

# Risk A/T® Work

*“An ounce of prevention is worth a pound of cure.” Benjamin Franklin 1736*



We are pleased to introduce the next edition of **Risk A/T® Work**, a forum dedicated to sharing safety and loss control tips with our brokers and insureds.

**Risk A/T®** is our proprietary risk management approach which promotes informed risk analysis based on two behavioral factors — **Aptitude** and **Tolerance**.

## ABOUT US

Sompo International Insurance works through a global distribution network of retail and wholesale brokers and MGUs to provide high-quality and responsive services to a broad range of clients from large multinationals to small businesses. We offer diverse specialty capabilities across a broad range of products and industry verticals.

If you would like to subscribe to **Risk A/T® Work**, please contact Victor Sordillo at [vsordillo@sompo-intl.com](mailto:vsordillo@sompo-intl.com)

*Disclaimer: The recommendations and contents of this material are provided for information purposes only. It is offered only as a resource that may be used together with your professional insurance advisor in maintaining a loss control program. Sompo International assumes no liability by reason of the information within this material.*

To learn more, visit us at:  
[www.sompo-intl.com](http://www.sompo-intl.com)

## Crisis Management and Communication Essentials

*Rich Luongo, AVP, Property Risk Control Specialist, Sompo Global Risk Solutions*  
[rluongo@sompo-intl.com](mailto:rluongo@sompo-intl.com)

When dealing with a crisis in the workplace, being prepared is essential. As a key part of business continuity planning, having crisis management and communications processes in place, better positions an organization to respond to an emergency or disaster-related event through recovery.

### What is Crisis Management?

Crisis management is the process by which an organization effectively manages a disruptive and often unexpected event that has the potential to harm people or property, interrupt the flow of business, damage the organization's reputation, and possibly impact shareholder value. Crisis management is a critical organizational function.

Typical events that could create a crisis management situation include natural disasters, cyber breaches or other technological breakdowns, reputational matters including management misdeeds or derogatory published safety reports, or workplace violence issues such as active shooter situations.

### Crisis Management Planning

The goal of crisis management is to prevent or lessen the damage a crisis situation can inflict on an organization and its stakeholders. In order to minimize the negative impact, an organization needs to have systems in place to effectively address the coordinated response, resources, and internal and external communication requirements during and after a disruptive event. An organization's Crisis Management Team (CMT) should establish guidelines before an event that clarifies roles and responsibilities, and also provide leadership throughout the event. The CMT is charged with establishing what has happened to create the crisis situation, assessing the impact, identifying and prioritizing the reparative actions required, and ultimately retaining control during and after the disruption. The ideal CMT will have representation from across the organization, including operations, legal, risk management and safety, IT, HR, finance, and public relations. Leaders, alternates, and team members should be assigned from each area.

### The Crisis Management Plan

Once the CMT team has been selected, a Crisis Management Plan (CMP) can be constructed. The CMP is a reference tool that includes key contact information, procedures for what should be done during a disruptive event, and forms to document the crisis response. The CMP should also:

- Be accessible to the CMT;
- Contain pre-written crisis statements that can be shared with the media and other stakeholders;
- Be tested via drills on a regular basis; and
- Be updated annually, at a minimum.

### The Crisis Communication Plan and Spokesperson

Communicating during a crisis is one of the most important elements of the CMP. A Crisis Communication Plan (CCP) focuses on an organization's response to a crisis situation and how it will communicate with the public, employees, media and stakeholders. Accurate, timely and relevant information disseminated across all of an organization's platforms and multiple media channels, including social, is critical during these events.

While an organization's CCP will differ depending upon the crisis, an integral component of all such plans is appointing a spokesperson. As the person responsible for communicating the organization's story to the public, media and stakeholders, the spokesperson is critical to effective crisis management. Some characteristics to consider when selecting the spokesperson include integrity, sensitivity, steadiness, stamina, and communications skills. The spokesperson should appear helpful and sincere and be well-trained in dealing with the media.

### An Ounce of Prevention – Planning

Disruptive events or crisis situations may occur when we least expect it. Therefore, it is important for organizations to proactively develop an effective CMP and CCP to help mitigate the effects of an unexpected event or crisis from turning into something more catastrophic. Please reach out to your Sompo International Risk Control Specialist for more information on developing Crisis Management Plans and Crisis Communication Plans for your organization.

# Risk A/T® Work

(Riesgo en el trabajo)

“Una onza de prevención vale una libra de curación.” Benjamín Franklin 1736



Nos complace presentar la siguiente edición de **Risk A/T® Work**, un foro dedicado a compartir consejos de control de pérdidas y seguridad con nuestros corredores de seguro y asegurados. **Risk A/T®** es nuestro enfoque patentado de gestión de riesgos que promueve el análisis informado de riesgos con base en dos factores conductuales: la **aptitud** y **tolerancia**.

## ACERCA DE NOSOTROS

Sompo International Insurance trabaja a través de una red de distribución mundial de corredores de seguro minoristas y mayoristas y agentes gestores de seguros (MGUs) para proporcionar servicios efectivos y de alta calidad a una amplia gama de clientes, desde grandes multinacionales hasta pequeñas empresas. Ofrecemos diversas capacidades especializadas en una amplia gama de productos y sectores verticales industriales.

