

MARSH

10 de junio de 2004

Business Continuity Management XV Congreso Español de Gerencia de Riesgos y Seguros

Juan García Gay
Departamento de Consultoría de Riesgos



Marsh & McLennan Companies

Reservados todos los derechos de propiedad intelectual. Este informe no podrá reproducirse, transmitirse ni divulgarse, total o parcialmente, sin la autorización expresa de Marsh, S.A.

Asimismo, también deberá ser autorizada expresamente cualquier modificación, tanto en su presentación como su contenido.

Contenido de la presentación

- Introducción al Business Continuity Management
 - Objetivo. Definición
 - Ejemplos
- Plan de Continuidad del Negocio
 - Planificación / Análisis de Riesgos / BIA
 - Respuesta a la Emergencia
 - Gestión de la Crisis
 - Recuperación de la Actividad
- Mantenimiento de la operatividad del Plan

Objetivo del Business Continuity Management

Proteger el valor de la Compañía y de sus Marcas



Fuente: "The Impact of Catastrophes on Shareholder Value," Rory F. Knight & Deborah J. Pretty, Templeton College, University of Oxford, p. 3.

Objetivo del Business Continuity Management

Proteger el valor de la Compañía y de sus Marcas

Post 11 de Septiembre 2001:



- **81% de los Ejecutivos** opinan que sus empresas son **vulnerables** a interrupciones severas en su negocio durante una crisis. (KPMG, 2002)

PERO...

- **Casi el 50%** de las empresas **no tienen Planes de Gestión de Crisis** actualmente implantados. (KPMG, 2002/Logical Management Systems, 2002)
- **Muchas empresas** - 50% de Global 2000 - **no han probado** completamente sus planes de gestión de crisis. (Gartner, 2002)
- **62% de las empresas no ha desarrollado** análisis de **vulnerabilidad o de riesgos** para determinar la naturaleza de sus impactos potenciales. (Logical Management Systems, 2002)

Planificar para lo mejor pero estar preparados para lo peor

Business Continuity Management

Definición

Proceso sistemático de identificación de los riesgos de la actividad, cuantificando su impacto y poniendo en marcha estrategias integradas de mitigación, recuperación y restauración que permitan proteger el valor de la Compañía y de sus marcas

El desarrollo, el mantenimiento y la implantación de estrategias, planes y actuaciones para asegurar la disponibilidad continua de los procesos y de las funciones críticas para el negocio

Business Continuity Management

La metodología de Marsh proporciona:

