

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

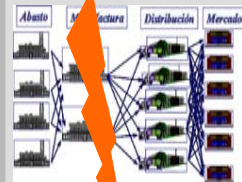


Desastres en los edificios de la empresa



*

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



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*



Los riesgos se han multiplicado

Fuerte desarrollo de la microelectrónica y de la informática

= Mayores riesgos operacionales

+ cadenas globales de
producción

+ terrorismo

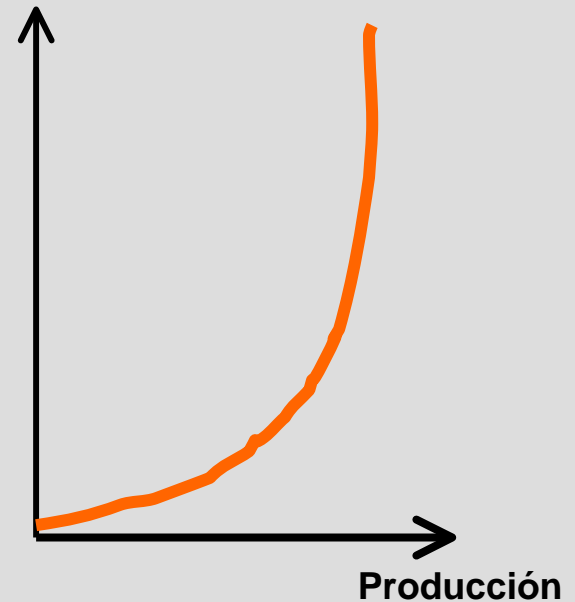
+ catástrofes de naturaleza

+ mercados financieros
interdependientes

