

# Gestión de Crisis

En la categoría de crisis pueden entrar diversos eventos. Estos hechos casi siempre tienen consecuencias negativas para la actividad del establecimiento agrícola y la experiencia sugiere que las crisis se presentan comúnmente con muy poca advertencia. Todas ellas demandan una respuesta inmediata y pueden involucrar la interacción con organismos del gobierno local, estatal o federal, los medios de comunicación y, posiblemente, una interrupción prolongada en la normal operación de su establecimiento. El mejor momento para ocuparse de una crisis es antes de que ocurra, mediante la minuciosa planificación y preparación. La mejor manera de prepararse es elaborar el respectivo plan de gestión. Con un plan previo logra una respuesta más inmediata y ésta le permite enfrentar la crisis en forma más eficaz, así como a los organismos de gobierno, los medios y la percepción que el público tiene de sus actividades.

Al igual que todas las BPA, la principal preocupación es prevenir problemas para evitar la crisis. Todo plan integral de seguridad alimentaria debe incluir la manera en que se debe actuar ante estas circunstancias. El plan de gestión de crisis debe contar con listas completas de su personal de apoyo y contactos de organizaciones, asociaciones de comercio, expertos en materia agrícola pertenecientes a instituciones de concesión de tierras, educadores de extensión cooperativa, etc. que puedan ofrecer asistencia con cuestiones científicas, contactos de los medios, al igual que estrategias para abordar la emergencia sin comprometer toda su empresa. En caso de crisis se precisará su liderazgo y tiempo. Asegúrese de que todo el personal conozca el plan y sepa con quién comunicarse en caso de emergencia o crisis.

**Esta planilla resaltaré éstas y otras consideraciones para ayudarle a estar preparado para las crisis.**

- Descripción del equipo de gestión de crisis
- Números telefónicos del servicio de emergencias
- Vocero designado del establecimiento agrícola
- Nombre y teléfonos de los contactos prioritarios (por ejemplo, abogados, propietarios, corredores, consultores, expertos científicos)
- Lista de organizaciones de cultivadores y de apoyo industrial
- Lista de actividades agrícolas que se pueden suspender para disponer de tiempo para enfrentar la crisis
- Capacitación para el personal sobre gestión de crisis

<b>Área de Gestión</b>	<b>Mejor Práctica</b>
<b>Capacitación del personal</b>	La capacitación estándar para el personal incluye el análisis del plan de gestión de crisis y las responsabilidades del empleado en caso de enfrentar tales circunstancias.
<b>Lista de prioridad de actividades del establecimiento agrícola</b>	El plan de gestión de crisis explica qué operaciones deben continuar y cuáles se deben suspender temporalmente durante la crisis.
<b>Contactos prioritarios</b>	El plan de gestión de crisis contiene una lista de todos los contactos prioritarios que asisten o brindan servicios al establecimiento agrícola en caso de crisis, lo que incluye abogados, organizaciones de cultivadores, funcionarios estatales de salud y proveedores.
<b>Pruebas del plan de gestión de crisis</b>	Se ha llevado a cabo un simulacro de crisis para garantizar que el plan sea eficaz.
<b>Planificación y capacitación sobre gestión de crisis</b>	El propietario u operador del establecimiento agrícola ha recibido capacitación sobre gestión de crisis y cuenta con el respectivo plan escrito.
<b>Capacitación en medios</b>	El establecimiento agrícola dispone de varias personas que han recibido capacitación en medios y están familiarizados con las actividades del establecimiento para poder responder las preguntas de la prensa. Dichas personas conocen todos los protocolos de seguridad alimentaria que se

	aplican en el establecimiento para prevenir problemas.
<b>Equipo de gestión de crisis</b>	El establecimiento agrícola cuenta con un equipo designado de gestión de crisis y un plan para asignar diferentes tareas al personal en caso de que se presente alguna crisis. Cada persona clave tiene reemplazo.

Nadie quiere que haya una crisis de seguridad alimentaria con algún producto agrícola, pero hace falta estar preparado para protegerlos a todos. El Consejo Nacional de Promoción de la Sandía (NWPB, por sus siglas en inglés) está listo para servir como fuente central para todas las respuestas a crisis de la industria relacionadas con las comunicaciones.

Frente a la creciente incidencia de enfermedades transmitidas por los alimentos en la industria de los productos agrícolas, el Consejo Nacional de Promoción de la Sandía ha mejorado y ampliado el programa de comunicaciones para las crisis. Si bien este programa se instauró para asistir al personal y a la industria a enfrentar virtualmente cualquier crisis que el sector pueda enfrentar, las enfermedades transmitidas por los alimentos constituyen un escenario sumamente probable.

#### Plan de Crisis

El plan de gestión de crisis explica tácticas de un programa multifacético. Contiene detalles de cómo enfrentar la crisis, desde determinar si la situación se puede considerar verdaderamente como tal hasta la manera de responder a los medios, las autoridades apropiadas y el público. Además define el posible alcance de la responsabilidad del NWPB en caso de que se presente una crisis industrial. El NWPB tiene a su cargo la evaluación, posicionamiento, reacción y rastreo; además, debe responder a las inquietudes y la cobertura de la prensa. Si bien no conforma un órgano de investigación, brindará plena cooperación a las autoridades y a los medios, además de alentar a los miembros de la industria a actuar de la misma manera. Aunque el NWPB representaría a todo el sector ante una crisis (y no a una empresa en particular), su personal puede actuar como asesor y dar recomendaciones a compañías específicas para enfrentar dicha situación.

