

## Cuestionario de evaluación

## ¿Está preparado para hacer frente a una pandemia?

## Página de entrada:

Sector Industrial	Contabilidad / Auditoría Agricultura Arte / Entretenimiento Aviación / Espacio Automóviles Consultoría Construcción Educación Energía Ingeniería Medio Ambiente Financiero / Seguros Bosques / Pesca Gobierno / Administraciones Públicas Salud Hoteles / Juegos Legal Farmacéutico Transformación / Manufacturas Marítimo / Transporte Medios de Comunicación Minas ONG Inmobiliaria Venta al por menor Deportes Tecnología / Telecomunicaciones Transportes Otros
¿Dirige operaciones o trabaja con proveedores en Asia o Europa Oriental?	
Número aproximado de empleados a nivel mundial	
Número aproximado de oficinas a nivel mundial	

Los campos marcados con (\*) son de cumplimiento obligado:

Saludo (Don/Doña):

\* **Apellidos:**

\* **Nombre:**

(Segundo nombre):

\* **Cargo:**

Empresa:

Teléfono de contacto:

\* **E-mail:**

Dirección postal:

\* **Ciudad:**

Estado/Provincia:

País:

Dando su e-mail, afirma haber leído las Condiciones de Privacidad de Marsh / MMC

Sí, he leído las Condiciones de Privacidad \*

Por favor, indíquenos cual de estas palabras le describe mejor \*:

- Cliente
- Posible cliente
- Particular en busca de servicios de seguros
- Periodista / Analista
- Otros (por favor, especificar)

### Encuesta:

Debe contestar a todas las preguntas para que podamos realizar una adecuada valoración de su preparación.

<p>Por favor, complete las siguientes 18 preguntas en nombre de su organización. A través de la puntuación dada en cada caso podremos conocer la <b>Importancia</b> que le dan a cada tema, así como el <b>Estado</b> actual en que se encuentran. Esto nos permitirá hacer una valoración más precisa sobre las prioridades en que debería centrarse su organización para estar preparados ante una posible pandemia. Una vez introduzca su puntuación, le indicaremos el <b>Nivel de prioridad</b> en cada caso.</p>	<p><b>Importancia</b> 0=Baja 1=Algo 2=Mucha 3=Urgente</p>	<p><b>Estado</b> 0=No se ha hecho o se desconoce 1=Parcialmente 2=Ampliamente 3=Completamente</p>	<p><b>Prioridad</b></p>
--	---	---	-------------------------

	Estado			
Importancia	0	1	2	3
3				
2				
1				
0				

<b>U</b>	Se requiere una respuesta urgente dado el nivel de importancia
<b>M</b>	Se requiere una respuesta media dados los planes que ya se encuentran en proceso
<b>P</b>	Preparado para responder si la situación se produce

<p>1. <b>Impactos de la gripe aviar:</b> ¿Ha evaluado la Dirección de su organización hasta qué punto una enfermedad contagiosa, como la gripe aviar, podría afectar al negocio local, regional y global? Si es así, ¿se ha utilizado esta información para determinar el nivel de preparación que se necesita?</p>			
<p>2. <b>Clientes y mercados:</b> ¿Ha evaluado su organización la reacción que podría provocar en sus clientes una reducción del servicio o la producción? ¿Se ha tenido en cuenta cómo responder ante una caída en la demanda de sus productos o servicios? ¿Se han considerado las oportunidades de negocio que podrían derivarse del hecho de que sus competidores no tengan los planes adecuados de respuesta ante una pandemia?</p>			