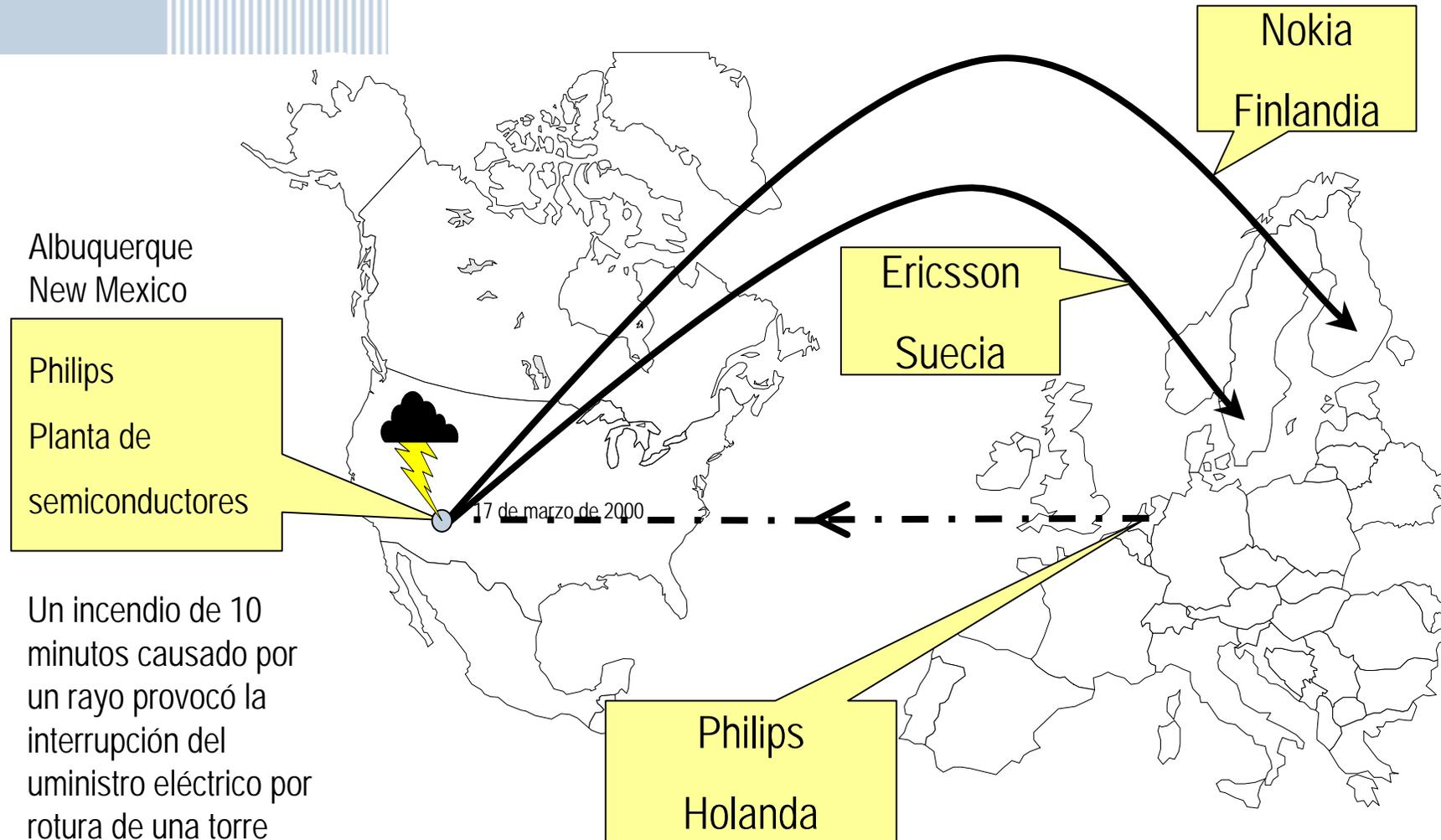
“Un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) que puede ser utilizado de forma sencilla por la Empresa cuando inician su jornada de trabajo, por ejemplo, un martes a las 8’30 h de la mañana, observando como ha desaparecido su edificio de oficinas o su fábrica de producción,”



La problemática en situación de crisis

- **Humana**
Inquietud, pérdida de referencias, stress, desorganización
- **Técnica y material**
Edificio, equipos, instalaciones, energía, stocks, documentos, producto acabado
- **Administrativa**
Administraciones públicas, contabilidad
- **Jurídica**
Obligaciones contractuales, fiscales, pruebas
- **Financiera**
Personal, indemnizaciones, tesorería, seguros, bancos, ...

