



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Plan de Manejo de Crisis y continuidad del negocio ante fenómenos naturales de alto poder destrutivo

Organizado por



Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Plan de Manejo de Crisis y continuidad del Negocio ante fenómenos naturales de alto poder destructivo

Oswaldo González García
Gerente de Seguridad y Prevención de Riesgos
Banco de Chile

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Definición de Desastre

- Se entiende por desastre el daño o la alteración grave a las condiciones normales de vida en un área geográfica determinada, causada por fenómenos naturales y por efectos catastróficos de la intervención del hombre en forma accidental, que requiera por ello la especial atención de los órganos del estado o la cooperación de organismos humanitarios y/o la cooperación internacional.

Organizado por



Congreso Latinoamericano
de Banca - CELAES

del 2 al 6 de Noviembre, 2013



Filipinas, antes y después del tifón Haiyan

Los daños provocados la semanas pasadas por el tifón Haiyan (uno de los peores huracanes que recuerde el país asiático) no sólo dejó profundas huellas en la población local, sino que también les cambió la cara a vastos territorios.

Entre los principales contratiempos están los "problemas logísticos" que dificultan la movilización de la ayuda y los cortes en el suministro eléctrico y de combustible en amplias zonas del país.

Filipinas confirma a la ONU la muerte de 4.460 personas y 12 millones de afectados por tifón