Si desea suscribirse a **Risk A/T® Work**, comuníquese con Víctor Sordillo al correo [vsordillo@sompo-intl.com](mailto:vsordillo@sompo-intl.com)

*Descargo de responsabilidad: Las recomendaciones y el contenido de este material se proporcionan sólo con fines informativos. Se ofrecen únicamente como un recurso a ser usado junto con su asesor de seguro profesional en el mantenimiento de un programa de control de pérdidas. Sompo International no asume ninguna responsabilidad a causa de la información que contiene este documento.*

Para obtener más información, visítenos en: [www.sompo-intl.com](http://www.sompo-intl.com)

## Gestión de crisis y fundamentos de la comunicación

*Rich Luongo, AVP, especialista en el control de riesgos a la propiedad, Sompo Global Risk Solutions*  
[luongo@sompo-intl.com](mailto:luongo@sompo-intl.com)

Cuando uno se enfrenta a una crisis en el lugar de trabajo, es esencial estar preparado. Como una parte clave de la planificación de la continuidad de un negocio, disponer de procesos de gestión de crisis y de comunicaciones coloca a una empresa en una mejor situación para responder ante una emergencia o un incidente relacionado con un desastre hasta recobrase.

### ¿Qué es gestión de crisis?

Gestión de crisis es el proceso mediante el cual una empresa afronta eficazmente un incidente perturbador y a menudo inesperado que tiene el potencial de causar daño a las personas o a la propiedad, interrumpir el flujo comercial, dañar la reputación empresarial y posiblemente afectar el valor para los accionistas. La gestión de crisis es una función crítica de la organización.

Incidentes típicos que podrían generar una situación de gestión de crisis son, por ejemplo, desastres naturales, violaciones cibernéticas u otras fallas tecnológicas, asuntos relacionados con la reputación como delitos de la gerencia o informes despectivos publicados de la seguridad, o incluso incidentes violentos en el lugar de trabajo como situaciones con un tirador activo.

### Planificación de la gestión de crisis

La meta de la gestión de crisis es prevenir o reducir el daño que una situación de crisis puede infligir en una empresa y sus interesados. Para reducir el impacto negativo al mínimo, una empresa necesita tener sistemas para abordar eficazmente la reacción coordinada y los recursos, así como la comunicación interna y externa, todo ello necesario durante y después de un incidente perturbador. Antes de un incidente, el Equipo de Gestión de Crisis (CMT, por sus siglas en inglés) de una empresa debe establecer directrices que clarifiquen los papeles y las responsabilidades y también asumir el liderazgo mientras dura el incidente. El CMT está a cargo de establecer lo que ha ocurrido para crear la situación de crisis, evaluar el impacto, identificar y darle prioridad a las actividades reparadoras requeridas y finalmente mantener el control durante y después de la perturbación.

El CMT ideal tendrá representación en toda la empresa, desde operaciones, el departamento legal, gestión de riesgos y seguridad, TI, recursos humanos, finanzas y relaciones públicas. Los líderes, sus alternos y los integrantes del equipo deben ser asignados por cada área.

### El plan de gestión de crisis

Una vez seleccionado el equipo CMT, puede elaborarse un Plan de Gestión de Crisis (CMP). El CMP es una herramienta de referencia que incluye información clave de contacto, procedimientos de lo que debe hacerse durante un incidente perturbador y maneras de documentar la reacción a la crisis. El CMP también debe:

- Ser accesible para el CMT;
- Contener enunciados sobre la crisis previamente redactados que puedan compartirse con los medios y otros interesados;
- Ser probado periódicamente mediante simulacros; y
- Ser actualizado una vez al año, como mínimo.

### El plan de comunicación de crisis y el vocero

Comunicarse durante una crisis es uno de los elementos más importantes del CMP. El Plan de Comunicación en una Crisis (CCP) se concentra en la reacción empresarial ante una situación de crisis y cómo la empresa la comunicará al público, a los empleados, medios e interesados. Durante estos incidentes es crucial divulgar información precisa, oportuna y pertinente por todas las plataformas empresariales y los múltiples canales mediáticos, incluyendo los sociales.

Aunque el CCP empresarial se diferenciará según la crisis, un componente integral de todos estos planes es el nombramiento de un vocero: La persona responsable de comunicar la versión empresarial al público, a los medios e interesados, el vocero es crucial para gestionar eficazmente la crisis. Algunas características que deben considerarse al seleccionarlo son integridad, sensibilidad, fiabilidad, aguante y habilidades comunicativas. El vocero debe tener una disposición servicial y sincera además de estar bien capacitado para saber cómo tratar con los medios.

### Una onza de prevención es la planificación

Los incidentes perturbadores o las situaciones de crisis pueden ocurrir cuando menos lo esperamos. Por lo tanto, es importante que las empresas tengan un CMP y CCP eficaces para actuar proactivamente y ayudar a mitigar los efectos de que un incidente inesperado o una crisis se conviertan en algo más catastrófico.

Por favor diríjase a su especialista en control de riesgos de Sompo International para obtener más información sobre cómo crear planes de gestión de crisis y planes de comunicación de crisis para su empresa.