**NORMA TECNICA**

**DGNTI-ISO/IEC 41017-2024**

**(primera edición)**

**Orientación sobre la preparación para emergencias y la gestión de epidemias**

**Correspondencia:**

Esta Guía Técnica DGNTI es una traducción idéntica de la Norma Técnica Internacional Para la gestión de gases de efecto invernadero y actividades relacionadas – marco de referencia y principios de las metodologías para acciones climáticas ISO 41017:2024

**PREFACIO**

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de elaboración de las Normas Internacionales se lleva a cabo normalmente a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, vinculadas con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los temas de normalización electrotécnica.

En la Parte 1 de las Directivas ISO/IEC se describen los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y aquellos previstos para su mantenimiento posterior. En particular debería tomarse nota de los diferentes criterios de aprobación necesarios para los distintos tipos de documentos ISO. Este documento ha sido redactado de acuerdo con las reglas editoriales de la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC (véase [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de alguno o todos los derechos de patente. Los detalles sobre cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo de este documento se indicarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patente recibidas (véase [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información que se proporciona para comodidad del usuario y no constituye una recomendación.

Para una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos específicos de ISO y las expresiones relacionadas con la evaluación de la conformidad, así como la información acerca de la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) respecto a los Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC), véase [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Este documento ha sido elaborado por el Comité Técnico ISO/TC 267, *Gestión de inmuebles, en colaboración con el comité Europeo de Normalización (CEN) Comité Técnico CEN/TC 348, Gestión de inmuebles y servicios de soporte, conforme al acuerdo de cooperación técnica entre ISO y CEN (Acuerdo de Viena).*

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento deberían dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. En ww.iso.org/members.html se puede encontrar un listado completo de estos organismos.

**INTRODUCCIÓN**

* 1. **Propósito**

Con el fin de proteger a los usuarios de las instalaciones y a otras partes interesadas, así como proporcionar tranquilidad a la organización demandante y proteger sus activos y su reputación, una organización debería incluir planes para mitigar los efectos de una epidemia en sus planes generales de preparación para emergencias y continuidad del negocio.

Este documento sirve de orientación a las organizaciones para la preparación ante una epidemia y su gestión, de forma eficaz. La organización debería crear su propia documentación formal que detalle qué acciones y respuestas deberían seguirse.

Al poner en práctica las orientaciones de este documento, una organización debería ser capaz de:

* Adoptar medidas eficaces para proteger a los usuarios de las instalaciones y a otras partes interesadas de los riesgos relacionados con un evento epidémico;
* Demostrar que se abordan los riesgos relacionados con un evento epidémico utilizando un enfoque sistemático;
* Establecer un marco que permita una adopción eficaz y oportuna a la situación cambiante;
* Crear un plan de respuesta a la emergencia (ERP, por sus siglas en inglés) para una epidemia e integrarlo en sus planes generales de gestión de riesgos, preparación para emergencias y continuidad del negocio.

**NOTA la intención de este documento no es reproducir la Norma ISO 31000:2018, sino proporcionar un marco que identifique los procesos de evaluación específicamente necesarios para mitigar el impacto de una epidemia en la gestión de las instalaciones.**

* 1. **Principio**

La seguridad y la calidad de vida de los usuarios de las instalaciones y otras partes interesadas es un requisito de la organización y la organización demandante. En todo momento, la organización y la organización demandante deberían actuar de manera responsable para proteger a los usuarios de las instalaciones y a otras personas interesadas. Específicamente, en respuesta a un brote o evento epidémico, se puede considerar los siguientes ejemplos de principios:

* La organización demandante debería llevar a cabo una evaluación de sus necesidades y capacidades durante el brote o evento epidémico;
* Deberían anticiparse e identificarse los factores de riesgo y los impactos incluso antes de que un brote o evento epidémico sea confirmado por un organismo autorizado;
* Deberían revisarse los factores de riesgo y los impactos una vez que un brote o epidemia haya sido confirmado por un organismo autorizado;
* Deberían identificarse los gaps rápidamente para su resolución;
* Las partes interesadas de la organización deberían elaborar y aprobar un plan, ponerlo en vigor y actualizarlo según sea necesario;
* Deberían utilizarse pruebas, datos y hechos verificados en la elaboración de políticas y directrices de las instalaciones; la información no respaldada procedente de rumores o especulaciones no debería utilizarse en ningún factor determinante;
* La cadena de liderazgo y gestión debería estar claramente definida en el ERP de la organización;
* La colaboración entre las organizaciones y los departamentos de apoyo debería comenzar en la fase de planificación y mantenerse durante el evento epidémico;
* La información debería distribuirse a las partes interesadas pertinentes; parte de la información puede ser confidencial y solo puede distribuirse al personal autorizado;
* Deberían implementarse protocolos temporales al comienzo del brote o evento epidémico para promover la seguridad de los usuarios de las instalaciones;
* Debería impartirse formación y educación para permitir una aplicación eficaz;
* Deberían tenerse en cuenta las variaciones reglamentarias.
	1. **Riesgos de exposición**

Durante una jornada laboral normal, los usuarios de las instalaciones y otras partes interesadas pueden estar expuestos a agentes patógenos antes de entrar y mientras permanezcan en el edificio. Las orientaciones de este documento se refieren a los agentes patógenos a los que los usuarios de las instalaciones y otras partes interesadas están o pueden estar razonablemente expuestos durante las actividades empresariales normales (por ejemplo, transmisión por contacto directo/indirecto, por el aire, gotitas microscópicas).

* 1. **Desafíos**

Una organización puede enfrentar desafíos si tiene que continuar operando o reanudar sus actividades durante o después de un evento epidémico.

La orientación de este documento puede permitir a la organización prepararse para un evento epidémico y proporcionar una certeza razonable con respecto a las condiciones seguras de la instalación, mediante:

* La protección al usuario de la instalación gestionada;
* El mantenimiento de edificios ocupados y desocupados;
* La interactuación con los usuarios de las instalaciones reacios a regresar al edificio;
* La gestión del impacto económico en las empresas;
* La comunicación con las partes interesadas internas y externas;
* La realización de actividades de limpieza y descontaminación;
* La habilitación de espacios de aislamiento/cuarentena de conformidad con los requisitos o directivas aplicables;
* El mantenimiento de la disponibilidad de equipos de protección personal (EPI), que puede ser incierta;
* El examen a las personas antes de que entren en el edificio;
* El mantenimiento de la cadena de suministros y la logística;
* El control de las comunicaciones para que no se distribuyan múltiples comunicaciones o información contradictoria, o ambas.
	1. **Estructura**

La figura 1 ilustra la estructura marco detallada en los capítulos 4 a 10 y su relación con las fases de desarrollo de una epidemia.

 

1. **Objeto y campo de aplicación**

Este documento proporciona orientación general a las organizaciones sobre cómo planificar, mitigar y/o gestionar los riesgos e impactos de un evento epidémico para proteger la salud, la seguridad y el bienestar relacionados con las instalaciones.

Este documento es aplicable a todas las organizaciones, que operen total o parcialmente, que reanuden sus actividades o que comiencen a operar por primera vez.

**2. Normas para consulta**

En el texto se hace referencia a los siguientes documentos de manera que parte o la totalidad de su contenido constituyen requisitos de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 41011, Gestión de inmuebles y servicios de Soporte. Vocabulario.

**3. Términos y definiciones**

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 41011 además de los siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

* Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <http://www.iso.org/obp>
* Electropedia de IEC: disponible en <http://www.ectropedia.org/>

**3.1 organización:**

Persona o grupo de personas que tiene (n) sus propias funciones con responsabilidades, autoridad y relaciones para lograr sus objetivos

**NOTA 1 el concepto de organización incluye, sin estar limitado, trabajadores autónomos, empresas, compañías, corporaciones, firmas, empresas, autoridades, asociaciones, organizaciones de caridad o instituciones, o una parte o combinaciones de estas, ya sean incorporadas o no, públicas o privadas.**

[FUENTE: ISO 41011: 2017, 3.3.1]

**3.2 Organización de gestión de inmuebles y servicios de Soporte; organización de FM:**

Entidad responsable de la gestión de los inmuebles, sus servicios y los procesos asociados (facility management).