+ riesgos políticos

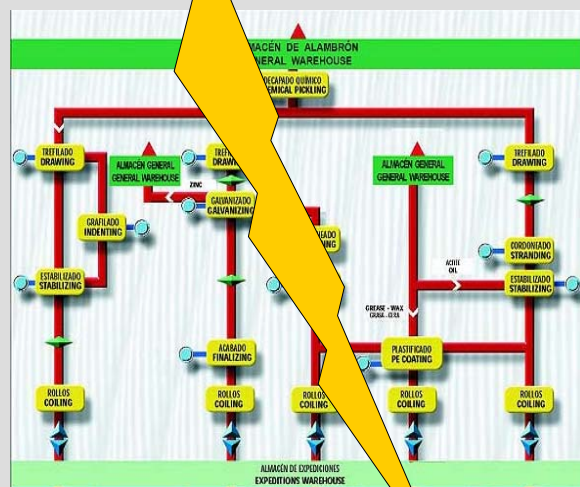


Extensión e
impacto del
riesgo



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

Hay remedio: los planes de contingencia

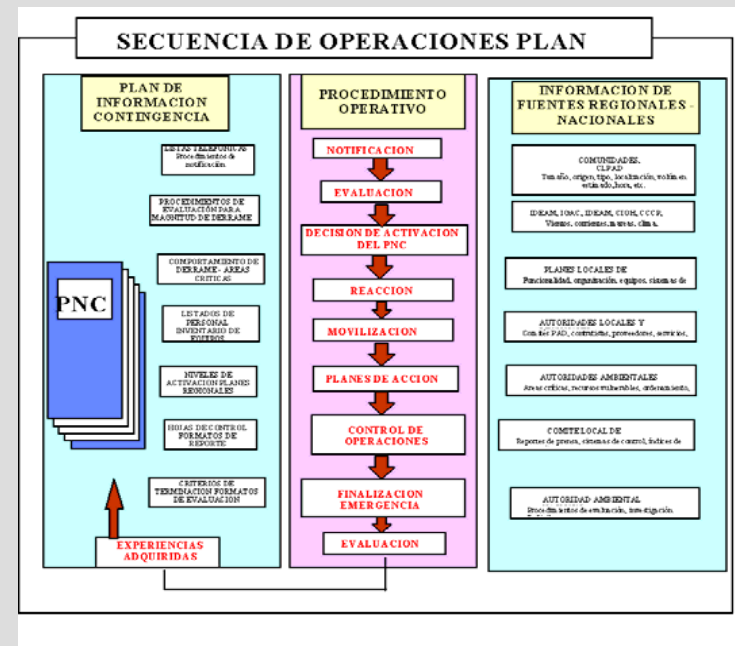


Reacción a un fallo en un proceso crítico

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

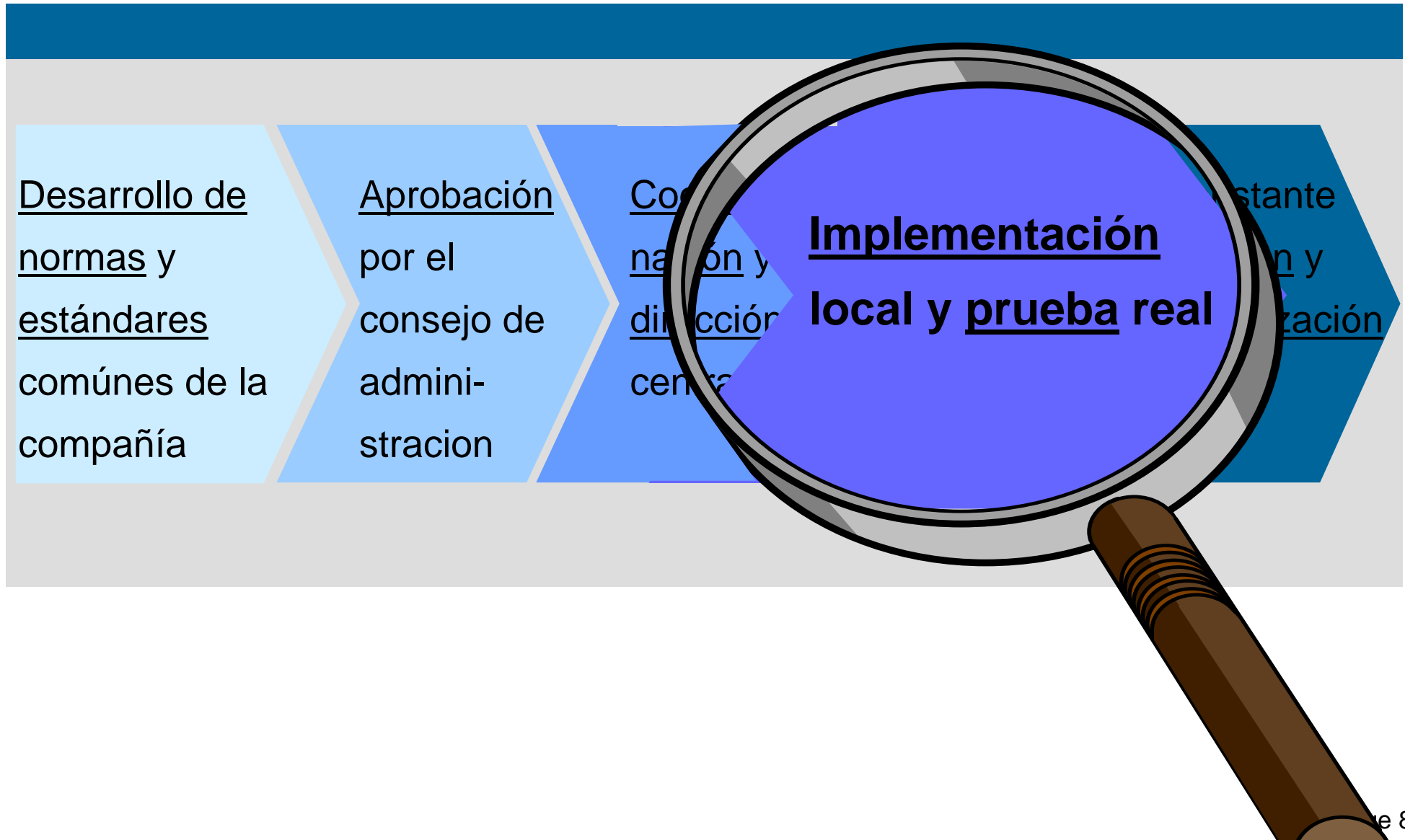
Aprobación por el consejo de administración

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 “espinas 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