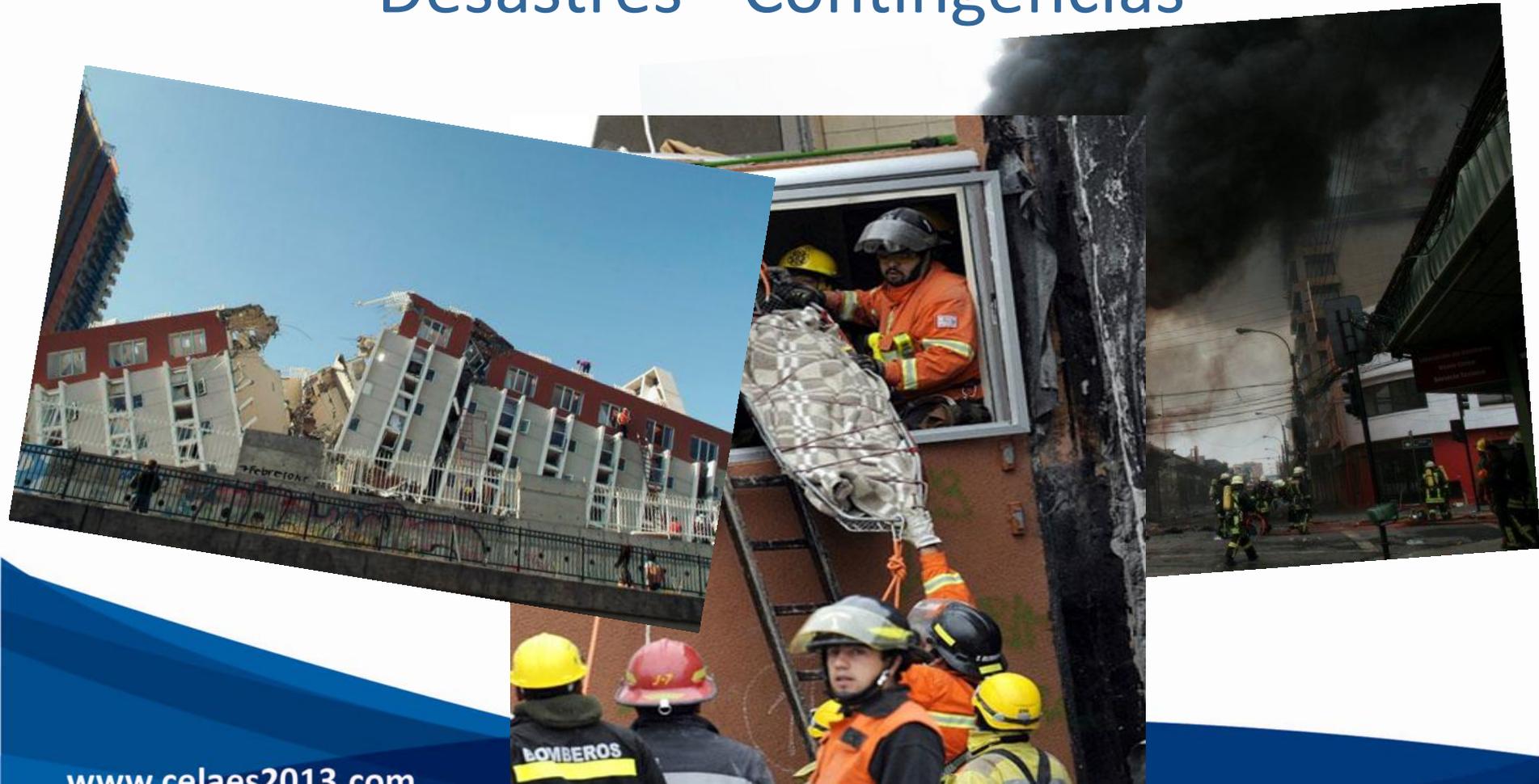
Organizado por



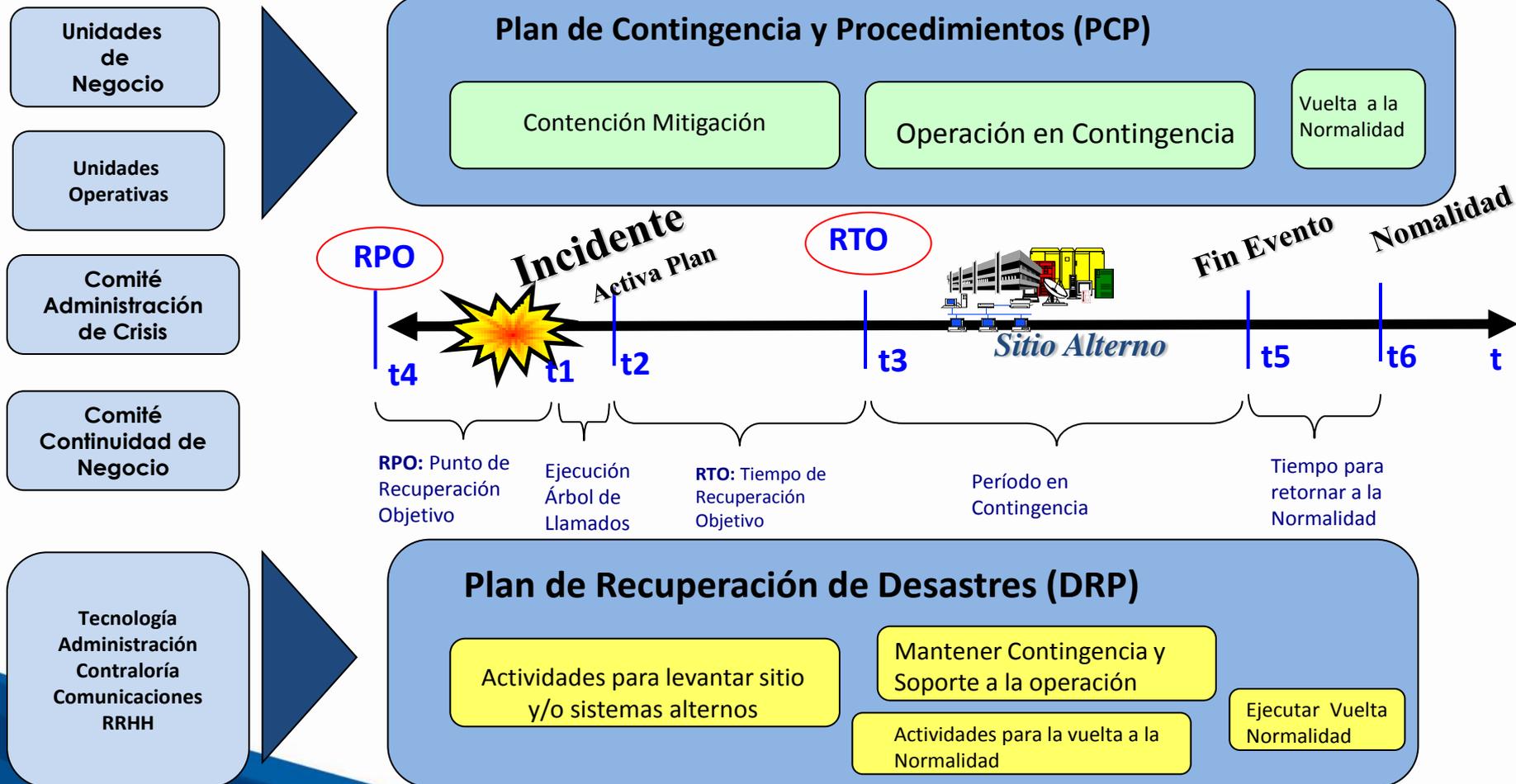
**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Desastres - Contingencias