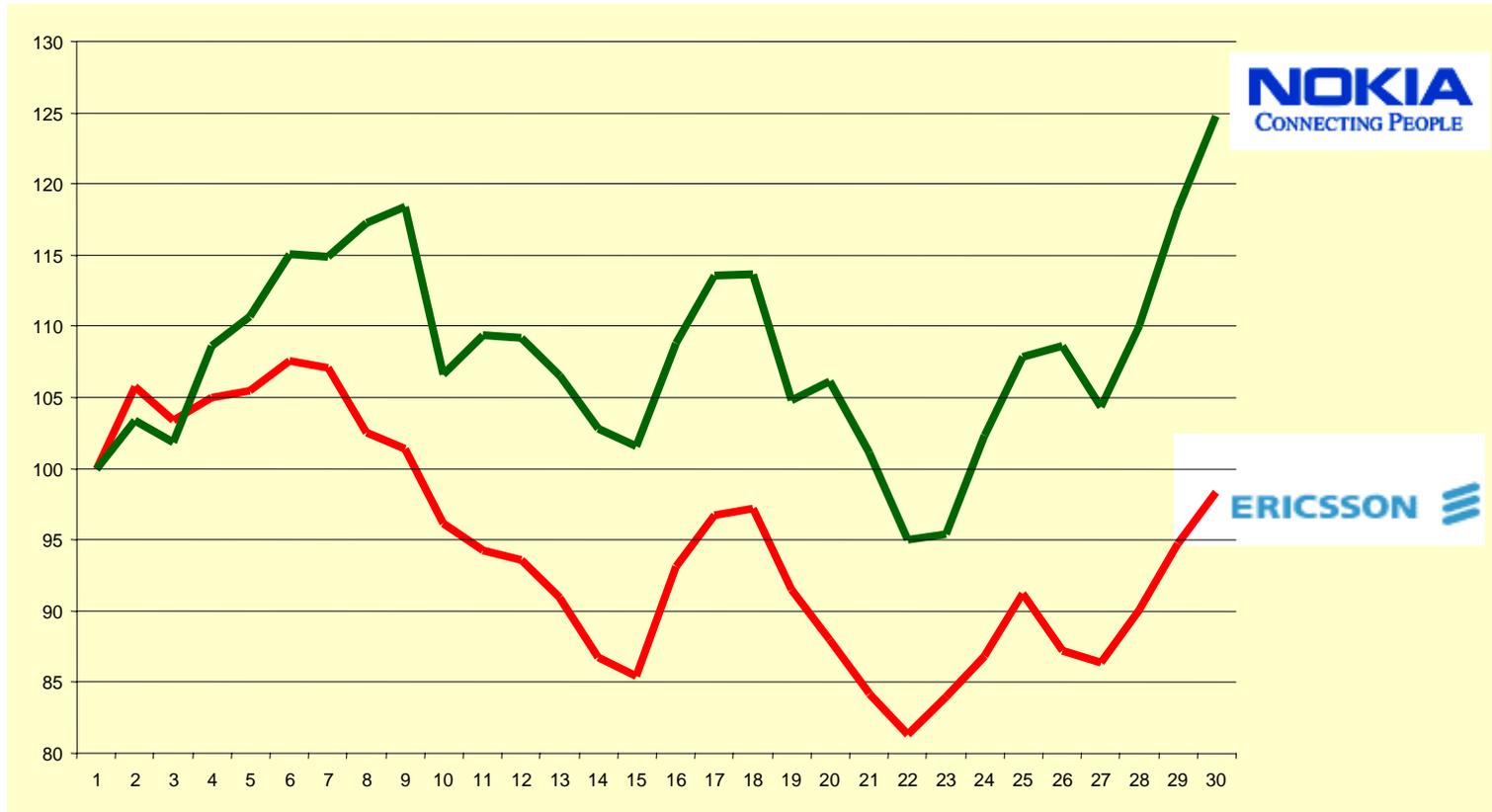
Ejemplo Cadena de Suministros



Un incendio de 10 minutos causado por un rayo provocó la interrupción del suministro eléctrico por rotura de una torre

Fuente: Wall Street Journal, 29 de enero de 2001

Ejemplo Cadena de Suministros



Ejemplo Terrorismo

ATENTADO DE ETA | CUANTIOSOS DAÑOS MATERIALES

ETA coloca un coche bomba ante la sede en Madrid de Repsol

El vehículo, un Ford Fiesta de color rojo con matrículas falsas, se encontraba estacionado frente a la sede de Repsol - Tres personas han sido atendidas por una crisis de ansiedad

EFE. MADRID.- El ministro del Interior, Mariano Rajoy, ha recalcado la similitud del atentado cometido anoche en Madrid contra la sede de Repsol YPF, con el coche bomba colocado 36 horas antes en Getxo. Rajoy ha señalado que aún es pronto para desechar una posible reconstitución del 'comando Madrid'.



Ejemplo Avería



Vodafone. 20 de febrero de 2003

Ejemplo Producto defectuoso



CONTAMINACIÓN BACTERIANA

Sanidad retira del mercado varios lotes de jabón líquido Nenuco

El ministerio recomienda a los consumidores que dejen de utilizarlo

EUROPA PRESS. **MADRID.**- El Ministerio de Sanidad y Consumo ha ordenado la retirada del mercado de determinados lotes de jabón líquido Nenuco al haberse detectado **contaminación bacteriana por encima de los límites recomendados para cosméticos de uso infantil**, aunque es poco "probable" que el producto produzca "efectos nocivos".

