

La Práctica de Consultoría de Riesgos

En Riesgo: *La salud de su negocio podría sufrir como consecuencia de la influenza aviar*

“En este momento no hay pandemia de influenza ni en Estados Unidos ni en el mundo, pero si nos basamos en la historia hay razones para preocuparse...En el último siglo, nuestro país y el mundo han sido golpeados por tres pandemias de influenza, y los virus aviares han contribuido a todas ellas.”

*Presidente George W. Bush,
Associated Press, 1/11/05*

El 1º de Noviembre, el Presidente Bush describió su estrategia para combatir una posible pandemia de influenza aviar. En su discurso dado en el National Institutes of Health, señaló que Estados Unidos debe estar preparado para detectar brotes en cualquier parte del mundo, almacenar vacunas y antigripales, y tomar medidas para responder a nivel federal, estatal y local en caso que la pandemia afecte a Estados Unidos. Aparte de los casi US\$5 mil millones que se asignarán a la compra de vacunas y antigripales, así como para acelerar el desarrollo de vacunas a medida que surgen nuevas enfermedades, se destinarán US\$583 millones a los gobiernos estatales y locales para que preparen planes de emergencia para responder a un brote.

El Presidente anunció su plan dado el aumento de los brotes de influenza aviar en Asia y Europa Central, aparentemente transmitidos por aves migratorias. Los gobiernos de todo el mundo están tomando medidas similares, aun cuando el virus no ha mutado al punto de poder transmitirse fácilmente entre personas. Si ello sucediera, se cree que la amenaza actual de influenza aviar, conocida como H5N1, podría afectar a cientos de millones de personas alrededor del mundo.

En la medida que los gobiernos sigan preparándose y tomando acciones preventivas, las empresas, y particularmente aquellas afectadas por el Síndrome Respiratorio Severo Agudo (SARS) en el 2003, están comenzando a tomar nota. Tal como SARS lo demostrara, una pandemia tiene consecuencias de muy largo alcance. Puede afectar a los propios empleados de una empresa, a sus proveedores y clientes, al limitar su capacidad de operación, adquisición de recursos y oportunidades de venta. La industria del turismo aprendió esta lección muy bien con el SARS. De hecho, una importante aerolínea acaba de anunciar que ordenó la compra de una cantidad importante de antigripal Tamiflu, por si se produce un brote humano de influenza aviar y que está tomando otras medidas preparatorias.

“La mayoría de las empresas piensan respecto a una emergencia como una caída de su software o un desastre natural. No están pensando respecto a tener un 25% a 30% de su fuerza laboral inactiva durante seis a ocho semanas.”

Allene Mares, oficial regional de salud para el Condado de Seattle y King, Washington, *Employee Benefit News*, 1/11/05

Una pandemia de influenza aviar podría ser exponencialmente peor que el SARS para las empresas, si se propaga a nivel global a través de la población aviar, y se llegara a transmitir entre personas. Afectaría a las empresas a nivel nacional e internacional, sin importar la industria o la ubicación geográfica de la misma. Podría ocurrir de improviso y propagarse sin control. El impacto sobre la infraestructura de bienestar social y nacional, por ejemplo, la disponibilidad de los medios de transporte, los servicios de salud y las comunicaciones, afectaría seriamente a las operaciones de las empresas. En consecuencia, afectaría seriamente incluso a las empresas cuyos empleados no hayan sido contagiados por la influenza, por ejemplo, al impedir que los clientes compren productos y servicios, o limitando el acceso a la cadena de abastecimiento.

Frente a una posible pandemia, las empresas deben revisar su grado de preparación para emergencias y sus planes de continuidad del negocio, con el fin de estar preparadas para enfrentar una reducción de su fuerza laboral o un ambiente de negocios seriamente alterado a nivel global y/o nacional. Por otra parte, deben revisar sus pólizas de seguros a fin de determinar su nivel de cobertura durante una crisis de influenza aviar.

En el momento de evaluar cómo prepararse y manejar un posible brote de influenza aviar u otra pandemia, los ejecutivos de la empresa debieran hacerse las siguientes preguntas:

