

# Tranquilos, tenemos un plan

Catástrofes naturales, ataques informáticos, incendios... Nos desenvolvemos en un entorno global muy complejo, y como tal, las amenazas a las que diariamente nos exponemos como empresa también lo son. Pero, por si alguna llegara a poner en riesgo el normal funcionamiento de nuestro negocio, **en MAPFRE tratamos de estar preparados.**

TEXTO **MARÍA JESÚS PÉREZ FUENTES** | ILUSTRACIÓN **THINKSTOCK**

¿Alguna vez te has preguntado qué ocurriría si se declarara un incendio que hace imposible trabajar en tu edificio? ¿Y si las oficinas de MAPFRE perdieran la conexión con las bases de datos y no tuvieran acceso a los datos de sus clientes? ¿Y si nevara tanto que tu centro de trabajo se quedara aislado?

Todos estos casos hipotéticos ya han ocurrido en nuestra compañía y MAPFRE se ha enfrentado a ellos de manera exitosa. Porque como reza el titular, tenemos un plan, y no uno cualquiera, sino un Plan de Continuidad de Negocio. Este permite que, en caso de desastre,

EN MAPFRE CONTAMOS  
CON **SOLUCIONES ALTERNATIVAS**  
QUE NOS PERMITIRÍAN  
RECUPERAR NUESTRA ACTIVIDAD  
DE NEGOCIO EN CASO DE QUE  
NOS AFECTE UN DESASTRE

dispongamos de soluciones y procedimientos para, principalmente, salvaguardar la salud y vida de las personas, pero también, para reanudar nuestros procesos y servicios de cara a aminorar el impacto en nuestros clientes y en nuestro negocio. Además, estos procedimientos refuerzan nuestra imagen como empresa que se preocupa por ofrecer el mejor servicio.

En un entorno empresarial tan complejo, se requiere estar preparados ante diferentes escenarios de desastres de distinta magnitud y alcance que puedan afectar al desarrollo de nuestra actividad. Al

# PCN

**AL ELABORAR UN PCN SE ESTABLECEN PRIORIDADES,**  
PORQUE TODAS LAS  
ACTIVIDADES SON IMPORTANTES,  
PERO NO EN TODAS SU  
RECUPERACIÓN RESULTA  
CRÍTICA PARA EL NEGOCIO EN  
CASO DE DESASTRE

UN PLAN DE CONTINUIDAD  
DE NEGOCIO DEBE ESTAR  
**ACTUALIZADO,** Y RECOGER  
LOS CAMBIOS EN EL  
NEGOCIO Y LA ORGANIZACIÓN

capacidad de reacción necesaria para conseguir la vuelta a la normalidad, de la manera más efectiva, tras una interrupción de las actividades del negocio a causa de un desastre.

En MAPFRE esta función es responsabilidad de la Dirección Corporativa de Seguridad y Medio Ambiente (DISMA) quien, a través del Departamento de Continuidad de Negocio y las áreas de seguridad de cada país, analiza, desarrolla y pone en marcha las soluciones y los protocolos a seguir en caso de desastre.

El Modelo Corporativo de Continuidad de Negocio desarrollado por MAPFRE está basado en estándares internacionales, adaptado a la tipología del negocio, y a las características de

ser una compañía global, MAPFRE cuenta con múltiples interdependencias y conexiones con otras empresas. Si alguna amenaza se materializa, podría afectar no solo a MAPFRE, sino también a todo el entramado con el que se relaciona. Por eso, otro de los objetivos de la Continuidad de Negocio es evitar que se ponga en riesgo la reputación corporativa del Grupo y el vínculo con nuestros grupos de interés (clientes, empleados, accionistas, medios de comunicación, proveedores...)

Por otra parte, además del interés de la propia compañía por reanudar sus actividades del negocio, la normativa del sector asegurador exige garantizar la continuidad operativa de las empresas, como es el caso de Solvencia II en Europa.

## La Continuidad de Negocio en MAPFRE

Durante la última década la Continuidad de Negocio ha sido uno de los aspectos que mayor relevancia ha cobrado dentro de las instituciones, conscientes éstas de su papel esencial para garantizar la supervivencia y medir la resiliencia de la organización una vez declarado un desastre.

En caso de incidente, las empresas recurren a la activación de un Plan de Continuidad de Negocio (PCN), que tiene por objeto dotar a la organización de la

cada país. Este Modelo se sostiene sobre la Política de Continuidad de Negocio —de obligado cumplimiento en todo el Grupo—, un Marco de Gobierno, y la metodología para desarrollar los PCN.

## ¿Qué es un PCN?

Los Planes de Continuidad de Negocio son el resultado de un profundo análisis de cada entidad. Durante su elaboración se analiza y valora el impacto que supone el no poder ejecutar nuestra actividad empresarial, obteniendo el orden y los tiempos en los que deben recuperarse los procesos, así como los recursos necesarios para alcanzar un nivel de servicio adecuado tras el desastre. Conforme a los resultados de este análisis, se diseñan las soluciones que permitan hacer frente a distintas situaciones y se desarrollan los procedimientos de recuperación de la actividad.

