



knowsquare .

PREPARADO POR: MIGUEL ÁNGEL VALERO LÓPEZ

10 DE MAYO DE 2009

Los riesgos empresariales de una pandemia de gripe H1N1

NOTA TÉCNICA

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor

Los riesgos empresariales de una pandemia de gripe H1N1

NOTA TÉCNICA

El dato que más alarma debe suscitar de la posible pandemia de la nueva gripe H1N1 es lo poco (o nada) que se ha avanzado en la prevención de los riesgos que este tipo de situaciones tiene para las empresas. Me remito a una encuesta mundial que realizó la consultora de riesgos y correduría de seguros Marsh a raíz de los casos de gripe aviar (la última amenaza de pandemia vivida por la humanidad hasta ahora). Resulta que el 73% de las empresas mundiales reconocieron estar poco o nada preparadas para hacer frente a una posible pandemia de gripe. Las empresas europeas se encontraban incluso por debajo del nivel de seguridad mínimo marcado por sus colegas norteamericanas, lo que no es precisamente un motivo de tranquilidad cuando tenemos casos de nueva gripe prácticamente dentro de casa. Sólo un 9% de las empresas encuestadas por Marsh afirmaban estar realmente preparadas para afrontar los riesgos que pueden derivarse de una pandemia, frente al 42% que se reconocieron nada preparadas.

Más motivos para la alarma. Si bien el 97% de las empresas europeas declara creer importante tener un Plan de Continuidad de Negocio para superar cualquier crisis o emergencia, el 34% de ellas reconocía en la encuesta mundial de Marsh carecer de uno. Según esta encuesta, el punto empresarial más débil ante una posible pandemia es la interrupción en la cadena de suministro, ya que no sólo ocupa el último lugar en la lista de prioridades de seguridad de las empresas, sino que también es el punto que peor han protegido. Esto significa que si las autoridades sanitarias del país donde se encuentra una cadena de suministro impusieran el cierre de fronteras, o la enfermedad llegara a alcanzar a los empleados, las empresas corren el riesgo de quedar desabastecidas.

Por si no hubiera suficientes motivos para estar intranquilos o más bien alarmados ante lo que nos puede venir con la nueva gripe, ahí están las reflexiones de un experto. Juan García Gay, responsable de Consultoría en Continuidad de Negocio de Marsh, afirma que las cifras de empresas preparadas ante este tipo de situaciones críticas han variado muy poco desde la encuesta mundial que realizó la firma hace tres años. “Hemos encontrado muy pocas compañías españolas que estén realmente preparadas para proteger a su personal o para garantizar la continuidad de sus operaciones en caso de pandemia”, resalta.

El riesgo para las empresas en el caso de una pandemia de nueva gripe existe y la única forma de controlarlo es actuando, ya que las compañías no pueden plantearse su viabilidad y la salud de sus empleados en términos de suerte o azar. Como comenta Juan García Gay, “las principales medidas no son muy complejas, simplemente exigen sentido común”. “No se trata de ser alarmistas, sino realistas: a día de hoy, una empresa no puede permitirse el lujo de menospreciar el riesgo”, insiste.

“Lo avisábamos en el Informe de Riesgos Globales que presentamos en el Foro Económico de Davos, y lo seguimos diciendo ahora: tenemos un problema con el largo plazo. Durante la crisis de 2006, cuando el riesgo de pandemia era inminente, algunas empresas se interesaron por mejorar su preparación ante eventos de este tipo. Sin embargo, en el momento que el problema fue perdiendo

fuerza, muchas olvidaron que siguen sin estar preparadas para el riesgo de un brote pandémico”, concluye este experto en continuidad de negocios de Marsh.

Aunque me estoy ciñendo a los informes que ha elaborado Marsh (<http://global.marsh.com/risk/pandemic/index.php>) con motivo del riesgo de pandemia de la nueva gripe H1N1, estudios de otras consultoras de riesgos como Aon (<http://insight.aon.com/?elqPURLPage=4100>) o Willis (www.willis.es), entre otras instituciones del sector, muestran conclusiones similares y nada tranquilizadoras.

Como quedó reflejado en el informe Preparación empresarial ante una pandemia: desafíos actuales y mejores prácticas para construir una corporación más fuerte, elaborado conjuntamente por la consultora de riesgos y seguros Marsh y el Grupo Albright, “si atendemos a las estadísticas y a los expertos, cada año que pasa nos queda uno menos para la siguiente pandemia”. Como para estar tranquilos.

Marsh se pregunta en su último informe cómo puede afectar una pandemia a las empresas. Y elabora respuestas muy segmentadas en función de quiénes son los afectados:

1. Empleados: la empresa tiene la obligación de velar por su salud y mantener con ellos un alto nivel de información de la situación, para lo que se requieren protocolos de Comunicación bien implementados y ensayados. El consenso científico internacional apunta a que si la epidemia se convierte en una pandemia de gripe, podría enfermar el 20% de la población, causando tasas de absentismo laboral del 40%. Además, el brote pandémico ocasionaría la muerte de miles de personas, si no de millones.
2. Clientes: se registrará una caída de la demanda de los productos de la empresa a causa del brote, además de la pérdida de clientes por enfermedad o fallecimiento. Ahí está el ejemplo de las aerolíneas o de los hoteles con presencia en la zona afectada, o el impacto en los productores de carne de cerdo. Porque el efecto psicológico supera en muchas ocasiones la racionalidad de los hechos, ya que se ha demostrado que su consumo no está relacionado con los casos de gripe.
3. Proveedores: sus sistemas de control y calidad afectan a la empresa.
4. Distribuidores: deben estar preparados para que en estas situaciones sigan distribuyendo los productos.
5. Productos: la empresa debe extremar su control sobre la calidad tanto en su elaboración como en su distribución.
6. Cadena de suministro: puede quedar bloqueada a causa de una crisis o problema sanitario, o puede abocar a la empresa a dejar de dar servicio a sus clientes. En esta ocasión, no se ha determinado el cierre de fronteras, ya que según el responsable de seguridad sanitaria de la Organización Mundial de la Salud, Keiji Fukuda, "el virus está tan extendido que ya no tiene sentido intentar contenerlo". Pero la alerta sanitaria nos recuerda que durante un brote epidémico las autoridades pueden determinar el cierre de fronteras, impidiendo la exportación e importación de productos y materias primas,

