

ISO 22301 para salvar su negocio

Cuando una empresa se enfrenta a la amenaza de interrupción súbita de sus operaciones, tener la capacidad de responder con rapidez y eficacia es la clave para su supervivencia. La empresa de alimentos con sede en Singapur Tan Seng Kee Foods Pte Ltd., no espera a que el desastre la golpee; en su lugar ha implantado la ISO 22301 para la gestión de la continuidad del negocio. Hoy, la compañía está preparada incluso para lo peor.

Los desastres pueden ocurrir en cualquier momento. Desde catástrofes naturales a gran escala y actos de terrorismo hasta accidentes relacionados con la tecnología, pasando por incidentes ambientales. Las causas de los riesgos pueden ser diferentes, ya sean por negligencia humana, malevolencia o por desastres naturales; pero su probabilidad y gravedad no son menos reales.

Estas amenazas inesperadas y potencialmente devastadoras llevaron a la empresa de alimentos con sede en Singapur, Tan Seng Kee Foods Pte Ltd. (TSK), a aplicar un Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN) basado en la Norma ISO 22301. Raymond Tan, Director Ejecutivo de TSK, puede ahora identificar los riesgos potenciales para la empresa y proteger sus operaciones y reputación, así como los intereses de sus grupos de interés en caso de desastre. Tan, comparte en ISOfocus algunos consejos, lecciones aprendidas y otras recomendaciones útiles. »





►► **ISOFocus:** *¿Cuáles son las razones que llevaron a su empresa a implementar la Norma ISO 22301?*

Raymond Tan: Queríamos dotar a nuestro equipo en TSK de disponibilidad operacional en situaciones de emergencia, desde la fabricación y las interrupciones de logística hasta los desastres naturales, pasando por fallos de tecnologías de la información. Creemos que la adquisición de esta capacidad mejorará nuestra competitividad como proveedor y dará tranquilidad a los clientes al hacer negocios con nosotros.

Tomemos, por ejemplo, una situación de riesgo reciente, cuando el Índice Normalizado de Contaminantes se disparó. En cuestión de horas, fuimos capaces de tomar medidas y poner en práctica acciones de precaución, incluyendo la distribución de mascarillas médicas para salvaguardar la salud y el bienestar de nuestros colegas de logística. Ésta fue una prueba de fuego para nuestra capacidad de respuesta operativa en situaciones inesperadas.

ISO: *¿Cuáles fueron los principales pasos del programa ISO 22301 en TSK?*

RT: Nuestra empresa identificó las funciones críticas del negocio y desarrolló una estrategia para mantener su

funcionamiento incluso en caso de un incidente grave. Proporcionamos al personal las competencias pertinentes para fortalecer el proceso de capacidad de recuperación e incrementar la confianza entre los distintos departamentos. Este proceso nos dio la oportunidad de mejorar continuamente, adquirir el conocimiento para responder y recuperarse de incidentes importantes, retomar actividades críticas del negocio y acelerar el retorno a las operaciones normales.

Otros desarrollos incluyen un exhaustivo plan de emergencia contra incendios y numerosas medidas efectivas en coste y creativas, que permiten reaccionar de forma apropiada al enfrentarnos a situaciones catastróficas.

ISO: *¿Cuáles fueron los principales desafíos que ha encontrado?*

RT: Los fideos chinos constituyen un alimento básico diario y se debe mantener un suministro continuo, por lo que la interrupción en nuestras operaciones de fabricación no se tolera. Cualquier fallo en el proceso podría poner en grave riesgo nuestra reputación, el flujo de caja operativo y los servicios.



Acerca de TSK

Tan Seng Kee Foods Pte Ltd. (TSK) es una pequeña empresa familiar fundada en 1936. Se especializó inicialmente en fideos chinos de arroz para satisfacer las necesidades de los inmigrantes de China del Sur.

En las últimas siete décadas, el modelo de negocio TSK ha pasado de ser una empresa unipersonal (establecida en 1975) a una sociedad de responsabilidad limitada (en 2006). En Singapur, TSK fue la primera empresa del sector en obtener la certificación AAPP de Peligros y Puntos de Control Crítico, que le permitió construir credibilidad con los clientes y diferenciarse de sus competidores.

”

La Norma ISO 22301 puede dar a las empresas una ventaja competitiva

Estas presiones se ven agravadas por la necesidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables a la manipulación y preparación de alimentos, así como la gestión de riesgos (seguridad y salud en el trabajo). Nosotros hemos querido implementar un marco de gestión de crisis que sea coherente con las mejores prácticas de la industria y capaz de adaptarse a los diferentes objetivos de negocio de nuestras diferentes divisiones.

ISOF: ¿Qué consejo le daría a otras empresas que piensan implementar la Norma ISO 22301?

RT: Cada negocio es único y tiene su propio conjunto de metas y objetivos. Sin embargo, en todos los casos, la dirección tiene que ser muy clara acerca de su motivación y

mantenerse comprometida con su éxito. En nuestro caso, se ha invertido mucho tiempo y esfuerzo en el análisis del impacto en el negocio y la evaluación de riesgos, sobre todo en la formación a los departamentos de la relevancia e importancia en la preparación operacional para situaciones de emergencia. Una de las cosas que encontramos útil fue impulsar proyectos en cada división.

Otro objetivo principal fue fomentar una cultura de formación. En TSK hemos hecho un esfuerzo especial en nuestra comunicación personal para asegurar el involucramiento de la empresa en todos los niveles, desde la alta dirección hasta el último empleado.

ISOF: ¿Aconsejaría a otras empresas, grandes o pequeñas, a seguir sus pasos?

RT: Sí. Obviamente, un proyecto de esta naturaleza para una pequeña empresa como la nuestra no es tarea fácil. Sin embargo, nos aportará ventaja competitiva. El proyecto puede ayudar a mejorar la capacidad de recuperación y respuesta en caso de errores de funcionamiento, incluidos los riesgos pandémicos. Esto constituye una realidad para todas las empresas, ya sean pymes o grandes organizaciones. ●