

Desastres Naturales y Causados por el Hombre

El Papel de la Industria de Rentas



Rentas • Ventas • Servicios • Suministros

**La industria
de renta de
equipos tiene
una participación
importante en
la planificación
y recuperación
de desastres
naturales
y aquellos
causados por
el hombre.**

Introducción

La continuidad comercial y la planificación para emergencias están adquiriendo una nueva importancia ahora, cuando recién comienza a comprenderse el costo humano y económico de la temporada de huracanes del 2005.

Corporaciones y entidades gubernamentales de todo alcance pueden beneficiarse integrando equipos de alquiler y suministros para contratistas en sus iniciativas de planificación para casos de desastre.

La temporada de huracanes del 2005 puso en evidencia las limitaciones de reaccionar después de los hechos, cosa que la industria de rentas no tiene la capacidad suficiente para enfrentar por su cuenta. Pero la industria de rentas debe seguir mejorando sus esfuerzos para convertirse en un componente importante en el mecanismo de respuesta a emergencias, tanto por razones altruistas como comerciales. Hasta cierto punto, la industria de rentas puede anticipar las necesidades de los clientes en situaciones de este tipo, pero el cliente también tiene que contribuir con la planificación y contingencias en caso de desastres—permitiendo así que la industria de rentas pueda hacer un inventario, organizar y entregar cualquier equipo necesario y suministros para contratistas de acuerdo al tipo de desastre que se esté considerando. En United Rentals, Inc., estamos trabajando para refinar los procesos de preparación para emergencias, crear más conciencia de la necesidad de prepararse por anticipado, desarrollar sociedades con los organismos que respondan sin demora, incluyendo entrenamiento, logística y desarrollo—y en esa forma tener la capacidad de reaccionar cuando lo imprevisto se convierta en realidad.

Los huracanes y las emergencias relacionadas con el clima son eventos que estadísticamente se pueden predecir, aunque su severidad y las áreas precisas que sufran los impactos pueden variar considerablemente de una temporada a otra.

Esa capacidad de hacer predicciones generales, permite a la industria de rentas la creación y mantenimiento de un plan de respuesta a emergencias (especialmente entre las grandes entidades), para mitigar los costos personales y comerciales de emergencias.

Los terremotos, deslizamientos de tierra, incendios forestales e incendios de malezas, más típicos de la Costa Oeste, aunque no sean tan fáciles de predecir como el clima en la Costa Este, ocurren con suficiente frecuencia como para hacer una planificación comercial para desastres.

El terrorismo añade una nueva dimensión en la planificación de ayuda en caso de desastres. Una gran parte de la planificación, equipos y ubicación previa de suministros para contratistas e infraestructura de comunicación descritos en este documento se aplican a la respuesta del gobierno y de la industria en caso de terrorismo, ya que a menudo estos eventos incluyen la necesidad de equipos de renta y reemplazo, así como suministros para contratistas para restaurar servicios esenciales y garantizar la seguridad del público en general.

Típicamente, las tormentas en la Costa Este y la Costa del Golfo interrumpen o afectan los servicios públicos para los comerciantes o consumidores, haciendo que busquen suministros alternativos de energía. El caso más frecuente son interrupciones temporales de agua corriente, energía eléctrica o servicio telefónico, y a menudo estas interrupciones son más un inconveniente que un

El Centro de Servicio Nacional de Cuentas opera las veinticuatro horas del día para coordinar el movimiento de equipos, suministros e información.



desastre. Sin embargo, inclusive las interrupciones de corta duración afectan el comercio y causan molestias a los consumidores. Estar preparados para estos eventos puede beneficiar a todas las personas afectadas, y con los sistemas necesarios disponibles, la industria de rentas puede responder en forma más rápida y efectiva en caso de desastres que pongan en peligro vidas humanas, como el huracán Katrina en el año 2005. El proceso de anticipar potenciales interrupciones de recursos necesarios, y de trabajar para prepararse para ellos, crea una profecía que se hace realidad—si usted está preparado, está preparado. El impacto en sus negocios, empleados y clientes será minimizado. Y si no ha pensado en estas eventualidades y no está preparado, los impactos serán mayores. Un ejemplo: Si su negocio está en el sureste, ¿debería estar previamente cableado para aceptar energía de un generador, inclusive si no han un generador permanentemente instalado en el área? Esta preparación simple y de bajo costo podría ahorrarle un tiempo precioso si se interrumpe la energía eléctrica en sus edificios.

