

# Continuidad de negocios y operaciones frente a situaciones de desastre en América Latina y el Caribe

**Yves Dávila**

MBCI, CBPC, Asesor BCMM

Director Ejecutivo Protiviti Perú

Director del Campus de ICOR para Latinoamérica

Presidente del Consejo Asesor Editorial de DRJ en Español



II Seminario Regional Alianzas sector público y privado para la gestión del riesgo de desastres: Continuidad de gobierno y continuidad de negocios y operaciones ante situaciones de desastres en América Latina y el Caribe  
1 y 2 de Agosto de 2013 – Cartagena, Colombia

# I. ¿Por qué es importante la Continuidad en América Latina y El Caribe?

- Un total de 98 desastres mayores, climáticos y geofísicos han ocurrido en América Latina y el Caribe en el año 2010 con daños superiores a los USD 49,188 millones de dólares.
- Este registro hace parte de una tendencia regional y global que refleja el incremento preocupante de eventos desastrosos que ha hecho que el número de los desastres se haya multiplicado por cinco entre los años 1975 y 2005

Fuente: PNUD - 2012



# I. ¿Por qué es importante la Continuidad en América Latina y El Caribe?

- Amenazas naturales
  - Terremotos, tsunamis, huracanes, inundaciones, deslizamientos, pandemias
- Amenazas ocasionadas por el hombre
  - En las industrias: agricultura, ganadería, pesca, minería, construcción, comercio al por mayor y menor, hoteles y restaurantes
  - Sociales: Terrorismo, Disturbios sociales, Contaminación, Crimen organizado, Narcotráfico
- Amenazas tecnológicas
  - Acceso a internet, caída de los sistemas

