

GESTIÓN DE CRISIS EN EL EXTRANJERO

CRISISREACH





EL DESAFÍO

Se presenta una gran crisis. El incidente es de naturaleza internacional, ocurre a miles de kilómetros y varios husos horarios más allá del centro de operaciones de casos de crisis del Ministerio de Relaciones Exteriores. A cada hora surgen más detalles y cambia el impacto de la crisis.

Los gestores de crisis deben ponerse al tanto de los planes para el área afectada, buscar a los ciudadanos que estuviesen viajando o viviendo en el área, y tratar de tener una visión clara y en tiempo real de la situación, todo con la mayor rapidez.

Se recibe un sinnúmero de llamadas telefónicas y de mensajes electrónicos, a una velocidad sorprendente, de amigos y familiares preocupados, ansiosos por conocer el paradero de sus seres queridos. Las personas a cargo de los teléfonos ya están agotadas y casi al límite de su capacidad. Los medios de comunicación piden confirmación de la cantidad de personas del país afectadas por el incidente. Los funcionarios públicos están llamando para obtener la información más reciente para preparar sus informes. Las expectativas crecen con cada momento y se busca que el Ministerio de Relaciones Exteriores garantice que está haciendo todo lo posible para responder de la forma debida a la crisis.

La gestión de una crisis ofrece una forma inmediata de medir la capacidad del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) para administrar y funcionar durante las crisis. Los casos de escenario y ejercicios de simulacro ofrecen una buena capacitación sobre la gestión de crisis y son herramientas importantes para una preparación óptima. Sin embargo, el verdadero valor de los productos de WorldReach Software se hace patente durante una crisis real. Nuestras soluciones se han empleado y refinado a través de un vasto uso práctico en crisis consulares de la vida real. Cuando se presenta una crisis, la presión que se hace para que el Ministerio actúe de manera rápida, decisiva y correcta es imperativa e intensa. Este organismo se ve sometido a presiones crecientes ejercidas por diversas fuentes, y la forma en que se juzga al Ministerio depende de la forma en que maneja varios factores de respuesta que son clave para su éxito, a saber:

- La atenuación del impacto sobre los ciudadanos;
- La búsqueda y divulgación de información precisa y oportuna;
- La gestión y demostración de liderazgo;
- La preservación de la confianza pública;
- El contar con el nivel de preparación adecuado

LA SOLUCIÓN

La gestión consular de una crisis implica en gran medida un enfoque de dos puntas que implica tanto medidas proactivas como reactivas. Las medidas proactivas que se toman de antemano pueden ayudar a mitigar sustancialmente el impacto negativo de las crisis. Las medidas reactivas ofrecen la flexibilidad para adecuar el nivel de respuesta, aumentándolo o disminuyéndolo de acuerdo con la gravedad y el impacto que reviste la crisis. El producto CrisisReach de WorldReach es una solución integral para la gestión de crisis que ofrece un equilibrio ideal entre las herramientas proactivas y reactivas, y extiende el alcance de las autoridades más allá de sus fronteras para que puedan prestar asistencia a los ciudadanos que lo necesiten, dondequiera que ocurra la crisis.

Hasta la fecha, CrisisReach se ha empleado para manejar todo tipo de crisis consulares.



LOS TERREMOTOS DE HAITÍ Y DE CHILE

- Fecha: enero / febrero de 2010
- Descripción: Dos terremotos catastróficos que ocurrieron en meses sucesivos arrasaron con dos países, dejando decenas de miles de fallecidos y afectando a multitudes de residentes nacionales y de extranjeros.

