



MÓDULO
16

MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS ESENCIALES



PREPARACIÓN

Este módulo le ayudará a:

- Identificar los *servicios esenciales* de su municipio.
- Crear un plan de continuidad del gobierno.
- Ayudar a todos los sectores a crear planes de continuidad de las operaciones para servicios esenciales.

Quién ejecutará este módulo:

- El alcalde o *el equipo directivo municipal*
- Todos los sectores, instituciones, negocios y organizaciones que prestan servicios esenciales a su municipio

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS ESENCIALES?

Los servicios esenciales son los servicios y funciones absolutamente necesarios, aun durante una pandemia, para mantener la salud y el bienestar de su municipio. Sin ellos, es posible que haya enfermedad, pobreza, violencia y caos.

Aunque cada municipio necesitará determinar cuáles son sus servicios esenciales, a continuación se ofrecen algunos ejemplos:

- Gobierno ejecutivo (el alcalde o su designado a cargo, con la facultad de adoptar decisiones de alto nivel y ejecutar políticas)
- Servicios de salud
- Servicios de bomberos y policía
- Suministro de agua limpia
- Saneamiento básico, incluso alcantarillado y recolección de basura
- Mantenimiento de la infraestructura de comunicaciones (por ejemplo, sistema de telefonía, radio e Internet)
- Mantenimiento de los servicios públicos (por ejemplo, gas y electricidad)
- Suministro de alimentos y otros *productos esenciales* (véase la definición después de esta lista)
- Transporte
- Mantenimiento/repación de carreteras
- Banca
- Departamentos de nómina
- Recaudación de impuestos

Los *productos esenciales* son los alimentos y otras provisiones que necesita su municipio para sobrevivir, tales como suministros médicos y gasolina.

Los *trabajadores esenciales* son el personal necesario para mantener los servicios esenciales.

Los *servicios no esenciales* son los servicios que no son indispensables para la supervivencia de su municipio y, por ende, que se pueden interrumpir o cerrar durante una pandemia. Los siguientes son algunos ejemplos:

- Turismo
- Cultura/entretenimiento
- Bibliotecas
- Tiendas minoristas
- Barberías



¿QUÉ ES LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES?

Los planes de continuidad del gobierno y los planes de continuidad de las operaciones para las empresas y organizaciones ayudan a todos ellos a seguir prestando sus servicios esenciales en tiempos de crisis. (Un plan de continuidad del gobierno es un plan de continuidad de las operaciones del gobierno; en este documento, la expresión plan de continuidad de las operaciones se empleará para referirse a los planes del gobierno y de las empresas.)

Los gobiernos y las empresas usan estos planes para prepararse para desastres, como una pandemia, durante los cuales es difícil o imposible continuar su trabajo normal.

¿CÓMO PUEDE LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES REDUCIR EL NÚMERO DE MUERTES DURANTE UNA PANDEMIA?

Los especialistas estiman que en el punto de máxima intensidad de una pandemia, 40 por ciento de la fuerza laboral no podrá trabajar por causa de enfermedad o de la necesidad de cuidar a sus familiares enfermos. Eso significa que es casi seguro que los principales dirigentes del gobierno y de las empresas, además de muchos trabajadores esenciales, estén imposibilitados para trabajar por algún tiempo. Al mismo tiempo, habrá una mayor demanda de servicios esenciales, tales como atención de salud.

La imposibilidad de seguir prestando servicios básicos durante una pandemia ocasionará muchas muertes innecesarias. Los municipios que creen planes de continuidad de las operaciones con anticipación podrán reducir el número de muertes con lo siguiente:

- Mantenimiento de un sólido liderazgo gubernamental.
- Ayuda para alimentar a sus poblaciones.
- Suministro continuo de servicios de abastecimiento de agua limpia, electricidad, saneamiento, comunicaciones y otros servicios básicos.
- Suministro continuo de servicios de atención de salud a quienes más los necesiten.