- ¿Está vigente el plan de continuidad de negocio de mi empresa? ¿Se ha probado últimamente?
- ¿Qué medidas ha tomado mi empresa en relación a la temporada de influenza este año? ¿Qué acceso a vacunas antigripales debería la empresa dar a los empleados? ¿Ha estado la empresa comunicando claramente los posibles desafíos y el apoyo que se ofrecerá?
- ¿He evaluado los riesgos que presenta la influenza aviar para mi negocio? ¿Estoy consciente de cuáles áreas geográficas están en peligro de contagiarse con la influenza aviar? ¿Qué efectos tendrá esto sobre mis operaciones y cómo los enfrentaré?
- ¿He evaluado que gente/habilidades son las más críticas (incluyendo fuerza laboral contingente) para el proceso productivo y cuáles serían las más difíciles de aumentar/reemplazar? ¿He diseñado planes al respecto de acuerdo al posible aislamiento/cuarentena de las áreas geográficas más importantes?
- ¿Qué riesgos presenta la influenza aviar para mi cadena de abastecimiento, especialmente si me estoy abasteciendo desde áreas afectadas en el extranjero?
- ¿Estoy consciente de lo que las autoridades nacionales y locales están haciendo para prepararse para una posible pandemia? ¿Se dónde buscar ayuda?

“Dependiendo de la fase específica de un brote, deberíamos planificar las acciones para que incluyan una selección del personal y de las visitas que ingresen a nuestras instalaciones, hacer reuniones con menos gente, hacer un fuerte seguimiento y evaluación de los empleados que viajan al extranjero.”

Paul Chin, Gerente de Medio Ambiente, Salud y Seguridad, HP del Asia Pacífico y Japón, TODAY (Singapur), 26/10/05

- ¿Se qué pasos tomar si hay un caso sospechoso de influenza aviar? ¿Tengo empleados en el extranjero que podrían contraerla allá y volver enfermos a su país de origen?
- ¿Tiene mi empresa la capacidad y el personal necesario para hacer frente a una crisis de influenza aviar? ¿Qué recursos adicionales se necesitan?
- ¿Estoy preparado para manejar las expectativas de mis clientes, si se propaga una pandemia de influenza aviar?
- ¿He revisado mis seguros contra una posible pandemia?

Para empezar a responder a estas preguntas, las empresas deberían revisar sus actuales planes de administración de riesgos y continuidad de negocios y modificarlos de acuerdo a la interpretación que hagan del impacto que tendría la influenza aviar u otra pandemia en la fuerza laboral y en la capacidad general para seguir operando durante la crisis. Las empresas también deberían realizar simulaciones de manejo de crisis y continuidad operativa, y ejercicios en equipo en relación con un brote de influenza aviar con el fin de evaluar las fortalezas de sus planes y corregirlos como corresponda.

Conocer y entender las pólizas de seguro de la organización y estar bien preparados para presentar reclamos también podría tener un impacto significativo en la capacidad de la empresa para mantener y/o reanudar sus operaciones en medio de una pandemia. Igualmente, es importante que la empresa se comunique efectivamente con los principales grupos de interés durante una crisis. Las empresas deberían tener procedimientos y políticas para asegurarse de que se produzca una comunicación con sus empleados, funcionarios de gobierno y otras audiencias en forma oportuna y responsable.

Aun cuando una empresa no se vea afectada de manera inmediata por el brote de influenza aviar, su cadena de abastecimiento podría estarlo, ya sea a nivel nacional o a medio camino en el extranjero. En consecuencia, las empresas deberían también tomar medidas para identificar, cuantificar y priorizar los riesgos relacionados con la influenza aviar que podrían afectar a su red de abastecimiento y desarrollar estrategias para mitigar estas exposiciones.

Marsh puede ayudar a las empresas a prepararse para enfrentar los riesgos relacionados con la influenza aviar, evaluando y probando sus planes de contingencia y continuidad del negocio, revisando los seguros con que cuentan actualmente y apoyando los esfuerzos de recuperación en caso de ocurrir una pandemia de importancia. Al prepararse con anticipación para una crisis por influenza aviar, las empresas pueden mantener la salud del negocio y mitigar el impacto de una pandemia, la cual podría tener consecuencias devastadoras en todo el mundo.

La Práctica de Consultoría de Riesgos de Marsh *¿Quién lo está cuidando?*

La Ventaja de Marsh

La Práctica de Consultoría de Riesgos de Marsh colabora con nuestros clientes para desarrollar soluciones y servicios que reduzcan la probabilidad del riesgo, disminuyendo su impacto si es que llegara a producirse, incluso a aprovechar las oportunidades que con frecuencia se generan. Nos concentramos en las siguientes áreas principales:

- Riesgo para el Negocio
- Riesgo de Demandas y Siniestros
- Riesgo Operacional
- Riesgo Tecnológico
- Riesgo para la Fuerza Laboral

Para mayor información, llámenos al teléfono +1-866-9AtRisk (+1-866-928-7475), envíenos un correo electrónico (At.Risk@marsh.com) o visítenos en nuestro sitio web www.marshriskconsulting.com.