EL TSUNAMI ASIÁTICO

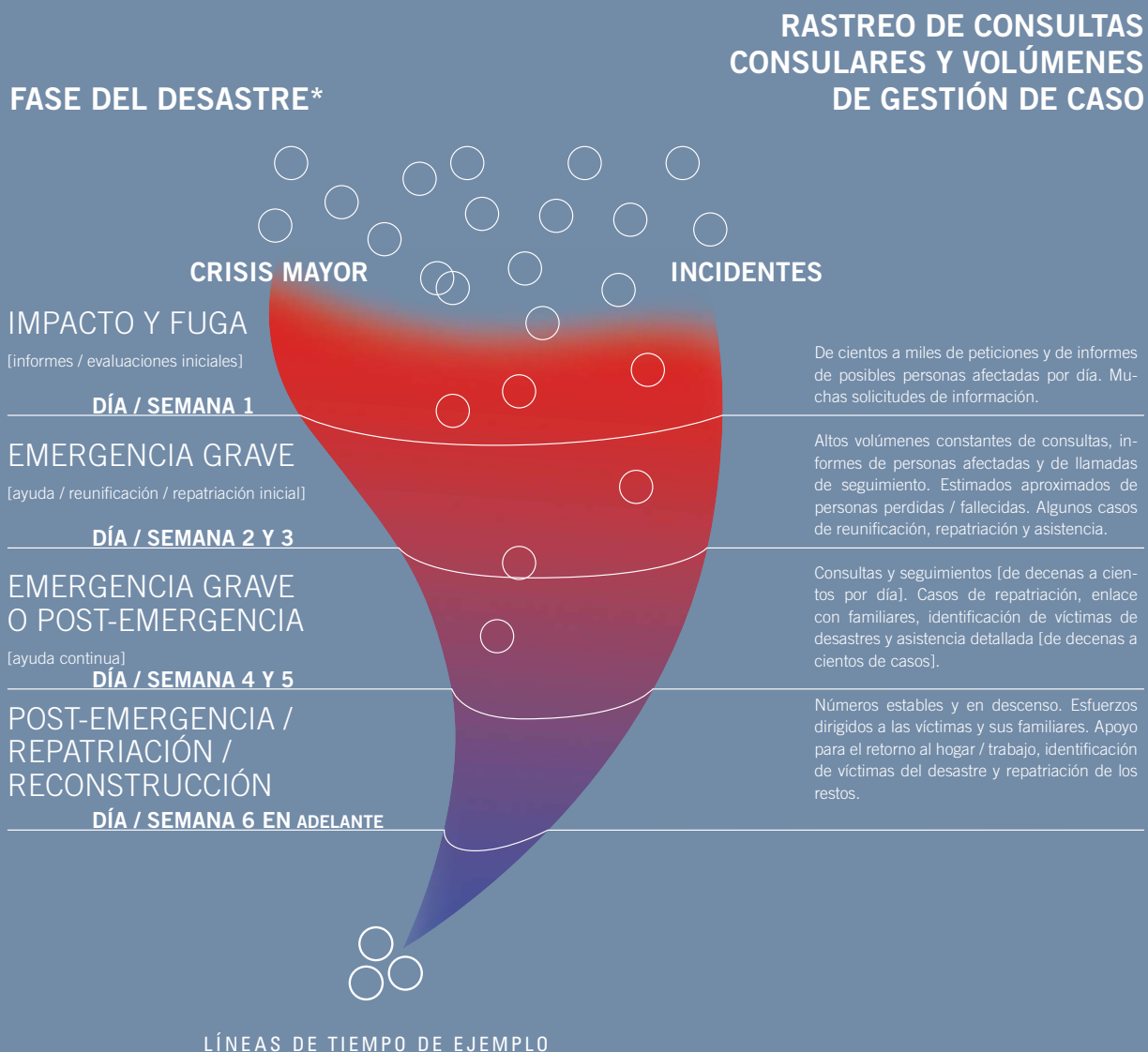
- Fecha: 26 de diciembre de 2004
- Descripción: Un terrible terremoto submarino de 9.1 frente a las costas de Indonesia ocasionó uno de los desastres más devastadores en la historia moderna, matando a casi un cuarto de millón de personas, incluyendo a miles de ciudadanos extranjeros.

LA CRISIS DEL LÍBANO

- Fecha: julio / agosto de 2006
- Descripción: Fué una de las evacuaciones en masa más grandes después de la Segunda Guerra Mundial, e involucró a más de 50 países que en corto tiempo lograron evacuar a decenas de miles de ciudadanos extranjeros del Líbano asediado por la guerra.

LA SOLUCIÓN [continuación]

Como lo ilustra el diagrama que sigue, en un desastre se presentan varias etapas. A medida que la crisis pasa de una etapa a la siguiente, existe un flujo natural de personas afectadas, que al principio son multitudes y que luego alcanzan un número finito que debe ser tratado a nivel de caso individual.



*Definida por la Federación Internacional de la Cruz Roja. Nota: La línea de tiempo puede transcurrir en días, semanas o meses, de acuerdo a la escala del desastre y a las capacidades locales.