Nenuco. 4 de marzo de 2003

Ejemplo Incendio



Repsol Puertollano, 14 de agosto de 2003

Gestión de la Crisis

Ejemplos

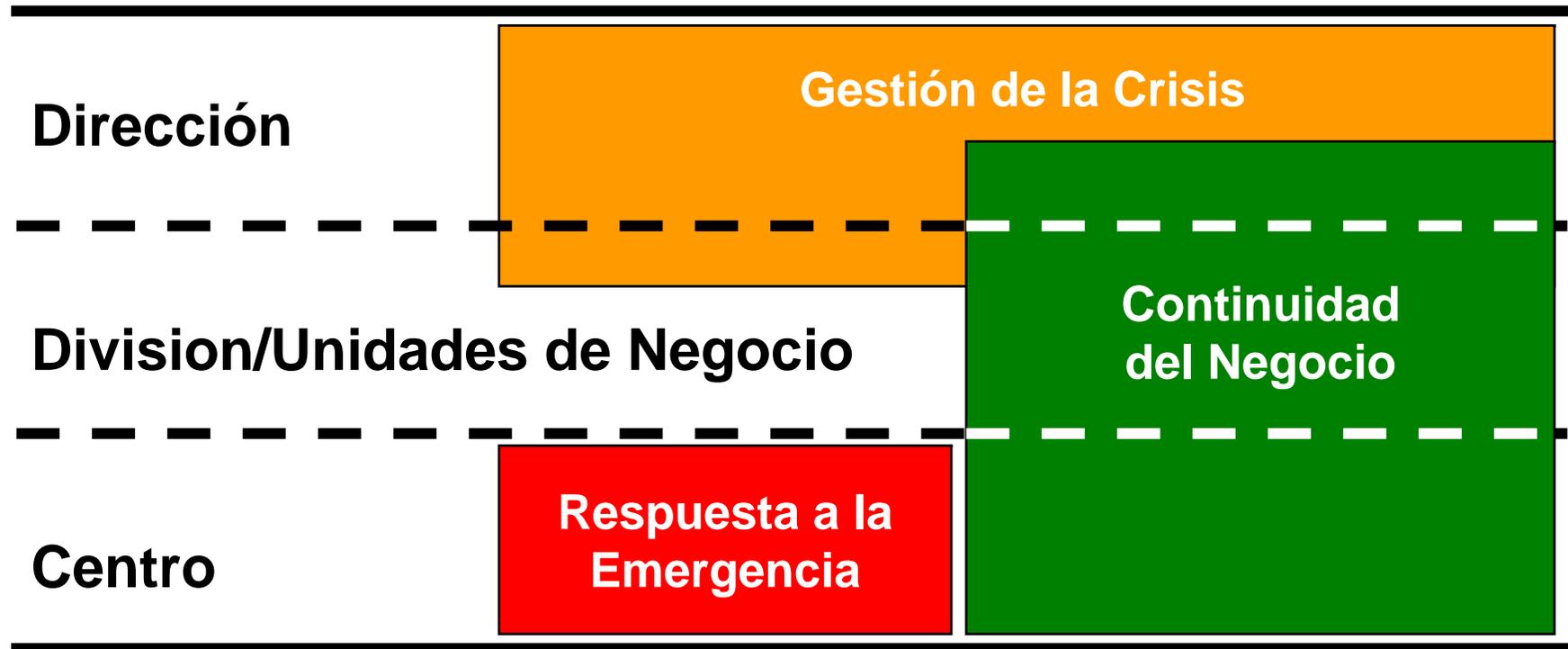
- ¿Qué tienen en común estas situaciones?
 - Alto coste financiero para la empresa
 - Impacto significativo sobre el entorno (sociedad, medio ambiente)
 - Responsabilidad civil de la empresa
 - Daño potencial a todo el sector de la actividad
 - Alteración de la imagen y pérdida de confianza
 - Puede llevar a la empresa a una situación de crisis cercana al desastre
 - Pone de manifiesto la necesidad de concentrarse en recuperar la situación anterior

¡ Preparase adecuadamente para afrontarlo no es una tarea sencilla !

