

En 1993, cuando se produjo el primer atentado terrorista contra el World Trade Center, la compañía de servicios financieros Morgan Stanley aprendió una lección valiosa. Aquel día, se necesitaron 4 horas para poder evacuar a todos los empleados de la compañía, y algunos de ellos tuvieron que bajar a pie 60 pisos de escaleras o más hasta llegar a un lugar seguro. Si bien ningún empleado de Morgan Stanley falleció en el atentado, la gerencia de la compañía decidió que su plan de desastres no era lo suficientemente bueno.

Morgan Stanley se dedicó entonces a examinar con más detalle sus operaciones, analizó el riesgo potencial de desastres, y elaboró un plan multidimensional para desastres. Y, quizá tan importante como el plan mismo, Morgan Stanley, practicó el plan frecuentemente para mantener seguros a sus empleados en caso de otro desastre.

El 11 de septiembre de 2001, la planificación y la práctica dieron fruto. Inmediatamente después de que el primer avión secuestrado se estrellase en el edificio Uno del World Trade Center, los ejecutivos de seguridad de Morgan Stanley ordenaron a los 3,800 empleados de la compañía que evacuasen los edificios Dos y Cinco del World Trade Center. ¡Esta vez, les llevó solamente 45 minutos llegar a un lugar seguro!

La gestión de la crisis no paró ahí. Morgan Stanley también ofreció servicios de apoyo emocional para los trabajadores y reforzó las medidas de seguridad en sus instalaciones. La empresa también utilizó estrategias efectivas de comunicación para proporcionar información adecuada y rápida a la gerencia y a los empleados, inversores y clientes, y a los reguladores y medios de comunicación.

Trece empleados de Morgan Stanley perdieron sus vidas el 11 de septiembre, pero muchos más podrían haber fallecido si la compañía no hubiese tenido un plan de desastre sólido que fue practicado una y otra vez. Al comprometerse a preparar a su activo más valioso, su personal, Morgan Stanley aseguró el futuro de la firma.