

PANIC

Evitar el camino a la ruina

El “Seguro de Seguridad” que ofrece el Centro de Gestión de Incidentes de G4S ayuda a las empresas canadienses a cargar con nuevas responsabilidades empresariales.

Annte cuatro preguntas asesinas sobre su preparación para la seguridad, los ejecutivos senior de una empresa canadiense responden con un embarazoso “No” a cada pregunta.

Un equipo del Centro de Gestión de Incidentes de G4S (IMC, por sus siglas en inglés) en Canadá plantea las preguntas de manera amable aunque con fines de investigación. El equipo tiene la capacidad de determinar la vulnerabilidad de cualquier organización y ofrecer soluciones.

Sus servicios se prestan a solicitud de actuales y potenciales clientes de G4S, en tanto las empresas deben enfrentarse con el “nuevo concepto de normal” de los requisitos de planificación de seguridad empresarial que los gobiernos ponen a cargo de las atareadas compañías.

Los ejecutivos senior ahora deben ocuparse de la amenaza de demandas por negligencia empresarial y sanciones del gobierno, en caso de que cualquier aspecto de la planificación de incidentes, en retrospectiva, fuera deficiente. El seguro por responsabilidad empresarial o el Seguro por Responsabilidad de Directivos y Directores, luego de ser analizado correctamente, a menudo impiden el pago o cobertura si se sospecha negligencia personal – una idea espantosa para cualquier directorio.

La respuesta es simple pero costosa. Probablemente implique establecer un centro de mando alerta y detallado que necesite un sitio remoto, reservas, múltiples sistemas de comunicación, informes en pantalla y video conferencias junto con la seguridad del centro mismo que puede ser muy costosa en relación con ins-

talaciones que se utilicen poco.

Las ganancias percibidas sobre las inversiones la hace una práctica discutible para muchas empresas, en particular puesto que además se necesitan ejercicios de mesa en forma continua con el fin de asegurarse de que el Plan de Gestión de Incidentes (IMP, por sus siglas en inglés) sea viable y los ejecutivos clave deben estar disponibles en todo momento en caso de ocurrir un incidente. Luego de combinar todas estas exigencias, el interés cae en picada; el dinero en ese presupuesto “nunca utilizado” se desvía hacia verdaderas necesidades; “¿en realidad necesitamos esa sala con todos sus timbres y silbatos?”; todos esos planteos cuestiones se convierten en un coro.

Sin embargo, sin estas mejores prácticas costosas establecidas dentro de su propia sala de gestión de incidentes, volvemos a las preguntas asesinas:

1. ¿Cuenta con una línea entrante automática las 24 horas del día atendida al instante únicamente por personas capacitadas para guiarlo en un incidente de naturaleza potencialmente destructiva?

2. ¿Existe un IMP razonable y bien pensado en funcionamiento y disponible de inmediato para referencia?

3. ¿Existe un sistema de contacto de gestión clave, eficaz y comprobado, y en funcionamiento, que sea sustentable y realista?

Si la respuesta a cada una de estas preguntas es “No”, la siguiente pregunta obvia es: “¿Qué va a hacer al respecto? Incluso si las respuestas a esas preguntas es un “Si” sin reservas, debe hacerse la pregunta final:

4. ¿Alguna vez ha testeado su sistema?

Esta última pregunta a menudo destaca el vínculo más débil en el sistema de planificación de incidentes/emergencia para la mayoría de las organizaciones, muchas de las cuales consideran que el costo para implementar y testear un plan de incidentes es demasiado alto, y de todos modos, suponen que en su organización no ocurrirán acontecimientos que podrían llevar a la ruina empresarial.

Existe, sin embargo, una solución alternativa: usar los servicios de un responsable equipo de gestión de incidentes.

“Planificación sensata, presupuestos prudentes y sostenibilidad es lo que obtienen nuestros clientes”, explica Derek Humble, responsable del Centro de Gestión de Incidentes (IMC) con base en Toronto altamente concentrado. “A solo días de reunirse con el equipo IMC incluso el cliente más grande y con frecuencia el más expuesto puede estar preparado para ocuparse con eficacia de incluso las situaciones más graves”.

Chris Tait, vicepresidente regional de G4S Canadá, Departamento de Seguridad e Investigación Empresarial, agrega: “Luego de algunas pocas horas, el IMC puede emitir tarjetas de contacto para emergencias para los tomadores de decisiones empresariales clave, otorgándole al equipo acceso a la línea de contacto entrante automática y en vivo de IMC”.