3. <b>Supervisión:</b> ¿Ha evaluado su organización el tipo de información y fuente/s de información que necesita para controlar la pandemia, de manera que se pueda dar una respuesta adecuada a tiempo?			
4. <b>Daño de reputación y gobierno corporativo:</b> ¿Ha considerado la alta dirección los impactos potenciales que una mala gestión del brote de una enfermedad contagiosa podría tener sobre la marca o la reputación de su empresa? ¿Se han tenido en cuenta las implicaciones potenciales sobre las normas de buen gobierno corporativo si se fracasara en la gestión de una situación de pandemia, en la protección de los empleados y los activos del negocio?			
5. <b>Normas y procedimientos:</b> ¿Ha comprobado su organización que las normas existentes contemplan las implicaciones que podría tener una pandemia? Por ejemplo, ¿estas normas tienen en cuenta el control de los empleados y las visitas, y las prácticas de cuarentena e higiene? ¿Se han revisado los procedimientos de viaje en lo referente a la asistencia al empleado y las comunicaciones?			
6. <b>Recursos Humanos:</b> ¿Ha tenido en cuenta su organización todos los asuntos relacionados con los RR.HH. y las compensaciones que puedan estar asociados a un brote de pandemia: establecimiento de inventarios de aptitudes, pagos a personal en cuarentena, incentivos al personal que trabaja desde casa p desde oficinas que no están afectadas?			
7. <b>Respuesta inmediata:</b> ¿Han contactado todas las delegaciones de su negocio con sus gobiernos locales y servicios de emergencia? ¿Se han establecido procedimientos de respuesta local que estén vinculados con los de los servicios de salud pública en caso de producirse un brote de enfermedad contagiosa?			
8. <b>Cadena de suministro:</b> ¿Tiene su organización sistemas que les permita controlar cualquier hecho que se produzca? ¿Están preparados ante una interrupción potencial en la cadena de suministro si algún proveedor sufriera de gripe aviar, particularmente en Asia y Europa Oriental? ¿Sus proveedores y vendedores más críticos tienen Planes de Continuidad de Negocio? ¿Se han propuesto proveedores alternativos?			
9. <b>Cobertura del seguro:</b> ¿Han revisado recientemente si su seguro cubre el daño de la propiedad, la interrupción del negocio, la responsabilidad general, la responsabilidad de los empleados y la compensación de los trabajadores? ¿Cuenta con una cobertura adecuada para una enfermedad contagiosa?			
10. <b>Gestión de crisis:</b> ¿Cuenta la alta dirección con la disponibilidad total de un Equipo de Gestión de Crisis entrenado, con procedimientos explícitos de toma de decisiones, y toda la información necesaria para tratar los conflictos resultantes de una pandemia? ¿Se han establecido acciones graduales de respuesta que se intensifiquen con la propagación e impacto de una pandemia?			
11. <b>Comunicaciones internas y externas:</b> ¿Ha discutido y acordado la dirección los distintos mensajes de comunicación interna y externa que podrían necesitar difundir en el caso de que el negocio fuera interrumpido por un brote de enfermedad contagiosa? ¿Hay redes de comunicación efectivas que puedan ser alternativas a la red primaria si ésta no funcionara?			
12. <b>Recuperación del negocio:</b> ¿Existen procedimientos escritos que puedan seguirse en caso de que un brote de enfermedad contagiosa afectase a las operaciones del negocio? ¿El personal tiene acceso a cualquier información que necesite para poder seguir desarrollando los proceso más críticos del negocio a un nivel mínimo de operación? ¿Existe un proceso que determine cuáles son los clientes prioritarios para			

asegurarse de que aquellos más importantes reciben la atención requerida?			
<b>13. Trabajo remoto e infraestructura de la tecnología de la información (IT):</b> ¿Se han llevado a cabo todas las gestiones necesarias para que los empleados puedan trabajar fuera de su oficina habitual? ¿Se han adaptado las infraestructuras tecnológicas y las comunicaciones para que las operaciones se puedan realizar “en remoto”? ¿Se han asegurado de que tendrán suficiente capacidad si se produjera un uso excesivo?			
<b>14. Puesta en práctica del Plan:</b> ¿Se han puesto en práctica todos los protocolos para cerciorarse de su efectividad a la hora llevar a cabo las actividades de negocio diarias, en caso de producirse una reducción significativa del número de empleados?			
<b>15. Formación y educación:</b> ¿Ha definido su organización los objetivos de formación y ha desarrollado un programa de concienciación para asegurarse de que todos los empleados entienden las implicaciones y efectos potenciales de una pandemia? ¿Se ha formado a varias personas para aquellos puestos más críticos?			
<b>16. Limpieza y aseo personal:</b> ¿Ha revisado y actualizado la dirección las recomendaciones sobre la limpieza del puesto de trabajo y el aseo personal para evitar la propagación innecesaria de una enfermedad contagiosa?			
<b>17. Plan de Continuidad del Negocio:</b> ¿Dispone la organización de un Plan de Continuidad de Negocio que permita la recuperación eficaz de la actividad empresarial? ¿Contempla este Plan la formación del personal, el entrenamiento periódico, la actualización de los protocolos, y la revisión de las prioridades del negocio?			
<b>18. Programa sanitario y de beneficios:</b> ¿Cumplen los planes de atención sanitaria y beneficios de empleados las necesidades y exigencias de una pandemia? ¿Se han revisado o desarrollado normas que, en caso de ser necesario, obliguen al personal a no ir a trabajar?			