

Mississippi Power Company tiene alrededor de 1,200 empleados. Si se piensa en esta fuerza de trabajo un tanto pequeña y en la base de clientes de la empresa, resultará mucho más sorprendente conocer la forma en que ésta, en sólo 12 días, fue capaz de restaurar el suministro de energía a sus clientes, que se habían quedado sin luz después de la catástrofe provocada por el huracán Katrina en 2005.

Kurt Brautigam, gerente de comunicaciones externas de la empresa, comenta: “Cuando llega el momento de aplicar nuestro plan en caso de que azoten tormentas, entonces muchos, pero muchos, de nuestros empleados se ocupan de desempeñar actividades que no son las mismas que realizan en su trabajo diario. Esto es parte de nuestra cultura y nos esforzamos para dejar que nuestros empleados puedan cumplir con su trabajo porque, en caso de circunstancias graves, no es posible conseguir muchas autorizaciones. Según el caso en cuestión, procuramos que nuestros empleados tengan la mayor atribución posible de facultades. Uno hará todo lo posible por cumplir con su trabajo”.

Dado que las oficinas centrales de la empresa se habían derrumbado y que su centro de respuesta para desastres se estaba inundando, los empleados contratados como gerentes de marketing o vendedores se convirtieron en gerentes de cadena de suministro y logística. Todo el mundo asumió su papel para la emergencia y sus correspondientes roles estaban definidos con claridad. Desde hace tiempo, se ha asignado a casi todos los empleados una función logística o para la contingencia.

Por lo mismo, cuando se presenta un caso de urgencia, hay cierta continuidad inherente. Dado que la empresa está ubicada en la costa del Golfo, las cuadrillas de trabajadores han afrontado



afectaciones antes. Brautigam comenta: “El territorio que atendemos suele verse amenazado un par de veces al año por mal tiempo y estamos preparados para ello. A veces, los pronósticos del clima que anuncian que habrá tormentas de nieve y otros fenómenos requieren que reunamos al equipo para afrontar el caso y los miembros asumen sus roles. Tuvimos la suerte de que nuestro sistema interno de radio comunicación estuviera funcionando bien, a su mínima capacidad, pero funcionando y ello nos permitió hablar con otros compañeros de Southern Company”.

En un par de días, el personal de tecnología de la información fue capaz de dar grandes pasos para restaurar los servicios de telefonía interna y correo electrónico en los 23 condados, o un área de servicio de 150 millas. El proceso de restauración del plan de contingencias de Mississippi Power funciona de la manera siguiente:

- Empieza por sus plantas generadoras de energía y primero se trabaja en las líneas grandes que van de las plantas a las comunidades.
- Mientras se trabaja en estas líneas de transmisión principales, se dirige el enfoque a las líneas siguientes en orden de importancia; es decir, las líneas principales de alimentación o de distribución de una comunidad, al mismo tiempo que se restaura el suministro a servicios esenciales como hospitales, plantas de agua y drenaje, y estaciones de bomberos y de policía.
- A continuación, se reparan los daños para poder volver a surtir energía a la mayor cantidad de clientes en el menor tiempo posible.
- Una vez reparadas estas líneas, las cuadrillas van reparando las líneas menores hasta llegar a las individuales de los barrios.