

Mesa Redonda

Plano de manejo de crisis y continuidad del negocio ante fenómenos naturales de alto poder destructivo

Oswaldo González García
Gerente de Seguridad
Banco de Chile



XXVI Congreso de Seguridad
Bancaria

CELAES 2011

Desastres - Contingencias



Desastres - Contingencias



Objetivo

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



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?



CINCO CONSIDERACIONES FUNDAMENTALES



XXVI Congreso de Seguridad
Bancaria

CELAES 2011

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)



2.- Marco de Supervisión

“El riesgo operacional, se evalúa midiendo compromiso del directorio, la existencia de un área encargada de la implantación de los planes de continuidad del negocio en la organización, la existencia de metodologías formales que evalúen el impacto y criticidad de sus servicios y productos.

Además, se verifica la fortaleza del proceso de desarrollo e implantación de los planes de contingencia, y el monitoreo continuo de su suficiencia, a través de pruebas periódicas de los diferentes escenarios definidos”.



3.- Resiliencia y Continuidad de Negocios

- ◆ Resiliencia, es la habilidad de recuperarse rápidamente de contratiempos o trastornos
- ◆ Gestión de la Continuidad del Negocio es un proceso de dirección que identifica los impactos potenciales que amenazan a la organización y 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 misma.



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

Definiciones

◆ Plan de Continuidad de Negocios:

- Es el proceso desarrollado para prevenir interrupciones que afecten el desempeño de las actividades normales del Negocio.
- 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.



5.- Administración de la Continuidad de Negocios

Aspectos de la administración de la continuidad de los negocios:



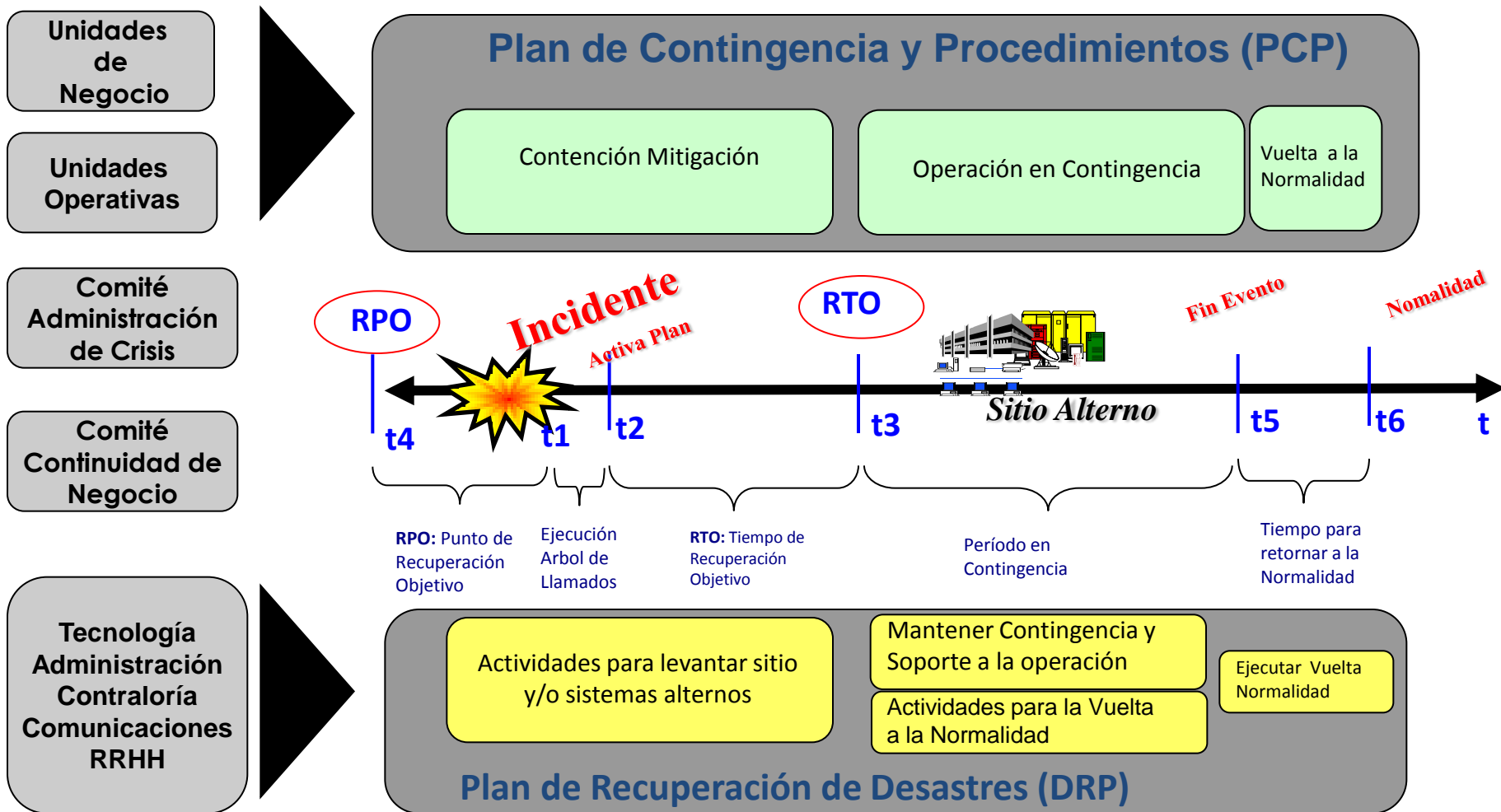
ASPECTOS OPERACIONES



XXVI Congreso de Seguridad
Bancaria

CELAES 2011

Línea de Tiempo de una Contingencia



2.- Análisis de Impacto (BIA)



La continuidad de los negocios debe comenzar por la identificación de eventos que puedan ocasionar interrupciones en los procesos de los negocios.



