

Planificación de la continuidad de operaciones

¿Qué haría si su templo y sus instalaciones, o tal vez toda su comunidad, se volvieran inaccesibles por un desastre? ¿Si su personal no estuviera disponible para hacer su trabajo? O, si no tuviera forma de llegar a su personal o congregación. Un plan de continuidad de operaciones (COOP) puede fortalecer significativamente su capacidad para servir a su comunidad durante y después de los desastres.

HOJA
08

CREAR UN EQUIPO DE PLANIFICACIÓN DE CONTINUIDAD DE OPERACIONES (COOP)

Su equipo debe representar todos los sectores de sus instalaciones y programas: líderes religiosos, administración, gerentes de instalaciones y coordinadores de programas. Asegúrese de incluir a aquellos con conocimientos vitales para las funciones diarias. Averigüe si hay miembros de su comunidad de fe con experiencia en gestión de riesgos o en continuidad de negocios. Nota: El equipo que reúna para crear este plan puede ser diferente del equipo designado para que lidere durante un desastre. Ver "**Toma de decisiones y liderazgo**" en la lista de verificación de abajo.

HACER UNA EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE TODOS LOS RIESGOS

Considere los eventos que podrían impactar más en las instalaciones y programas de su templo.

- **Todos los riesgos:** Su comunidad necesita estar preparada para cualquiera o todos los siguientes: huracanes, inundaciones, incendios, terrorismo, interrupción de servicios públicos y materiales peligrosos.
- **Considere sus vulnerabilidades:** ¿Se encuentra cerca de un lugar sensible? ¿Hay productos químicos almacenados en las cercanías? ¿Su organización está sujeta a crímenes de prejuicio? ¿Está en una zona de inundación? No se olvide de la gripe y de los riesgos biológicos.
- **Planifique las interrupciones de los servicios públicos:** Falta de energía, calor y agua, así como la pérdida del uso de sus instalaciones. (Estos podrían ser el resultado de una serie de diferentes riesgos).

REALIZAR UNA EVALUACIÓN OPERACIONAL

¿Cómo funciona su casa de culto?

- Evalúe cómo funciona su casa de culto, tanto interna como externamente, para determinar qué personal, materiales, procedimientos y equipo son absolutamente necesarios para mantener las operaciones.
- Identifique todos sus programas y ministerios de extensión: Rituales/servicios de oración, instrucción religiosa, grupos de estudio, programas comunitarios patrocinados por la congregación (como comedores de beneficencia, servicios sociales) y programas de invitados (como AA, Boy Scouts y otras organizaciones locales que utilizan las instalaciones para programas y reuniones).

¿Cuáles son sus operaciones críticas?

- **Identifique qué operaciones son críticas para la supervivencia y la recuperación:** Incluya la nómina de emergencia, la toma de decisiones financieras inmediatas y los sistemas de contabilidad para rastrear y documentar los costos en caso de desastre. Establezca procedimientos para la sucesión de la gestión, incluida por lo menos una persona que no esté en el templo, si es posible.

¿Cuáles son sus programas críticos?

- **Identifique sus programas críticos:** Priorice los programas que ha identificado y decida cuáles son los más críticos y que necesitan funcionar rápidamente durante el período posterior al desastre.
- **Identifique las acciones y procesos asociados con estos programas críticos:** Haga un inventario de los procesos separados que permiten que cada programa crítico funcione. Por ejemplo, para dirigir su comedor de beneficencia, debe (entre otras cosas):
 - Pagar a los empleados o coordinar a los voluntarios.
 - Mantener el acceso a los alimentos y otros suministros de servicios sociales.
 - Asegurarse de que tiene una instalación.
 - Llevar a cabo la difusión.

REALIZAR UN ANÁLISIS DE IMPACTO

Identifique los impactos de los riesgos de sus programas críticos y sus procesos asociados. Determine lo que ya está en marcha para ayudar a proteger sus recursos:

- **Registros:** Asegure los archivos, las copias de seguridad de las computadoras, los contratos, los acuerdos, etc.
- **Seguros:** Explore las opciones de seguros relacionados con el desastre.
- **Planes:** Revise los planes de seguridad contra incendios, evacuación de edificios, etc.
- **Apoyo y recursos:** Haga un relevamiento de lo que se encuentra disponible en sus oficinas religiosas regionales/nacionales.