CRISISREACH

CrisisReach es una solución para gestión de crisis consulares y está compuesta de un conjunto de herramientas integradas. Estas incluyen un plan de preparación (asesoría para viajar, registro de visitantes/residentes, planes de contingencia), respuestas en situaciones de crisis (registros de consultas, informes en tiempo real, estadísticas, un portal de información de emergencia) y acceso a la gestión a largo plazo de casos consulares (asistencia, identificación de víctimas, enlace familiar).

Un sistema de gestión de crisis debe alcanzar una serie de objetivos de alto nivel para ofrecer el mejor valor al departamento consular. Entre estos objetivos se encuentran:

- La capacidad para mejorar el desempeño consular
- El cumplimiento de los requisitos sobre privacidad y seguridad
- La optimización de la capacidad para compartir información
- La flexibilidad para generar informes de gestión

Tomamos esos objetivos y los trasladamos a una colección plena de características y de funciones que permiten que los Ministerios de Relaciones Exteriores mantengan un alto nivel de servicio al público a la vez que les otorga flexibilidad para adaptarse a los cambios de procedimientos o de legislación.

La solución CrisisReach está formada por productos diseñados para funcionar tanto de manera independiente como en conjunto, lo que ofrece al Ministerio la flexibilidad para resolver sus necesidades particulares.

Los productos de CrisisReach ayudan a crear resultados tangibles y comunicaciones dirigidas a las distintas partes interesadas.

Producto	Comunicación resultante / remitida
Planes de contingencia	Planes de contingencia publicados
Consejos de viaje	Informes de viaje
Registro de viajeros	Conocimiento/Información por parte del Ministerio de las personas que se encuentran en el área de una posible crisis. Las personas inscritas y las redes de control reciben notificaciones sobre las alertas del Ministerio.
Crisis	El Ministerio se mantiene en contacto con las personas afectadas y con quienes llaman, hasta que se resuelven sus casos.
Portal de información en caso de emergencia	Información sobre la situación compartida a nivel de la sede central y las misiones.




Planes de contingencia Facilitan de manera proactiva el desarrollo, almacenamiento e intercambio de información para la planificación de contingencia que debe usar la sede central y las misiones. Estos planes de contingencia pueden crearse empleando plantillas de documentos y se ponen en marcha cuando surgen emergencias como conmociones políticas o civiles, accidentes graves o desastres naturales en países extranjeros. El producto permite que las misiones presenten electrónicamente sus informes de contingencia para la evaluación y aprobación de la sede central, además de permitir que la sede central prepare informes sobre los planes pendientes de evaluación. Los planes de contingencia pueden incluir funciones de flujo de trabajo para la aprobación de planes.

Consejos de viaje Permite que el Ministerio de Relaciones Exteriores publique alertas a viajeros en su portal, para educar a los ciudadanos y ayudarles a tomar decisiones más acertadas antes de su salida. Este producto permite seleccionar, crear o modificar informes de viaje para cualquier país y unidad subnacional (área geográfica dentro del país), empleando plantillas creadas para categorías estandarizadas. CrisisReach tiene la capacidad para administrar las alertas de viaje y de comunicar estos mensajes a las personas inscritas o afectadas, por mensajes de texto (SMS) o correo electrónico. Además, los informes de viaje se guardan cada vez que se crea un informe nuevo y se pueden recuperar fácilmente por país o por unidad nacional, y ordenar por fecha y hora.

Inscripción Permite la inscripción de personas que viven o están de viaje en el extranjero. Esta información resulta útil en casos de urgencia, en los que se usa para ubicar a las personas, ofrecerles asistencia de comunicación en caso de urgencia y permite administrar el sistema de control. Este producto permite que el ciudadano inicie sesión en el portal del MRE o use un dispositivo portátil y registre sus propias señas antes de salir de viaje. En caso de crisis, el producto "Crisis" puede tener acceso a la información ya guardada sobre personas previamente inscritas o que se inscriben ellas mismas.

Portal de información en caso de emergencia Ayuda a los Ministerios de Relaciones Exteriores a tener una vista compartida de la situación, de modo que puedan manejar mejor su respuesta ante la emergencia.



El portal de información de emergencia de WorldReach combina los elementos de un Portal de información sobre empresas, una Herramienta de conocimiento sobre la situación, un Tablero de mando y un Sistema de gestión de contenido corporativo, en una solución especializada para MRE que mejora la distribución de información, ofrece interoperabilidad mediante herramientas de gestión de crisis y funciona como un lugar de almacenamiento de comunicaciones en casos de emergencia. Como todos los productos consulares de WorldReach, este producto está diseñado para funcionar en entornos con poco ancho de banda y transmisión con mucha demora.

