

**AGUSTÍN MARTÍN MARTÍN - Director de la División ALLIANZ GLOBAL RISKS**

# **Los planes de contingencia y de gestión de crisis: Una exigencia ineludible en la situación actual para las empresas**

**10 de Junio de 2004**

**AGERS**

**XV Congreso Español de Gerencia de Riesgos y Seguros**

**Madrid**

Los gerentes de riesgo lo han catalogado como lo más relevante del año 2004

**“En cualquier actividad humana, si algo puede ir mal, seguro que irá mal.” (Ley de Murphy)**



**Más que 70% de las compañías que no están preparadas no sobreviven una grave interrupción de su negocio**

# La crisis tiene muchas caras

## Algunos ejemplos y posibles consecuencias



**Desastres en los edificios de la empresa**



\*

**Retirada de productos del mercado**



**Fallos de suministradores y proveedores**



**Fallos en la red informática**



**Amenaza de bomba**

**Interrupción del negocio**

**Pérdida de clientes**

**Daño a la reputación**

**Pérdida de inversores**

**Pérdida de beneficios**

**Descenso del valor en bolsa**

**...hasta cerrar la compañía**

\* La CPSC (Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo de los Estados Unidos) y Swimways Corp. Anuncian la Retirada del Mercado de los Juguetes Flotantes para la Piscina "Swim Ways Deluxe Dive Buddies" en Mayo del 2003

# Recursos esenciales para la contingencia del negocio

Gerencia & Empleados	Propiedades e Infraestructura	Informática	Telecomunicación	Distribución & Logística
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directores</li> <li>• Expertos</li> <li>• Personas claves</li> <li>• Relaciones con los medios de comunicación</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fábricas</li> <li>• Oficinas</li> <li>• Documentación y archivos</li> <li>• Almacenes</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenadores</li> <li>• Acceso a la red</li> <li>• Bases de datos</li> <li>• Software</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teléfonos</li> <li>• Fax</li> <li>• Correo electrónico</li> <li>• Listados de contactos</li> <li>• ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transportistas</li> <li>• Distribución</li> <li>• Proveedores externos</li> <li>• ...</li> </ul>



## Un punto clave: los centros informáticos

Todas las grandes empresas dependen mucho del funcionamiento de la informática



**El 78% de las empresas que sufren una pérdida catastrófica de datos tienen que cerrar en 2 años\***

**El 100% de los centros de datos sufren por lo menos una interrupción por año\***

**Mayores amenazas a los centros de datos:**

- Avería en la infraestructura
- Daños intencionados por empleados
- Daños no intencionados
- Riesgos informáticos ((p.e. virus)
- Catástrofes naturales

*Por orden de  
importancia*

\* Fuente: [www.in Line.com](http://www.in Line.com)