United Rentals ha establecido excelentes procedimientos de práctica, y asignado suministros para ayudar a responder a emergencias en base nacional y regional. El motor mismo del proceso de respuesta a emergencias de nuestra compañía es el modernísimo Centro de Servicio de Cuentas Nacionales, ubicado en Shelton, Conn, que opera las veinticuatro horas del día con sistemas y personal recientemente expandidos para dar aún más fuerza a la respuesta a emergencias de United Rentals.

El personal bilingüe del centro de servicios coordina el movimiento de los equipos de renta, los suministros para contratistas y la información pertinente, por ejemplo, proveyendo despachos y seguimiento de contenido de todos los envíos entre las más de 749 sucursales de United Rentals, almacenes regionales de suministros para contratistas, proveedores y clientes vía la Intranet de United Rentals —haciendo que una comunicación en masa sea posible en tiempo real. En un desastre mayor, la simple logística de proveer los productos adecuados para quienes los necesitan con urgencia es una prioridad importante.

Las sucursales coordinan y se comunican entre ellas y en forma regional, utilizando un servicio permanente de tele-conferencia. Lo primero que hacen las sucursales locales es asegurarse de su capacidad de operar, y luego reaccionar con celeridad para evaluar el equipo local y llevar recursos necesarios a la comunidad en su zona.

En toda Norteamérica, los centros de distribución de suministros para contratistas de United Rentals tienen un inventario para apoyar nuestro negocio central y adaptar los niveles de sus inventarios en anticipación a las tendencias climáticas de cada estación, y esto les permite ofrecer una respuesta más rápida a los pedidos de sucursales y clientes.

La mayoría de los desastres afectan los sistemas de transporte por carretera en mayor o menor grado. La infraestructura necesita ser cerrada y el tránsito desviado.

Una Jerarquía de Necesidades en Cinco Niveles

Al revisar las necesidades de respuesta a emergencias de las municipalidades, servicios públicos, empresas y clientes, United Rentals ha creado una “jerarquía de necesidades” que está relacionada con la respuesta de la industria de rentas en caso de eventos que causen interrupciones. Son las siguientes:

Nivel 1: Protección para los trabajadores. Provee protección para los empleados de servicios públicos, construcción y emergencia. Las personas que responden primero necesitan estar protegidos de lesiones, para no aumentar el estrés de la infraestructura de ayuda. Se necesitan suministros básicos para contratistas, incluyendo cascos, guantes, respiradores y máscaras contra el polvo, anteojos protectores, ropa, botas etc. Las necesidades individuales varían dependiendo del tipo de evento y el clima; los insumos pueden ser preparados anticipadamente basándose en la geografía y la posibilidad de eventos particulares.

Nivel 2: Control de tránsito y transporte. La mayoría de los desastres afectan los sistemas de transporte por carretera en mayor o menor grado. Los caminos se vuelven intransitables, deben establecerse nuevas rutas, la infraestructura ferroviaria y de otros tipos de transporte son cerrados, y el tránsito es desviado. Se necesita contar de inmediato con tecnología de control de tránsito, de señalización y barreras para acordonar áreas peligrosas y proveer rutas alternativas siempre que sea posible. También debe proveerse transporte para llevar a los trabajadores hasta las áreas afectadas, y en circunstancias muy graves, evacuar a los habitantes. El huracán Katrina demostró el caso extremo de necesidad de medios de transporte, cuando los habitantes fueron evacuados a refugios llenos hasta el máximo de su capacidad y los suministros de alimentos no llegaban hasta las zonas necesitadas, y los trabajadores o voluntarios no podían llegar hasta las áreas más severamente afectadas.

Nivel 3: Proveer soporte, suministros para contratistas y herramientas de ayuda y rescate. Después de que los trabajadores de rescate y ayuda estén adecuadamente equipados, las áreas urbanas y suburbanas acordonadas y el transporte disponible para la evacuación, y alimentos suficientes para los trabajadores, las necesidades del siguiente nivel son ayuda, suministros para contratistas y herramientas para equipar y alimentar a los grupos de trabajadores que estén brindando servicios de ayuda y rescate. Son imprescindibles diversos objetos específicos, incluyendo escaleras, sogas, herramientas manuales, basureros, gasolina y combustible diesel, sierras de cadena, bombas, generadores, luz, calentadores portátiles, agua, alimentos, medicinas de primeros auxilios y otros, para que los trabajadores puedan realizar su misión—y los requisitos varían considerablemente según el tipo de emergencia a la que se esté respondiendo.