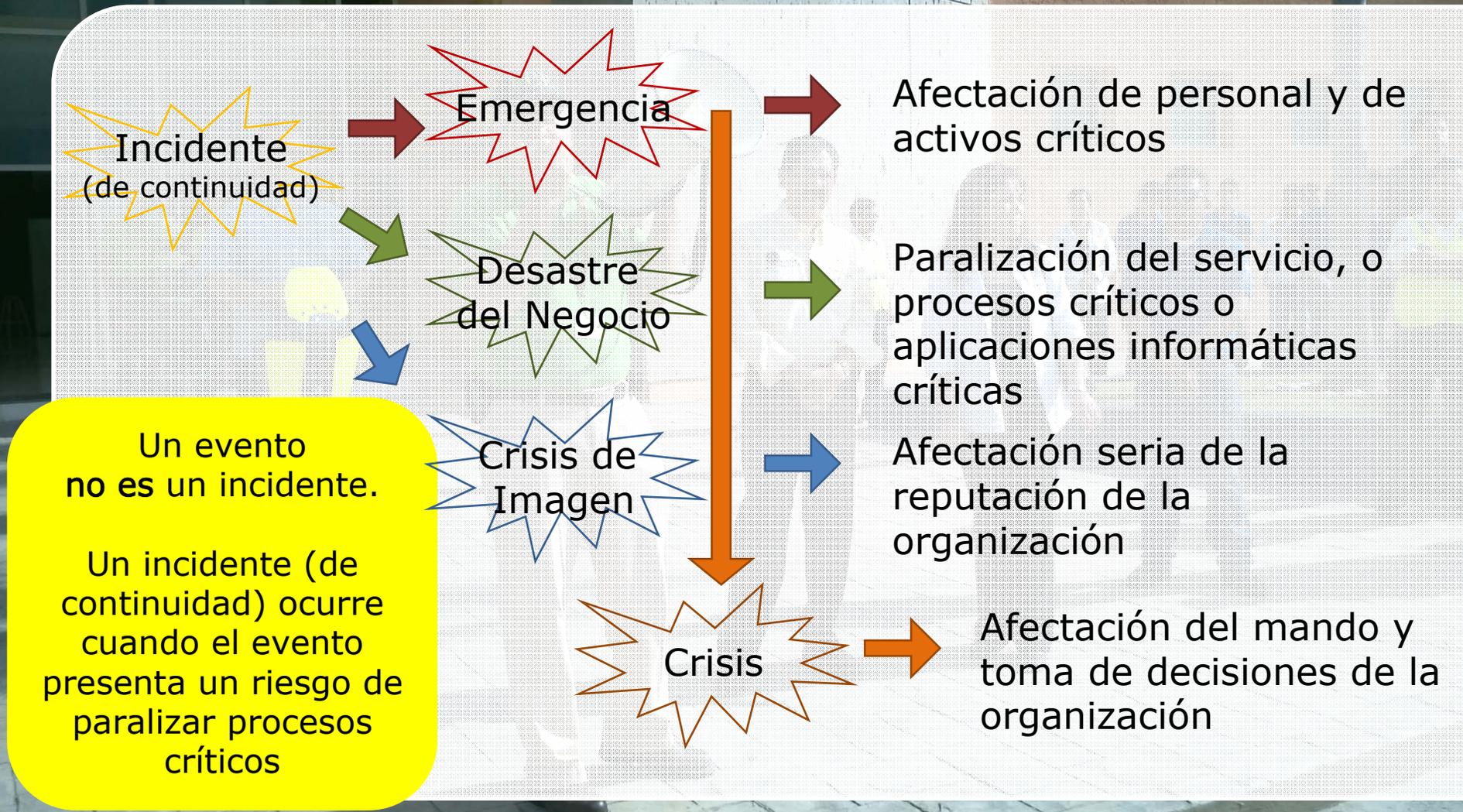


## II. Normativas y estándares aplicables

- **DRII (Disaster Recovery Institute)**
  - Desde 1988, Prácticas Profesionales (10)
- **BCI (Business Continuity Institute)**
  - Desde 1994, Guía de Buenas Prácticas (6)
- **ANSI/ASIS SPC.1**
  - Versión 2009, Planeamiento, Operación, Evaluación y Revisión de la gerencia
- **NFPA 1600**
  - Versión 2013, Gestión del Programa, Planeamiento, Implementación, Entrenamiento, Ejercicios y Pruebas, Mejora y Mantenimiento
- **ISO 22301**
  - Versión 2012, Contexto, Liderazgo, Planeamiento, Soporte, Operación, Desempeño, Mejora continua



