

# PLAN DE CONTINGENCIA

PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO



Ante emergencias o  
desastres naturales



AMERICA'S  
**SBDC**  
TECHNOLOGY ACCREDITED  
PUERTO RICO  
INTER AMERICAN UNIVERSITY



**LAS CAUSAS PARA LA INTERRUPCIÓN DE UN NEGOCIO LUEGO DE UNA EMERGENCIA PUEDEN SER TAN VARIADAS COMO DAÑOS EN LA INFRAESTRUCTURA O FALTA DE SERVICIOS BÁSICOS COMO ELECTRICIDAD, AGUA O LÍNEAS DE COMUNICACIÓN.**

## **10 RECOMENDACIONES QUE TODO PLAN DE CONTINUIDAD DEBE CONSIDERAR:**

- 1** **DEFINIR ROLES** – Determinar quién es responsable de ejecutar el plan.
- 2** **DEFINIR FUNCIONES CRÍTICAS** – Establecer prioridades sobre quiénes se dedican a proteger y a quiénes se acude primero en la emergencia.
- 3** **IDENTIFICAR RIESGOS** – Analizar las vulnerabilidades de la empresa, especialmente cómo éstas afectan las funciones críticas del negocio.
- 4** **CALCULAR COSTOS** – Estimar el costo de "interrupción del negocio" al igual que el costo de protección y planificación ante la emergencia.
- 5** **MONITOREAR** – Maximizar la tecnología para mitigar y anticipar el desastre.
- 6** **COMUNICAR** – Asegurarse que el plan de comunicaciones es efectivo y resiliente.
- 7** **HACER PRUEBAS** – Integrar los elementos del plan y alinearlos para funcionamiento lógico.
- 8** **PRACTICAR** – Realizar simulacros periódicamente.
- 9** **HACER AJUSTES** – El plan debe ser revisado periódicamente según cambian condiciones y prioridades.
- 10** **FUENTES ALTERNAS** – Identificar socios y crear red para unir esfuerzos durante la emergencia.

## INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Nombre legal de la empresa:

Nombre del coordinador de emergencias:

Dirección física:

Nombre del coordinador de emergencias  
auxiliar:

Nombre/s de propietario/s:

Nombres del equipo de contingencia:

Cantidad de empleados:



FOTO DE LA EMPRESA

## OBJETIVOS DEL PLAN DE CONTINGENCIA

**EJEMPLO:**

Retener el 95% de los clientes, mitigando al máximo el impacto negativo de esta situación.

**Productos y/o servicios críticos del negocio:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Productos o servicios que pretende ofrecer durante la emergencia:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## CRITERIOS

Riesgos y condiciones para continuar las operaciones del negocio.

### VULNERABILIDAD DEL NEGOCIO

**Geografía del lugar donde se encuentra:**

- Cerca de costas
- En zona inundable
- En el casco urbano
- En centro comercial
- En zona montañosa
- Zona de poco drenaje
- En edificio comercial (Piso \_\_\_\_ )
- Otros \_\_\_\_\_

**Desastres que la empresa puede sufrir con mayor probabilidad:**

- Huracanes
- Tsunamis
- Inundaciones
- Terremotos
- Fuegos
- Terrorismo
- Otros

**Servicios básicos que con mayor frecuencia se afectan en su empresa:**

- Energía Eléctrica
- Agua
- Comunicaciones (teléfonos o Internet)
- Acceso (cierres de avenidas por manifestaciones)
- Otros (especifique) \_\_\_\_\_

## PARA MITIGAR EL IMPACTO

Tras evaluar los riesgos y vulnerabilidad de su negocio, recomendamos que considere adquirir lo siguiente (según le aplique)

- 1 Tormenteras
- 2 Planta Eléctrica (Gasolina, Diesel, Gas)
- 3 Materiales para mantenimiento de planta
- 4 Generador Solar / Baterías
- 5 Cisterna
- 6 Materia prima si su negocio es manufactura para dos meses

## COMUNICACIONES

Describa como se manejarán las comunicaciones durante la emergencia.