[FUENTE: ISO 41014: 2020, 3.1.2]

**3.3 Política**

Intenciones y dirección de una organización (3.1), como las expresa formalmente su alta dirección.

**3.4 riesgo:**

Efecto de la incertidumbre sobre los objetivos.

NOTA 1 un efecto es una desviación de lo esperado. Puede ser positivo, negativo o ambos, y puede abordar, crear o dar lugar a oportunidades y amenazas.

NOTA 2 los objetivos pueden tener diferentes aspectos y categorías, y pueden aplicarse a diferentes niveles.

NOTA 3 con frecuencia, el riesgo se expresa en términos de fuentes de riesgo, eventos (3.10) potenciales, sus consecuencias y sus probabilidades.

[FUENTE: ISO 31000:2018, 3.1]

**3.5 Lecciones aprendidas:**

Conocimiento extraído del desempeño de un proceso, actividad o evento (3.10) y que es utilizado para mejorar el desempeño futuro.

[FUENTE: ISO 41014:2020, 3.5.5]

**3.6 brote:**

Aumento de los casos de una enfermedad infecciosa por encima de lo que normalmente se espera en un lugar, comunidad o región geográfica en particular, en un período de tiempo específico.

NOTA 1 a la entrada: un brote puede afectar a un grupo pequeño y localizado o a varios grupos y lugares y puede dar lugar a una epidemia o pandemia.

NOTA 2 a la entrada: Dos casos vinculados de una enfermedad infecciosa pueden ser suficientes para constituir un brote.

[FUENTE: ISO 45006:2023, 3.11]

**3.7 epidemia:**

Un gran número de casos de una enfermedad infecciosa concreta, que se producen al mismo tiempo en una comunidad o región geográfica.

[FUENTE: ISO 45006:2023, 3.12]

**3.8 pandemia:**

Propagación mundial de una enfermedad infecciosa.

NOTA 1 a la entrada: la pandemia se declara por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

[FUENTE: ISO 45006:2023, 3.13]

**3.9 Incidente:**

Evento (3.10) que puede ser, o podría provocar, una disrupción, una pérdida, una emergencia o una crisis.

[FUENTE: ISO 22300:2021, 3.1.122]

**3.10 evento:**

Ocurrencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

NOTA 1 a la entrada: un evento puede tener una o más ocurrencias, y puede tener varias causas y varias consecuencias.

NOTA 2 a la entrada: Un evento también puede ser algo previsto que no llega a ocurrir, o algo no previsto que ocurre.

NOTA 3 a la entrada: Un evento puede ser una fuente de riesgo.

[FUENTE: ISO 31000:2018, 3.5]

**3.11 plan de respuesta a la emergencia; ERP (Emergency response plan**):

Procedimientos sistemáticos que detallan claramente qué se debería hacer, cómo, cuándo y por quién antes, durante y después del momento en que se produzcan una emergencia.

NOTA 1 a la entrada: En algunos países, puede llamarse “plan de respuesta y corrección de la emergencia”, “plan de contingencia”, etc.

NOTA 2 a la entrada: los planes de respuesta a emergencias a menudo suelen mencionar a los preparativos que deberían realizarse antes de que se produzca una emergencia.

[FUENTE: ISO 27917:2017, 3.4.12, modificada – se ha añadido las siglas del término.]

**3.12 equipo de respuesta a emergencias; ERT (Emergency response team):**

Grupo de personas responsables de desarrollar, ejecutar, ensayar y mantener el plan de respuesta, incluidos los procesos y los procedimientos.

[FUENTE: ISO 28002:2011, 3.48, modificada – se ha añadido “emergencia” al término y se han añadido las siglas del término.]

**3.13 Equipo de protección individual; EPI:**

Dispositivo o aparato diseñado para ser utilizado por una persona para su protección contra uno o más peligros para la salud y la seguridad.

NOTA 1 a la entrada: El EPI incluye, entre otros, batas, guantes, respiradores, gafas de seguridad, cascos y gafas.

NOTA 2 a la entrada: si bien generalmente no se consideran EPI, las mascarillas y otras cubiertas faciales pueden proporcionar un nivel de protección para el usuario, además de su propósito principal como medida de salud pública para controlar la propagación de la transmisión y la infección.

NOTA 3 para la entrada: En muchos países se requiere que el EPI cumpla con las regulaciones nacionales.

[FUENTE: ISO 45006:2023, 3.5]

**3.14 parte interesada; stakeholder:**

Persona u organización que puede afectar, ser afectada o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.

[FUENTE: ISO 41011:2017, 3.3.3]

**3.15 usuario de la instalación:**

Persona que utiliza una instalación.

EJEMPLO ocupantes del edificio, residentes, trabajadores, clientes y otras personas interesadas pertinentes.

**4. Contexto de la organización demandante**

**4.1 Generalidades**

Comprender cómo una organización demandante anticipa, planifica y responde a un evento de emergencia o crisis, especialmente uno que puede afectar su necesidad e impacto en la Gestión de inmuebles y servicios de Soporte, (Facility Management, FM) los servicios de inmuebles, es una consideración clave para la alta dirección. El conjunto de creencias y comportamientos que las personas comparten en una organización puede definir su enfoque de cómo se realiza el trabajo. Al desarrollar un ERP para epidemias, la organización de FM junto con el equipo de la organización demandante debería trabajar dentro de los valores, las expectativas y las prácticas existentes de la organización demandante con el objetivo de obtener la participación y el apoyo de las partes interesadas durante la planificación y la cooperación durante un evento de emergencia.

La organización debería desarrollar una relación de colaboración con las partes interesadas. El Desarrollo de una relación de colaboración implica un comportamiento que incluye:

* Responsabilidad;
* Transparencia;
* Inclusión;
* Empatía;
* Respecto;
* Confianza;
* Privacidad;
* Declaración de los conflictos de intereses;
* Responsabilidad financiera;
* Integridad;
* Legalidad;
* Diversidad.

**4.2 Impacto en la operación**

**4.2.1 Generalidades**

Una epidemia puede tener un impacto inmediato, retardado o duradero y su gravedad puede variar de una empresa a otra. El momento de la epidemia dentro del ciclo empresarial también puede influir en el grado de impacto dentro de la organización demandante. La planificación de contingencias y la activación oportuna del ERP pueden influir en el impacto de una epidemia en la empresa. La organización debería identificar los impactos potenciales y considerar estrategias de mitigación.

Los impactos se pueden clasificar en impacto operativo (veáse 4.2.2), impacto sobre los empleados (véase 4.2.3) e impacto sobre otras personas interesadas (véase 4.2.4).