# III. Definiciones importantes



# III. Metodología aplicada

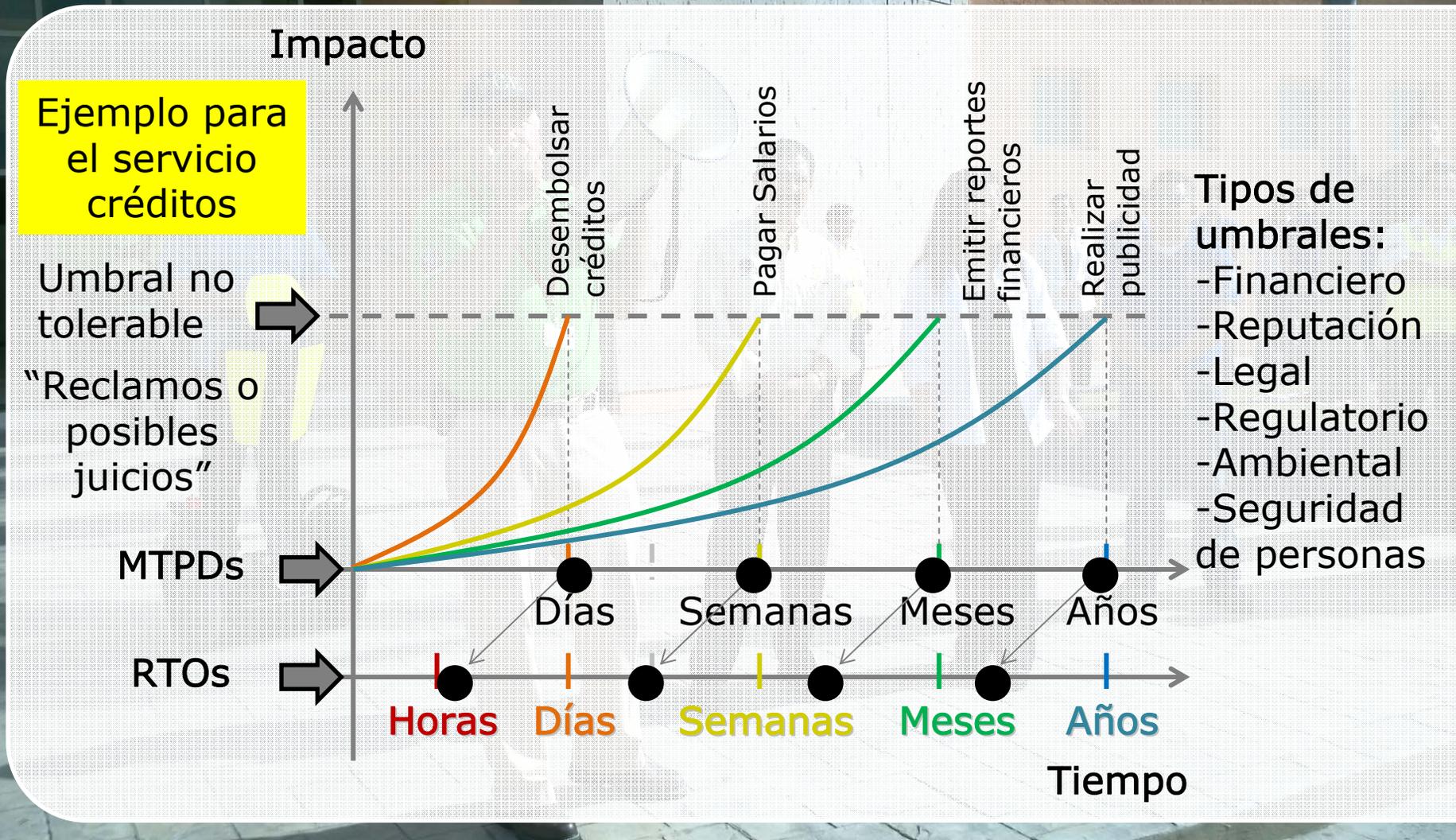
## 1. Establecer gobierno y roles

- Junta Directiva
- Auditoría Interna
- Gerencia General (o equivalente)
- Coordinador general de Continuidad del Negocio
- Jefaturas de áreas o líderes de procesos
- Miembros de los equipos de planificación y/o respuesta
- Personal en general



# III. Metodología aplicada

## 2. Identificar actividades urgentes



# III. Metodología aplicada

## 3. Proteger las actividades urgentes

Impacto \ Proba- bilidad	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
Muy alta					<b>Extremo</b>
Alta				<b>Alto</b>	
Media			<b>Medio</b>		
Baja		<b>Bajo</b>			
Muy baja					

Nivel de riesgo

### Ejemplo (para la sede de créditos)

Considerando las medidas de seguridad existentes para que el personal no se afecte por terremoto

¿Cuál es la probabilidad?

¿Cuál es el impacto?

