

EVOLUCIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO: ISO 22301

SUSANA FUENTEZ



EL INICIO DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO CON LA NORMA BS 25999



INTRODUCCIÓN

Es improbable un desastre; pero somos muy vulnerables

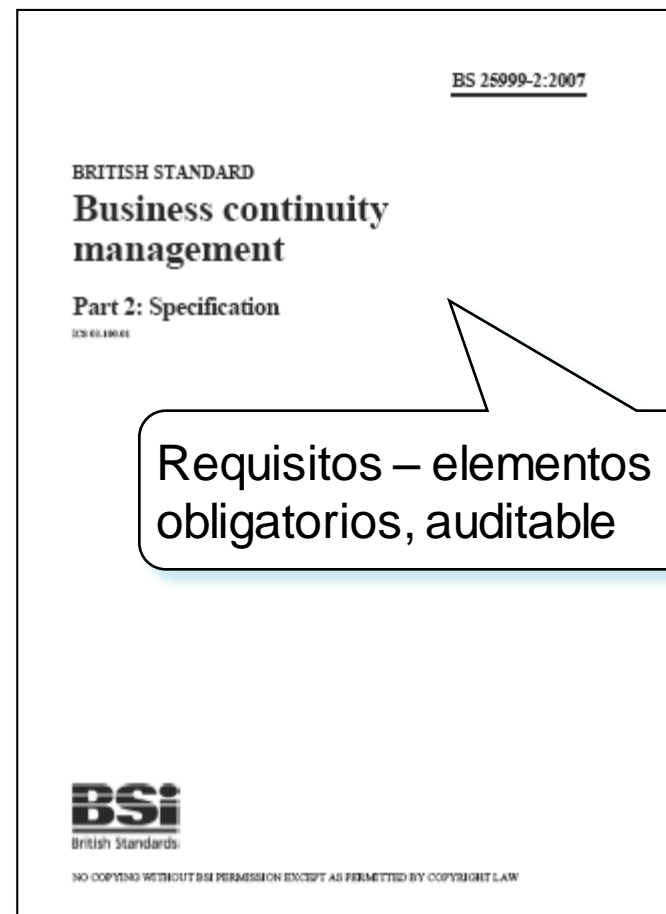
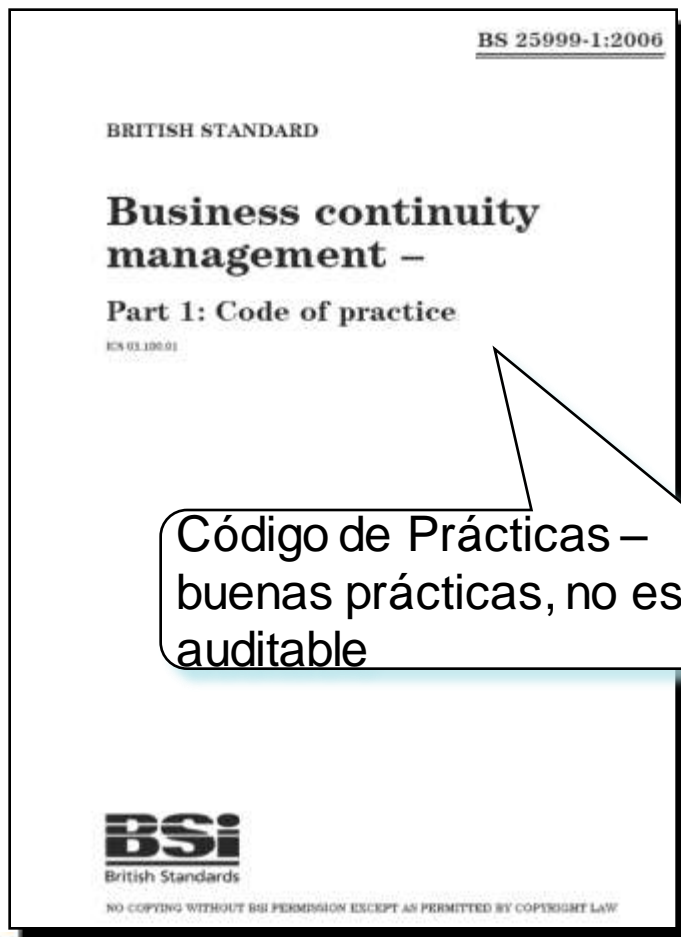


	Ciclón Sandy Estados Unidos Oct'12	Tsunami Indonesia Dic'04
MUERTES	14	> 300.000

No todos los eventos se pueden evitar, pero a través de la prevención sí se puede contribuir a que no se conviertan en una catástrofe

INTRODUCCIÓN

Norma BS 25999



INTRODUCCIÓN

Factores que afectan a la continuidad de negocio:

1. Dependencia creciente de la tecnología
2. Interdependencia de los proveedores
3. Un acto individual puede tener consecuencias planetarias
4. La competencia (feroz) no perdona interrupciones prolongadas o, simplemente, apreciables por los usuarios
5. Cualquier obligación legal o regulación sectorial

La creciente complejidad de los riesgos:

- Cambios constantes y cada vez más complejos
- Mundo cada vez más interdependiente
- Redefinición de la economía mundial
- Cambios demográficos