www.celaes2013.com



Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Estrategia de Recuperación



Corresponden a las acciones predefinidas a tomar con el objetivo de restablecer las operaciones del negocios, en el plazo determinado, una vez que ocurra alguna interrupción o falla en los procesos o funciones críticas.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Objetivo

El concepto de continuidad del negocio y su importancia para la administración de crisis y recuperación del desastre.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

EL DESAFÍO

1. De qué manera “Continuidad del Negocio agrega valor a su organización hoy?”
2. De qué maneras podría agregar valor en el futuro?
3. Qué es lo que Ud. Considera como el principal obstáculo para internalizar la “Continuidad del Negocio” en su organización?
4. Cómo se puede superar estos obstáculos?

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

CINCO CONSIDERACIONES FUNDAMENTALES



1.- Tiempos de recuperación ante desastres

- Período máximo de paro de una empresa sin poner en peligro su supervivencia:
 - Sector Seguros: 5,6 días
 - Sector Fabricación: 4,9 días
 - Sector Industrial: 4,8 días
 - Sector Distribución: 3,3 días
 - **Sector Financiero: 2,0 días**



Ref. Estudio de la Universidad de Minnesota (1996)

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

2.- Marco de Supervisión

El riesgo operacional, se evalúa:

- Midiendo compromiso del directorio,
- La existencia de un área encargada de la implantación de CdN
- La existencia de metodologías formales que evalúen impacto y criticidad de sus servicios y productos.
- Pruebas periódicas de los diferentes escenarios definidos”.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

3.- Resiliencia y Continuidad de Negocios

Gestión de la Continuidad del Negocio es un proceso de dirección que:

- 1.- Identifica los impactos potenciales que amenazan a la organización
- 2.- Proporciona el marco adecuado para construir y reforzar la capacidad de dar una respuesta efectiva que salvaguarde los intereses, la imagen y el valor de las actividades realizadas por la empresa.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

4.- Plan de Continuidad de Negocios v/s Plan de Recuperación ante desastres

Plan de Continuidad de Negocios:

- En caso que un evento de Riesgo no pueda ser evitado, este plan debe tender a minimizar su impacto (duración y efecto económico).
- Tiene un alcance Operativo y Tecnológico.

Plan de Recuperación ante Desastres:

- Es el proceso de retomar el desarrollo normal del Negocio, luego de declarado un evento que afecta la continuidad del mismo.
- Generalmente está focalizado en los aspectos Tecnológicos.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

5.- Administración de la Continuidad de Negocios



Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

TERREMOTO-CHILE 27/ 2/2010

✓ Experiencia Chilena

✓ Lecciones Aprendidas

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Chile un país sísmico

Desde fines del siglo XVI hasta hoy en Chile, un sismo de magnitud 8 ha ocurrido en promedio cada 10 años.