DESARROLLAR UN PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES

Planifique lo que hará si sus instalaciones, personal y sistemas de comunicación no son accesibles.

- Defina de antemano los procedimientos de gestión de crisis y las responsabilidades individuales.
- Hable con su personal o dirigentes y revise y practique frecuentemente lo que pretende hacer durante y después de una emergencia.
- Planifique cómo comunicarse con su congregación en caso de emergencia, incluso si su comunidad es evacuada.

Su documento debe abordar tres tipos de actividades:

- **Plan de acción de emergencia:** Incluya las medidas que deben adoptarse justo antes (si hay una advertencia) o inmediatamente después de un desastre para evitar la pérdida de vidas y bienes y promover una rápida recuperación. Haga una lista de verificación.
- **Plan de comunicaciones:** Detalle quién será contactado, bajo qué circunstancias, cómo y con qué propósito.
- **Continuidad de los servicios sociales:** Prevea la continuidad, el crecimiento o la suspensión de los programas diarios existentes.
- **Continuidad de la vida ritual y el cuidado espiritual:** Prevea la continuidad, el crecimiento o la suspensión de las actividades religiosas.

DESARROLLAR LA INTEGRACIÓN DE LA RESPUESTA A LOS DESASTRES Y LA CONTINUIDAD DE LOS PLANES DEL MINISTERIO

Incluya cualquier servicio que ofrezca durante los desastres y que no forme parte de sus programas habituales. Asegúrese de que este plan no entre en conflicto con su plan de continuidad de operaciones.

LISTA DE VERIFICACIÓN: ÁREAS DE CONSIDERACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE PLANES Y LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS PARA LA PLANIFICACIÓN

Instalaciones	Sitios alternativos
Seguridad	¿Cómo protegerá a su personal, feligreses y voluntarios, así como los objetos de importancia religiosa de su casa de culto?
Seguros	Documentación necesaria para reclamos, alcance de la cobertura, descuentos por preparación
Reglamentos y códigos	Leyes gubernamentales y religiosas que se aplican a sus acciones de emergencia
Equipo y suministros	Como computadoras, suministros "Go-Bag", seguridad de vida diaria, aspersores, etc.
Registros	Cómo almacenar, actualizar y hacer copias de seguridad de los registros importantes. Incluya: nómina, arrendamiento, escrituras
Comunicación	¿Cómo, cuándo, qué y con quién se comunica?
Coordinación	Considere cómo sus acciones deben cambiar en diferentes momentos del día/semana/año
Personas	Piense en quiénes están en su comunidad, no solo sus feligreses, sino también personas con discapacidades, ancianos, personas que no hablan inglés, etc. ¿Cómo ejecutará sus planes si muchos de sus empleados/congregantes están afectados?
Toma de decisiones y liderazgo	¿Qué tipo de estructura organizativa utilizará? Considere quién está tomando decisiones, comunicándose con sus feligreses y socios, y completando las acciones de emergencia

COMPARTIR Y PRACTICAR

Los planes deben ser compartidos y practicados con todos los feligreses y, cuando sea posible, con otras comunidades de fe y el gobierno o VOAD. Realice varios ejercicios de entrenamiento o prácticas para asegurarse de que sus planes abordan todas las situaciones.

OTROS RECURSOS

Church World Service — Programa Community Arise: www.communityarise.com

Continuidad de la Iglesia y cuidado espiritual en caso de pandemia: http://www.crcna.org/pages/crwrp_pandemic_churchcare.cfm

Recuperación comercial de la Federal Emergency Management Agency (FEMA): www.fema.gov (Ver "Business")

FEMA - Mejores prácticas en preparación para desastres: www.ready.gov

Institute for Business and Home Safety (IBHS): www.ibhs.org/publications (Ver "Open for Business")

National Disaster Interfaiths Network — Capacitación y hojas de consejos para líderes religiosos de EE.UU.: www.n-din.org

NPCCNY — Planificación de Desastres y Continuidad de Negocios: http://www.npccny.org/info/disaster_plan.htm

Guía - Alianza para los Servicios Humanos: COOP para Proveedores de Servicios Humanos sin fines de lucro

Guía — Church World Service (CWS): Guía de Planificación de Emergencia: www.churchworldservice.org