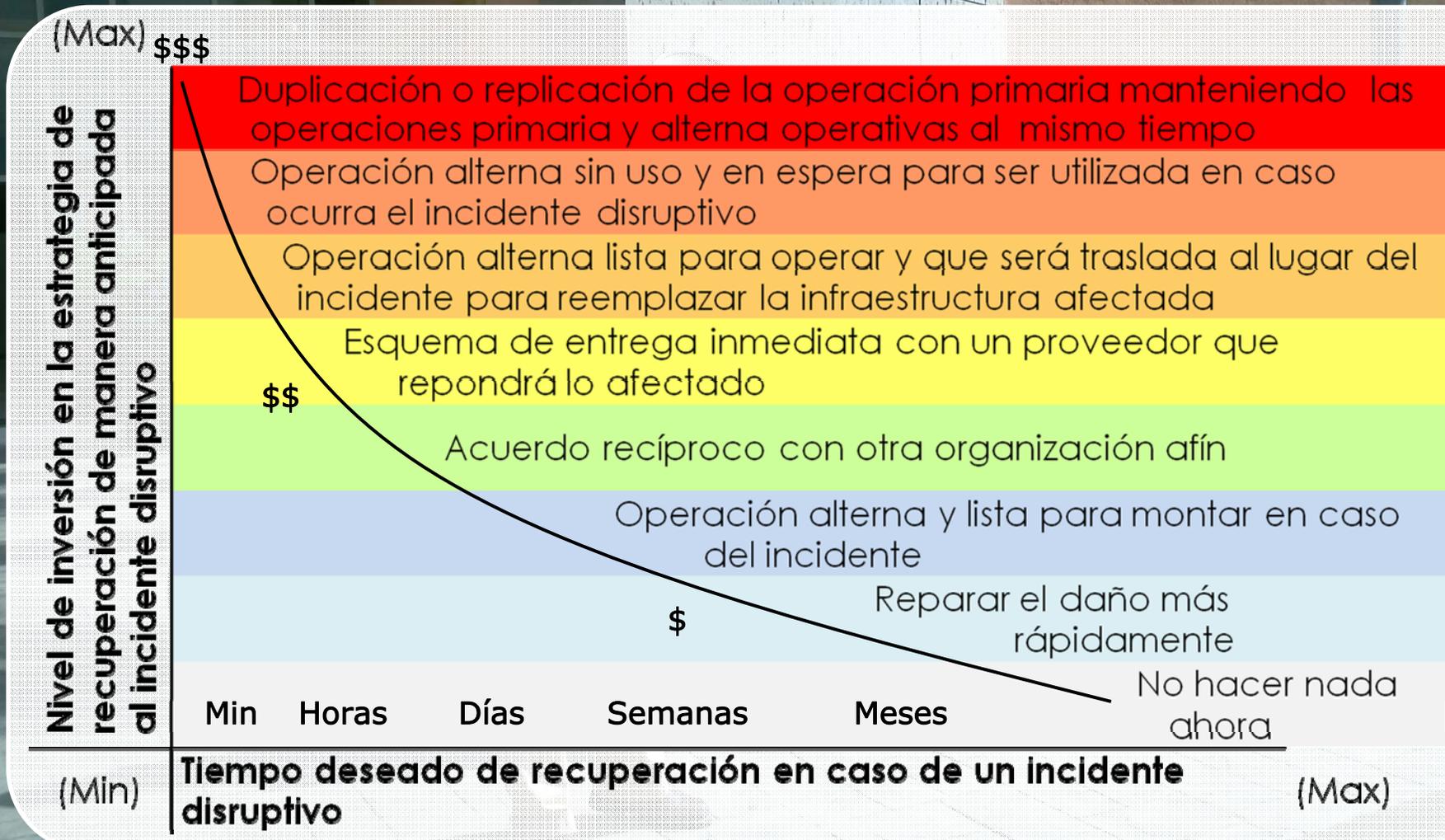
¿Cuál es el riesgo?

¿Qué medidas adicionales son necesarias?



# III. Metodología aplicada

## 4. Establecer estrategias de continuidad



# III. Metodología aplicada

## 4. Documentar los planes de respuesta

Respuesta a los incidentes de seguridad del personal y de los activos de la organización