**4.2.2 Impacto operativo**

El impacto operativo se puede clasificar como sigue:

1. Demanda de productos y servicios: las prioridades de los clientes y su disposición y la capacidad de compra pueden cambiar positiva o negativamente, afectando a los niveles de demanda. En algunos casos, la demanda puede permanecer; sin embargo, las vías de compra pueden cambiar (por ejemplo, compras en persona a compras en línea). La demanda puede disminuir por completo a medida que las preferencias o requisitos de los consumidores se trasladan por completo a un tipo de producto o modelo de servicio.
2. Cadenas de suministro: puede haber escasez de mano de obra para la producción o los servicios, así como escasez o cambios en los niveles de disponibilidad de materiales y recursos.
3. Capacidad para ofrecer productos y servicios en un entorno cambiante como resultado de las restricciones de viaje o la falta de recursos para respaldar los aumentos de la demanda. Por otra parte, la disminución de la demanda puede redirigir los servicios de soporte en una dirección diferente, afectando a la capacidad de prestación o servicio.
4. Capacidad para ofrecer productos y servicios en un entorno cambiante como consecuencia de cambios en el transporte y la expedición, ya sea debido a la escasez de mano de obra o a las restricciones de movimiento (impuestas por el gobierno o por las empresas).
5. Extensión del impacto epidémico, ya sea a nivel local, regional o internacional. Los impactos locales pueden gestionarse más fácilmente; sin embargo, cuanto más expansiva sea la epidemia, mayor será el imapcto, ya que puede afectar a un mayor componente tanto de los consumidores como de los proveedores de servicios y productos.
6. Se debería desarrollar un plan de todos los activos del entrono construido, incluidas las capacidades para mitigar el impacto de una epidemia. Además, el plan debería reflejar la importancia relativa de las instalaciones con respecto al impacto y la misión en la empresa. Es importante contar con un plan para el uso de las instalaciones y sus activos en caso de una epidemia, y el valor de la contribución específica de un activo (instalación) al desempeño de la misión de la empresa.
7. Impacto logístico: los impactos sufridos por la empresa y las instalaciones pueden reflejarse en las relaciones interempresariales y no se limitan a la relación entre empresas y clientes.
8. Impacto en los procesos pueden incluir los siguientes:
* Reglamentación: la validez, la vigencia y la pertinencia de los procesos, procedimientos y obligaciones regulatorias pueden verse afectadas, lo que requiere su revisión y da lugar a modificaciones o una reevaluación total. Una respuesta oportuna influye en el grado de impacto experimentado. Esto afecta no solo al suministro y la prestación de servicios, sino también a los requisitos y directrices relacionados con un entorno de trabajo modificado (parcial, total o remoto).
* Conducta empresarial: se debería facilitar la comunicación y la orientación para apoyar a los clientes, al personal y a las partes interesadas externas.
* Preparación para emergencias: la preparación para emergencias puede verse afectada a todos los niveles, independientemente de la gravedad de la epidemia. Se debería considerar si el personal de apoyo de emergencia es suficiente en número (teniendo en cuenta el absentismo) y si es necesario mejorar las habilidades o la formación del personal adicional. El plan de evacuación de emergencia, así como los diagramas de evacuación asociados, deberían revisarse para garantizar su pertinencia y proporcionar una ruta de evacuación segura y eficaz.

**4.2.3 Impacto en los empleados**

Los empleados pueden verse directamente afectados por la infección, problemas de salud mental, el bienestar o las restricciones de movimiento. Esto repercute en la capacidad de la empresa para prestar servicios a través de una mano de obra modificada o disminuida. Los cambios pueden incluir:

1. Espacio de trabajo: los empleados pueden seguir trabajando desde un entorno de oficina, pero no quieren hacerlo por motivos de salud y seguridad. Las oficinas pueden estar restringidas debido a requisitos de distanciamiento físico o pueden requerir desinfección, impidiendo el acceso durante un periodo de tiempo.
2. Trabajo in situ, a distancia o híbrido: la empresa puede requerir la capacidad de facilitar un modelo de trabajo híbrido o único, dependiendo del tipo de empresa o instalación. Esto puede repercutir en la capacidad de las instalaciones para seguir funcionando. La capacidad de las empresas para seguir funcionando no se limita únicamente a la voluntad y la habilidad de los empleados, sino también a la capacidad de la empresa para apoyar los requisitos logísticos y del internet de las Cosas (internet Of Things, IOT). El suministro de estos productos o servicios también puede verse afectado, por lo que la planificación anticipada y la dotación de recursos son primordiales.
3. Salud y bienestar: los facility managers junto con los empleadores y los empleados, tienen la obligación de proporcionar un entorno de trabajo seguro y ajustarse a él.
4. Apoyo y formación, incluida la gestión del cambio y el apoyo a la formación para volver a capacitar o mejorar las cualificaciones de los empleados con el fin de mantener la viabilidad de la empresa y sus empleados: la gravedad del impacto influye en la viabilidad y/o la necesidad de reciclar o mejorar las cualificaciones para hacer frente al entorno cambiante.

**4.2.4 Impactos sobre otras partes interesadas**

También puede haber un impacto sobre los visitantes del edificio, por ejemplo, clientes, contratistas u otros visitantes. Debería facilitarse la asistencia de forma segura y práctica. Esto puede requerir lugares de aislamiento, requisitos de distancia física y comunicación, y una restricción del número de visitantes a la instalación en un momento dado. Para poder cumplir estos requisitos, las consideraciones relativas a los recursos pueden incluir factores de control, señalización y comunicación, así como consideraciones relativas al cuidador o a la seguridad.

El impacto puede ser tal que, debido a las restricciones estipuladas, se prohíba totalmente el uso de la instalación. Obligando a la empresa a plantearse formas alternativas de prestar servicio a sus clientes.

**5. Liderazgo**

**5.1 Liderazgo y compromiso**

**5.1.1 Generalidades**

La alta dirección debería demostrar su compromiso con la salud y la seguridad de los usuarios de sus instalaciones y otras partes interesadas. La alta dirección también debería proteger los intereses de los usuarios de las instalaciones mediante la adopción y el cumplimiento de los principios de la gestión de emergencias. Este compromiso implica no sólo la planificación de las emergencias, sino también revisar y actualizar continuamente el plan para garantizar su idoneidad.

**5.1.2 Principios de gestión de emergencias**

Para garantizar su compromiso con la salud y la seguridad de los usuarios de las instalaciones durante una epidemia, el liderazgo debería demostrar un compromiso con los principios de gestión de emergencias.

Con respecto a la epidemia, la planificación de la gestión de emergencias debería ser:

* Profesional: debería valorar un enfoque científico y basado en el conocimiento que tomara como base la educación la formación, la experiencia, la práctica ética, administración pública y la mejora continua.
* Basada en el riesgo: debería utilizar principios sólidos de gestión de riesgos (identificación de peligros, análisis de riesgos y análisis de impacto) en la asignación de prioridades y recursos.

NOTA los principios de gestión de riesgos se dan en la Norma ISO 31000.

* Colaborativa y comunicativa: debería fomentar y mantener relaciones abiertas y sinceras entre todas las partes interesadas para generar confianza, propugnar el espíritu de parte de equipo, crear consenso y facilitar la comunicación al tiempo que proporciona una información oportuna.
* Exhaustiva: debería considerar todos los peligros, fases, partes interesadas e impactos pertinentes para el evento epidémico.
* Integrada: debería garantizar la unidad de esfuerzos entre todos los niveles de la organización, incluidas las partes interesadas internas y externas.
* Coordinada: debería sincronizar las actividades de todas las partes interesadas internas y externas pertinente s para lograr un propósito común.
* Participativa: la organización debería fomentar la participación de los usuarios de las instalaciones para facilitar una mejor compresión de los agentes infecciosos que pueden afectar a la organización, así como de otros peligros y riesgos relacionados con las enfermedades infecciosas y los resultados sanitarios.
* Flexible: debería utilizar enfoques creativos e innovadores para resolver los retos epidémicos.
* Progresiva (anticipatoria): debería anticiparse a futuras recurrencias y adoptar medidas preventivas y preparatorias para construir comunidades resilientes.

**5.1.3 Alcance del FM**

El alcance de la gestión de emergencias relacionadas con el FM varía según el tipo de instalación y la naturaleza del negocio principal de la organización demandante. La organización del FM debería determinar los límites y la aplicabilidad del FM para establecer el alcance de su plan de gestión de emergencias teniendo en cuenta los requisitos de las partes interesadas.

**5.1.4 Objetivos generales**

La organización debería establecer objetivos de gestión de emergencias relacionados con el FM en lo que respecta a la preparación y respuesta ante una epidemia. Se deberían tener en cuenta, entre otros, los siguientes factores:

* La seguridad de las personas y el bienestar
* Variaciones en las políticas y directrices locales, gubernamentales y de las agencias de salud.

