

FIFCO se convierte en la primera empresa del sector en obtener certificación internacional de continuidad del negocio

La certificación ISO 22301 acredita que la empresa cuenta con un sistema de gestión que le permite responder ante eventos que pongan en riesgo la continuidad de su operación en la planta de producción de cerveza.

Florida Ice and Farm Company (FIFCO) se convirtió en la primera empresa del sector de alimentos y bebidas en Costa Rica, en obtener la certificación internacional ISO 22301 para su planta de producción de cerveza, la cual acredita su capacidad para responder a eventos que pongan en riesgo su operación, sin comprometer la continuidad del negocio.

Según indicó la gerente de riesgos de la empresa, Ana Patricia Morera Martinelli, en una entrevista concedida a Delfino.cr esta semana, la empresa culminó su proceso de certificación el pasado 22 de febrero por parte de la empresa mexicana NYCE, partner de INTECO, que es la compañía encargada de certificar este tipo de cumplimientos.

La ISO 22301 es la norma que regula lo relacionado a la continuidad del negocio como tal. Eso quiere decir que nosotros tenemos, ya de forma certificada, un sistema para hacerle frente de una manera ordenada a cualquier eventualidad que pueda interrumpir la operación de la empresa. Nosotros lo hicimos para Planta Cerveza porque es el core de nuestro negocio y por ello, era importante garantizar que preservamos la continuidad de la operación ante cualquier eventualidad."

Morera agregó que esto es algo que normalmente no se certifica, por lo que, este logro demuestra que el plan diseñado no se quedará en el papel.

Cuando uno se certifica en la norma, la empresa lo que está garantizando es que tiene un sistema de mejora continua, en donde estamos revisando el plan, actualizándolo y probando las estrategias para identificar oportunidades de mejora. Esta certificación definitivamente viene desde la responsabilidad como empresa con todas nuestras partes interesadas: con los accionistas para que mantengan el valor de sus acciones, con los proveedores para que sepan que siempre van a tener negocios con nosotros, con los colaboradores que se garantizan que siempre van a tener un lugar a dónde trabajar. Por eso, se vuelve un tema que va más allá de cualquier exigencia normativa y su objetivo es la búsqueda de la excelencia operacional".

La gerente de riesgos indicó que su sistema, ahora certificado, lo que busca es anticiparse y tener preparados planes ante eventualidades que se puedan prever y otras que no, como por ejemplo un incidente grave en la planta cervecera que afecte la operación y que haga necesaria la activación de una estrategia de continuidad del negocio que fue previamente definida e implementada.

El proceso se acompaña de gestión de cambio y capacitaciones a las personas trabajadoras involucradas y de acciones de la gerencia para consolidar el sistema.

Esas acciones empezaron por acercarse a otras empresas que ya hubiesen pasado por procesos similares y también definir qué se iba a certificar primero. Posteriormente, se

obtuvieron recomendaciones de otras empresas a nivel nacional e internacional que tuvieran procesos más maduros de continuidad del negocio.

Además, se estableció la gobernanza del proceso con un equipo operativo liderado por la gerencia de riesgos y varios comités de apoyo conformados por la Alta Dirección de FIFCO para la gestión de continuidad; al tiempo que se trabajó junto a las áreas operativas para determinar aquellos riesgos que podrían derivarse en un evento.

Finalmente, se trabajó un programa de pruebas para las estrategias implementadas y se realizó un proceso de gestión de cambio a nivel gerencial y operativo "para promover una cultura de riesgo y de resiliencia".

Morera agregó que el proceso ha tomado bastante tiempo en trabajarse pues desde hace aproximadamente cuatro años están desarrollando el tema.

Nosotros arrancamos hace unos 4 años con el proceso. Nuestro plan era certificarnos el año que inició la pandemia, pero precisamente como estábamos en pandemia, tuvimos que dedicarnos a atender toda la emergencia relacionada con COVID-19 algo que, en realidad, fue sencillo porque la compañía y el personal ya estaban preparados para trabajar de forma remota, lo que hizo que la operación no se viera afectada".

"FIFCO no para"

En este marco, la empresa lanzó una nueva campaña interna llamada "FIFCO no para", la cual invita a los trabajadores estar preparados para mantener siempre en funcionamiento sus operaciones de Planta Cerveza, respondiendo a eventos de emergencia, crisis o continuidad del negocio.

Según señaló la gerente de riesgos:

FIFCO no para está asociado a la simbología de los temas de riesgos y de continuidad de la Fórmula 1 y ¿por qué escogimos Fórmula 1? porque el riesgo existe definitivamente pero aquí está administrado para ser resiliente y para así poder convertirlo en oportunidades. La Fórmula 1 es un deporte donde hay un gran trabajo de equipo, que es uno de los valores que nosotros hemos querido impulsar a lo interno de la compañía y sobre el cual está basado nuestro modelo de liderazgo porque, por ejemplo, cuando hay una parada en pits en Fórmula 1, todo el mundo sabe exactamente qué hacer y ellos cambian llantas en segundos ¿verdad? Si ellos no tuvieran procesos definidos que les brinde esa claridad en el trabajo, se perderían segundos que en una carrera son vitales. Por eso nos parece que esta es una excelente forma de que la gente lo entendiera y así lo llevamos a un programa interno que en realidad ha sido bastante exitoso".

Morera finalizó señalando que esperan que esta certificación les permita inspirar a otras empresas para asumir un rol de responsabilidad con todas sus partes interesadas. En el caso específico de FIFCO garantiza que cuando tengan un evento disruptivo, cuentan con un modelo de gobernanza sólido que les permita hacer frente a la situación; salvaguardar la vida de las personas; planificar acciones para proteger el medio ambiente y cumplir con los requerimientos regulatorios, trabajar con todos sus proveedores;

y también seguir abasteciendo al mercado con el garante reputacional que eso significa para la marca.