En la mayoría de casos de desastre, estos objetos no se encuentran lejos, pero deben ser transportados hasta su destino en una forma organizada, y estar disponibles cuando se necesiten. El huracán Katrina causó grandes estragos en las líneas de suministro de energía debido a que cubrió un área tan extensa y profunda—y su impacto en las agencias estatales y locales fue tan severo que no pudieron responder. Es interesante observar que algunas personas (en particular los periodistas) pudieron desplazarse en gran parte de New Orleans después de que se rompieron los diques, y de igual manera podrían hacerlo los camiones de transporte de equipos de rentas si no resultaran afectados por el desastre, o llevados desde zonas aledañas. Una autorización general emitida por el Departamento de Seguridad Nacional, FEMA, la policía estatal, el ejército de

Además de mantener inventarios y preparar los equipos anticipándose a las necesidades, la industria de rentas debe trabajar con su cadena de suministros.



Estados Unidos y otras autoridades permitiría a los vehículos de compañías de renta operar en zonas de emergencia con mayor libertad y efectividad.

Nivel 4: Equipo para mover montañas y salvar vidas. Equipos de construcción, incluyendo niveladores, camiones para transportar desechos, cargadoras, montacargas para terreno desigual, generadores, bombas, torres de luz y otros se necesitan para facilitar las operaciones de rescate. Además, tal vez se necesite transportar por avión algunas herramientas especiales incluyendo sierras de cadena con cuchilla de diamante y sierras circulares hidráulicas para ofrecer ayuda si hay víctimas numerosas. Hay ciertas necesidades que no se pueden anticipar, y las compañías de rentas están entre las primeras en recibir llamadas para situaciones de “necesidad inusual pero urgente”. Además de mantener un inventario de bienes capitales y llevar anticipadamente equipos de ayuda a las áreas, la industria de rentas debe trabajar con su cadena de suministros. Sus líderes deben mantener relaciones con una amplia variedad de potenciales proveedores, desarrollar información de recursos de suministros y establecer procedimientos para permitir a los administradores tomar rápidas decisiones financieras, de forma que los equipos necesarios puedan ser ubicados y enviados sin demora.

Nivel 5: Información. Una vez más, el huracán Katrina nos ha enseñado mucho. Interrupciones de sistemas de información afectaron los primeros rescates de FEMA y los esfuerzos por brindar ayuda. Es interesante observar que noticias generadas por los consumidores a menudo fueron la mejor fuente de información para determinar dónde estaba la gente más necesitada, y qué barrios estaban anegados o secos, y cuáles estaban intactos o devastados. Para la industria de rentas, uno de los principales requisitos es saber qué equipos están disponibles, qué se necesita, y con cuánta celeridad los recursos pueden satisfacer las necesidades. Además de esto, se necesitan procedimientos que garanticen una comunicación efectiva dentro de la compañía de rentas (entre sus muchos empleados, sucursales, centros de distribución de suministros para contratistas y las oficinas corporativas), así como con sus clientes. Un centro de operaciones que cuente con el personal adecuado y abierto las 24 horas es esencial para comprender la gravedad y alcance del desastre, averiguar las necesidades de los clientes y proveer información sobre disponibilidad y despachos. Aparte de todo esto, hacer modelos de los desastres a los que podría estar expuesta cada zona, y encontrar la mejor forma de proveer efectivamente equipos y servicios permiten a la industria de rentas y su gobierno y asociados ser más efectivos en la preparación y respuesta de todo tipo de desastres.

Un requisito muy importante es saber qué equipos están disponibles, y con cuánta celeridad los recursos pueden satisfacer las necesidades.

La preparación para Casos de Desastre, y la Comunidad

En una base local y regional, los equipos de renta y suministros para contratistas pueden hacer la diferencia entre una respuesta rápida y coordinada a un desastre, o un esfuerzo ineficiente que presente riesgos innecesarios para los miembros de los primeros equipos de rescate y de restauración de servicios públicos. Al crear relaciones de trabajo con las organizaciones, servicios públicos y gobiernos que administran la respuesta a los desastres, la industria de rentas puede ser un catalizador para resultados muy superiores—que a menudo se pueden medir en el número de vidas salvadas.

United Rentals participa activamente en la restauración de energía eléctrica con el proceso de planificación y operaciones de Florida Power & Light. Cada año, la FPL realiza un ejercicio de “vendaval seco” durante el cual miles de empleados practican procedimientos y simulan el estrés sobre las personas y la infraestructura—y las comunicaciones con United Rentals forman una parte integral de esa iniciativa. Según Jaime C. Holland, especialista de recursos del FPL Group, “Esta es una relación operativa con significado estratégico. Hay necesidades cotidianas de apoyo para nuestras operaciones de construcción y mantenimiento, y cuando ocurre un desastre, la íntima relación de trabajo que hemos desarrollado produce beneficios importantes. Es durante la restauración después de un huracán, cuando la gente aprecia realmente la manera en que trabajamos juntos”.