El plan de contingencia será comunicado a nuestros empleados de la siguiente manera:

---

---

---

Antes del desastre, nos comunicaremos con los empleados de la siguiente manera:

---

---

---

Durante la emergencia nos comunicaremos con nuestros empleados de la siguiente manera:

---

---

---

Portavoz ante los medios:

---

Portavoz auxiliar ante los medios:

---

La comunicación será a través de (redes sociales, celulares, teléfonos, correos electrónicos, emisoras radiales, periódicos, televisión, otros):

Primero

Segundo

Tercero

Autorizados a tomar decisiones de cierres o cese de operaciones en momentos de emergencia:

1.

2.

3.

4.

## MANEJO DE DOCUMENTOS IMPORTANTES Y ARCHIVOS

Realice un inventario de los activos digitales de la empresa.

Mencione sistemas de información, aplicaciones y puntos de acceso, datos, entre otros:

---

---

Aplicaciones y bases de datos que utiliza y frecuencia:

---

---

Tiempo que puede permanecer operando sin tener acceso a dichos sistemas:

---

---

Mencione dónde ubicará las bases de datos:

---

---

Personas responsables de hacer copias de archivos importantes, tales como sistemas de nóminas, pólizas de seguro, documentos de contabilidad, entre otros:

---

---

Las copias de seguridad, incluyendo una copia de este plan de contingencia, mapas del lugar, pólizas de seguro, registros bancarios y copias de seguridad de informática estarán guardadas en:

---

---

Evaluación de sistemas y consideraciones de tecnología alterna:

---

---

La seguridad de nuestros sistemas comprende:

---

---

Las personas a cargo de la protección de los sistemas y equipo especializado son:

---

---

## TIEMPO ESPERADO

El tiempo máximo que puede continuar operando el negocio en condiciones de emergencia es:

---

Considero la renta de otro local para ofrecer servicios en:

---

## FONDO ESPECIAL

Calcule el presupuesto necesario para afrontar la emergencia y continuar operaciones:

Cantidad \$ \_\_\_\_\_

Persona asignada a manejar el fondo especial de emergencia:

---

Consideraciones y ajustes:

---

## PLAN DE EVACUACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL NEGOCIO

Considere rotular las salidas y colocar mapas hacia un punto de encuentro

Procedimiento al momento de evacuación del área de trabajo:

---



---



---



**Ubicación de mochilas de Emergencia y empleados asignados:**

Mochila 1: \_\_\_\_\_

Mochila 2: \_\_\_\_\_

Mochila 3: \_\_\_\_\_

Mochila 4: \_\_\_\_\_



**PLAN DE CONTINGENCIA**

Describe el rol de cada uno de los empleados o unidades del negocio durante la emergencia:

---



---



---



---



---

**LISTA DE COTEJO ANTE EMERGENCIAS**

 Agua	 Comida	 Botiquín de primeros auxilios	 Barras nutritivas	 Efectos de higiene personal	 Mochila	 Máscara N95
 Guantes médicos	 Guantes de Trabajo	 Espejos y protectores	 Toallas húmedas	 Papel toalla	 Papel sanitario	 Cloro
 Toallas	 Cubo de 5 galones	 Bolsas de basura/ Cubierta plástica	 Tienda de campaña	 Utensilios de cocina	 Fósforos	 Velas
 Linterna	 Baterías	 Varitas luminosas	 Sogas	 Cinta adhesiva	 Radio	 Herramientas multiusos/navaja
 Plan de emergencia	 Celular y cargador	 Radios de 2 bandas	 Silbato	 Llaves extra	 Dinero en efectivo/ Cheques	 Extintor