Respuesta a incidentes de afectación de la imagen de la organización

Gobierno o manejo del incidente o crisis

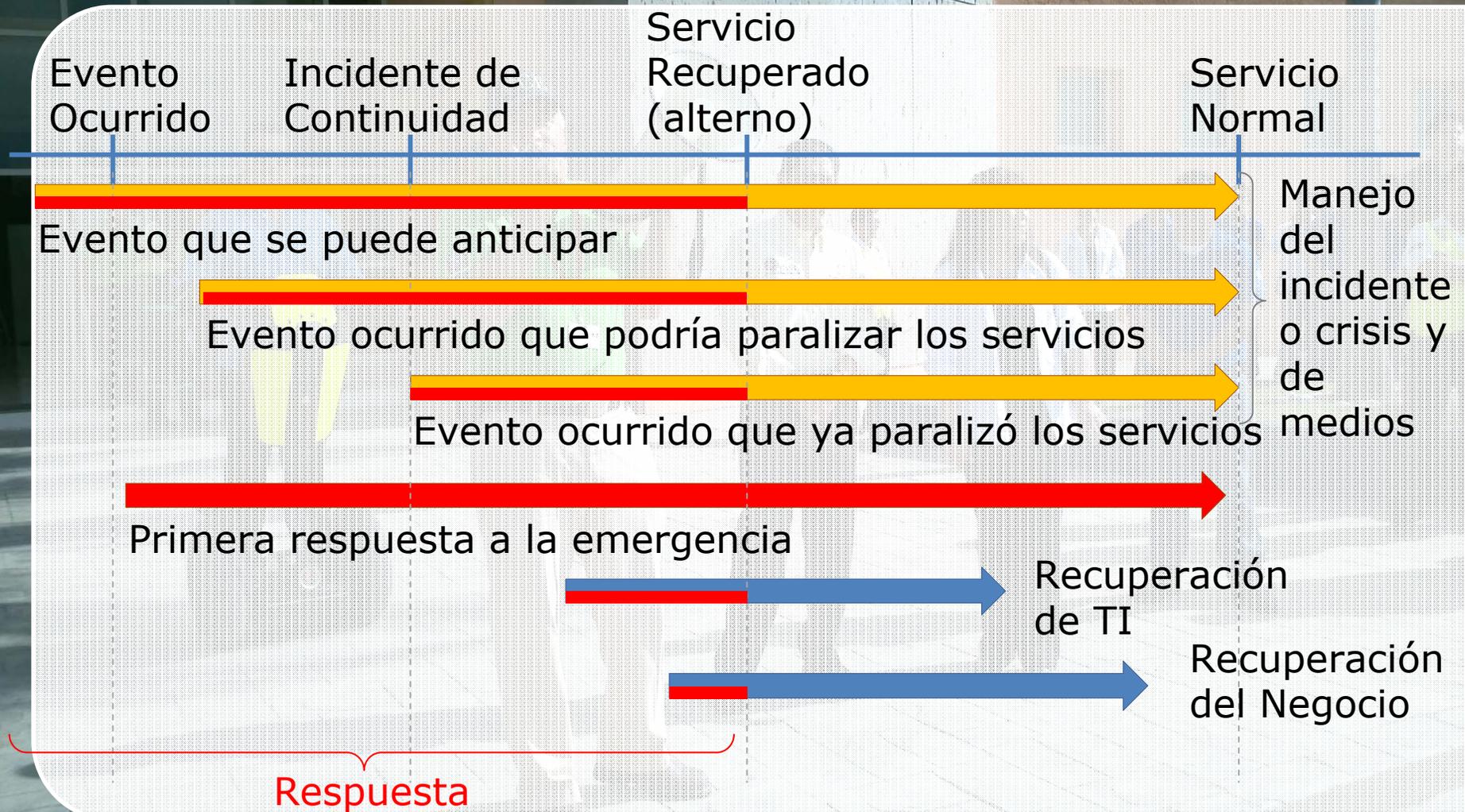
Respuesta a incidentes de interrupción de los sistemas informáticos

