

Estrategias de atención

No obstante que una organización tome todas las medidas necesarias para impedir la materialización de riesgos, es de esperarse que dichas situaciones se presenten.

Por ello, la empresa debe estar preparada para responder ante tales eventos, mediante el desarrollo anticipado de planes adecuados de manejo de crisis.

Las estrategias de Atención se subdividen en dos grupos principales, así:

- **Planes de Contingencia:** Buscan actuar sobre las causas objetivas que están afectando los recursos de una organización. Estos planes deben diseñarse y mantenerse actualizados, con el fin de responder de manera inmediata ante la eventual materialización de un siniestro.

Dicho plan debe componerse de acciones específicas, asignadas a personas determinadas claramente, para que en caso de emergencia cada una de ellas conozca con anticipación cómo debe proceder para atenuar los efectos inmediatos de un evento de tal naturaleza.

Habiendo identificado correctamente los principales riesgos que enfrenta una organización, el paso siguiente consiste en el diseño de los procedimientos para enfrentar una eventual materialización.

Dependiendo del tipo de riesgo a administrar, el plan de contingencia se orientará a atacar las causas objetivas del daño. Por ejemplo, si se trata de un incendio, el manejo de esta situación deberá ser liderado por la brigada de bomberos especialmente entrenada para ello; procediendo a combatir el fuego, auxiliar a los lesionados, remover los escombros y proteger bienes que puedan haber quedado expuestos como consecuencia del evento.

Si se trata de un asalto, cada persona de la organización deberá saber, por anticipado, cómo enfrentar este tipo de situación.

En resumen, los planes de contingencia deberán ser eficaces para combatir los efectos inmediatos de la materialización de un riesgo dado, limitando en lo posible su efecto dañino sobre los recursos de la organización.

- **Planes de continuidad:** a diferencia de los primeros, los planes de continuidad buscan restablecer la operatividad de una organización y su capacidad de cumplir con su objeto social, reduciendo al mínimo el tiempo de parálisis o anormalidad como consecuencia de un evento.

De esta manera, una vez cesados o controlados los efectos inmediatos de un siniestro, el equipo de manejo de crisis será en encargado de tomar todas las provisiones necesarias para que la organización recupere su capacidad de generar ingresos, mediante la operación en forma alterna, mientras se reconstruyen los recursos afectados por un evento.

Así, en caso de un incendio que afecte una sección o la totalidad de una fábrica, se debería contar con lugares alternativos para la realización de las labores productivas, mientras dure la reconstrucción de las bodegas destruidas.

Si se trata de daño en maquinaria, se deberá contar con alternativas que permitan realizar las operaciones en otras máquinas, arrendadas a terceras personas.

Si se descubre un fraude interno, el equipo de manejo de este tipo de crisis deberá ser capaz de coordinar todas las acciones tendientes a garantizar la marcha normal de las operaciones a cargo

de la persona o personas implicadas en el caso.

Queda claro entonces, que mientras los planes de contingencia trabajan para cesar los efectos dañinos de un evento sobre los recursos de la organización, los planes de continuidad buscan restablecer la normalidad en el flujo de dineros que deben ingresar a una empresa, en desarrollo de sus operaciones habituales. Para lograr lo anterior, es indispensable **planear** con la debida anticipación los pasos a seguir en caso de emergencia.