El IMC ofrece diversas versiones de IMPs que, aunque no sean una combinación perfecta para organizaciones individuales, son mejores que un viejo documento, escrito hace



años y que por lo general ya no es relevante, que es lo que la mayoría de las empresas tienen.

Estos planes de gestión de incidentes de G4S se ofrecen para su consideración, y una vez adoptados, son aprobados por el equipo IMC como el plan empresarial que se incluirá en la base de datos del IMC para referencia instantánea y análisis las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Esto significa que aquellos que se encuentren en el lugar de un incidente empresarial en cualquier lugar del mundo no solo pueden usar el IMC para conectarse ellos mismos con los tomadores de decisiones empresariales en cualquier momento sino que también pueden solicitar orientación instantánea siguiendo determinados pasos de respuesta convenidos, asegurándose de que se adopten las decisiones correctas y convenientes para aquellas personas que estén en peligro o en el corazón del problema.

Como todos sabemos, todo plan que no se someta a prueba no es verdaderamente un plan. Solo es una lista de deseos para supervivencia. Los planes deben enfrentarse a escenarios reales y espontáneos y los resultados deben analizarse, registrarse y describirse de ser necesario.

A las pruebas se las denomina ejercicios de mesa (TTXs, por sus siglas en inglés) y mediante el uso del IMC pueden producirse tests realistas del grupo de gestión de manera sencilla y muy eficaz. Otra consideración importante es que el tiempo que la gerencia invierte en un sistema como el IMC de G4S se mide en horas más que en días, de modo que las ganancias provenientes de la inversión mínima pueden ascender a millones de dólares.

Ante sus nuevas responsabilidades empresariales, los clientes a menudo contestan "Tenemos seguro". No obstante, demasiadas personas solo "piensan" que están asegurados. La respuesta de G4S Canadá es solicitarle al cliente que localice la política y la lea con el fin de averiguar cuáles



son los requisitos de respuesta de la empresa. Si no existe un sistema de gestión de incidentes en funcionamiento, o si la reacción a un incidente se basa en decisiones instintivas y esas decisiones son erróneas, su amable corredor de seguros seguramente rechazará la cobertura.

El IMC de G4S en Canadá combina sus servicios centrales de planificación de gestión de incidentes con alta calidad y tecnología de rastreo de vanguardia. Mediante el uso de monitoreo por video remoto online y en vivo, el equipo IMC es capaz no solo de ayudar a rastrear a personas y activos en todo el mundo sino que también, gracias al increíble alcance global de G4S, es capaz de suministrar "pasillos de seguridad" a sus clientes en todo el mundo.

Estos "pasillos" pueden tomar la forma de alojamiento seguro o recepción en aeropuertos de la mayor parte de las ciudades. El IMC además tiene la capacidad de vigilar y monitorear utilizando sus exclusivos teléfonos celulares inteligentes TWIC (Travelling With Intelligence Guidance) que pueden rastrearse en el 85 por ciento de la superficie

terrestre.

Aunque esta tecnología no es nueva, es la interactividad instantánea que ofrece el botón de alerta de los teléfonos TWIC lo que hace un aporte tan importante: una vez presionado durante tres segundos lanza dos pedidos de auxilio por separado. El primero provoca un canal de audio abierto SMS que viaja desde cualquier parte del mundo directamente al IMC de G4S en Toronto. Esta señal de audio permite ubicar el dispositivo en pantallas de rastreo de emergencias dentro del IMC y un oficial de intervención en la gestión de incidentes puede saber dónde está el problema en cuestión de segundos y escuchar lo que está ocurriendo.

Por lo tanto, ¿cuál es la mejor manera de describir el trabajo especializado y altamente concentrado del Centro de Gestión de Incidentes de G4S, cuyos expertos no solo pueden asesorar a empresas sobre cómo cargar mejor con sus responsabilidades de seguridad, sino también ofrecer soluciones?

Algunos lo han denominado "Seguro de Seguridad" y el equipo está más que feliz de adoptarla como una descripción acertada de sus competencias centrales. ■

El Centro de Gestión de Incidentes de G4S en Toronto ofrece monitoreo global de las actividades de sus clientes.

**PARA MÁS
INFO**

Para mayor información sobre los temas tratados en este artículo, visítenos en www.g4s.com escribanos a magazine@g4s.com