

# GESTIÓN DE CRISIS DURANTE EVENTOS CLIMÁTICOS INVERNALES EXTREMOS

MARTIN HOBBS

Agencia de autopistas británica, Inglaterra, Reino Unido

[martin.hobbs@highways.gsi.gov.uk](mailto:martin.hobbs@highways.gsi.gov.uk)

## RESUMEN

Durante los últimos seis años, el Reino Unido ha experimentado varios eventos climáticos inusualmente extremos. De ellos se han aprendido numerosas lecciones, y entre los aspectos clave se encuentran la preparación y planificación por adelantado, la coordinación de la respuesta y la intensificación de las órdenes.

La Agencia de autopistas británica es responsable del funcionamiento, mantenimiento y mejora de las autopistas y principales carreteras de Inglaterra. La capacidad de recuperación de la red estratégica de carreteras que gestiona resulta fundamental para la economía de la nación. Por ello, y en respuesta al aumento de incidencias y severidad de los eventos climáticos extremos, así como por la necesidad de responder a todo ello de forma más eficaz, hemos desarrollado un Manual de gestión de crisis. En él se establecen los pasos clave previos a la planificación y los distintos niveles de intensificación que adoptar, dependiendo de la seriedad del probable impacto de un incidente.

Las fases de la intensificación empiezan con las "operaciones rutinarias". Se trata de aspectos de nivel general, como esparcir sal en las carreteras para evitar la formación de hielo. El siguiente nivel es la "Alerta regional", utilizada cuando existe la posibilidad de importantes trastornos debido a intensas nevadas, fuertes vientos o inundaciones. Este nivel eleva el estado de alerta y se asegura de que todos nuestros recursos y proveedores estén tan preparados en la medida de lo posible y totalmente coordinados, así como de que las líneas de comunicación mantengan un elevado nivel de alerta.

Cuando se produce un incidente que requiere un nivel superior de atención, se intensificará hasta "Crisis regional". La organización entiende lo que esto significa, con lo cual todos los niveles se asegurarán de ofrecer la solución más rápida posible. Si varias regiones se ven o podrían verse afectadas al mismo tiempo, se planteará la posibilidad de intensificar la situación a nivel de "Alerta nacional". Esto facilita una perspectiva nacional y ayuda a establecer una estrategia nacional que conlleva que los equipos locales gestionen tácticamente los problemas de sus regiones. A continuación está el nivel de "Crisis nacional" completa, en el que el gobierno central se implica por entero. Desde que disponemos del manual no hemos sufrido ninguna crisis de este tipo, pero un ejemplo de ello sería un incidente de la escala del huracán Sandy.

# CÓMO INFLUIR EN LOS USUARIOS DE LA CARRETERA DURANTE EVENTOS CLIMATOLÓGICOS INVERNALES GRAVES

S. Mornington &

A. Holliday

Agencia de autopistas británica, Inglaterra, Reino Unido

[STEPHEN.MORNINGTON@HIGHWAYS.GSI.GOV.UK](mailto:STEPHEN.MORNINGTON@HIGHWAYS.GSI.GOV.UK)

[ALISON.HOLLIDAY@HIGHWAYS.GSI.GOV.UK](mailto:ALISON.HOLLIDAY@HIGHWAYS.GSI.GOV.UK)

## RESUMEN

Tras estudiar las revisiones de nuestros servicios de invierno durante una situación climatológica más extrema de lo habitual, se observó una clara necesidad (y deseo por parte del usuario de las carreteras) de disponer de una información mejorada y adicional para aquellos conductores que vayan a comenzar o ya hayan dado comienzo a sus trayectos durante el invierno.

La comunicación es fundamental para los conductores durante la temporada invernal, por lo que la Agencia de autopistas británica ofrece una amplia variedad de mensajes clave durante el invierno, como parte de una campaña de marketing asociada a dicha estación.

La campaña se desarrolla por completo a escala interna, lo que en parte es resultado directo de la necesidad de recortar costes, en un momento en el que otros departamentos gubernamental hacen lo propio en cuanto a recortes.

Bajo el nombre de "Make time for winter" (Deja tiempo para el invierno), la campaña se ha planificado, preparado y llevado a cabo de manera interna, sin incurrir en gastos externos y sin depender de consultores o agencias de marketing externas. Nos enorgullecemos de haber establecido unas excelentes relaciones laborales con las partes implicadas y los socios deseosos de ofrecer apoyo y participación en nuestra campaña. Todos ellos comparten nuestros mensajes gracias a su buena voluntad y basándose en valores y ventajas compartidos con ellos y con sus clientes.

El objetivo de nuestra campaña es alentar a los conductores a tomar las precauciones necesarias a la hora de preparar sus viajes en invierno, ofreciéndoles una amplia variedad de canales a través de los cuales puedan acceder a la información. Comunicamos los mensajes clave a través de varios canales abiertos gratuitos, incluyendo los tradicionales sitios web, boletines y medios sociales, como Twitter y Facebook.

Esta información destaca las razones y las ventajas de poner en marcha una campaña de marketing asociada con coste cero y desarrollada internamente, así como sus objetivos y éxitos, además de las lecciones que hemos aprendido gracias a este enfoque, y que no solo han resultado eficaces, sino que han generado un ahorro para el contribuyente.

Esto incluye:

- Envío prioritario de mensajes
- Personalización de la información para el usuario de la carretera
- Uso de canales de comunicación eficaces
- Compromiso eficaz de las partes implicadas
- Evaluación eficaz que permita generar cambios en campañas futuras