos** que pudieran materializar o intensificar la crisis. (Ej. No saludar con contacto físico, no prestar utensilios de comida, no acudir enfermo a la oficina o con cualquier síntoma de enfermedades respiratorias, mantener higiene personal, etc).

Posteriormente, comuníquelos en su organización y haga énfasis en que sus colaboradores o la comunidad en general que reside en sus oficinas, respeten las medidas preventivas:

- ✓ Informar los síntomas del Coronavirus a través de los medios de comunicación interna.
- ✓ Preguntar a los empleados si tiene algún síntoma de resfriado/influenza. En caso de síntomas, no asistir a la oficina hasta asegurarse que no es Coronavirus.
- ✓ Preguntar a los empleados si han tenido contacto con personas que han tenido síntomas de resfriado/influenza. En caso de contacto, no asistir a la oficina hasta asegurarse que no es Coronavirus.
- ✓ Crear conciencia sobre la higiene y precauciones que todos deben tomar en las instalaciones de la organización.
- ✓ A los empleados que tengan contacto con clientes, se les otorgarán máscaras, protección para los ojos y guantes.
- ✓ Las estaciones de trabajo compartidas deben ser limpiadas cada vez que algún empleado termina de utilizarlas.
- ✓ Colocar gel antibacterial al lado de los cajeros automáticos y máquinas de pago con tarjeta.
- ✓ Mantener una separación de empleados adecuada.

- ✓ Brindar insumos de higiene suficientes.
- ✓ Identificar grupos vulnerables:
 - Personas de edad avanzada
 - Pacientes con padecimientos que comprometan de manera considerable su salud
 - Personas con el sistema inmunológico comprometido



POLÍTICAS Y CONSIDERACIONES LABORALES

Políticas de Capital Humano

- Aislar a las personas del lugar de trabajo
- Requisitos y responsabilidades de los empleados:
 - Notificación de posible exposición
 - Reporte de seguimiento
- Responsabilidades de supervisión
- Restricciones de contacto
 - Evitar viajes y reuniones presenciales
- Acciones sobre la privacidad
- Política de tiempo de aislamiento del lugar de trabajo (home office)
- Documentación necesaria para volver a la oficina
- Gestión de incapacidades
- Por enfermedad, incapacidad, vacaciones o aislamiento

Políticas de Tecnologías de la Información

- Recursos tecnológicos
- Confidencialidad, disponibilidad y seguridad de la información
- Gestión de incidencias

EN MATERIA DE SEGUROS:

Las diversas Compañías de Seguros emitieron boletines de confirmación para la cobertura de enfermedad respiratoria por Coronavirus COVID-19, recuerda tener a la mano el comunicado.

Es muy importante reiterar a nuestros clientes que la cobertura de la enfermedad respiratoria ocasionada por COVID-19 se realiza bajo condiciones de póliza: deducible, coaseguro etc.

Hasta el momento la Secretaria de Salud no ha hecho mandatorio que la atención médica se confine a ciertos hospitales por lo que nuestros clientes pueden acudir a cualquier hospital en caso de presentar síntomas sugestivos de enfermedad y que además presentan factores de riesgo como viaje al extranjero dentro de los 14 días anteriores al inicio de síntomas o contacto con viajeros dentro del mismo período.

La prueba confirmatoria de Coronavirus se está realizando por parte de la Secretaria de Salud a través de personal capacitado para la toma de muestras, de ser paciente sospechoso el hospital reporta al área de epidemiología de la SSA y se envía personal capacitado para la toma de muestras, el resultado de dicha prueba puede tardar de 4 a 6 horas en prueba rápida y hasta 3 días en prueba confirmatoria.

En caso de que el paciente sea altamente sospechoso de enfermedad se procede a su aislamiento y tratamiento sintomático ya que hasta el día de hoy no hay tratamiento específico.

La cobertura del padecimiento por parte de las Compañías de Seguros se realizará como usualmente se considera una vez con el diagnóstico definitivo, estancia mayor a 24 horas (pago directo), monto del gasto mayor al deducible contratado y envío de toda la documentación correspondiente, cabe comentar que en caso de que el médico indique que la enfermedad es por COVID-19, se le solicitara el resultado del estudio que así lo determine ya que las Compañías de Seguros deben reportar los casos a la SSA para el cruce de la información por paciente-hospital-seguros.