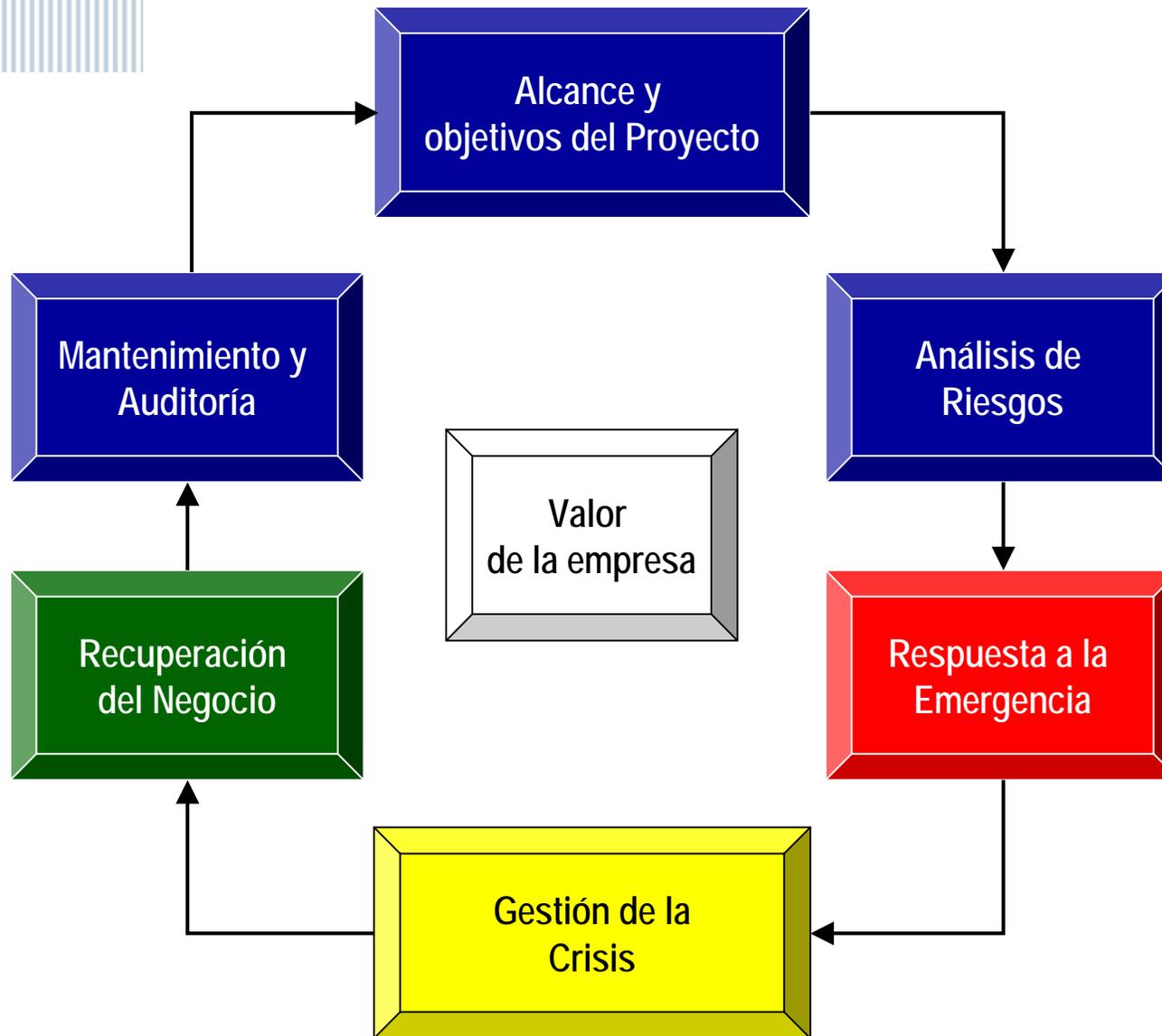
Proceso tras un suceso inesperado



Responsabilidades tras un suceso inesperado

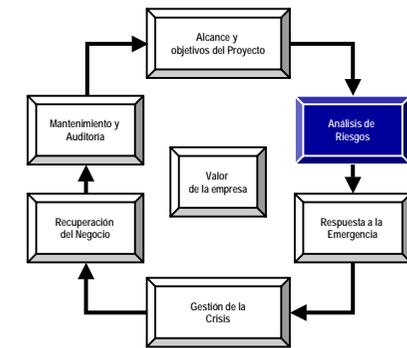


Estructura del Business Continuity Plan



Análisis de Riesgos / BIA

Evaluar correctamente los Riesgos

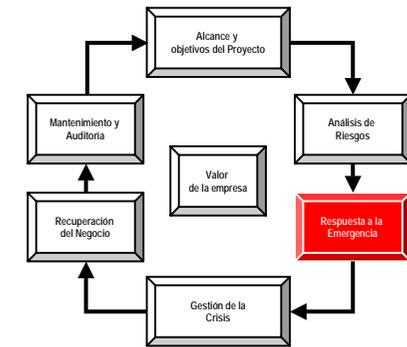


© 1998 Randy Glasbergen. www.glasbergen.com



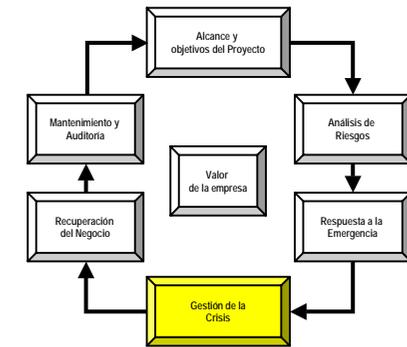
Antes de prepararnos para afrontar el Efecto 2000, vamos a determinar las posibles consecuencias del problema. Cara: será un pequeño inconveniente. Cruz: será el fin de la civilización tal y como la conocemos

Respuesta a la Emergencia



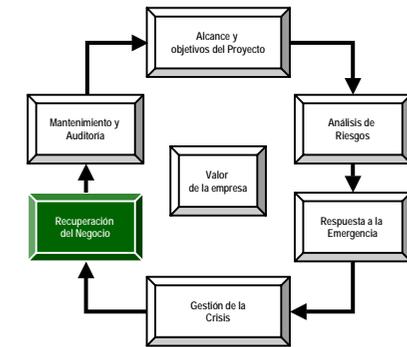
- **Evaluación de los Planes de Emergencia implantados**
- **Adecuación de los planes existentes:**
 - grupos de actuación
 - accidentes postulados
 - consistencia de los planes
 - grado de implantación de los planes
 - etc.
- **Integración de los planes de emergencia al BCP**

Gestión de la Crisis



- Definición de las funciones y las responsabilidades de todos los actuantes
- Establecimiento de un Plan de Comunicaciones: clientes, proveedores, **medios de comunicación**, personal propio, seguros, accionistas, etc.