La relación comercial entre las compañías se lleva a cabo en dos bases—operaciones normales y en vendavales. Y, estando en Florida, los contratos de tormenta se utilizan frecuentemente. “Hemos seleccionado a United Rentals para proveer la mayoría, si no todo el equipo de renta para preparar los lugares de instalación, que son cruciales para la restauración de energía. En caso de un huracán poderoso, como Wilma, podemos tener hasta 20 lugares de instalación que en cuanto pase la tormenta deben estar listos para recibir, aprovisionar y mantener hasta 800 camiones en cada uno, y estos deben ser inmediatamente productivos y seguros. Utilizamos señalización de renta para identificar los lugares para los equipos, montacargas y plataformas de carga para cargar y descargar camiones, y luces, generadores, señaladores y verjas para ayudar a que el lugar sea seguro. Antes de asociarnos con United Rentals, hubiera sido necesario satisfacer todos nuestros requerimientos de un gran número de abastecedores, ninguno de los cuales hubiera podido atender a todas nuestras necesidades. Un diferencial muy importante es la profundidad y longitud de banda de United Rentals —la rapidez de respuesta es crucial para el público, que nos juzga a partir de la celeridad con que podemos restaurar la energía eléctrica y retornar a la normalidad”.

United Rentals trabaja de cerca con Tualatin Valley Fire & Rescue en Oregón, para mejorar la capacidad del departamento para responder a accidentes, incendios y desastres naturales. Una amistad entre un gerente de sucursal de United Rentals y un empleado de Servicios Públicos se convirtió en una relación simbiótica que ha incrementado la capacidad de TVF&R para salvar vidas, añadiendo al mismo tiempo una valiosa y constante relación de clientela para United Rentals.

Según Mike Duyck, jefe de batallón en Tualatin Valley Fire & Rescue, “United Rentals organizó ejercicios de entrenamiento que nos han permitido, mediante prácticas saber cuáles herramientas son las más aplicables para operaciones comunes de rescate. Este tipo de ejercicio ha tenido influencia no sólo en nuestro

Los expertos en planificación para emergencias recomiendan que las empresas en áreas vulnerables a desastres se preparen para ser autosuficientes durante por lo menos 14 días.

departamento, sino que toda la industria ha decidido utilizar herramientas de la misma manera que nosotros innovamos.

“Por ejemplo, una sierra Sawzall® puede ser muy útil para liberar un vehículo atascado. United Rentals tenía una cuchilla muy poderosa para la Sawzall que funcionaba bien y durante más tiempo que otras cuchillas. Nuestro departamento de bomberos comenzó a usarlas, y ahora existe una versión de la cuchilla especialmente diseñada para rescates e incendios. Las sierras de cadena y las cuchillas de diamante para las sierras circulares también tienen muchas aplicaciones. Podemos conservar en nuestros camiones una herramienta de uso frecuente, como una sierra de cadena con cuchilla de diamante, y aumentar nuestras capacidades con llamadas de emergencia a la sucursal de United Rentals para que traigan herramientas necesarias a la escena. Es más, hemos creado una lista previamente programada de equipo para situaciones específicas. Llamamos a United Rentals y pedimos que nos traigan un equipo para construcciones de madera, y ellos saben exactamente cuáles herramientas, cuchillas y suministros para contratistas nos hacen falta. Podemos inclusive mantenerlos en nuestra red de walkie talkies Nextel, para poder contactarlos de inmediato.

“Y si bien nuestra misión es salvar vidas, también nos ayuda el hecho de que United Rentals alquile equipos a bajo costo, y comparta con nosotros su incomparable poder adquisitivo”, Duyick termina declarando, “En esa forma sabemos que estamos utilizando con prudencia el dinero de los contribuyentes”.

Consideraciones de Planificación de Continuidad Comercial

Los expertos en planificación para emergencias recomiendan que las empresas en áreas vulnerables a desastres se preparen para ser autosuficientes durante por lo menos 14 días—en los hogares, eso significa tener agua potable, alimentos enlatados, y la capacidad de mantener algún control de la temperatura. Para empresas que funcionan en oficinas, podría ser necesario planificar un lugar alternativo de trabajo, donde se disponga de todos los servicios esenciales para manejar una empresa (teléfonos, computadoras, Internet, etc.) Para los negocios en otro tipo de locales, la capacidad para mantener sus operaciones podría depender de generadores para proveer energía eléctrica hasta que los servicios públicos vuelvan a la normalidad. Los daños físicos en las oficinas podrían hacer necesario acudir a contratistas, quienes a su vez necesitarán suministros, herramientas y apoyo de la industria de rentas. Es de crucial importancia tener un buen plan para continuar las operaciones durante una interrupción significativa de servicios públicos—un plan de acceso fácil y rápida implementación cuando las condiciones lo exijan.