**5.2 Política**

La alta dirección debería establecer la política de gestión de emergencias epidémicas basándose en los principios de la gestión de emergencias y en el alcance y los objetivos del FM.

Las nuevas políticas deberían abordar las nuevas condiciones de trabajo, ya sea en in situ o desde una ubicación remota.

La política del FM debería alinearse con la organización demandante y tener en cuenta la naturaleza de las características epidémicas, incluyendo las siguientes consideraciones, tales como:

* Distanciamiento físico;
* Cuarentena/aislamiento;
* Modificación, cierre y reapertura de instalaciones;
* Factores medioambientales, como la limpieza y la calidad ambiental del interior/calidad de aire interior [IEQ/IAQ];
* Desplazamientos;
* Visitantes;
* Rastreo de contactos;
* EPIs adecuados;
* Higiene personal;
* Trabajar desde casa/trabajo a distancia;
* Requisito de pruebas/requisito de vacunación y estado de inmunización;
* Privacidad;
* Capacidad de ocupación/limitaciones de tamaño de los grupos;
* Comunicaciones;
* Seguimiento;
* Informes.

Si estas políticas son provisionales, la organización debería prever revisiones para determinar cuándo pueden relajarse o suprimirse, o si deberían modificarse o ampliarse.

**5.3 Funciones, responsabilidades y autoridades**

 Las funciones y responsabilidades deberían estar claramente definidas y comunicadas para evitar confusiones e incumplimientos de la política y los procedimientos de la organización, así como de los requisitos y directrices de las autoridades competentes. Véase el apartado 6.5 relativo a la estructura de respuesta a emergencias.

Debería tenerse en cuenta las siguientes áreas con respecto a una clara definición de funciones y responsabilidades en el plan de gestión de emergencias:

* El seguimiento y la notificación de la epidemia;
* La comunicación (interna y externa);
* La formación;
* Las autorizaciones para modificaciones, cierre y reapertura de edificios;
* La denegación de entrada o expulsión de un usuario de las instalaciones;
* La autorización para modificar las políticas;
* La administración de primeros auxilios;
* La necesidad de un compromiso efectivo de los usuarios de las instalaciones.

**6. Planificación**

**6.1 Generalidades**

La naturaleza y la gravedad de una emergencia y sus impactos potenciales o reales en las instalaciones son muchos y variados.

Una respuesta a un entorno epidémico o a una emergencia puede incluir muchos de los planes y procesos ya existentes en las instalaciones, pero con las modificaciones y el desarrollo de procesos apropiados en apoyo del ERP y la capacidad de las instalaciones.

Para contribuir a la continuidad de las actividades, el ERP debería ser un documento vivo que requiera una visión amplia y que implique revisiones, pruebas y aplicaciones periódicas. Dadas las diferentes fases de desarrollo de la epidemia, el plan debería actualizarse y comunicarse continuamente, comprenderse y apoyarse en todas las áreas con una participación y un compromiso activos.

**6.2 Acciones para hacer frente a los riesgos**

La organización debería considerar los impactos enumerados en 4.2 y abordar el riesgo asociado con la epidemia. Al elaborar el ERP para la epidemia, la organización debería adoptar un enfoque que abarque todos los peligros y prestar atención a los riesgos derivados de la preparación y respuesta ante la epidemia. Para garantizar una planificación eficaz, la alta dirección debería comunicar el impacto y criticidad de los riesgos identificados.

A continuación, se enumeran algunos de los riesgos derivados de la preparación y respuesta ante epidemias, pudiendo haber otros no enumerados:

* Relacionados con las personas: por ejemplo, el riesgo de transferencia de personas infectadas y la infección de personas infectadas asintomáticas;
* Relacionados con los lugares: por ejemplo, la infección cruzada puede producirse por recirculación o cortocircuito de los sistemas de tratamiento de aire fresco;
* Relacionados con el proceso: por ejemplo, los riesgos potenciales derivados del flujo de residuos, el reciclaje de materiales y la manipulación de productos químicos y materiales de limpieza;
* Factores ambientales: por ejemplo, la calidad del aire interior (IAQ) y la calidad ambiental del aire interior (IEQ).

Los planes y estrategias deberían incorporar los principios básicos que se sabe que son imprescindibles para controlar la infección durante una epidemia en el momento del evento. El tratamiento de los riesgos puede incluir, entre otros:

* Ajustar los controles administrativos;
* Ajustar los controles técnicos;
* Promover la mejora de las prácticas de higiene;
* Garantizar la disponibilidad de productos de desinfección;
* Actualizar el régimen de limpieza;
* Implementar el distanciamiento físico;
* Proporcionar y fomentar el uso de los EPI;
* Concienciar sobre sucesos, inteligencia, alerta temprana y vigilancia;
* Sensibilizar y capacitar a todos los usuarios de las instalaciones sobre el ERP revisado;
* Sensibilizar y formar al equipo de respuesta a emergencias (ERT) para coordinar una respuesta de emergencia.

NOTA La Norma ISO 31000 ofrece una visión general de la identificación, el análisis, la evaluación y el tratamiento de los riesgos.

**6.3 Preparación de la emergencia ante una epidemia**

Existen consideraciones específicas que deberían tenerse en cuenta en el ERP de la organización para hacer frente a una emergencia que implique un brote infeccioso como el que se puede encontrar durante una epidemia. La organización puede asegurarse de que tiene un plan epidémico que complementa el ERP de sus instalaciones.

En respuesta a una epidemia, las instalaciones requieren un plan de emergencia para abordar la salud y la seguridad de los usuarios de las instalaciones, y la capacidad de evitar razonablemente la contaminación de las instalaciones.

Para ser proactivos y responder a un evento epidémico, la organización puede asegurarse de que se mantiene al día con la información facilitada por las autoridades locales y regionales a través de mecanismos al día con la información facilitada por las autoridades locales y regionales a través de mecanismo de alerta temprana, así como, por ejemplo, si un brote:

* Se desplaza con rapidez, como indican las múltiples infecciones entre la población;
* Es altamente contagioso y, por lo tanto, difícil de limitar la propagación de la enfermedad;
* Cuenta con abundante información, escasa información o desinformación compartida al respecto; se trata de identificar la información correcta y actualizada que sea precisa y pertinente para la instalación, y comunicarla adecuadamente a las partes interesadas.

**6.4 Consideraciones sobre el plan de respuesta a emergencias.**

Por regla general, cuando se prepara el ERP, la mayoría de las consideraciones se refieren a cómo aplicar, como mínimo, los siguientes tres enfoques claves para la prevención de la propagación de enfermedades infecciosas:

* Prevenir la exposición al agente infeccioso;
* Eliminar o reducir las rutas de transmisión;
* Proteger a las personas que pueden ser más vulnerables a los riesgos relacionados con el agente infeccioso.

Debería realizarse un análisis completo y detallado de los métodos prácticos para aplicar estos enfoques *in situ*. Este análisis puede tener en cuenta la información pertinente al agente infeccioso y se puede compilar una lista de acciones de control.

Las medidas de control deberían seguir las últimas orientaciones o sugerencias actualizadas sobre la epidemia de profesionales autorizadas (por ejemplo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), los centros para el control y la Prevención de enfermedades (CDC), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o un departamento de salud gubernamental, véase también 7.1.5).

Sobre la base de la lista de acciones de control, el ERT puede desarrollar un plan de respuesta operativa adaptado específicamente a la instalación objetivo en consecuencia con el calendario de recursos (véase también 7.1).

En el anexo A figura un ejemplo de medidas de control de epidemias en una oficina.