- Establecimiento de procedimientos de actuación: retirada de productos, salvamento, víctimas, etc.
- Redacción de los procedimientos de notificación del suceso: comunicados, gabinete de crisis, ruedas de prensa, etc.
- Realización de sesiones de entrenamiento: formación de portavoces, media training, etc.

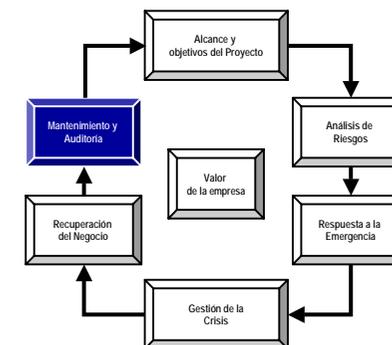
Recuperación de la Actividad



Desarrollo de los planes y las actuaciones específicas de recuperación:

- Activación de planes específicos y departamentales
- Posibilidades de respaldo desde otros centros y de back-up
- Actuaciones sobre suministradores de servicios, proveedores, contratistas, clientes, terceros, corporación
- Recuperación de la información vital de la Empresa
- Diseño de los programas de financiación interna y externa para la recuperación
- Otras actuaciones

Mantenimiento y auditoría



El BCP no es un documento estático, es un plan vivo y en constante evolución. Para garantizar su operatividad deben establecerse actuaciones de:

- Distribución
- Información
- Formación general y específica
- Ejercicios parciales
- Simulacros
- Revisiones periódicas.



