

Plan de Continuidad de negocio de Deloitte



Marzo de 2005

Situación previa al Incendio

Con motivo de la fusión se realizó un plan de sistemas donde se adoptarán una serie de medidas entre las que destacan:

- ❖ **Traslado del CPD de la planta 15 a la planta 3 (sala “bunkerizada” previamente).**
- ❖ **Actualización de los procesos de respaldo de la información con la instalación de un nuevo robot de gestión de soportes.**
- ❖ **Actualización del Plan de Continuidad de Negocio. Revisión de todos los procesos de negocio y sistemas de las distintas Sociedades del Grupo Deloitte.**
- ❖ **Duplicidad de las comunicaciones de voz entre Madrid y Barcelona.**
- ❖ **Actualización de los inventarios de activos y pólizas de los seguros.**

Consecución de los principales eventos

Sábado 12/02/2005

23h:21min

Comienzo del incendio del edificio Windsor

Domingo 13/02/2005

1h:

- **Visita de la Dirección de Deloitte al Windsor para conocer si existen personas dentro del edificio**

2h:30min

- **Activación de la cadena de comunicación con los móviles corporativos que funcionaron en todo momento. Organización piramidal que favorece la comunicación natural.**
- **Convocatoria de reuniones a socios y gerentes para el mismo domingo**

Consecución de los principales eventos

Domingo 13/02/2005

10h:

Reunión de Gabinete de Gestión de la Crisis en espacio cedido por Garrigues formado por:

- **Comité ejecutivo**
- **Tecnología**
- **Comunicaciones Externas**
- **Logística**
- **RRHH**

**Equipo de
emergencia**

- **Se comienza con la evaluación de los daños.**
- **Activación de los grupos de trabajo**
 - **Recursos Humanos**
 - **Comunicación corporativa**
 - **Infraestructura y logística**
 - **Tecnología y comunicaciones**
- **Primeras Conclusiones**
 - **Mensaje de calma a todos los empleados**
 - **Continuar con las operaciones habituales de los profesionales que dan servicio a clientes el lunes 15/02/2005**
 - **El grupo de comunicación corporativa se responsabiliza de la relación con los medios**

Consecución de los principales eventos

Domingo 13/02/2005

Tarde

- **Reuniones de los Socios responsables de cada grupo con sus gerentes para difundir las primeras instrucciones.**
- **Se completa las cadenas de comunicación con todos los miembros de los diferentes equipos.**
- **Tecnología**
 - **Forman 3 equipos de trabajo independientes con una persona coordinando con el exterior**
 - ✓ **Comunicaciones**
 - ✓ **Servidores/Infraestructura**
 - ✓ **Sala Hosting**
 - **La coordinación permitió a los grupos trabajar mucho más eficientemente.**

Consecución de los principales eventos

Lunes 14/02/2005

- **Se establece la Oficina de gestión de la Crisis y los centros de operaciones de las distintas unidades de negocio y soporte en Torre Picasso en espacio cedido por Accenture y Bearing Point.**
- **Correo postal se desvía a Torre Picasso**
- **Grupo de RRHH**
 - **Reestablece las funciones normales de su actividad.**
 - **Se continua con la selección y la formación de personal**
- **Tecnología y comunicaciones**
 - **Reestablecimiento de comunicaciones de voz -24 horas**

Martes 15/02/2005

- **Se reestablece la conexión a Internet**
- **Los usuarios inician su actividad con alternativas manuales previstas (facturación, anticipos,..)**

Miércoles 16/02/2005

- **Se reestablece el correo electrónico**

Consecución de los principales eventos

Lunes 21/02/2005

- **Se distribuyen 700 portátiles a los empleados que habían perdido su ordenador en el incendio**

Martes 22/02/2005

- **Recuperación de las aplicaciones clasificadas con prioridad 1 en el BCP**

Jueves 24/02/2005

- **Recuperación de servidores de ficheros personales y departamentales**

Semana 28/02

- **Se reestablecen otras aplicaciones de negocio**
- **Acondicionamiento de más espacio físico en Castellana 92 y Torre Picasso**
- **Pago de la nómina con normalidad**
-

Situación actual, + 3 meses del incendio

- **Aplicaciones de negocio funcionan con plena normalidad (hasta prioridad 4 del plan de continuidad de negocio).**
- **No se ha perdido nada de información digital, las copias se recuperaron sin problemas graves y en los plazos establecidos**
- **Nueva sede de Deloitte en Picasso. Actualmente ya existe espacio suficiente para albergar a los profesionales**

Factores críticos de éxito

- **El elemento más importante es la actitud de las personas, su talento y la capacidad de mantener el optimismo.**
- **Importancia del proceso de selección de proveedores**
- **Ejecutar el plan de continuidad de negocio con pleno conocimiento de la empresa, escogiendo en cada momento la conveniencia de aplicarlo en su totalidad**
- **Comunicación interna y externa**