**6.5 Equipo y estructura de respuesta ante emergencias**

La organización debería establecer un ERT para la preparación y respuesta ante emergencias. El ERT, a través de consultas en las que participen los usuarios de las instalaciones y las partes interesadas, y una eventual ratificación por parte de la dirección de alto nivel, puede proporcionar las conclusiones del ERP para facilitar la consecución de los resultados deseados. El establecimiento de criterios de éxito para que se evalúen estos resultados permite centrarse durante la fase de planificación y medir el éxito en la fase de revisión.

La organización debería implementar una estructura de gestión de incidentes para llevar a cabo las tareas pertinentes a los objetivos de la gestión de emergencias en una epidemia. El ERT puede estructurarse de forma que se garantice de todos los departamentos o actividades relacionados con la actividad principal de la organización y los servicios auxiliares estén representados.

Se sugiere la siguiente estructura y funciones típicas como parte de un ERT:

* Mando: autoridad y control de la epidemia; la estructura y las responsabilidades relacionadas con los objetivos de gestión de emergencias para la prevención de epidemias; la solicitud y aprobación de recursos;
* Planificación: recopilación, evaluación e intercambio oportuno de información e inteligencia sobre incidentes; informes de situación, incluidos los recursos asignados y la dotación de personal; elaboración y documentación de un plan de acción contra epidemias; recopilación, intercambio y documentación de la información;
* Operaciones: objetivos tácticos; reducción de riesgos; la protección de las personas, los bienes y el medio ambiente; control de la epidemia y transición a la fase de recuperación;
* Logística: apoyo y recursos para la prevención de epidemias; instalaciones, transporte, suministros, mantenimiento de equipos, combustible, servicio de alimentos y servicios médicos para el personal de gestión incidentes; apoyo en materia de comunicaciones y tecnologías de la información;
* Finanzas y administración: indemnizaciones y reclamaciones; adquisiciones; costes y plazos.

Dependiendo de la magnitud de la epidemia, no siempre es necesario contar con una función especifica de finanzas y administración.

 La organización debería definir y documentar sus necesidades mínimas de personal para iniciar y mantener de forma continua la gestión de emergencias de prevención de epidemias de la organización.

**6.6 Programa de ejercicios**

En la etapa de preparación, la organización debería planificar, llevar a cabo y mejorar un programa de ejercicios para una epidemia con el fin de:

* Validar las políticas, los planes, los procedimientos, la formación, el equipamiento y los acuerdos inter organizativos;
* Clarificar y formar al personal en sus funciones y responsabilidades;
* Mejorar la coordinación y las comunicaciones inter organizativas;
* Identificar los gaps en los recursos para mejora el desempeño individual;
* Identificar oportunidades de mejora y oportunidades controladas para practicar la improvisación.

Las partes pertinentes deberían practicar la implementación del ERP con regularidad, utilizando metodologías como ejercicios teóricos, prácticas de juego de roles o simulaciones. Además, la organización demandante y la organización de FM deberían recibir formación periódica sobre la gestión de desastres y escenarios de recuperación; se recomienda que la gestión de epidemias se incorpore en estas sesiones periódicas. La frecuencia de estos programas de ejercicio debería documentarse y respetarse.

**7. Apoyo**

**7.1 Recursos**

Disponer o tener acceso rápido a recursos especializados es fundamental para establecer unas condiciones seguras y saludables para los usuarios de las instalaciones. La organización es responsable de garantizar que se han tenido en cuenta las amenazas y los riesgos para el establecimiento de controles y contramedidas eficaces que reduzcan el impacto sobre las instalaciones y los usuarios de estas.

La organización debería preparar una lista exhaustiva de los recursos adecuados para las amenazas potenciales y las vulnerabilidades de las instalaciones (es decir, infección, contagio) e identificar y confirmar las fuentes.

La organización debería identificar los recursos necesarios para reducir eficazmente los riesgos relacionados con la epidemia y garantizar que se dispone de recursos suficientes. La organización debería tener en cuenta aspectos como los siguientes:

* Personal (véase 7.1.2);
* Materiales (véase 7.1.3);
* Finanzas (véase 7.1.4);
* Información (véase 7.1.5);
* Aspectos relacionados con las instalaciones (véase 7.1.6).

**7.1.2 El personal**

La organización debería determinar y proporcionar el personal necesario para gestionar eficazmente la respuesta a la emergencia epidémica y la política asociada, incluyendo, entre otras cosas:

* Personas con conocimientos dentro de la organización que estén preparadas para desarrollar estrategias, administrar actividades de respuesta y coordinar con las unidades clave dentro de la organización demandante (ejecutivos, recursos humanos (RRHH), salud, seguridad y medio ambiente (HSE), seguridad);
* Consultores especializados capacitados para apoyar las necesidades de asesoramiento epidemiológico y médico relacionadas con las instalaciones (el ERT debería compilar una lista de estos especialistas);
* Personas para la operación y control de sus procesos.

Se debería impartir formación de sensibilización, adaptada al público objetivo a los usuarios de las instalaciones, al personal (nuevo y existente) y otras partes interesadas.

**7.1.3 Materiales**

La organización debería identificar los materiales necesarios para responder a una epidemia, de acuerdo con la orientación de los recursos nacionales e internacionales, tales como:

* OMS;
* OIT;
* Organismos sanitarios gubernamentales de salud;
* Los recursos de los gobiernos locales o autoridades con jurisdicción.

La organización puede completar la planificación previa de materiales de uso general en cooperación con los equipos de ERP, de respuesta a desastres o continuidad del negocio de la organización demandante. La lista de materiales necesarios puede incluir los siguientes aspectos, entre otros:

* EPI;
* Agentes de limpieza, agentes desinfectantes, agentes neutralizantes;
* Herramientas y suministros de eliminación;
* Almacenamiento controlado de artículos contaminados.

Un ejercicio de análisis de riesgos puede revelar los escenarios más probables y qué materiales serían más eficaces.

**7.1.4 Finanzas**

La organización debería coordinarse con las unidades encargadas de las finanzas y gestión de riesgos para proponer y financiar las necesidades presupuestarias a fin de hacer frente a los gastos proactivos, preventivos y potenciales, entre ellos:

* La alta dirección debería aprobar el gasto suplementario para cumplir con los requisitos;
* La ERT y las unidades de gestión de riesgos (o similares) deberían guiar el proceso.

**7.1.5 Información**

La organización debería ponerse en contacto con los departamentos pertinentes, incluidos, entre otros, las unidades de gestión de riesgos y las oficinas de recursos humanos para confirmar qué fuentes deberían aceptarse como información objetiva y creíble de la que pueda derivarse decisiones y acciones.

En la documentación de planificación de la organización se debería incluir una lista de fuentes de información aceptables. La lista debería incluir los sistemas de asesoramiento sobre riesgos a nivel mundial, nacional y regional o su equivalente. Pueden tratarse de fuentes gubernamentales o agencias con cierta autoridad para pronunciarse sobre cuestiones de salud pública.

**7.1.6 Aspectos relacionados con las instalaciones**

La organización de FM también debería considerar los siguientes aspectos, que incluyen, entre otros:

1. Definir espacios para usos específicos pertinentes para las personas afectadas por agentes tóxicos, contagiosos e infecciosos (por ejemplo, presión negativa, aire acondicionado no recirculado, extracción del 100%), incluidos:
2. Espacios de aislamiento, es decir, espacios utilizados cuando se confirman infecciones;
3. Espacios segregados provisionales, es decir, espacios utilizados durante la investigación y las pruebas;
4. Áreas aisladas de recogida y eliminación de residuos, que están separadas, y que disponen de contenedores sellados para evitar la contaminación;
5. Contratos complementarios para incluir la eliminación segura y leal de materiales contagiosos, infecciosos, biológicos y tóxicos;
6. Factores ambientales, por ejemplo, la calidad del aire interior (IAQ) y a la calidad ambiental del interior (IEQ).