La entidad debe priorizar la recuperación de sus procesos en función de su criticidad para el negocio, dedicando los esfuerzos a la reanudación de aquellas actividades cuya paralización suponga mayor impacto en el negocio. Debemos ser conscientes de que todos los procesos que desarrolla MAPFRE son importantes, pero no todos ellos alcanzan el mismo nivel de criticidad.

## La importancia de probar el PCN

Para poder determinar si una entidad está realmente preparada para hacer frente a un desastre, una vez desarrollado su PCN, se deben implantar y poner en práctica las soluciones diseñadas, mediante ejercicios de simulación que permitan comprobar que tanto las soluciones implantadas como los procedimientos desarrollados son correctos, adecuados y suficientes para cumplir con los requerimientos del negocio.

La realización de este tipo de ejercicios permite entrenarnos en los procedimientos a seguir, así como identificar los aspectos a revisar o mejorar. Estas mejoras o revisiones, se reflejan en la actualización periódica del PCN, teniendo en cuenta, además de esos aspectos, los cambios que hayan podido producirse. De nada sirve tener un plan desactualizado, que no se ajusta a las necesidades reales del negocio o cuya efectividad no ha sido probada.

Los simulacros son la forma más completa de probar un PCN. En ellos se ensayan operativamente los procedimientos y las soluciones implantadas. Recientemente se realizó un simulacro en Majadahonda, Madrid, en el que se desplegó un amplio dispositivo que movilizó al Comité de Crisis Corporativo



Simulacros reales de MAPFRE en las oficinas de la sede social en Majadahonda, Madrid, 2016.



De arriba a abajo:  
Equipo del Departamento  
de Continuidad de  
Negocio de MAPFRE.

Personal de MAPFRE  
trabajando en el centro  
alternativo tras la  
Activación del PCN.

Casetas de atención al  
público tras el terremoto  
de Lorca de 2011

LOS SIMULACROS SON LA FORMA MÁS COMPLETA DE **PROBAR UN PCN**. EN ELLOS SE ENSAYAN OPERATIVAMENTE LOS PROCEDIMIENTOS Y LAS SOLUCIONES IMPLANTADAS

de MAPFRE para gestionar un hipotético ataque informático y bacteriológico, que provocó la activación simultánea de dos PCN de entidades del Grupo y la activación del Plan de Recuperación ante Desastres Tecnológicos.

Saber que las entidades MAPFRE cuentan con un Plan de Continuidad de Negocio supone una garantía de solidez para nuestros clientes, accionistas, proveedores y, por supuesto, para nosotros, los empleados. Además, como se viene demostrando desde hace un tiempo, también supone una posible ventaja competitiva de cara a aumentar nuestra cartera de clientes, ya que cada vez con mayor frecuencia, los clientes potenciales requieren saber si la empresa que les va a asegurar o prestar servicios está preparada para afrontar un desastre, y qué mejor prueba que demostrar que se dispone de un PCN y que éste funciona.



# ALGUNOS CASOS DE ÉXITO EN MAPFRE

SON VARIAS LAS OCASIONES EN LAS QUE MAPFRE HA TENIDO QUE ACTIVAR UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO EN DISTINTAS PARTES DEL MUNDO:



## 2010

**Un terremoto en Chile, de magnitud 9,1, seguido de un "tsunami",** afectó a gran parte del país. Se requirió la colaboración de compañeros de los países cercanos para asumir el significativo incremento de trabajo en la gestión de los siniestros.



## 2011

**Se produjo un terremoto de magnitud 5,1 en Lorca, Murcia.** Se activó el Plan para dar soporte a las oficinas de MAPFRE afectadas en la localidad.



## 2015

**La sede de VERTI en Madrid se quedó aislada a nivel de comunicaciones informáticas externas.** Se desplazaron más de 70 personas al Centro Alternativo, reanudando la actividad en menos de dos horas tras la declaración del desastre.

## 2015

**Se produjo un incendio en el cuarto de transformadores del edificio de la Dirección Corporativa de Tecnología y Procesos (DCTP),** en Aravaca, Madrid. Se activó el PCN y se desplazó un grupo de 30 compañeros de la DCTP al Centro Alternativo continuando con los procesos operativos.



**En Webster, Estados Unidos, se activó el plan en invierno,** dadas las condiciones meteorológicas que impedían a los empleados acudir a sus oficinas, activándose la solución de teletrabajo.



**La erupción del volcán Cotopaxi, cercano a Quito, Ecuador,** provocó el cierre de las instalaciones de la Unidad de MAPFRE ASISTENCIA ECUADOR, transfiriendo las operaciones a la Unidad de MAPFRE ASISTENCIA COLOMBIA.

## 2016



**Los ataques terroristas en Bruselas, Bélgica,** provocaron que la ciudad estuviera en situación de alerta, por lo que no podían desplazarse los compañeros de MAPFRE RE y MAPFRE ASISTENCIA a la oficina, activándose soluciones para permitir el teletrabajo.



**El huracán Matthew afectó a la ciudad de Miami, Estados Unidos,** y se activó el PCN para el traslado de 40 compañeros de la Unidad de ASISTENCIA EE.UU. al centro alternativo de Columbus (Ohio, Estados Unidos).