# Los riesgos se han multiplicado

## Fuerte desarrollo de la microelectrónica y de la informática

### = Mayores riesgos operacionales

+ cadenas globales de  
producción

+ terrorismo

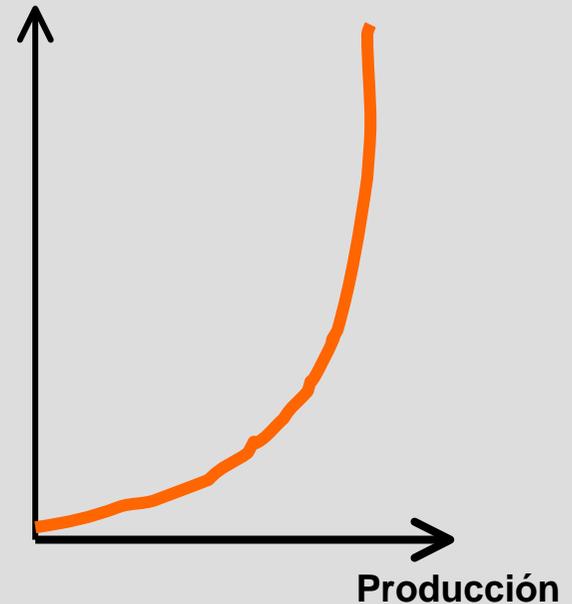
+ catástrofes de naturaleza

+ mercados financieros  
interdependientes

+ riesgos políticos

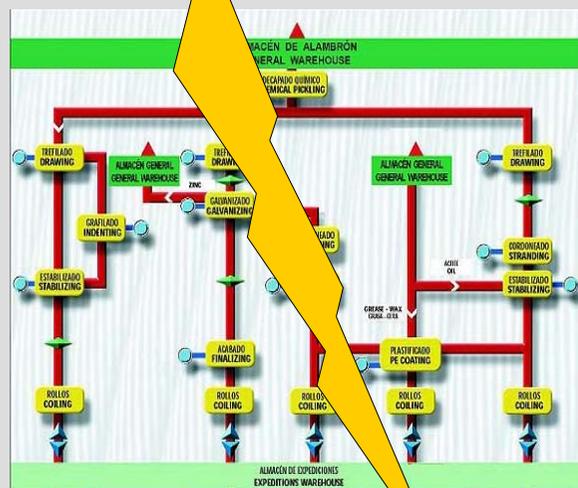


Extensión e  
impacto del  
riesgo



La actual complejidad económica y política ha motivado una nueva dimensión de riesgos

# Hay remedio: los planes de contingencia



Reacción a un fallo en un proceso crítico

mediante

- ▶ elaboración
- ▶ prueba
- ▶ mantenimiento

de una serie de actividades adecuadas para restablecer la operación normal



▶ Los desastres ocurren generalmente por falta de previsión

## Un programa de contingencia sistemático y completo

### Los requisitos del proceso

Desarrollo de normas y estándares  
comunes de la compañía

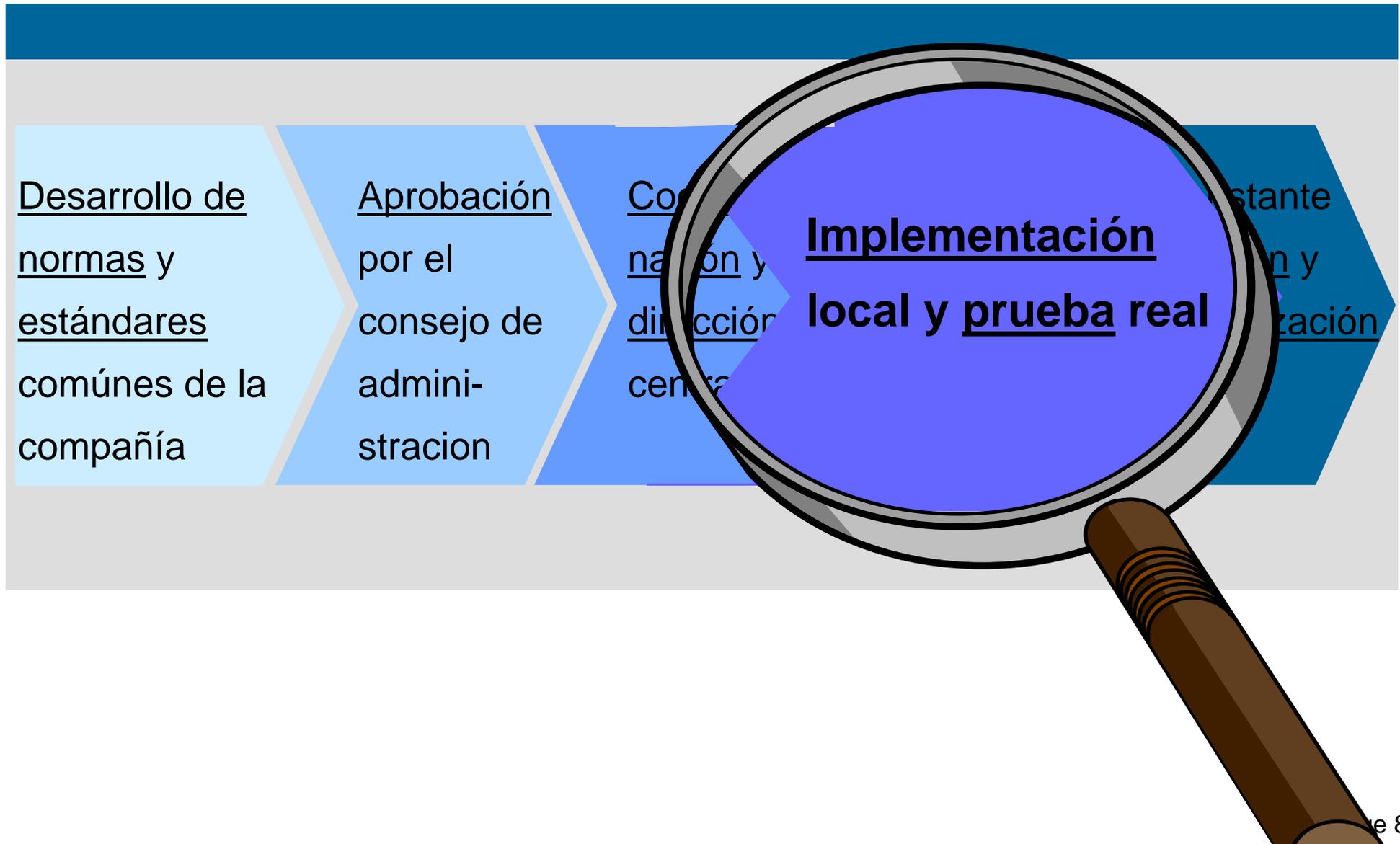
Aprobación  
por el consejo de administración