Se estima que los niveles de vulnerabilidad y exposición a los efectos de estos eventos son altos, ya que prácticamente todos ellos han provocado pérdidas humanas y económicas considerables.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Chile un país sísmico

La sismicidad del país tiene al menos tres rasgos de importancia:

- Número de sismos por unidad de tiempo,
- Gran tamaño, y
- La diversidad de ambientes tectónicos donde ocurren.

“Según el Instituto de Geofísica de la Universidad de Chile, estadísticamente la interacción entre las placas tectónicas de Nazca y de Sudamérica produce un sismo destructor cada 10 años, un promedio de diez pequeños temblores diarios y unos 3.500 movimientos sísmicos anuales.”

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Descripción del terremoto y tsunami del 27 de febrero de 2010

El día 27 de febrero a las 03:34 horas, hora local, se registró un terremoto de magnitud 8,8 en la escala Richter que tuvo duración aproximada de tres minutos. El epicentro se situó en la costa de la región del Maule

Según el United States Geological Survey (USGS), el evento ocurrió en la frontera de las placas tectónicas Nazca y Suramericana, debido a una solapadura en la interfaz de ambas, con la primera terminando por debajo de la segunda.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Descripción del terremoto y tsunami del 27 de febrero de 2010

El movimiento sísmico abarcó 700 kilómetros, desde Temuco a Santiago,

Este terremoto es el segundo más fuerte de la historia de Chile, y uno de los cinco más potentes registrados en el mundo.

El sismo generó una alerta de tsunami en el Pacífico que se extendió a 53 países incluidos Perú, Ecuador, Colombia, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, la Antártida, Nueva Zelandia, la Polinesia Francesa y la costa de Hawái.

Un fuerte tsunami posterior al terremoto asoló la costa chilena destruyendo o devastando varios pueblos

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Daños ocasionados por el terremoto y tsunami

Organizado por



XXVIII Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria - CELAES

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Energía

Como resultado del sismo, se produjo un apagón total del área cubierta por el Sistema Interconectado Central (SIC), que abastece de energía desde Taltal en Antofagasta hasta la Isla Grande de Chiloé, y una indisponibilidad de capacidad de generación. La electricidad fue restablecida paulatinamente en el país dentro de las primeras cuatro horas posteriores al sismo, a excepción de Bío Bío donde al cabo de seis horas sólo el 40% de la región contaba con suministro. El 2 de marzo, se normalizó el abastecimiento.

Agua y saneamiento

A nivel nacional, 114 sistemas de agua urbanos sufrieron daños, 49 de ellos severos, y 730 sistemas de agua potable rural (APR) presentaron algún tipo de falla

Transportes y comunicaciones

El Ministerio de Obras Públicas MOP registró daños en 1.154 km de caminos, 191 puentes y 9 aeródromos o aeropuertos.

Ante la ausencia de la energía eléctrica, el país quedó sin comunicación en la red de teléfonos fijos y en la de celulares, y se produjo un prolongado corte de las comunicaciones de las radio emisoras tanto de FM como AM.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Abastecimiento de alimentos y combustible

La producción agrícola, de leche y carne no sufrió grandes trastornos. Los combustibles, por su parte, no enfrentaron problemas de abastecimiento; el país contaba con reservas autónomas de hasta dos semanas de gasolina y 10 días de diesel.

Servicios de salud

El impacto del terremoto y tsunami en la red asistencial fue considerable, particularmente en su parte hospitalaria. El primer catastro, al 30 de marzo, de los 132 recintos entre la V y la IX región, incluida la Metropolitana, reportaba 18 hospitales inutilizables, 31 con daño recuperable y 83 operativos.

Organizado por



XXVIII Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria - CELAES

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Educación

1.714 establecimientos no operativos, de los cuales 30 se derrumbaron completamente perjudicando con ello a 171,890 estudiantes, y 4.546 sufrieron daños leves o moderados.