- ◆ El objetivo es determinar que impacto (principalmente económico) podría llegar a tener un desastre sobre las funciones críticas del negocio.



1.- Definir Estrategia de Continuidad

- ◆ Comprensión de los riesgos que enfrenta la organización en términos de probabilidad de ocurrencia de impacto;
- ◆ Comprensión del impacto que una interrupción puede tener en los negocios y definición de los objetivos comerciales de las herramientas de procesamiento de información;
- ◆ Considerar la contratación de seguros que podrían formar parte del proceso de continuidad de negocio;
- ◆ Elaboración y documentación de una estrategia de continuidad de los negocios consecuente con los objetivos y prioridades de los negocios acordados;



1.- Definir Estrategia de Continuidad (Cont.)

- ◆ Elaboración y documentación de planes de continuidad del negocio de conformidad con la estrategia de continuidad acordada;
- ◆ Pruebas y actualización periódicas de los planes y procesos implementados;
- ◆ Garantizar que la administración de la continuidad de los negocios, esté incorporada a los procesos y estructura de la organización.



Que puedan causar daño físico en instalaciones, impidiendo el acceso o uso de las instalaciones

1



2

Que afecten directamente el acceso a las instalaciones, ej.: Atentado de bomba



Definición Escenarios de Contingencia

5

3

Que podrían afectar labores de funcionarios, ej.: huelgas, cortes servicio transporte, desastres naturales, etc.



4



Impedimentos o desastres regionales, ej.: Terremotos, que afecten centro de la Ciudad.

Incidentes externos o internos, que puedan causar una interrupción en el negocio, ej.: pérdida de potencia o telecomunicaciones.



XXVI Congreso de Seguridad Bancaria

CELAES 2011

3.- 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.



TIPS BASICOS



XXVI Congreso de Seguridad
Bancaria

CELAES 2011

TIP 1: “LOGRE COMPROMISO EN TODOS LOS NIVELES”

- La Alta Administración debiera decidir y comunicar qué es lo importante
- Asegúrese de la organización aprecie el tiempo que sus empleados invierten en Continuidad del Negocio



TIP 2: “DEFINA LAS PRIORIDADES”

- No deje que el Dpto. De Tecnología defina qué es crítico
- Usted no puede esperar recuperar todo o a todos de una sola vez



TIP 3: “ENTIENDA LAS DEPENDENCIAS”

- Entonces, si algo falla, ud. sabrá cuál será el impacto
- Asegure consistencia dentro de cada línea de productos



TIP 4: “CONCÉNTRESE EN EL EFECTO MÁS QUE EN LA CAUSA” (AL MENOS INICIALMENTE)

- Esto le ayudará a evitar la “**parálisis por análisis**”



TIP 5: “DISEÑE Y MANTENGA PROCESOS TENIENDO RESISTENCIA EN MENTE”

- La re-ingeniería no es siempre fácil
- El cambio de mando y control es vital
- Prevenir es mejor que curar



TIP 6: “DEFINA UN NÚMERO LIMITADO DE DISEÑOS TECNOLÓGICOS Y MODELOS DE SERVICIO, Y PIDA A SU ORGANIZACIÓN QUE ELIJA UNA ALTERNATIVA POR CADA APLICACIÓN”

- Esto le ayudará a diseñar y entregar aplicaciones robustas que pueden recibir soporte y administrar las expectativas de nivel de servicios en todo momento:
 - Eliminar puntos únicos de falla
 - Funcionamiento simultáneo en dos sitios
 - Arquitectura testeada y probada
 - Ambiente de pruebas dedicado
 - Mesa de ayuda y soporte en 10 minutos
 - Tiempo de recuperación: 1 hora



TIP 7: “DIGA A TERCERAS PARTES INVOLUCRADAS CUÁLES SON SUS EXPECTATIVAS SI ELLOS O UD. SUFREN UN DESASTRE”

- Algunas cosas tiene que tener; algunas cosas le gustaría tener; otras cosas son prescindibles



TIP 8: “IDENTIFIQUE MANERAS EN QUE LA “CONTINUIDAD DEL NEGOCIO” AGREGA VALOR AL DÍA A DÍA”

- Esto le ayudará a internalizar la Continuidad del Negocio en la organización



TIP 9: “NO CONFIE EN PLANES DETALLADOS”

- Todos debieran saber qué se espera de ellos en una crisis
- Liderazgo y comunicación son lo que importa



TIP 10: “REALICE PRÁCTICAS LO MÁS A MENUDO QUE SEA POSIBLE”

- Se sorprenderá de las cosas que no funcionan cuando se ponen en marcha



Mesa Redonda

Plano de manejo de crisis y continuidad del negocio ante
fenómenos naturales de alto poder destructivo

DISCUSIÓN