Fuentes: Lee County, Emergency Management Agency: [www.leecoema.com](http://www.leecoema.com). Ready: [www.ready.gov](http://www.ready.gov).  
Federal Emergency Management Agency (FEMA): [www.fema.gov](http://www.fema.gov)



MARQUE

## EVALUACIÓN DE LA EMPRESA ANTE LA POSIBILIDAD DE UNA EMERGENCIA:

**Identifique si ha completado las tareas para la continuidad del negocio.**

- Asignó un coordinador con responsabilidades para labores de respuesta.
- Identificó aquellos productos y servicios que se continuarán ofreciendo. (Ver hoja de trabajo en página 4)
- Identificó las áreas y empleados esenciales que están mejor preparados para asumir las funciones.
- Preparó un estimado para crear un fondo de emergencia que incluya varios escenarios considerando material de protección, suministros, comestibles, alquiler de local, electricidad y aumentos o disminución en la demanda de los productos y/o servicios de la empresa.
- Revisó las pólizas de seguro para conocer las cubiertas sobre los posibles daños al negocio.\* (Ver hoja de trabajo en página 11)
- Tiene copias copias, tanto en físico como digital, de los documentos esenciales de la empresa como Planillas, Estados Financieros, Escrituras, documentos bancarios y de auditorías, contratos y acuerdos, excedencias y permisos, préstamos, archivos de propiedades y terrenos, planos e inventarios, listas de correo, software y lista de proveedores.
- Desarrolló y discutió el plan de comunicación con los empleados. (Ver hoja de trabajo en página 6)
- Creó una lista con los nombres, direcciones y teléfonos de empleados incluyendo proveedores y clientes. (Ver hoja de trabajo en página 13)
- Realizó simulacros e hizo ajustes periódicamente.



## SEGUROS Y CUBIERTAS

Complete la información básica de las pólizas de seguro del negocio.

**BOP (Business Owner’s Policy)** – es un Seguro que le cubre la propiedad, edificaciones y contenido perteneciente a la empresa, su responsabilidad civil.

Proveedor \_\_\_\_\_ Teléfonos \_\_\_\_\_  
 Número de Póliza \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**Seguro de inundaciones (BOP)** – puede adquirirse a través del Programa Nacional de Seguros de Inundación o National Flood Insurance Program (NFIP) del gobierno federal o de ciertas aseguradoras privadas que lo proveen.

Proveedor \_\_\_\_\_ Teléfonos \_\_\_\_\_  
 Número de Póliza \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**Seguros de Contingencia contra Pérdida o Interrupción de Negocio (CBI)** – esta cobertura le reintegra las pérdidas de ingresos y los gastos extras generados tras tener que interrumpir actividades.

Proveedor \_\_\_\_\_ Teléfonos \_\_\_\_\_  
 Número de Póliza \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**Cobertura para Propiedad Adicional** – póliza que provee indemnización por daños sufridos a propiedad del negocio como verjas, rótulos u otros letreros y estructuras externas en una localidad asegurada.

Proveedor \_\_\_\_\_ Teléfonos \_\_\_\_\_  
 Número de Póliza \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

**Cobertura Sombrilla de Responsabilidad Civil ("Umbrella Liability Insurance")** – Esta cobertura trabaja con el exceso de responsabilidad civil, provee indemnización por reclamos que exceden el monto máximo de cobertura existente para daños de responsabilidad civil bajo la póliza estándar de BOP y puede agregar mayor cobertura a las pólizas de responsabilidad civil de vehículos comerciales o a la cobertura de responsabilidad civil de una póliza de compensación laboral.

Proveedor \_\_\_\_\_ Teléfonos \_\_\_\_\_  
 Número de Póliza \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

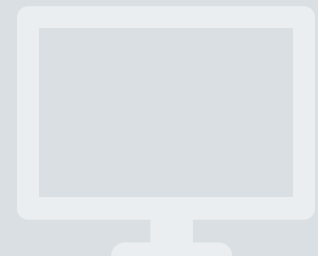
Nota: Cualquier mejora que se haga en el negocio debe estar reflejada en la póliza, incluyendo remodelaciones o construcción en la propiedad o cambios por la compra de equipo adicional. Es importante que se mantenga actualizado un inventario de pertenencias para la cantidad adecuada de seguros y cobertura según la propiedad.

