

## Administración de riesgos, manejo de crisis y reputación

### Definición y valor de concepto

A ayudamos a optimizar las capacidades para gestionar riesgos, manejar crisis y mitigar el impacto en la marca o reputación corporativa.

Lo anterior busca facilitar el logro de objetivos estratégicos, tomando los riesgos apropiados, propiciar la agilidad y oportunidad en la toma de decisiones en momentos de incertidumbre y acelerar la recuperación derivado de una crisis.

Retamos las habilidades del equipo directivo y de la organización a través de ejercicios de simulación para los escenarios más relevantes que puedan detonar una crisis, generando así un proceso de mejora continua.

Cerramos el círculo midiendo los riesgos y el impacto en la marca, la reputación y la experiencia del cliente.

### Preguntas

- ¿La pandemia de Covid-19 implicó una transformación del modelo operativo debido a cambios del mercado, regulatorios, tecnología, atención al cliente, entre otros?
- ¿En general, los riesgos te toman por sorpresa y parece que nadie los vio venir?
- ¿Existe incertidumbre asociada con la actualización o adopción de la estrategia de negocio?
- ¿Existen cambios en el entorno competitivo que estén generando una transformación acelerada de la industria?
- ¿Existen oportunidades para mejorar las capacidades para responder a eventos como el Covid-19?
- ¿Qué tanta confianza tienes en tus capacidades y la de tus directivos para gestionar crisis?
- ¿Se han hecho ejercicios de simulación que pongan a prueba los "peores escenarios" y/o "escenarios de recuperación"?
- ¿Los terceros interesados perciben afectación a la reputación corporativa o el valor de la marca?
- ¿No está claro quién y cómo deben gestionarse incidentes con impacto a la reputación y marca?