**7.2 Capacidad de los recursos**

La organización debería determinar la cantidad de recursos necesarios que se enumeran en 7.1.1 a 7.1.6. la cantidad de recursos necesarios debería reducir eficazmente los riesgos relacionados con la epidemia y garantizar que se disponga de recursos suficientes.

El personal y consultores involucrados deberían estar capacitados para cumplir con los requisitos de competencia pertinentes.

Se debería exigir a todos los usuarios de las instalaciones que usen el EPI adecuado y que estén capacitados para su uso seguro. Según sea necesario, se debería proporcionar formación continua a los usuarios de las instalaciones para fomentar y garantizar un comportamiento adecuado.

Todos los EPI y las herramientas y suministros pertinentes deberían cumplir con los registros y clasificaciones pertinentes para cumplir o superar los estándares de contagio, infección o toxicidad.

**7.3 Mecanismos para la obtención de recursos**

La organización debería establecer procesos que ayuden a garantizar que los recursos esenciales se mantienen, se gestionan adecuadamente y se pueden suministrar de forma fiable según sea necesario.

La unidad de adquisiciones de la organización demandante puede priorizar el abastecimiento de los recursos para hacer frente a la naturaleza extrema de los retos sanitarios.

La organización puede considerar, entre otros, los siguientes aspectos:

* El personal: formación y reasignación, externalización;
* La cadena de suministro (proveedores): compras, servicios públicos;
* El tiempo de respuesta.

**7.4 comunicación**

**7.4.1 Generalidades**

El plan de epidemia debería entenderse y comunicarse claramente a todos los usuarios de las instalaciones y a otras partes interesadas. Un plan de comunicación constituye un componente importante en la ejecución exitosa de cualquier plan.

La organización debería desarrollar un formato de comunicación coherente que permita ponerse en contacto con todas las partes interesadas pertinentes a medida que evoluciona el evento. La comunicación es bidireccional; debería dejarse claro a los empleados cómo y a quién pueden comunicar sus preocupaciones en relación con la situación.

La organización debería:

* Aclarar los canales y métodos de comunicación internos y externos de la organización;
* Garantizar la disponibilidad de equipos e instalaciones de comunicación;
* Asegurarse de que existen procedimientos e instalaciones eficaces;
* Gestionar la respuesta de la organización a los medios de comunicación y asegurarse de que cumple con la estrategia de comunicación de la organización;
* Registrar la información importante sobre eventos epidémicos, medidas adoptadas y decisiones tomadas.

**7.4.2 comunicación aplicable a las partes interesadas internas**

La organización debería comunicar la siguiente información a las partes interesadas internas:

* Consecuencias para la empresa;
* Cómo le pueden afectar personalmente;
* Lo que es necesario para el cumplimiento (compliance).

**7.4.3 Comunicación aplicable a las partes interesadas externas**

La organización debería comunicar la siguiente información a las partes interesadas externas:

* Su capacidad para suministrar bienes y servicios;
* Pruebas de su cumplimiento normativo;
* Normas para el compromiso durante la epidemia, incluso con las autoridades.

**8 planificación y control operativos**

**8.1 Seguimiento de la situación**

**8.1.1 Generalidades**

El ERP debería tener en cuenta las recomendaciones sobre las características de las enfermedades infecciosas, siguiendo el consejo de organismos de confianza (por ejemplo, organismos de salud pública, especialistas). Se debería revisar el plan de continuidad de las instalaciones de la empresa para garantizar que se alinee, apoye y mejore el plan de prevención de epidemias de la organización.

Durante el período epidémico y de alerta, la organización de FM debería hacer seguimiento constantemente la epidemia y los riesgos asociados, asegurándose de que el plan de respuesta para la prevención de epidemias sea apropiado y adecuado para su propósito.

La organización debería seguir todos los aspectos pertinentes relacionados con las situaciones de epidemia que puedan representar un riesgo para su personal, clientes u otros usuarios, o incluir en el desempeño, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa.

**8.1.2 Detección de incidentes**

La organización debería identificar cómo diferenciar una situación normal de un incidente o evento Esta diferenciación- y su aplicabilidad a cada situación- puede variar en función de la naturaleza y el impacto del incidente o evento. Aunque un incidente o evento puede ser global, también puede ser algo que afecte a una región concreta, a un segmento de la empresa específico a una línea de producción o departamento concretos.

Es importante entender que cada división o departamento puede tener diferentes niveles de impacto, de acuerdo con el desarrollo del evento, la organización también debería definir cómo identificar esos niveles, y qué elementos o grupo de elementos necesitan un cambio de un nivel a otro.

Una vez que se identifica un evento, la organización debería formalizar esta situación, en todos los niveles pertinentes, considerando a todas las partes interesadas esenciales a nivel individual y de grupo o departamento. La participación y responsabilidad de las partes interesadas puede variar dependiendo de nivel de impacto del evento, y la organización debería formalizar cambios significativos en el nivel de impacto de cada división.

Hay tres consideraciones:

1. Condiciones de pandemia mundial: La OMS divulga públicamente los incidentes sanitarios de emergencia de enfermedad (es) infecciosas y anuncia el brote de enfermedad (es) infecciosas mundiales. Esto debería activar a la organización para iniciar medidas para responder a la pandemia en función del plan de acción de la organización.
2. Condiciones epidémicas regionales: La OMS, el departamento nacional de salud pública o los departamentos administrativos de todos los niveles de la región divulgan públicamente los incidentes de emergencia de enfermedad(es) infecciosas y anuncian el brote de enfermedad(es) infecciosas regionales. Esto debería activar a la organización para iniciar medidas para responder a la epidemia sobre la base del plan de acción de la organización.
3. Condiciones de brote/conglomerado: un caso epidémico encontrado en una determinada función empresarial o línea de producción relacionada con la organización demandante debería activar a la organización para iniciar medidas para responder al brote en función del plan de acción de la organización.

**8.1.3 Seguimiento periódico de un incidente/evento**

La organización debería priorizar el seguimiento de un evento y su evolución. Las fuentes utilizadas para seguir el evento deberían ser fiables y estar reguladas. En la documentación de planificación de la organización se debería incluir una lista de fuentes de información aceptables. La lista debería incluir los sistemas mundiales, nacionales y locales de asesoramiento o sus equivalentes. Estas pueden ser fuentes gubernamentales o agencias con cierta autoridad para pronunciarse sobre asuntos de salud pública.

El impacto de los eventos puede variar en función de las condiciones locales específicas en las que opere la organización. Por lo tanto, estos impuestos locales son los que deberían tenerse en cuenta a la hora de considerar las medidas que se deberían tomar (véase también 8.1.2).

La organización debería asegurarse de que existen procedimientos e instalaciones eficaces para recibir, registrar y responder a avisos, alarmas y comunicaciones externas procedentes de un sistema nacional o regional de asesoramiento sobre riesgos o sistemas equivalentes.

**8.1.4 Respuesta a un aviso o alerta**

La organización debería prepararse para emergencias previsibles revisando los avisos y alertas epidémicas existentes. Si es necesario, se deberían revisar el ERP, las políticas y los procesos existentes.

**8.1.5 Alertar a las partes interesadas**

Se debería considerar la posibilidad de cambiar el formato y la frecuencia de la comunicación, según el nivel y el impacto del evento. Cuando se divulgue información pertinente a nivel local (véase 8.1.3), la organización debería divulgar la información apropiada para la parte interesada en relación con la forma en que el evento puede afectar a las operaciones.

**8.2 Respuesta a un evento epidémico**

**8.2.1 Aclaración del ERP**

La organización debería considerar cómo el ERP existente (véase 6.4) y los mecanismos de apoyo (véase el capítulo 7) son o no apropiados para la situación a medida que se desarrolla.

El ERP debería elaborarse como un documento formal y enviarse a los distintos departamentos que necesitan tomar medidas o que se ven afectados por las medidas (esto puede ser a nivel de toda la empresa).

