



BCP y Pandemia

TODA ORGANIZACIÓN DEBE TENER SU BCP, PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO, QUE LE PERMITA AFRONTAR Y SUPERAR, CON POSIBILIDADES DE ÉXITO, LOS EFECTOS DE CIRCUNSTANCIAS ADVERSAS



Senén J. Pájaro Novoa

**PRESIDENTE AFSMI
Capítulo Español
ASOCIACION DE
DIRECTORES DE SERVICIO
DIRECTOR DE CALIDAD Y
CUSTOMER CARE
Fujitsu Services S.A.**

Decíamos, no hace mucho, que es un principio generalmente aceptado que hoy en día ninguna organización puede sobrevivir (mucho menos triunfar) sin las TIC. Los sistemas de información deben:

- Mantener la alineación con la estrategia de la organización.
- Entregar **valor**.
- Administrar o gestionar los **riesgos**.
- Administrar los **recursos**.
- Medir el rendimiento/desempeño.
- Las TI deben estar alineadas con el negocio de forma clara y evidente.
- Las TI deben facilitar el negocio y contribuir a maximizar su beneficio.
- Los recursos de las TI se utilizan de forma responsable.
- Los **riesgos** de las TI se gestionan de forma apropiada.

Toda organización debe tener su **BCP, Plan de Continuidad del Negocio**, que le permita afrontar y superar, con posibilidades de éxito, los efectos de circunstancias adversas, originadas por fenómenos naturales, o la acción premeditada del hombre como actos de terrorismo o fuegos

provocados de forma fortuita o intencionada, etc. En el plan deben estar identificadas las amenazas, las vulnerabilidades, los riesgos y las acciones previstas para minimizar sus efectos.

Nos encontramos frente a una amenaza, que es la pandemia A(H1N1), que ataca de lleno al

Nos encontramos frente a una amenaza, que es la pandemia A(H1N1), que ataca de lleno al recurso más importante de cualquier organización: las personas

recurso más importante de cualquier organización: las personas. En el BCP deberíamos tener contemplado el plan de actuación frente a una posible pandemia. Voy a exponer algunas reflexiones sobre dicho plan.

Objetivos del plan frente a una pandemia

- **Adoptar las medidas necesarias para minimizar el potencial impacto de la pandemia**

sobre las personas. Esto se conseguirá mentalizándolas para que adopten todas las medidas de prevención que las autoridades sanitarias difundan. Logrando que si alguien manifiesta un síntoma sospechoso, lo comunique de forma inmediata y no vaya a trabajar con el fin de evitar el contagio a los demás. Consiguiendo que las medidas de prevención se adopten a nivel personal y de la unidad familiar, por razones obvias.

■ **Organizar el trabajo de tal forma que podamos seguir prestando el servicio y atendiendo a los clientes de una forma eficaz.** En una circunstancia de pandemia, se debe evitar en la medida de lo posible, la asistencia del personal a lugares concurridos, tales como medios de transporte públicos, espectáculos, restaurantes, escuelas, centros de negocios, o los mismos lugares de trabajo. En las organizaciones habrá procesos en los cuales las personas manipulan físicamente objetos, ej.: en las cadenas de montaje, en los almacenes donde tienen que recoger o entregar productos, etc. En tales casos las personas tiene que estar presentes, pero quizás se pueden organizar dichos procesos de tal forma que esté presente sólo una parte de las personas. El proceso funcionará con menos efectividad, pero no será necesario pararlo, caso de que se produjera algún contagio.



Existen otros tipos de procesos, muchos, en los cuales sólo se maneja información. Normalmente todos ellos están soportados por las TIC de la organización.

En estos casos debemos considerar la posibilidad de desempeñar dicho trabajo desde la casa de cada empleado. Se trataría de implantar el **teletrabajo**. Si aún no lo hemos considerado, me atrevo a decir que este puede ser un magnífico momento para planificar su implantación y llevarlo a cabo si la amenaza de pandemia se convierte en una realidad.

El teletrabajo y las TIC

El teletrabajo consiste en desempeñar las funciones que nos asignan en la organización de forma distante. Esto requiere, cuando menos, comunicaciones de voz, como sería el caso de alguien dedicado a contestar preguntas a clientes o a prestarles soporte de productos o servicios. Lo normal es que la persona requiera posibilidades de comunicaciones de voz y datos porque

El teletrabajo consiste en desempeñar las funciones que nos asignan en la organización de forma distante

necesite acceder a información que esté en los sistemas de la compañía, o introducir nueva información o iniciar procesos, etc.

Posibilidades de comunicaciones de voz, la tienen todos en sus domicilios. Las comunicaciones de datos hoy en día requieren enlaces de alta velocidad como el ADSL. Por tanto deberíamos verificar si las personas susceptibles de teletrabajar tienen en su domicilio instalado ADSL. Para los que no lo tengan deberíamos buscar argumentos, incentivos que les anime a instalarlo lo antes posible. Su implantación beneficiará a la persona y a la organización.

Una vez instalada la facilidad de ADSL queda el equipo informático, el PC, portátil o de sobremesa, con el

software adecuado para poder acceder a los sistemas de la organización, con criterios de **Seguridad, Fiabilidad e Integridad**. Hoy en día la mayoría de las personas tienen PC en sus casas. Esto habría que verificarlo entre los potenciales teletrabajadores y para aquellos que no lo tengan tendríamos que dotarnos de un stock de equipos que utilizaríamos en el caso de que el plan frente a la pandemia tuviera que ser desplegado.

La seguridad en las TIC para el teletrabajo

El sistema de información y comunicaciones de la organización debe estar diseñado y estructurado para soportar la mayor carga de trabajo remoto que el despliegue del teletrabajo va a imponer. También las medidas de seguridad deben ser las adecuadas a esa nueva estructura. Al haber más conexiones remotas puede haber más vulnerabilidades que personas desalmadas como los hackers traten de explotar. Existen mecanismos de seguridad suficientes para garantizar la seguridad de la comunicación; pero tienen que estar previstos e implantados. No se puede improvisar, por eso su personal de Sistemas de Información debe elaborar un plan y probarlo antes de que la pandemia haga su aparición entre nosotros de forma fehaciente.

El personal de Sistemas de Información es fundamental para asegurar el funcionamiento de la infraestructura TIC, alineada en todo momento con el negocio de la organización. Pero este personal también puede ser víctima de la pandemia por tanto es vital que realice un adecuado plan de contingencia, incluyéndose dentro del plan de teletrabajo, de tal forma que aseguren el funcionamiento adecuado de toda la infraestructura TIC que da soporte a la organización. ♦