También es importante recomendar a nuestros clientes dentro de su plan de negocio identificar personal con padecimientos críticos oncológicos, enfermedades crónico degenerativas que visitan continuamente hospitales, el poder apoyarlos con home office y evitar con esto transmisión de enfermedades de hospital-paciente-domicilio-lugar de trabajo.

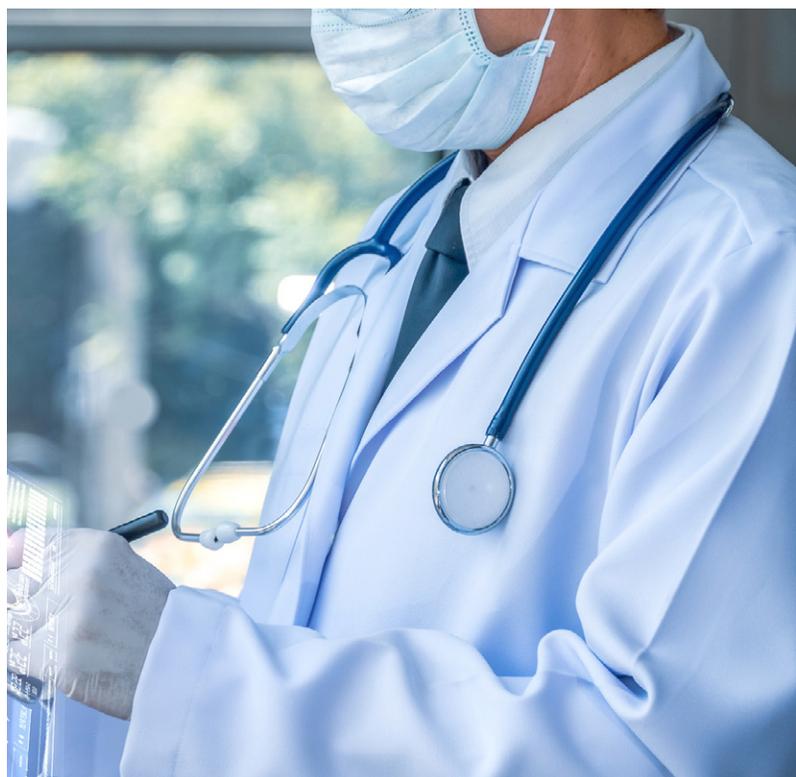
Los viajes al extranjero si bien no están limitados por el gobierno de México es importante que cada empresa-persona evalúe el riesgo. Algunos seguros de gastos médicos han indicado que podría

considerarse como agravación de riesgo en caso de viajar a las ciudades con mayor prevalencia de la enfermedad.

Para aquellas pólizas que cuenten con el beneficio de médico a domicilio o consulta médica telefónica se recomienda hacer uso de este servicio antes de acudir a un hospital para evitar riesgo de contagio y contar con una opinión profesional.

¿Cómo me cubre mi Seguro de Gastos Médicos?

1. **Por Pago Directo o Reembolso de Gastos**, es necesario documentar el padecimiento y contar con el resultado del o los estudios que sustenten el diagnóstico, en cada caso la cobertura se realizara de acuerdo al diagnóstico definitivo confirmatorio de enfermedad: medicamentos estudios etc. Como en cualquier otra situación en caso de que no se compruebe ningún diagnóstico no será cubierto por la póliza.
2. **La cobertura se realiza de acuerdo a los alcances de la póliza contratada: deducible, coaseguro, suma asegurada**