Coordinación y dirección  
central

Implementación local y prueba real

Constante revisión y actualización

## Lo significativo: la implementación local



# El proceso estándar a implementar en las unidades locales

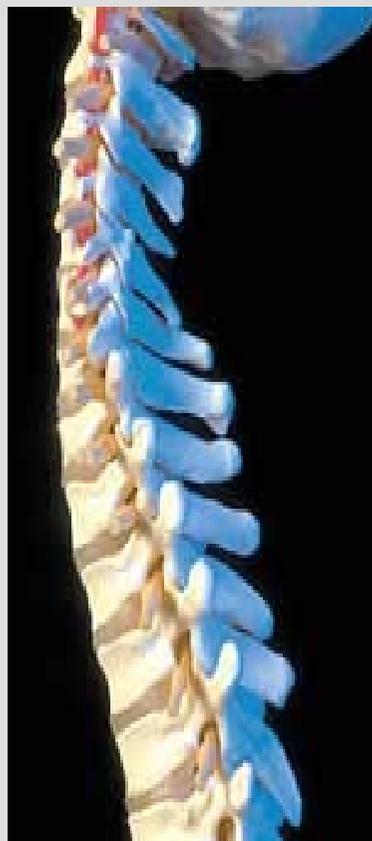


# Lo esencial de un plan de contingencia:



## El análisis del impacto - La “espina dorsal” de un plan de contingencia

### Qué pasará con mi compañía si fallan factores cruciales?



- ▶ **Basado en entrevistas y revisión de procesos**
- ▶ **Definición de los factores y procesos cruciales**
- ▶ **Evaluación de los recursos esenciales**
  - empleados
  - infraestructura
  - datos
  - ...
- ▶ **Evaluación de las interdependencias (Centros de datos, proveedores, suministro de energía, soporte bancario, etc.)**

## Grupo Allianz - soluciones disponibles

### Allianz ofrece la solución completa para la gerencia de riesgos

- ▶ **Identificación, análisis y comunicación del perfil de riesgos de una compañía (“mapa de riesgos”)**
  - ▶ **Medidas para la gerencia de riesgos**
  - ▶ **Planes de emergencia y de contingencia**
  - ▶ **Disminución del riesgo de interrupción del negocio**
  - ▶ **Análisis de la seguridad en los centros de datos**
  - ▶ **Servicio “Due Diligence”**
- ▶ **Allianz dispone de una red global de más de 100 consultores de riesgos**

## Conclusiones

**El incremento de posibles riesgos hace indispensable una buena preparación**

- ▶ **Todas las organizaciones comerciales deberían desarrollar planes de contingencia para facilitar una respuesta rápida y controlada a un incidente serio**
- ▶ **Sobre todo la necesidad de seguridad en los centros de datos ha aumentado sensiblemente**
- ▶ **Un plan de contingencia ofrece un marco claro para la toma de decisiones de emergencia y las posibles soluciones**
- ▶ **El Grupo Allianz ofrece soluciones completas preparando empresas frente a posibles crisis**



Risks are everywhere.

And so are we.

**Allianz**   
Global Risks