Vivienda

370.051 viviendas sufrieron daños por el terremoto y tsunami; de ellas, 81.444 quedaron destruidas, 108.914 con daño mayor, y 179.693 con daño menor. El 90% de las edificaciones de adobe colapsaron o quedaron seriamente afectadas.

Empleo

Según la Organización Internacional del Trabajo-OIT, 93.928 trabajadores perdieron principalmente en la pesca, el comercio y la agricultura. La catástrofe se ensañó con las pequeñas empresas, que concentran el 81% de los empleos perdidos

“El daño bruto total, público y privado, ascendió a US\$ 30 mil millones en capital y patrimonio, equivalente al 18% del PIB”

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Efectos en la población

El evento afectó el territorio entre Valparaíso y la Araucanía, donde viven cerca de 13 millones de personas, el 80% de la población nacional.

En Maule y Bío Bío, las regiones más golpeadas por el terremoto y tsunami, habitan 2.769.659 personas, el 19% de la población total del país. El desastre ocasionó 512 muertos, 16 desaparecidos y 800 mil personas damnificadas.

La mayor cantidad de fallecidos fue debido al tsunami, por ejemplo en la comuna de Pelluhue se registraron 47 muertos, 6 eran pobladores de este lugar y 41 fueron turistas chilenos.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Factores críticos y facilitadores de la respuesta

Críticos:

- *Colapso de las comunicaciones y falta de información*
- *Inseguridad y saqueos*
- *Dificultades en la coordinación y liderazgo*
- *Tardanza en la solicitud de ayuda internacional*

Facilitadores de la respuesta:

- *Existencia de red institucional*
- *Experiencia acumulada de emergencias anteriores*
- *Desplazamiento de autoridades y rol de las F.F.A.A en la respuesta al desastre*

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

¿QUE HIZO LA BANCA EN CHILE?

- Estabilizada la situación ciudadana, puso en marcha sus planes de contingencia
- Concentro sus actividades en las casas matrices y en las respectivas áreas de seguridad, operaciones y tecnología
- Hizo un catastro preliminar del estado de situación de las sucursales y empleados
- Concurrió con ayuda en agua y alimentos a sus empleados en las zonas mas criticas
- Evaluó las perdidas preliminares en las zona cero.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

¿QUE HIZO LA BANCA EN CHILE?

- Estabilizada la situación ciudadana, puso en marcha sus planes de contingencia
- Concentro sus actividades en las casas matrices y en las respectivas áreas de seguridad, operaciones y tecnología
- Hizo un catastro preliminar del estado de situación de las sucursales y empleados
- Concurrió con ayuda en agua y alimentos a sus empleados en las zonas mas criticas
- Evaluó las perdidas preliminares en las zona cero.

Organizado por



XXVIII Congreso Latinoamericano de Seguridad Bancaria - CELAES

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

- Se reforzó las áreas involucradas con personal capacitado, que pudiera responder las consultas relativas a los seguros con que cuentan las personas y el trámite a seguir, o recibir adecuadamente las denuncias de siniestro,
- Lo anterior involucro que toda la red de sucursales debieron estar preparadas para el cumplimiento de estas instrucciones, como también los canales de atención remotos (call center).
- Se puso especial énfasis y preocupación en las zonas mayormente afectadas. La adecuada atención involucro la mayor celeridad de las tramitaciones y especial consideración frente a los plazos establecidos para efectuar ante las compañías de seguros los denuncios de siniestros correspondientes.
- Se Intensifico los contactos con los clientes por medios masivos como prensa escrita, correos electrónicos, y otros canales remotos, para comunicarles la manera que puedan informarse de su cobertura de seguro, como también las acciones a seguir.

Organizado por



**XXVIII Congreso Latinoamericano
de Seguridad Bancaria - CELAES**

Lima, 25 - 26 de Noviembre, 2013

Consideraciones finales

- Los planes de contingencia lo ejecutan las personas
- Las consecuencias también afectan a los sitios alternos
- Los bancos no pueden alejarse de la RSE
- El rol de los bancos es primordial para mantener el efectivo circulante al alcance de las personas.