C. Movilizar la organización

- ✓ Reemplazar las herramientas táctiles por otras no táctiles como, acceso por huella digital.
- ✓ Distribuir productos de eliminación de gérmenes dentro de la organización.
- ✓ Las áreas de fumar son puntos críticos, es importante tener medidas de control de acceso y un número límite de personas que pueden estar al mismo tiempo; así como mayor control y cuidado con los residuos.
- ✓ En medida de lo posible, utilizar desechables (vasos, cubiertos, platos, etc).
- ✓ Fomentar el consumo de agua para mantenerse hidratados.
- ✓ Evitar al máximo los viajes.
- ✓ Pedir a los empleados que consuman suplementos con vitamina C.
- ✓ Reducir en medida de lo posible el uso de papel, utilizar archivos digitales y correos electrónicos.
- ✓ Evitar las reuniones presenciales y reemplazarlas por conferencias.
- ✓ Evitar las capacitaciones y clases presenciales, cambiando por capacitación y clases en línea.
- ✓ Eliminar la comida abierta en la cafetería. Reemplazarla con comida empacada.
- ✓ El transporte de la empresa debe ser limpiado después de cada uso y los empleados deberán mantener las reglas de higiene.
- ✓ Difundir positivismo en la organización.
- ✓ Detener los servicios de gimnasio y/o guardería, en caso de que la organización cuente con ellos.
- ✓ Implementar trabajo en casa.

COMUNICAR A SUS GRUPOS DE INTERÉS

Finalmente, usted podría comunicar a sus grupos de interés, que se encuentra preparado para hacer frente a una crisis y de igual forma requerir que le proporcionen sus estrategias de continuidad o inclusive compartirlas algunas de sus recomendaciones para hacerlo.

Para esto, se sugiere designar a un responsable de generar la comunicación, revisar el contenido y asegurarse que mantiene la identidad de su organización.

También podría formalizar, quién será el responsable de enviar tal información a sus grupos de interés y cómo se realizarán los envíos.

El objetivo del presente documento es **brindar información a nuestros grupos de interés**, ya que creemos que puede ser de su apoyo en la preparación o reforzamiento de su estrategia de contingencia, adicionalmente, queremos expresar que Lockton México, mantiene un firme interés en compartir algunas de las mejores prácticas recopiladas de marcos de referencia internacionales de la continuidad del negocio, que hemos implementado en nuestra organización, porque queremos estar prevenidos para garantizar que nos mantendremos brindando servicio a nuestros clientes, contribuyendo con nuestros socios de negocio de forma efectiva y velando por el bienestar de nuestros colaboradores; derivado de lo anterior, no se sugiere alguna responsabilidad atribuible a Lockton México, sobre las acciones que cualquiera de sus interesados pudiera efectuar hacia dentro de sus organizaciones.

RESPONSABILIDAD CIVIL GENERAL

La responsabilidad frente a terceros por el virus se considera como parte la cobertura de la póliza siempre y cuando la organización sea legalmente responsable por la transmisión a otras personas, aplicando las exclusiones y limitaciones de la misma.

CONSIDERACIONES DEL PROGRAMA D&O

Divulgación y orientación

- Las empresas están actualizando información acerca de factores de riesgo de operaciones y financieros por lo cual es indispensable cuidar la volatilidad e inconsistencia en la información en eventos y comunicación a lo interno y externo.
- Las organizaciones, líderes y comités son vulnerables a acusaciones que involucran una mala gestión, falta de prevención de riesgos y contingencias así como una potencial brecha en el diseño de continuidad de operación.
- Los líderes y comités deben estar comprometidos y la comunicación debe ser consistente para que los deberes de cada uno se cumplan de manera efectiva.
- Es necesario considerar que puede haber un impacto en la reputación de la marca debido al manejo de la situación derivada del virus.

Implicaciones de comunicación

- Se recomienda evitar el uso de lenguaje técnico.
- Se debe prestar atención especial en los mensajes emitidos por la organización durante situaciones atenuantes.
- Debe haber una reunión en la que se determinen las exposiciones a las que se enfrenta la empresa así como realizar y comunicar el análisis sobre las consecuencias del cierre de instalaciones: impacto en ingresos, generación de gastos, interrupción en cadena, etc.

CONSIDERACIONES DEL PROGRAMA DE CYBER SEGURIDAD

Trabajo remoto

- Debe existir una VPN y las aplicaciones necesarias para conservar la productividad de la organización.
- Deben realizarse pruebas para asegurar el correcto funcionamiento de las herramientas que permitan el trabajo remoto de manera óptima.