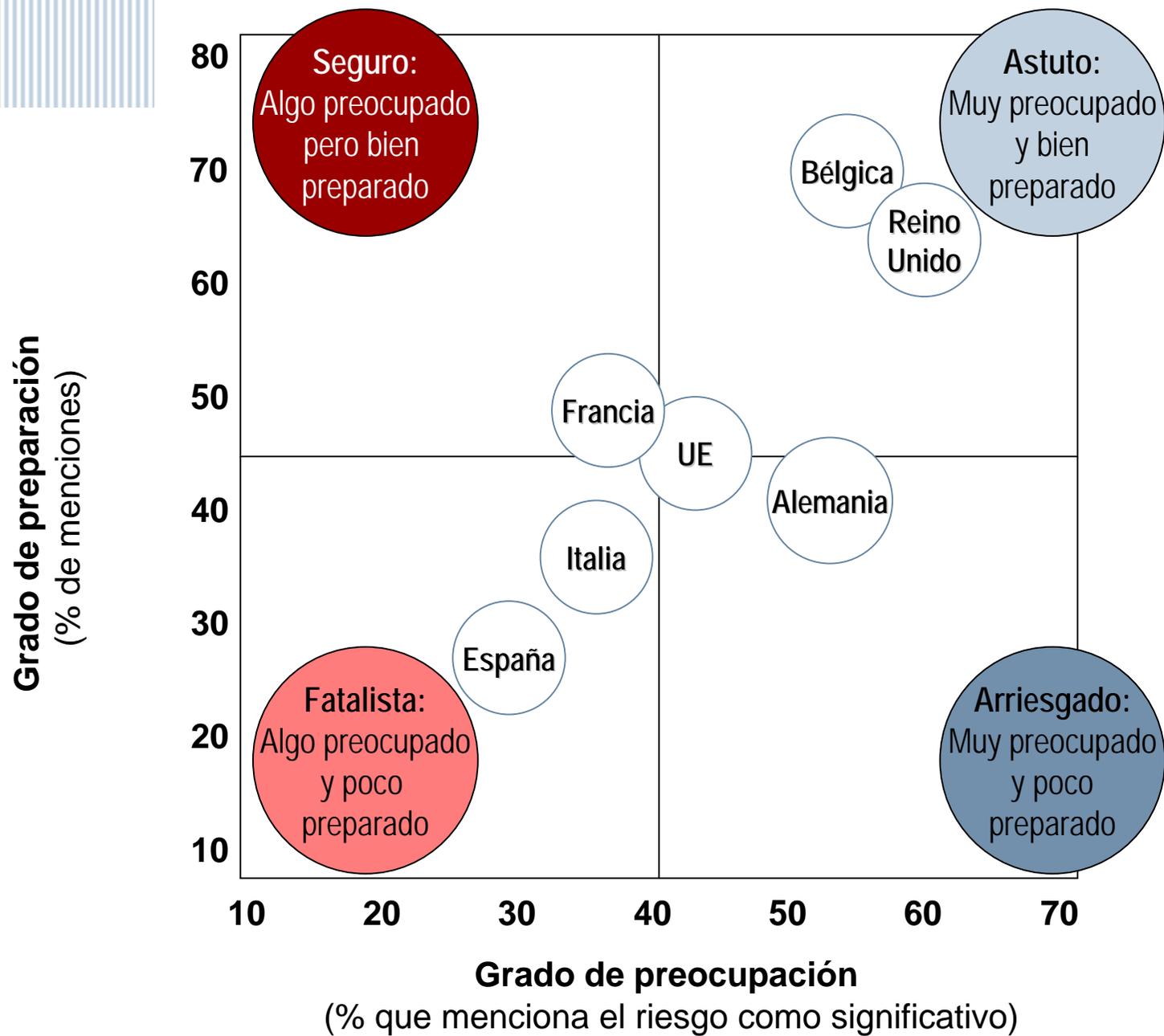
Mantenimiento y auditoría

Esto es lo que hay que evitar



Copyright © 2000 United Feature Syndicate, Inc.
Redistribution in whole or in part prohibited

Reflexión Final



Para cualquier consulta

MARSH

Juan García Gay
Gerente
Consultoría de Riesgos

Marsh, S.A.
Avinguda Diagonal, 545
08029 Barcelona
+34 93 494 81 07 / 93.494.81.00
juan.garciagay@marsh.com
www.marsh.es