LO QUE SE NECESITA HACER PARA COMENZAR

1. Identificar todos los servicios esenciales en su municipio y pedir a las empresas y organizaciones que le permitan conocer los suyos. Preparar una lista de todos los servicios esenciales.
2. Identificar todos los servicios no esenciales que podrían suspenderse durante la pandemia. Planificar la utilización de esos recursos para apoyar los servicios esenciales.
3. Identificar todos los sectores, empresas y organizaciones que necesitarán preparar planes de continuidad de las operaciones.
4. Convocar una reunión del equipo directivo municipal y de otras personas interesadas para crear el plan municipal de continuidad del gobierno. Este grupo puede usar las siguientes instrucciones como guía para crear ese plan.

CÓMO PREPARAR UN PLAN DE CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES

Cada organización (sectores y empresas) identificada en el punto 3 precedente debe tomar las siguientes medidas para crear un plan de continuidad de las operaciones:

1. Use el Módulo 3, *Proyección del impacto pandémico en la salud*, para calcular cuántas personas de su organización pueden enfermarse y cuántas pueden morir durante una pandemia. Nota: En la primera casilla amarilla marcada “Anote la población destinataria aquí”, anote el nombre de su organización. En la segunda casilla amarilla marcada “Anote el tamaño de la población aquí”, anote el número de empleados de su organización (en lugar de la población total de su municipio).

Preste atención al número de **casos** durante las **semanas de máxima intensidad**. Este es el número previsto de empleados que pueden enfermarse durante las semanas de máxima intensidad de la ola de la pandemia. Sin embargo, habrá otros empleados ausentes del trabajo porque necesitan atender a familiares enfermos o cuidar a sus hijos o porque temen ir a trabajar. Por lo tanto, se prevé que la tasa de absentismo será mayor que el número de empleados enfermos. Se recomienda que las organizaciones basen sus planes en una pandemia grave (categoría 5). Es mejor prepararse para la peor situación posible que no prepararse lo suficiente. Si la organización prevé continuar sus servicios durante la peor semana, debe poder seguir prestándolos mientras dure la pandemia.

2. Use el Apéndice 1 para determinar qué necesita la organización para mantener cada servicio esencial que preste:
 - a. Determine cuántos trabajadores más se necesitan para reemplazar a los trabajadores esenciales.
 - b. Plantee de qué grupo vendrán los empleados suplentes (por ejemplo, trabajadores no esenciales o voluntarios). Además, considere las siguientes posibilidades para mantener los servicios esenciales en épocas de alto índice de **absentismo**: ajuste del número de empleados, ajuste de la duración de los turnos, horarios de trabajo alternos y sitios de trabajo alternos.
 - c. Averigüe qué sistemas, suministros y equipo se necesitan.
3. Determine quién estará a cargo en ausencia de los dirigentes. Use la primera parte del Apéndice 2 para identificar a las **autoridades** esenciales de su organización y por lo menos dos funcionarios de refuerzo para cada una.
4. En la segunda parte del Apéndice 2, enumere todos los cargos/funciones esenciales dentro de la organización e identifique por lo menos dos funcionarios de refuerzo para cada uno.
5. Enumere por orden de prioridad todas las personas y los materiales y apoyo esenciales. Prepare una lista de trabajadores esenciales que necesitarán acceso prioritario a medicamentos, **equipo de protección personal**, gasolina u otros recursos.
6. Haga una lista de establecimientos, registros vitales (incluso estados de cuentas y archivos confidenciales), materiales y otros recursos que deben protegerse.
 - a. Haga un plan para proteger esos recursos. Por ejemplo, quizá necesite recurrir a la policía o a las fuerzas militares en busca de apoyo para evitar el saqueo y otras hostilidades que pueden surgir por falta de artículos de primera necesidad durante una pandemia.
 - b. Para los registros vitales, identifique el conjunto mínimo de registros que deben mantenerse y estar disponibles y capacite a suficiente personal sobre la manera de consultar, guardar y mantener esos documentos.



Autoridad: Una responsabilidad o tarea específica asignada a una persona. Por ejemplo, la autoridad para cerrar una empresa, la autoridad para adoptar decisiones en nombre de una organización o un gobierno, o la autoridad para ejecutar políticas o medidas de seguridad.