fundamentales en el mercado global. Es necesario el control y previsión de una cadena de suministro alternativa incluido en el Plan de Continuidad de Negocio.

7. Implicaciones en los Planes de Continuidad de Negocio y de Gestión de Crisis: Los principales objetivos de los planes de Continuidad de Negocio para estos casos son minimizar de forma proactiva el impacto, realizar una comunicación exhaustiva, minimizar los picos de absentismo laboral, tener un plan por si el virus se reactiva y adaptar constantemente la actividad empresarial y de la cadena de suministro para que vayan en consonancia con los cambios locales y globales que pueda experimentar el mercado.

Según Juan García Gay, “aunque muchas empresas cuentan con planes y procedimientos para emergencias incluidos en sus Planes de Gestión de Crisis y Planes de Continuidad de Negocio, éstos no están adecuadamente adaptados para cubrir situaciones en las que una enfermedad contagiosa afecte a sus empleados y a la población en general a gran escala”.

“Además, es posible que alguna compañía que haya elaborado durante los últimos cinco años planes para pandemias, no haya tenido la oportunidad de desarrollarlos y testarlos completamente”, añade este experto.

Para gestionar este riesgo, las empresas necesitan actualizar estos Planes de Gestión de Crisis y los Planes de Continuidad de Negocio, o diseñar uno a la mayor brevedad posible, y seguir muy de cerca la situación, prestando especial atención a las recomendaciones de la OMS y de los Gobiernos, adaptando sus planes de continuidad a la evolución de la pandemia.

Además, existen una serie de acciones de prevención y preparación que pueden poner en práctica las empresas de forma inmediata. Estos aspectos clave que las empresas deberían considerar cuanto antes son:

1. Revisar la política de viajes de la compañía, sus políticas de higiene y sus políticas sanitarias (revisiones médicas a los empleados), así como el número de antivirales disponibles y de otros cuidados médicos, tales como desinfectantes antibacterianos, mascarillas y otros materiales.
2. Tener claro si existe alguna distancia interpersonal recomendada u otras medidas que ayuden a minimizar la propagación del virus en el lugar de trabajo.
3. Revisar los métodos actuales para informar a los empleados de la amenaza pandémica y de la situación actual del negocio, tanto si están en la oficina como si trabajan desde casa.
4. En centros de población, estar seguros de que los planes previstos contemplan que el personal pueda trabajar desde casa cuando sea posible y apropiado.
5. Considerar si existen procesos clave que debieran ser mantenidos en caso de que estalle una pandemia, tales como call centres, los servicios médicos de la compañía y otros servicios vitales e imprescindibles.

6. Revisar la estructura necesaria para gestionar de forma efectiva una posible crisis, y revisar cómo implementar varios planes de continuidad de negocio, cómo arreglárselas en caso de que aumente el número de empleados que tienen que trabajar desde casa y cómo reaccionar ante cambios importantes en nuestra cadena de suministro y en el mercado.
7. Asegurarse de que los planes de Gestión de Crisis y de Continuidad de Negocio incluyen escenarios pandémicos y ejercicios para ensayar el plan cuando sea posible.

En el caso de que la OMS elevara la amenaza al máximo nivel de alerta (6), las empresas necesitarían contar con lo siguiente:

1. Un Plan de Gestión de Crisis que incluya elementos adaptados a las circunstancias de esta pandemia, incluyendo pólizas de viaje, ubicación del personal, distancias interpersonales recomendadas, revisiones médicas y una amplia difusión y concienciación del plan y de sus procesos.
2. Una política prevista de tele-trabajo y una alternativa a la plantilla para el caso de que un amplio porcentaje de nuestro capital humano se viera afectado por la pandemia.
3. Una estrategia que contenga medidas especiales para evaluar la salud de la plantilla y la posible vuelta al trabajo de empleados infectados.
4. Un procedimiento para tratar el impacto emocional que puede provocar el fallecimiento de algún familiar de nuestros empleados así como de algún miembro de la plantilla.
5. Un procedimiento para cerrar o reducir ordenadamente los servicios de la empresa en función de la demanda de nuestros clientes, la fuerza laboral con la que se cuente, el suministro de materias primas o los recursos energéticos.
6. Procedimientos de continuidad para mantener las funciones clave que deben seguir en marcha.
7. Estructuras y procesos que permitan trabajar de forma coordinada con otros proveedores, de forma que nuestro negocio pueda mantener los servicios y productos fundamentales.

Por último, según los protocolos establecidos por el Ministerio de Sanidad para las empresas en caso de pandemia, además de contar con un Plan de Continuidad de Negocio, las empresas deben revisar su programa de seguros. Las principales coberturas a tener en cuenta son Responsabilidad Civil Patronal, Daños Materiales, Responsabilidad Civil de Producto, Responsabilidad Medioambiental, Asistencia en Viajes para empresas y Cancelación e incomparecencia.

Miguel Ángel Valero López