

# MARSH RISK CONSULTING

## INTERRUPCIÓN DE NEGOCIO POR CRISIS SOCIALES

Acciones de preparación y respuesta ante situaciones de emergencia, como manifestaciones y vandalismo.



**PREPARAR**



**RESPONDER**



**REANUDAR**





# PREPARAR



Conformar equipos de gestión de crisis, respuesta ante emergencias, contingencia/continuidad de la operación. Definir:

- Qué es para la organización una crisis, incidente, emergencia, contingencia e interrupción de negocio
- Estructura de gobierno, roles, responsabilidades
- Criterios de notificación/activación/escalamiento
- Modo de operación
- Comunicaciones



Tener articulados y motivados a los equipos que apoyarán la atención del evento. Prepararse para el peor escenario



Divulgar a todas las partes interesadas la estructura y actividades para gestionar la crisis



Priorizar instalaciones con base en exposición al riesgo de vandalismo

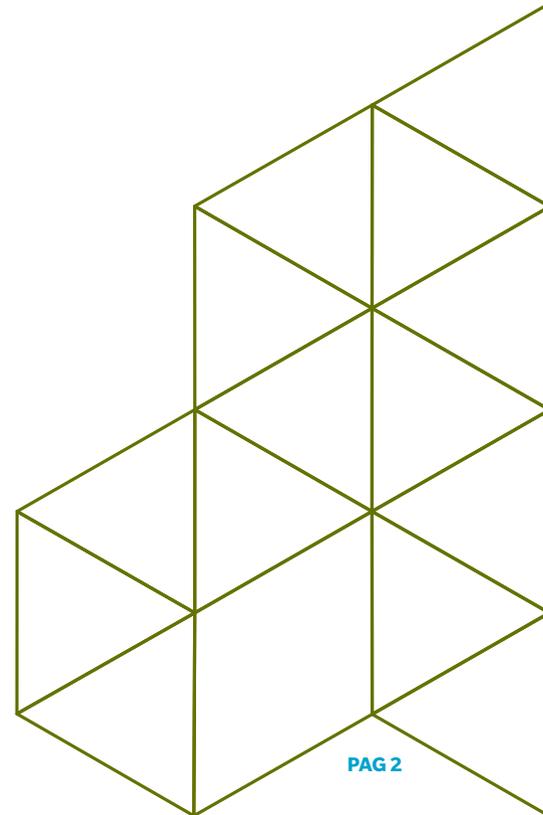


Establecer herramientas para la comunicación de comité de crisis con equipos tácticos, equipos de respuesta inmediata y autoridades.



Acordar acciones para reforzar la seguridad física:

- Cerramiento perimetral y controles de acceso
- Protección de fachadas
- Rutas de evacuación
- Zonas seguras o de resguardo
- Acordar incremento temporal de personal de seguridad y apoyo de las autoridades
- Mecanismos de comunicación interna entre sedes para el personal de seguridad (o los equipos de emergencia y contingencia) y el comité de crisis
- Resguardo de materiales inflamables o explosivos





# PREPARAR



Crear/conocer el modo de operación de la red de apoyo con autoridades y vecinos (validar teléfonos de respuesta en cada localidad)



Crear/revisar y divulgar acciones para atender emergencia/crisis por vandalismo



Preparar mecanismos para socializar acciones a seguir con clientes y proveedores frente a posibles situaciones de vandalismo



Crear mecanismos para informar a partes interesadas (colaboradores, clientes, etc.) sobre la evolución del incidente y las acciones a ejecutar: líneas de emergencia y otras que estén a disposición



Monitorear las redes sociales



Monitorear el orden público: validar los protocolos de la empresa de seguridad y autoridades en cuanto al monitoreo del orden público en las ciudades.

Alertas tempranas: revisar los criterios de alerta amarilla, naranja y roja, en caso de que se tengan

Mantener una apropiada comunicación con las autoridades



Monitorear el evento de cerca: toda alerta temprana ayudará a que tome las decisiones pertinentes de forma oportuna



Definir o preparar los protocolos de parada absoluta de las operaciones y cierre de instalaciones, así como los protocolos para asegurar el suministro de alimentos y transporte para personas que actúan en la atención del evento adverso



# RESPONDER



Activar el Comité de Crisis: establecer formalmente una sala de crisis



Actuar según sus valores empresariales y revisar su posición frente a las motivaciones de las protestas



Enfocar las acciones en proteger la integridad física de sus clientes, colaboradores y proveedores, incluso la de los mismos protestantes. Atacar o confrontar a los protestantes con fuerza bruta será una situación por la que luego deberá responderle a la comunidad y seguramente afectará a su marca.



Activar a los equipos de respuesta ante emergencias y contingencias, articulados con autoridades (Policía, Cuerpos de Bomberos, Servicios de Salud, etc.)



Mantener una apropiada comunicación con las autoridades



Activar canales de comunicación



Mantener la calma: normalmente no se toman buenas decisiones en situaciones de angustia y estrés



Ordenar el cierre de instalaciones vulnerables o expuestas



Activar mecanismos para reforzar seguridad física



Activar el Plan de Continuidad del Negocio o de las Operaciones



Activar mecanismos para informar a interesados (colaboradores, clientes, etc.) sobre la evolución del incidente y las acciones a ejecutar



# REANUDAR



Verificar las condiciones de la operación: personas, instalaciones, mercancía



Reportar el hecho a las aseguradoras



Tomar la decisión de restablecer la operación de forma parcial o total, de acuerdo al diagnóstico de daños



Comunicar a las partes interesadas



Determinar los planes de restauración requeridos



Reanudar la operación de forma parcial o total



# MARSH RISK CONSULTING