“**Crisis**” permite administrar grandes cantidades de solicitudes de ayuda provenientes de personas afectadas, amistades preocupadas y familiares, durante tiempos de crisis. Permite que los usuarios autorizados registren rápidamente los datos pertinentes y pasen a la siguiente llamada para dar apoyo a las operaciones de centros de llamada de gran envergadura. Los funcionarios de caso tanto en la sede central como en las misiones pueden ingresar y recuperar la información, mediante una base de datos compartida.

El producto también tiene la capacidad crítica de evitar y alertar a los usuarios contra la posibilidad de hacer registros duplicados sobre la misma persona, y de permitir la conciliación y, en última instancia, la generación de informes precisos. La duplicación de personas durante una crisis es un factor que incide en la incapacidad de los ministerios para medir el número real de ciudadanos afectados por la crisis. Un total impreciso en un informe no sólo afecta la asignación correcta de recursos físicos y humanos al sitio de la crisis, sino también la percepción pública de una respuesta competente a la misma.

Las funciones mejoradas de CrisisReach incluyen la gestión en casos de evacuación. Como resultado de la evacuación de Líbano en 2006, que fue la evacuación masiva de personas más grande desde la Segunda Guerra Mundial, WorldReach ha desarrollado una serie de funciones de gestión de evacuación integrales que incluyen la gestión de personas evacuadas, la definición de rutas de evacuación, la capacidad para preparar mapas de la evacuación y sus rutas, la capacidad para mostrar distintos puntos en un mapa - los evacuados, las personas afectadas, los viajeros registrados, puntos de interés, etc.

LAS VENTAJAS

- Una solución ajustable para crisis, que permite manejar incidentes consulares de todo tipo y tamaño.
- Una solución automatizada que respalda completamente todos los aspectos en que un administrador de crisis puede manejar la crisis y ayuda a mejorar el desempeño del consulado.
- Permite que los ministerios evalúen de manera proactiva las posibles personas afectadas durante una crisis.
- Acceso protegido desde cualquier lugar.
- Elaboración flexible de informes de gestión mediante una capacidad mejorada de rescate de información en tiempo real y de informes sobre tipos de servicio y caso.
- Seguridad consular mejorada mediante control de acceso, autenticación y autorización según la función de la persona.
- Gestión de crisis mejorada mediante operaciones fuera de línea, nuevos procedimientos de evacuación y la capacidad de mapeo.
- Capacidad de distribución de información ampliada y operaciones consulares mejoradas, gracias a un acceso sin barreras a los datos entre módulos del producto.
- Desempeño en estructuras de capacidad técnica limitada (que incluyen misiones lejanas con poco ancho de banda y transmisión con mucha demora).
- Planificación cooperativa de contingencias, de dos vías, entre las misiones y la sede central.
- Generación de informes y estadísticas en tiempo real.
- Solución comprobada, de costo conocido.
- En varios idiomas.
- Aprovecha las experiencias y lecciones consulares adquiridas desde 1993 mediante la interacción con los clientes.



ACERCA DE WORLDREACH SOFTWARE CORPORATION

WorldReach Software Corporation es el proveedor líder de soluciones para la gestión de casos consulares. Desde 1993, gobiernos nacionales han utilizado los productos WorldReach para fines de asistencia consular, crisis consular y emisión de pasaportes en el extranjero. Los productos WorldReach se usan bajo licencia en más de 850 misiones, con más de 3000 usuarios diarios en Ministerios de Relaciones Exteriores que incluyen: Canadá, Reino Unido, Holanda, España, Nueva Zelanda e Irlanda.

WorldReach Software Corporation
Un socio consular reconocido

2650 Queensview Drive, Suite 250
Ottawa, ON, K2B 8H6 Canadá
T: 1-613-742-6482 F: 1-613-742-8188
marketing@worldreach.com

www.worldreach.com

AssistReach™, CrisisReach™, y PassportReach™ son marcas comerciales de WorldReach Software Corporation
WorldReach Software© es una marca comercial registrada de WorldReach Software Corporation

© 2010 WorldReach Software. Reservados todos los derechos.

WorldReach Software no asume responsabilidad alguna por la exactitud de la información presentada, la cual está sujeta a cambios sin previo aviso.