Respuesta a incidentes de interrupción de las operaciones



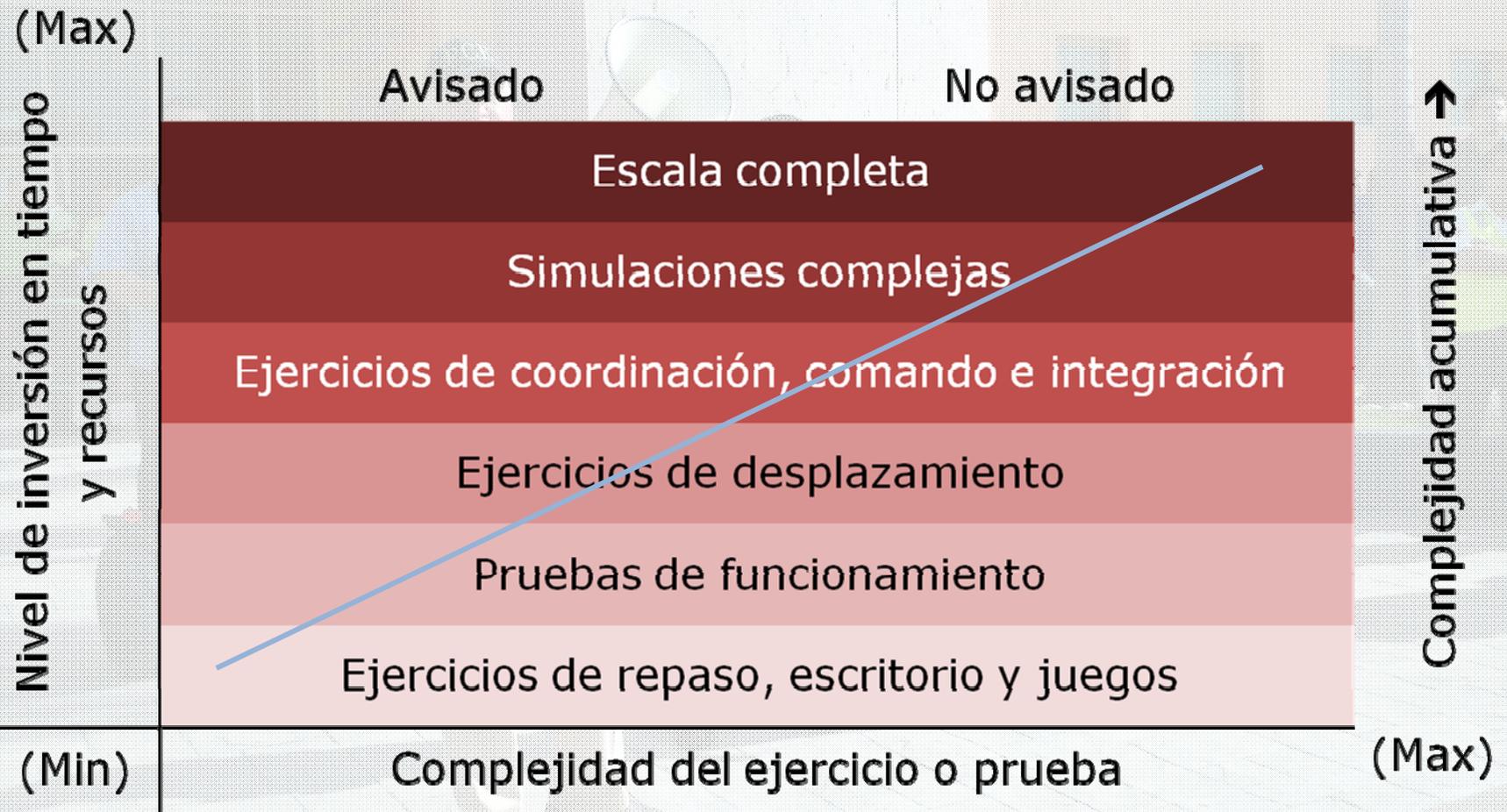
# III. Metodología aplicada

## 4. Documentar los planes de respuesta



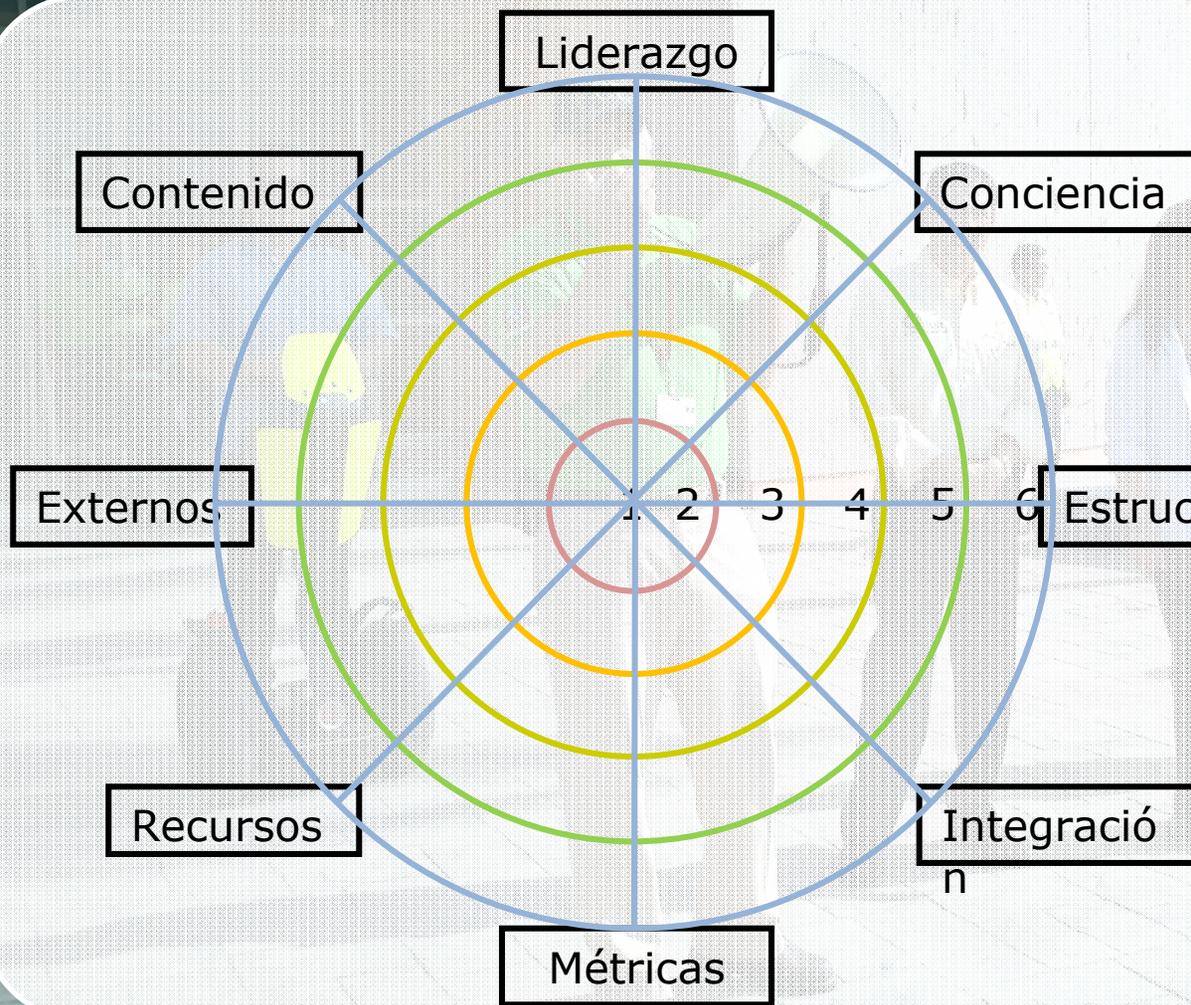
# III. Metodología aplicada

## 5. Ejercitar y probar los planes



# III. Metodología aplicada

## 6. Conciencia, Mantenimiento y Madurez



El Modelo de Madurez BCMM elaborado por Virtual Corporation (2004)

- Niveles 1 y 2: En riesgo
- Niveles 3 y 4: Competente
- Niveles 5 y 6: Excelencia



## IV. Casos reales

- Sector Financiero
  - Bancos
  - Aseguradoras
  - Financieras
- Servicios públicos
  - Telefonía y datos (telecomunicaciones)
  - Electricidad
  - Agua y alcantarillado
- Sectores con alto riesgo de operación
  - Petroleras
  - Mineras
  - Fábricas

Fuente: Disaster Recovery Journal (DRJ) en Español



## IV. Casos reales

Fuente: Disaster Recovery Journal (DRJ) en Español



- Toyota Financial Services
- Zurich Seguros
- Unipago
- Banco Popular Dominicano
- Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)
- Banco de Costa Rica (BCR)
- Grupo Bancolombia
- Telefónica Movistar Colombia
- Nutresa
- Pacifico Seguros
- Interbank
- Sinacofi
- Banco Supervielle de Argentina



## IV. Casos reales

- Colaboración del sector privado con el sector público
  - Colaboración voluntaria del sector privado
    - Ejemplo DHL Panamá (DRT - Disaster Response Team)
  - Continuidad del sector / sistema – Riesgo sistémico
    - Continuidad del sistema financiero en caso de un terremoto
    - Continuidad del sistema eléctrico de un país
    - Continuidad del sistema de telecomunicaciones



## V. Conclusiones

- Continuidad no sólo para empresas y organizaciones
  - ¿Por qué no aplicar la metodología para una ciudad, población?
    - Servicios clave:
      - Salud
      - Vivienda
      - Alimentación
      - Transporte
      - Dinero
      - Servicios básicos (agua, luz, telefonía)



## V. Conclusiones

- No inventar la rueda – muchas organizaciones hacen programas de continuidad bajo su propio entendimiento
- Algunas empresas han hecho mucho, pero muchas no han empezado aún
  - Entidades del gobierno sin continuidad operativa
  - Empresas líderes en sus sectores comerciales sin continuidad operativa