OTRAS MEDIDAS DE PREPARACIÓN

Una vez que haya preparado los planes de continuidad de las operaciones, tome las siguientes medidas:

1. Adiestre a sus empleados en las siguientes materias:
 - a. La forma de ejecutar el plan de continuidad de las operaciones de la organización.
 - b. La forma de elaborar planes personales de reserva para transporte, atención de las necesidades familiares, etc.
 - c. La forma de mantenerse sanos en el trabajo.
 - d. La importancia de las medidas de distanciamiento social, incluso la cuarentena voluntaria, el aislamiento y el trabajo desde la casa. (Para más información, consulte el módulo 4, *Intervenciones no farmacéuticas: medidas para limitar la propagación de la pandemia en su municipio.*)
 - e. Repita este adiestramiento con la frecuencia necesaria para que la fuerza laboral esté preparada.
2. Enseñe al personal de refuerzo las aptitudes necesarias para cumplir con las funciones esenciales que se le han asignado.
3. De ser posible, comience a almacenar suministros y piezas de repuesto.
4. Establezca un conjunto de políticas y planes de reapertura de las escuelas y empresas y reanude los servicios y funciones no esenciales.



SERVICIOS ESENCIALES

Prioridad	Servicio esencial	No. de trabajadores adicionales necesarios	Fuentes de personal de refuerzo	Sistemas y equipo necesarios
1	Ejemplo: dotación de puestos de salud		Organizaciones no gubernamentales, universidades, programas de formación académica, trabajadores de salud jubilados, voluntarios	Vehículos, gasolina, equipo protector, suministros médicos
2	Ejemplo: policía		Fuerzas de seguridad del sector privado	Vehículos, gasolina, equipo protector, municiones
3				
4				
5				
6				
7				

DELEGACIÓN DE AUTORIDAD E IDENTIFICACIÓN DE PERSONAL DE REFUERZO

Forma de usar este cuadro:

- En la columna "Autoridad", enumere todas las autoridades esenciales para su organización; luego identifique por lo menos dos funcionarios de refuerzo para cada autoridad.
- En la columna "Cargo/Función", enumere todas las funciones esenciales de su organización; luego identifique por lo menos dos funcionarios de refuerzo para cada función. En esta sección, indique a las personas por su función, no por su nombre (por ejemplo, Director Adjunto, en lugar de Juan Pérez).
- Para cada persona de refuerzo, proporcione el nombre de la persona y su información para contacto.
- Actualice la información para contacto regularmente.
- Agregue más filas, según sea necesario.

Autoridad	Función o persona con responsabilidad	Primer refuerzo	Segundo refuerzo
Ejemplo: Activar un plan de emergencia	Nombre: Teléfono:	Nombre: Teléfono:	Nombre: Teléfono:
Ejemplo: Promulgar leyes			
Ejemplo: Concertar un negocio			
Cargo/Función	Actualmente en el cargo	Primer refuerzo	Segundo refuerzo
Ejemplo: Nómina			
Ejemplo: Reparación de un servicio			
Ejemplo: Reparación de un computador			

FUENTES

[Todas disponibles sólo en inglés.]

FEMA: Agencia Federal de los Estados Unidos para el Manejo de Emergencias (U.S. Federal Emergency Management Agency). 2006. *Pandemic influenza continuity of operations (COOP) annex template instructions*. http://www.fema.gov/pdf/government/coop/influenza_coop_annex.pdf

Gobierno de Nueva Zelanda. 2005. *Influenza pandemic planning: Business continuity planning guide*. <http://www.med.govt.nz/upload/27552/planning-guide.pdf>

Departamento de Empresa, Comercio y Empleo de Irlanda; Enterprise Ireland; Forfás; e IDA Irlanda, sin fecha. *Business continuity planning—Responding to an influenza pandemic*. <http://www.entemp.ie/publications/corporate/2007/flupanreportpart1.pdf>

Rasmussen, M., L. Koetzle, J.A. Mulligan y S. Bernhardt. 2006. *Preparing your business for the impact of a bird flu pandemic*. Cambridge, MA: Forrester Research.

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades). 2005. *Business pandemic influenza planning checklist*. <http://pandemicflu.gov/plan/workplaceplanning/businesschecklist.html>

Departamento de Seguridad Nacional de los Estados Unidos, 2006. *Pandemic influenza preparedness, response, and recovery: Guide for critical infrastructure and key resources*. <http://www.pandemicflu.gov/plan/pdf/cikrpandemicinfluenzaguide.pdf>