La organización debería:

* Recabar opiniones de las partes interesadas internas y externas, evaluar el contenido de las observaciones e incorporar las observaciones constructivas en el ERP recientemente revisado;
* Si se han realizado cambios sustanciales en el ERP, presentar el plan recientemente revisado a la alta dirección.

**8.2.2 Proceso y procedimientos**

La organización debería distribuir a las partes pertinentes los procesos y procedimientos actualizados para la activación, operación, coordinación y comunicación de la respuesta e impartir capacitación según corresponda (véase también 8.1.4 y 8.1.5).

**8.2.3 procedimientos de respuesta escalonada**

Las respuestas descritas en 8.2.2 deberian ser proporcionales y graduales en función de la información recopilada en 8.1.2 y 8.1.3.

**8.2.4 Implementación de la respuesta adecuada**

La organización debería implementar el ERP actualizado, asegurándose de que existen los procesos apropiados para controlar que se alcancen los resultados deseados o que puedan llevarse a cabo las acciones correctivas adecuadas.

**8.3 Recuperación**

**8.3.1 Condición de las instalaciones**

Si se han tomado medidas para modificar los parámetros normales de funcionamiento de la instalación, deberían de tenerse en cuenta. Puede tratarse de cualquiera de los elementos de la siguiente lista no exhaustiva:

1. Sistemas/servicios del edificio: almacenamiento y suministro de agua, ventilación, energía, sistemas de seguridad, regímenes de limpieza, etc.;
2. Usuarios de las instalaciones: mitigar la ansiedad, apoyar las políticas de liderazgo/recursos humanos que deciden la reincorporación al trabajo de personal específico, suministrar equipos de apoyo limpieza para apoyar el plan de reincorporación al trabajo, incluida la provisión de niveles de asistencia a la dirección;
3. Control de acceso: señalización, restricción del numero de personas, cambio de los puntos de acceso a las instalaciones, apoyo/aplicación del protocolo para los controles de seguridad y salud, logística y protocolos de manipulación del correo;
4. Comunicaciones: informes sobre las acciones adoptadas, comunicaciones a los usuarios de las instalaciones, actualizaciones periódicas.

Estas medidas deberían revisarse si se introducen nuevos cambios en los parámetros operativos de la instalación.

**8.3.2 actualización de las expectativas del nivel de servicio**

La organización debería seguir actualizando sus expectativas de nivel de servicio dentro de un periodo de tiempo predefinido (véase 6.2). Estos cambios pueden ser para un período temporal/transitorio o pueden considerarse como los nuevos parámetros operativos normales para la instalación.

**8.3.3 Relajación de las políticas de pandemia**

La organización debería relajar las políticas epidémicas y volver a las políticas normales o modificadas.

9. Evaluación

9.1 Medición y evaluación del seguimiento

9.1.1 La organización debería determinar el alcance del seguimiento de acuerdo con los riesgos identificados (véase 6.2), el ERP (véase 6.4) y el apoyo (véase el capítulo 7). Esto incluye:

a) qué se necesita seguir y medir;

b) cuándo seguir y medir, entre otras cosas:

- periódicamente

- después de un cambio importante dentro de la organización o entorno a ella;

- después de una infección importante;

- si la organización lo considera oportuno;

 c) cómo se llevan a cabo el seguimiento y las mediciones;

 d) las personas objeto de seguimiento y medición.

9.1.2 La organización debería evaluar la coherencia y eficacia de la política, los objetivos y las operaciones. Deberían evaluarse los resultados del seguimiento y la medición. La organización debería determinar:

a) la metodología de la evaluación;

b) a quién evaluar;

c) los resultados de la evaluación, incluyendo:

- si se han alcanzado los objetivos deseados;

- las posibilidades no conformidades y los comentarios (feedback) que deban formularse.

**9.2 Revisión de la preparación**

La organización debería evaluar si se han cumplido los objetivos de preparación (véase el capítulo 6) para garantizar que se mantienen, continuamente, su idoneidad, adecuación y eficiencia.

La revisión de la preparación debería considerar:

* Garantizar que la preparación descrita en el apartado 6.3 se ha aplicado y se mantiene de forma eficaz;
* Garantizar que el apoyo previsto en el capítulo 7 se ha aplicado y se mantiene de manera eficaz;
* Los cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes para la preparación;
* Garantizar la realización de los ejercicios normales.

**9.3 Revisión de la respuesta y la recuperación**

La organización debería evaluar si la respuesta (véase 8.2) y la recuperación (véase 8.3) han alcanzado los objetivos deseados, para garantizar que sigue siendo idónea, adecuada y eficaz.

La revisión de la respuesta y la recuperación debería tener en cuenta:

* La garantía de la activación eficaz de la respuesta de emergencia;
* La eficacia y eficiencia de los ajustes del ERP;
* La garantía de una comunicación eficaz;
* La identificación de los criterios de evaluación para las distintas fases de la recuperación.

**10. Mejora**

**10.1 No conformidad**

Las no conformidades deberían detectarse y eliminarse con prontitud y deberían adoptarse medidas correctivas. Las no conformidades pueden surgir debido a nuevas epidemias (o variantes) que puedan conducir a un fallo del sistema de gestión de emergencias. En este caso, se debería realizar una revisión de todos los elementos del sistema de gestión de emergencias, incluida la prevención de epidemias: liderazgo (véase el capítulo 5), planificación (véase el capítulo 6), apoyo y funcionamiento (véanse los capítulos 7 y 8) y evaluación eficaz (véase el capítulo 9).

**10.2 Medidas correctivas**

La organización debería identificar sin demora las no conformidades y tomar medidas para controlarlas, contenerlas y corregirlas, tratar sus consecuencias y evaluar la necesidad de tomar medidas para eliminar sus causas.

La organización debería establecer procesos eficaces para garantizar la identificación de:

* Cualquier incumplimiento de los requisitos (aplicación incorrecta, parcial o nula);
* Cualquier método de planificación ineficaz;
* Las deficiencias relacionadas con la prevención de epidemias y la gestión de emergencias.

Una vez identificados, deberían tomarse medidas para evitar que la situación siga produciéndose y para identificar y abordar la causa raíz. El proceso debería garantizar que las causas reales y potenciales de incumplimiento se detecten, analicen y eliminen de forma continua.

Cuando se adopten medidas correctivas, se debería identificar la causa raíz y elaborar un plan corrector para abordar el problema sin demora. El plan de acción debería deseñarse para mitigar cualquier consecuencia. Las medidas correctivas adoptadas tras el análisis de la causa raíz deberían evitar la repetición o aparición de problemas en otros lugares. El contenido y el calendario del plan de acción y las medidas correctivas deberían ser adecuados a la escala y la naturaleza de la no conformidad y sus posibles consecuencias.

Debería revisarse la eficacia de las medidas correctivas.

**10.3 Mejora continua**

La organización debería mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de la gestión de emergencias en materia de prevención de epidemias mediante mediciones cualitativas y cuantitativas.

En cuanto a la idoneidad, adecuación y eficacia de la gestión de oportunidades. El proceso de mejora debería seguir el mismo proceso básico que la acción correctiva establecida en el punto 10.2.

Las organizaciones pueden aplicar eficazmente los elementos de la gestión de emergencias para la prevención de epidemias: liderazgo (véase el capítulo 5), planificación (véase el capítulo 6), apoyo y funcionamiento (véanse los capítulos 7 y 8) y evaluación eficaz (véase el capítulo 9). La prevención de epidemias y la gestión de emergencias deberían mejorarse continuamente.

