



5 Puntos Claves
Matthew Shenk

1. Tener conocimiento y entendimiento sobre la crisis.
 - a. ¿Qué es?
 - b. ¿Cuál es la causa?
 - c. ¿Cómo comenzó? ¿Cuándo terminará? Etc.
 - d. Esperemos que ya se tenga un plan listo.
 - e. ¿El personal tiene el entrenamiento adecuado para afrontar esta situación?
 - f. ¿Dónde puedo encontrar información confiable y oportuna?

2. ¿Cómo afectará al personal, a la comunidad, a las instalaciones, a las operaciones, etc.?
 - a. ¿Es una amenaza física? Ejemplos: terremotos, huracanes, tornados, disturbios civiles, etc.
 - b. ¿Es una amenaza médica? Ejemplos: pandemia, enfermedad. ¿Es local al edificio o regional a la comunidad?

3. Tiempos de la crisis
 - a. De largo plazo: meses, años.
 - b. De corto plazo: horas, días.

4. ¿Qué se debe hacer para asegurar la continuidad del servicio y, al mismo tiempo, proteger al personal y las instalaciones?
 - a. Dotación de personal. Asignaciones para que el personal pueda atender a su familia y propiedad.
 - b. Dotación de personal de emergencia. Provisión de personal de otros centros o por otros medios.
 - c. Modificación de los servicios brindados.
 - d. Instalaciones de respaldo en caso de que la sede no se pueda utilizar.
 - e. Buscar apoyos del gobierno local, público general, y a servicios de emergencia.
 - f. ¿Cómo se ven afectados los servicios de emergencia locales?

5. ¿Cómo salen de esto las agencias 911?
 - a. Regresar a turnos regulares y a una dotación “normal” de personal.
 - b. Dar apoyo emocional al personal y satisfacer las necesidades del mismo.
 - c. Reconstruir y reparar las instalaciones, así como el equipo y al personal.
 - d. Compartir experiencias con el personal y la región (lecciones aprendidas).
 - e. Elaborar un informe posterior a la acción.

Esta es una lista resumida de elementos que se deben tener en cuenta al momento de preparar un Plan de Crisis. Hacer una lista con todas las crisis que podrían impactar su comunidad y armar un plan para cada una de ellas. Una vez armado, es necesario compartirlo con las personas claves dentro de la organización.