Los servicios públicos regionales y la industria de rentas pueden hacer más para mitigar el impacto de los huracanes severos. Una posibilidad es la creación de un acuerdo de colaboración con equipos cooperativos, que tenga preparados camiones, generadores, sierras, sistemas tecnológicos de control de tránsito y más—y los mueva entre las regiones de acuerdo con las necesidades que se anticipen. La temporada de huracanes dura desde el 1ro de junio hasta el 30 de noviembre, y cuando tocan los Estados Unidos, afectan sobre todo los estados del Atlántico Medio, así como los del sureste y los de la Costa del Golfo. En invierno, el noreste sufre regularmente apagones causados por tormentas de nieve. Un acuerdo CEPA entre los servicios públicos en estas regiones, en cooperación con la

Centro de servicios
Teléfono: 800-UR-RENTS

Ventas gubernamentales
Teléfono: 877-URI-4GOV

Reservaciones online
unitedrentals.com

Oficinas principales
Five Greenwich Office Park
Greenwich, CT 06831
Teléfono: 203-622-3131

industria de rentas, podría tener un impacto positivo en los trabajos de restauración, garantizando la disponibilidad rápida de todos los equipos necesarios para satisfacer las demandas.

Los factores externos también tienen un impacto en la capacidad del gobierno y la industria para responder en casos de desastre. Un buen ejemplo es el suministro de generadores cuando ocurre un desastre. La presión económica para que los fabricantes reduzcan costos significa que hay muy poco inventario excedente en el sistema de distribución. La demanda inesperada causada por un desastre natural puede agotar las existencias de equipos de renta necesarios, y de suministros para contratistas. En respuesta a los cuatro huracanes del año 2004, FEMA compró el 95% de todos los generadores portátiles en Florida, haciendo casi imposible que los consumidores los encontraran en las tiendas. Según la Prensa Asociada, el 2005, los residentes de las ciudades con refinerías en Texas, que sufrieron el más poderoso embate del huracán Rita, no pudieron retornar a sus hogares debido a que era demasiado peligroso atravesar calles repletas de escombros y cables eléctricos caídos, y la escasez de hielo y generadores.

La Industria de Rentas es Parte de la Solución

El ser humano todavía no puede controlar los sistemas climáticos violentos que amenazan con causar devastación económica y física, pero puede planificar formas de mitigar los efectos de huracanes en nuestras ciudades, negocios y hogares. Gracias a su capacidad para planificar y ubicar anticipadamente equipos y suministros para contratistas, la industria de rentas tiene una participación única en la recuperación de eventos desastrosos.

La Industria y los Mercados

La renta de equipos y herramientas es actualmente una industria de \$22,000 millones de dólares en Norteamérica, de la cual nuestra compañía posee aproximadamente un 12%, lo cual deja mucho campo para seguir creciendo.

Es más, se calcula que sólo el 35% de todos los equipos de construcción son alquilados en Norteamérica, en comparación con una penetración de 60% a 80% en mercados de renta más maduros en países extranjeros. Los expertos en la industria de rentas proyectan ganancias de \$31, y una penetración de 50% para el 2010, gracias a una notable recuperación en la construcción privada no residencial.

Como líder de la industria, United Rentals tiene la oportunidad de aumentar su porcentaje del mercado existente y capitalizar en crecimiento orgánico de acuerdo a la demanda. Nuestros 13,500 empleados sirven a clientes en la industria y la construcción, así como a servicios públicos, municipalidades, dueños de casas y otros. En la actualidad los contratistas están buscando asociados poderosos para ayudarles a capturar contratos en un medio altamente competitivo. Para conservar nuestra actual ventaja, es imprescindible que United Rentals siga desarrollando y ofreciendo un servicio excepcional a sus clientes. Por ejemplo, a medida que la conveniencia se hace cada vez más importante, nuestra reputación de poder suministrar, “en un sólo lugar” todo lo que el cliente pueda necesitar en equipos en alquiler o venta, suministros para contratistas, servicios de emergencia, entrenamiento y mantenimiento, tiene mucho más importancia que nunca.