La mejora continua debería incluir el establecimiento de canales de comunicación con los organismos de salud pública, como los centros de gestión de desastres, los centros de control de enfermedades y las autoridades locales. Las medidas de toma de conciencia y prevención para las nuevas epidemias deberían obtenerse de manera oportuna e incluirse en los procesos. La alta dirección también debería considerar las oportunidades de mejora en la prevención de epidemias y la gestión de emergencias, que pueden surgir de los cambios en:

* El entorno y el contexto en general de la organización (por ejemplo, la entrada en vigor de nuevas leyes);
* La estructura interna de la organización (por ejemplo, la adquisición de más ubicaciones o la contratación de nuevo personal);
* El modo de producción o suministro (por ejemplo, cambios tecnológicos o mejoras de las infraestructuras);
* La disponibilidad de metodologías avanzadas o nuevos enfoques de respuesta a emergencias, como nuevos equipos de emergencia o tecnologías de redes;
* Técnicas y prácticas, incluyendo nuevas herramientas y técnicas.

Todo ello debería ser evaluado con el fin de generar beneficios a la organización.

**10.4 plan de acción sobre las lecciones aprendidas**

La organización debería identificar los gaps, comprender los cambios, aplicar el estudio comparativo (benchmarking) y participar en el intercambio de mejores prácticas para mejorar la gestión del proceso de control y los requisitos de la industria del FM. Se debería documentar la revisión de los procedimientos y cualquier cambio requerido.

Cuando se identifique un posible gap, la organización debería aplicar las acciones correctivas establecidas en el apartado 10.2.

Debería preverse una revisión de las hipótesis realizadas a efectos de su oportuna documentación. Se debería tener en cuenta los procesos para cada uno de los siguientes de los siguientes aspectos:

* Análisis de impacto en la empresa;
* Recursos;
* Capacidad de recursos;
* Mecanismos de abastecimiento;
* Comunicación;
* Respuesta;
* Recuperación.

La organización debería identificar los gaps mediante la realización de un análisis retrospectivo.

La organización debería desarrollar un plan de acción, cuando proceda, para subsanar los gaps y estar preparada para futuros eventos de emergencia.

 **Anexo A (Informativo)**

 **Ejemplo de medidas de control de epidemias para**

 **una instalación de oficinas**

Para ayudar al ERT a desarrollar el ERP (véase 6.4), se proporciona como ejemplo la tabla A.1, basada en la pandemia de la COVID-19 en 2020. Estas acciones de control se centran en actividades que los gestores de las instalaciones pueden desplegar en una instalación de oficinas. La tabla A.1 se desglosa en tres objetivos principales y muestra cómo se puede lograr cada uno centrándose en las personas, los lugares y los procesos.

Estas acciones de control son aplicables a un edificio de oficinas de un tamaño determinado y completo con algunas instalaciones de servicio, como cafeterías, lavanderías, gimnasios, salas de correo, que son atendidas por una única organización de FM. También puede aplicarte a otras instalaciones de distintos tipos y tamaños.

**Tabla A.1- Ejemplo de acciones de control de epidemias en una instalación de oficinas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivo** |  **Acciones de control relativas a**  |
| **Las personas** | **Los espacios** | **Los procesos** | **El medio ambiente** |
| Evitar la exposición al agente infeccioso | * Se controla la temperatura de las personas en todas las entradas al recinto.
* Se deniega el acceso a las instalaciones a las personas que presentan síntomas.
* En todas las entradas del recinto se comprueba o verifica previamente la cartilla sanitaria/el origen del viaje y, a continuación, se aplica la política correspondiente determinada por la organización.
* Se facilitan EPI (según sea necesario) a los usuario y visitantes en todas las entradas a las instalaciones.
* Se deniega el acceso a los visitantes no esenciales.
* Se permite el teletrabajo.
 | * en todas las entradas se establecen zonas de espera/control.
* Se establecen una zona especial de aislamiento y rutas de transferencia para uso en caso de emergencia cuando se encuentren personas con síntomas en el emplazamiento.
* Se establecen rutas peatonales unidireccionales y ocupaciones máximas dentro de las instalaciones para reducir la probabilidad de transmisión entre los usuarios de las instalaciones.
 | Se observa el distanciamiento físico, se evita el contacto etc. De acuerdo con las recomendaciones relativas al agente infeccioso en cuestión.  | Se refuerza la ventilación.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivo** |  **Acciones de control relativas a**  |
| **Las personas** | **Los espacios** | **Los procesos** | **El medio ambiente** |
| Eliminar o limitar las vías de transmisión  | * Se proporciona EPI (si es necesario) a los empleados de servicio del emplazamiento.
* Se proporciona EPI (si es necesario) o desinfectante de manos *in situ* a los usuarios.
* Trabajo en turnos A-B: se crean grupos de trabajo separados para garantizar que los usuarios de las instalaciones que deberían estar *in situ* pertenezcan a equipos diferentes (para reducir el riesgo de infección cruzada entre todo el personal).
 | * Se establecen niveles basados en el riesgo de las vías/zonas de distinto uso, y se imponen requisitos diferentes para la entrada y el funcionamiento. Las zonas de alto riesgo se cierran cuando sea necesario. (por ejemplo, los espacios de cuarentena y la entrada del edificio son zonas de alto riesgo se cierran cuando sea necesario. (por ejemplo, los espacios de cuarentena y la entrada del edificio son zonas públicas son de riesgo medio).
* Todos los lugares necesarios (por ejemplo, aseos, ascensores, sistemas de aire acondicionado, manillas de puertas, grifos, zonas de almacenamiento de residuos) se desinfectan periódicamente.
* Se bloquean los equipos y las zonas que no cumplen los requisitos anti epidémicos.
* Se planifican y utilizan modos de funcionamiento anti epidémicos del aire acondicionado/ventilación para las diferentes zonas de nivel de riesgo (por ejemplo, control negativo de la presión del aire para las zonas de alto riesgo, aumento del suministro de aire fresco para las zonas frecuentadas, incluidas las zonas de trabajo y las zonas públicas).
 | * Se llevan a cabo operaciones in situ para controlar la concentración o el distanciamiento físico (por ejemplo, en ascensores, zonas de descanso y cafeterías).
* Los vehículos y artículos se desinfectan desde el exterior, se colocan en los lugares designados y son recogidos por el propietario (si es necesario).
* Las operaciones de servicio se ajustan de acuerdo con los requisitos anti epidémicos (por ejemplo, sólo epi para llevar).
* Se reducen las reuniones.
 | Medición y gestión de la IAQ.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivo** |  **Acciones de control relativas a**  |
| **Las personas** | **Los espacios** | **Los procesos** | **El medio ambiente** |
| Proteger las personas que pueden ser más vulnerables a los riesgos asociados a las enfermedades infecciosas  | Las personas sensibles tienen prioridad para utilizar la zona de bajo riesgo.  |  | Se da prioridad a las personas sensibles (para acortar el tiempo de exposición al público.  | Medición y gestión de la IAQ.  |
| NOTA sólo se enumeran las medidas de control relativas al emplazamiento.  |

 **Bibliografía**

[1]ISO 5258:2022, Healthcare organization management. Pandemic response

 (respiratory). Drive-through screening Station.

[2] ISO 22300:2021, Security and resilience. Vocabulary.

[3] ISO 27917:2017, Carbon dioxide capture, transportation and geological storage.

 Vocabulary. Cross cutting terms.

[4] ISO 28002:2011, Security management systems for the supply chain. Development of

 Resilience in the supply chain. Requirements with guidance for use.

[5] ISO 28901:2011, Soil quality. Guidance for burial of animal carcasses to prevent

 epidemics.

[6] ISO 31000:2018, Risk management. Guidelines.

[7] ISO 41014:2020, Facility management. Development of a facility management strategy.

[8] ISO/PAS 45005:2020, Occupational health and safety management. General guidelines

 For safe orking during the COVID 19 pandemic.

[9] ISO 45006:2023, Occupational health and safety management. Guidelines for

 Organizations on preventing, controlling and managing infectious diseases.