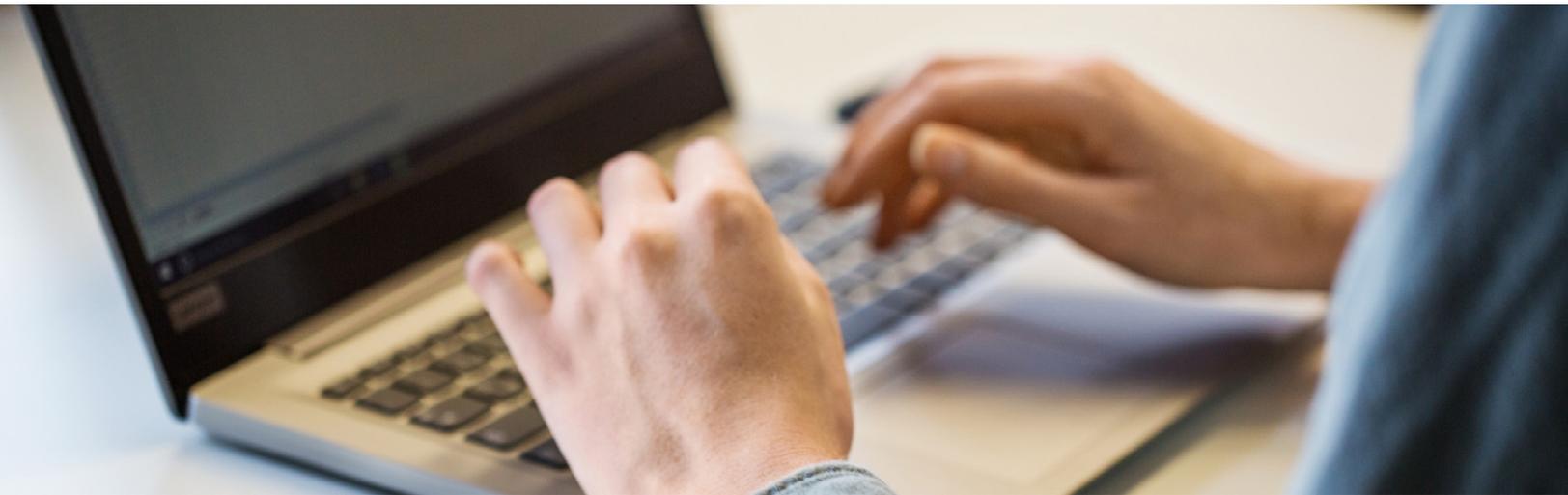
- Los lugares de trabajo en casa/personales son comúnmente menos seguros ante hackers.

Recopilación de datos y privacidad

- En ocasiones, las empresas no toman las medidas de protección más efectivas y eficientes al momento de compartir información, violando políticas y leyes de privacidad, recomendamos tomarlo en consideración.
- Las empresas pueden reaccionar a esta pandemia solicitando información personal de clientes, vendedores y empleados a la que no tienen derecho a acceder por lo cual es indispensable evaluar estas medidas en el Comité de Contingencia.

Suplantación de identidad

- En tiempos de crisis, existe un riesgo mayor para los altos perfiles. Los hackers pueden utilizar el tema del coronavirus para correos electrónicos de phishing.



D. Monitorear

- ✓ CDC: <https://www.cdc.gov/>
- ✓ OMS: <https://www.who.int/es>
- ✓ Secretaría de Salud: <https://www.gob.mx/salud>

E. Información general

1. ¿Qué son los coronavirus?

Son una familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común hasta enfermedades respiratorias graves. Es un virus común en el humano y animales, cuando éstos se combinan se crea una nueva cepa capaz de provocar en el ser humano enfermedad respiratoria grave.

2. ¿Cómo se transmite?

Se transmiten de una persona afectada a otra a través del aire, al toser y estornudar, las gotas de saliva que viajan en el aire contaminan las superficies corporales así como las superficies de objetos o bien las manos se contaminan por contacto directo de los fluidos de nariz y boca.

3. ¿Quiénes están en riesgo?

Personas de cualquier edad que presenten enfermedad respiratoria leve o grave y que haya estado en contacto con un caso confirmado o bajo investigación de COVID-19. Viajeros procedentes de algún país con transmisión local de COVID-19.

4. ¿Cuáles son los síntomas de la enfermedad causada por COVID-19?

Fiebre alta o persistente, tos, estornudos, malestar general, dolor de cuerpo, dolor de cabeza, dificultad respiratoria, síntomas gastrointestinales, cambios en el estado mental por deterioro clínico.

5. ¿Cómo se trata la enfermedad por COVID-19?