## INFORMACIÓN DE CONTACTOS DE EMERGENCIA

AGENCIAS	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
Ambulancias/ Emergencias Médicas		
Autoridad Energía Eléctrica		
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados		
Bomberos		
Cruz Roja Americana		
Defensa Civil		
Emergencias 911		
Emisoras de Radio		
Envenenamiento		
Farmacia		
Guardacostas		
Guardia Municipal		
Hospitales		
Negociado del Tiempo		
Policía		

### OTROS ENLACES CON IMPORTANTE INFORMACIÓN

- [www.prsbtdc.org](http://www.prsbtdc.org)
- [www.aemead.pr.gov](http://www.aemead.pr.gov)
- [www.disasterloan.sba.gov](http://www.disasterloan.sba.gov)
- [www.disastersafety.org](http://www.disastersafety.org)
- [www.fema.gov](http://www.fema.gov)
- [www.listo.gov](http://www.listo.gov)
- [www.disasterassistance.gov](http://www.disasterassistance.gov)
- [www.nhc.noaa.gov](http://www.nhc.noaa.gov)











El propósito del plan de contingencia es presentarle una guía para la continuidad de su negocio ante una emergencia o desastre natural considerando lo que puede controlar para evitar la paralización del negocio o minimizar ese periodo de tiempo.



## CENTROS REGIONALES

### ARECIBO REGIONAL OFFICE

Inter American University  
PO Box 4050  
Arecibo, PR 00614-4050  
Tel. 787-878-5269

### FAJARDO REGIONAL CENTER

Inter American University  
PO Box 7003  
Fajardo, PR 00738  
Tel. 787-863-2390 Ext. 2360

### PONCE REGIONAL CENTER

Inter American University  
Carr. #1 km.123.2 interior  
Mercedita, PR 00715  
Tel. 787-284-1912 Ext.2023

### BARRANQUITAS REGIONAL CENTER

Inter American University  
P.O. Box 517  
Barranquitas, P.R. 00794  
Tel. 787-857-3600 Ext. 2101

### SAN GERMÁN REGIONAL CENTER

Inter American University  
PO Box 5100  
San Germán, PR 00683-5100  
Tel. 787-264-1912 Ext. 7717

### INTERNATIONAL TRADE

268 Ponce de León Avenue  
The Hato Rey Center, Suite 1400  
San Juan, PR 00918  
Tel. 787-763-2665

### CAGUAS REGIONAL CENTER

Economic Development Bank  
Caguas Municipality  
PR 00725  
Tel. 787-653-8833 Ext. 2909

### SAN JUAN REGIONAL CENTER

268 Ponce de León Avenue  
The Hato Rey Center, Suite 1400  
San Juan, PR 00918  
Tel. 787-763-5108

### INNOVATION AND TECHNOLOGY

268 Ponce de León Avenue  
The Hato Rey Center, Suite 1400  
San Juan, PR 00918  
Tel. 787-763-6922



PR Small Business & Technology Development Center is a partnership program with the SBA, administered by the Inter American University of Puerto Rico. Funded in part through a cooperative agreement with the U.S. Small Business Administration. All opinions, conclusions or recommendations expressed are those of the author(s) and do not necessarily reflect the views of the SBA. PR-SBTDC programs and services are extended to the public on a non-discriminatory basis. Reasonable accommodations for persons with disabilities will be made if requested at least two weeks in advance, with Ivonne Negrón 268 Ponce de León, The Hato Rey Center, Suite 1400, San Juan, (787) 763-6811. Language assistance services are available for limited English/Spanish proficient individuals.