#### El Equipo de Gestión de Crisis

Se ha designado a un equipo que incluye a miembros de la industria, personal y expertos externos. El equipo es conducido por el director ejecutivo del NWPB y los directores de comunicaciones y marketing actúan como consultores y asesores. En caso de crisis, el equipo se reunirá mediante teleconferencia para cumplir ciertas funciones, desde determinar el alcance de la crisis hasta considerar las posibles posturas y un plan de actuación adecuado.

Además del equipo principal, el NWPB consulta con el director ejecutivo de NWA y ejecutivos de la industria agrícola de PMA y UFPA, además de expertos clave en diversos ámbitos de la industria. Se ha creado una base de datos completa para los miembros clave de la industria, los medios y recursos externos. El NWPB también emplea el servicio de Alliance for Food and Farming y un director profesional de gestión de medios ante crisis para prepararse y actuar como consultores en tales circunstancias.

#### Lista de Control para las Crisis

Se ha elaborado una lista completa que guiará al personal durante el proceso para enfrentar la crisis en forma integral y ordenada. En tales oportunidades, es muy fácil olvidar tácticas o descuidar el seguimiento de algún elemento si no se cuenta con una lista que sirva como recordatorio.

La lista de control garantiza que se aborde virtualmente todo problema potencial.

#### Posturas con Respecto al Problema y Mensajes Clave

Se han desarrollado posturas y mensajes sobre la base de situaciones hipotéticas, lo cual brinda una comprensión de cuál sería la opinión de la industria frente a una crisis. El personal ha determinado los escenarios más probables que se enfrentarán y cuál sería la postura del sector con respecto a la cuestión. Una vez establecida dicha postura, se elaboraron mensajes como primera respuesta, los que se brindarán tanto a los medios como a los ciudadanos clave. Si bien no hay dos crisis iguales, en los mensajes de primera respuesta se ofrece la postura inicial de la industria con respecto al problema, mientras que los miembros del equipo de gestión de crisis lo investigan aún más y elaboran respuestas más detalladas y específicas para la situación.

#### Tácticas Adicionales para la Preparación de la Industria

El programa se actualiza continuamente para estar al tanto de las cuestiones y garantizar que la industria esté preparada. Las tácticas adicionales del plan del NWPB incluyen lo siguiente:

- Una línea gratuita para contactarse en todo momento con el personal del NWPB en caso de crisis. El número de contacto fue distribuido en la industria.
- Una página sobre preparación ante crisis para el sitio web del NWPB ([watermelon.org](http://watermelon.org)) al que se puede ingresar cuando sea necesario. La página es una excelente herramienta para suministrar información y mensajes a los activos periodistas y consumidores que desean obtener datos de inmediato, pero no pueden acceder con rapidez a un vocero. La información se puede proveer de manera más completa y precisa.
- Vínculos de fuentes de seguridad alimentaria en la parte del sitio web del NWPB dedicado a la industria. El NWPB apoya los esfuerzos de NWA para ayudar al sector a evitar crisis a través de las buenas prácticas

agrícolas, para lo cual cuenta con datos sobre las BPA y demás programas en la página de Internet.

- Todos los miembros y el personal del NWPB participan constantemente de sesiones de capacitación sobre medios de comunicación. Cada reunión que el Consejo lleva a cabo en otoño incluye talleres de comunicaciones ante crisis para todos sus miembros. Se analizan posibles escenarios y respuestas; además, se llevan a cabo entrevistas ante cámaras.
- La información sobre la manipulación segura de alimentos se incluye en los comunicados de prensa del NWPB y en el material para comercios minoristas. Además de suministrar información sobre la seguridad de las sandías, el NWPB intercambia datos sobre cómo manipular alimentos en forma segura provista por Partnership for Food Safety Education.
- Se han elaborado y distribuido folletos sobre la manipulación segura de alimentos a los consumidores en eventos llevados a cabo en todo el país.
- Todo el material complementario del NWPB incluye mensajes sobre el tema en mención; además, se aprovecha cada oportunidad para capacitar a los consumidores sobre seguridad alimentaria.
- Durante el seminario de formación del programa Queen y el seminario de representantes comerciales del NWPB se realizan sesiones de capacitación sobre la manipulación segura de alimentos para garantizar que los representantes del sector de la sandía comprendan y puedan transmitir los fundamentos de la manipulación segura de este producto.
- El NWPB ha agregado preguntas sobre seguridad alimentaria al programa de investigación para el consumidor a fin de verificar la actitud que tienen frente a dicha cuestión.
- El NWPB participa de seminarios sobre seguridad alimentaria y reuniones industriales, además de trabajar aunadamente con los esfuerzos que NWA realiza en la materia.
- El NWPB creó folletos informativos y tarjetas con sugerencias para enfrentar las crisis y los distribuye a los miembros de la industria.