Aún no se cuenta con un tratamiento específico por lo que el tratamiento va en función de los síntomas que se presenten.

6. ¿Cómo se diagnostica la enfermedad por COVID-19?

El diagnóstico se realiza a través de pruebas de laboratorio: toma de muestra por raspado en nariz y/o garganta, aspirado nasal o traqueal, cultivo de secreciones bronquiales y prueba de sangre está última toma hasta 4 días en obtener resultado, el resto de las pruebas mencionadas tienen un promedio de tiempo de 4 a 6 horas para obtener resultado.

7. En la CDMX las instituciones aprobadas para el diagnóstico (toma de muestra y prueba de laboratorio) del COVID -19 son:

Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias, Instituto Nacional de Nutrición, Hospital de Especialidades la Raza del Seguro Social, Instituto Nacional de Pediatría, Hospital Infantil de México.

Sin embargo los hospitales privados pueden solicitar la toma de la prueba o realizarlo ellos mismos.

8. En caso de presentar fiebre, tos dificultad para respirar, solicite atención médica a tiempo, su médico es el único que puede generar un diagnóstico y tratamiento adecuado. Si ha viajado recientemente recuerde notificar fechas y lugares.

9. Después de la revisión médica correspondiente y en caso de ser un caso sospechoso, su médico definirá el tipo de atención que debe recibir, ya sea hospitalizado o con atención en domicilio, en el caso de esta última, su médico indicará el tipo de cuidados que se requiere como aislamiento, lavado de ropa personal y de cama, cuidados de la persona asignada para a atención del enfermo, período de aislamiento, datos de alarma para reportar etc.

¿QUÉ PODEMOS HACER PARA PROTEGERNOS?

10. Recomendaciones de prevención

- Lavar las manos frecuentemente con agua y jabón durante al menos 20 segundos y/o usar gel antibacterial base alcohol al 70%.
- Comer alimentos bien cocinados y beber agua desinfectada o embotellada.
- En caso de presentar síntomas de enfermedad respiratoria recuerda que es muy importante cubrir boca y nariz al toser o estornudar, en caso de usar papel desechable este debe ser desechado adecuadamente inmediatamente después de usarlo y lavar o desinfectar manos.
- El uso de cubrebocas o mascarilla puede ser de utilidad sin embargo es importante el cambio frecuente así como desecharlo de manera adecuada.
- No escupir.
- No tocarse la cara, sobre todo nariz, boca y ojos
- Evitar lugares concurridos, contacto con personas enfermas, hospitales etc.
- Evitar el contacto con animales vivos o muertos.
- Evitar el contacto con personas enfermas.
- En caso de presentar síntomas de la enfermedad no automedicarse y acudir a su médico de confianza.
- Desinfectar superficies y objetos de uso común en casas, oficinas, transporte, centros de reunión etc., favorecer la ventilación y la entrada de luz solar.
- Quedarse en casa cuando se presentan síntomas respiratorios y acudir a su médico en caso de datos de alarma.

11. Mantenerse informado de fuentes confiables:

Autoridades de Salud Pública, evite rumores y mitos.

12. Recomendaciones en caso de viajeros

- Si viajaste a algún país con transmisión local de COVID -19 y a tu regreso a México presentas signos y síntomas de enfermedad respiratoria solicita atención médica inmediata.
- Reporta si tuviste contacto con alguna persona a la que se ha confirmado la enfermedad por COVID -19 y presentas signos y síntomas de la enfermedad.
- En ambos casos la vigilancia debe ser por al menos 14 días.
- Si presentas síntomas a su llegada al aeropuerto internacional reporte sus síntomas al teléfono 800-0044-800.



UNCOMMONLY INDEPENDENT

La información presentada en este documento tiene como única finalidad brindar al usuario final una guía informativa compuesto por una serie de recomendaciones que pueda fungir como apoyo a su organización, por lo que dichas recomendaciones en ningún momento sustituyen a las que los organismos gubernamentales nacionales o internacionales puedan sugerir, por lo que esto representa únicamente la postura de Lockton México como profesional en consultoría de riesgos y en ningún momento debe ser considerada como obligatoria, por lo que Lockton México no tiene responsabilidad sobre el uso que pueda dar al contenido aquí presentado.