

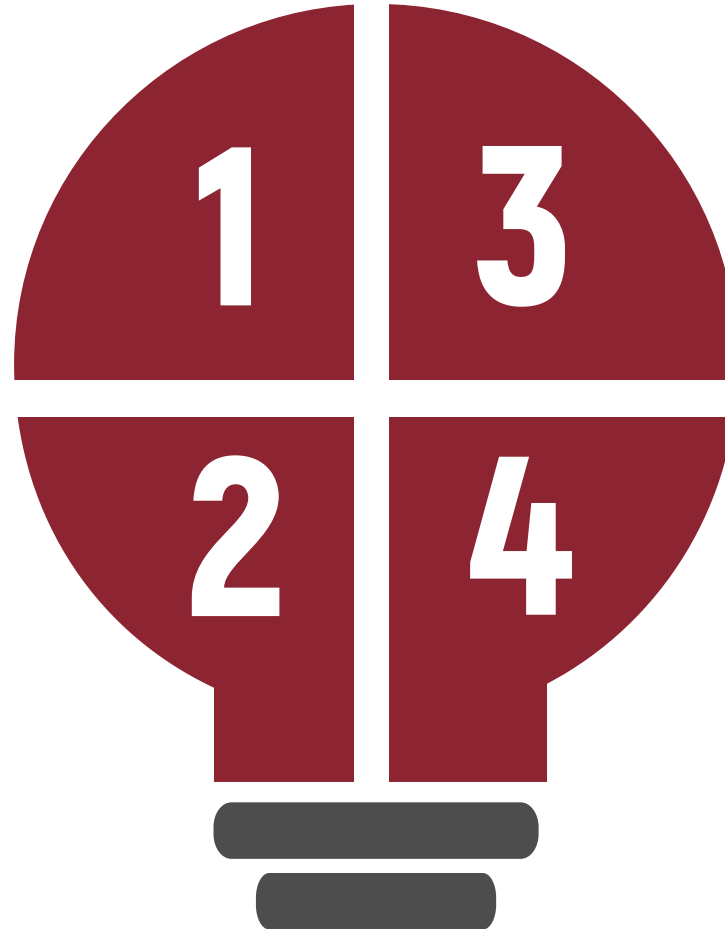
PLAN DE CONTINGENCIA

Cuidando nuestra cadena de valor

Juan Sebastián Montalvo
Director de la Maestría en Dirección de Operaciones
y Seguridad Industrial

Garantizar que los productos lleguen a nuestros clientes con el mayor nivel de satisfacción posible y, con ello, asegurar también la rentabilidad de la empresa es el fin último de nuestra cadena de valor.

Una crisis como la emergencia sanitaria por la COVID-19, un incendio, un fallo en nuestros proveedores son problemas que pueden poner en riesgo nuestras operaciones.

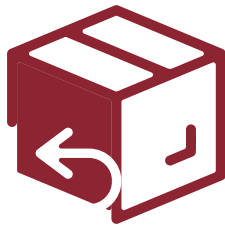


¿Cómo controlar los eventos imprevistos en nuestra cadena de valor? La respuesta está en contar con un plan de contingencia, cuya función la podemos homologar a la de un extintor de incendios, el cual está presente en todo lugar aunque no siempre sea necesario usarlo.

Para armar un plan de contingencia, lo recomendable es considerar los siguientes elementos:

Primero el personal

- Asegurarse que el personal sepa cómo protegerse a sí mismo.
- Garantizar una buena comunicación y medios de contacto.
- Escuchar y responder los requerimientos que se presenten.



Cuidar los intereses comerciales

- Identificar los procesos críticos del negocio y cuáles se deben proteger.
- Prepararse para las variaciones de demanda que pueden existir, enfocándonos en proteger a nuestros clientes.
- Planificar cómo operar con recursos limitados (*crisis mode*).
- Revisar nuestros seguros en relación a su cobertura, políticas y reclamos.



Asegurar nuestra cadena de valor

- Mapear toda la cadena de valor e identificar alternativas.
- Identificar a nuestros proveedores críticos.
- Conocer dónde están nuestros productos (despachos/entregas).
- Trabajar en conjunto con nuestros proveedores y conocer sus planes y capacidades.