INTRODUCCIÓN

Riesgos económicos



Riesgos ambientales

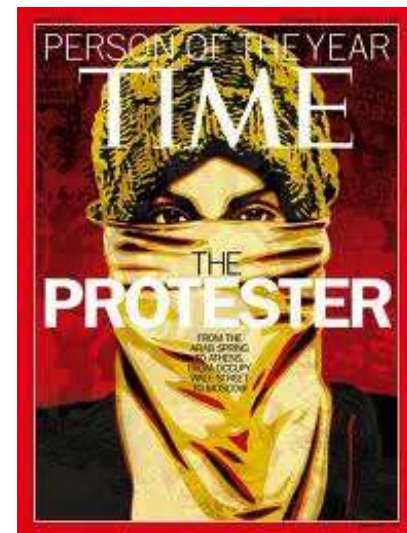


INTRODUCCIÓN

Riesgos geopolíticos



Riesgos sociales



INTRODUCCIÓN

Riesgos tecnológicos



EVENTOS OCURRIDOS EN CHILE

- **Chile tiene la economía más desarrollada de América Latina.**
 - Todo tipo de climas.
 - Riqueza natural.
- **Catástrofes naturales:**
 - Terremotos
 - Inundaciones
 - Sequías
 - Erupciones volcánicas



EVENTOS OCURRIDOS EN CHILE

- **Terremotos:**
 - 22 mayo 1960: Gran Terremoto de Chile
 - 9,5° en la Escala de Richter
 - Mayor sismo en la historia de la humanidad
 - Sur del país devastado
 - >1.500 muertos
 - 3 marzo 1985: Terremoto de Santiago
 - 8,0° en la Escala de Richter
 - 177 muertos
 - 27 febrero 2010: Terremoto de 2010
 - 8,8° en la Escala de Richter
 - > 500 muertos
 - Se sintió en Argentina y Brasil
 - 25 marzo 2012: réplica del terremoto de 2010
 - 7,3° en la Escala de Richter
 - < 500 muertos
 - 11 octubre 2012: Temblor de Chile
 - 5,7° en la Escala de Richter
 - **Fallo comunicaciones**



PÉRDIDAS MILLONARIAS

- **Los desastres naturales ocurridos en América Latina en 2010:**
 - 223.000 muertes
 - 49.400 millones de dólares (60% atribuible al terremoto en Chile)
- **En 2010 Chile fue el país más afectado, seguido de Haití.**



¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO?

Continuidad de Negocio

*“**Capacidad estratégica y táctica** que tiene una Organización para **planificar y responder** a incidentes e interrupciones del negocio con el fin de **continuar con las operaciones críticas** del negocio dentro de un **nivel de servicio aceptable y asumible** por la Organización”*



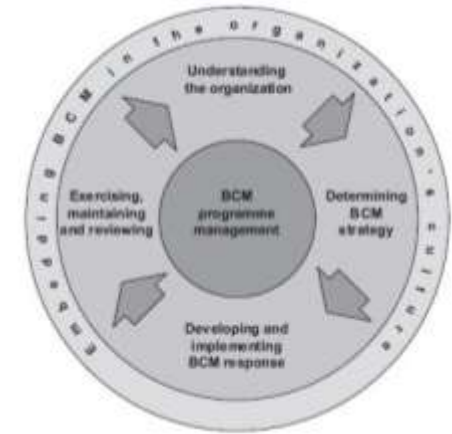
Esto es:

- ▶ Se trata de **priorizar**, porque no es para operativa diaria en normalidad.
- ▶ Se trata de **planificar y anticipar**, evitando el tener que improvisar ante una contingencia, de manera que el modelo de gestión sirva para situaciones previstas e imprevistas.

¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO?

Gestión de Continuidad de Negocio

*“Proceso de gestión holístico que **identifica amenazas potenciales** a las que se puede enfrentar la Organización y los **impactos** a las operaciones que dichas amenazas, caso de materializarse, puedan causar, y que proporciona un marco para construir resiliencia organizativa con **capacidad de dar una respuesta eficaz** que **salvaguarde los intereses** de sus grupos de interés, prestigio, marca y actividades de creación de valor fundamentales”*



Esto es:

- ▶ Gestionar la recuperación o continuidad de actividades de negocio en el caso de producirse un acontecimiento de interrupción de negocio (**anticipación**).
- ▶ Gestionar la formación, ejercicios y revisiones de CN para procurar que los Planes de Continuidad de Negocio se mantengan al corriente y actualizados (**preparación continua y constante**).
- ▶ **Reducir los riesgos** a un nivel aceptable y **desarrollar planes** para restaurar las actividades del negocio si se interrumpen por un desastre.

¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO?

Plan de Continuidad de Negocio (BCP)

“Conjunto de **procedimientos e información documentados** que se desarrolla, compila y **mantiene preparado** para su uso en caso de producirse un incidente, para permitir a una Organización seguir desempeñando sus actividades críticas a un nivel aceptable predefinido”



Esto es:

- ▶ Necesidad de disponer de documentación con los procedimientos e información (**proceso formal**).
- ▶ **Mantener y actualizar** para su uso cuando sea necesario.
- ▶ Importancia de realizar **pruebas** para una correcta actualización del Plan.

¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO?

Plan de Continuidad de Servicio TI

Parte del BCP referida únicamente a la infraestructura de TI (sistemas, datos, comunicaciones) con el que proporcionar unos niveles de servicio de TI mínimos para soportar los requisitos del negocio.

Cabe destacar que los objetivos del BCP y del Plan de Continuidad de Servicio TI se encuentran alineados



GESTIÓN DE INCIDENTES Y SGCN



Incidente – fuego
Llamar a los bomberos



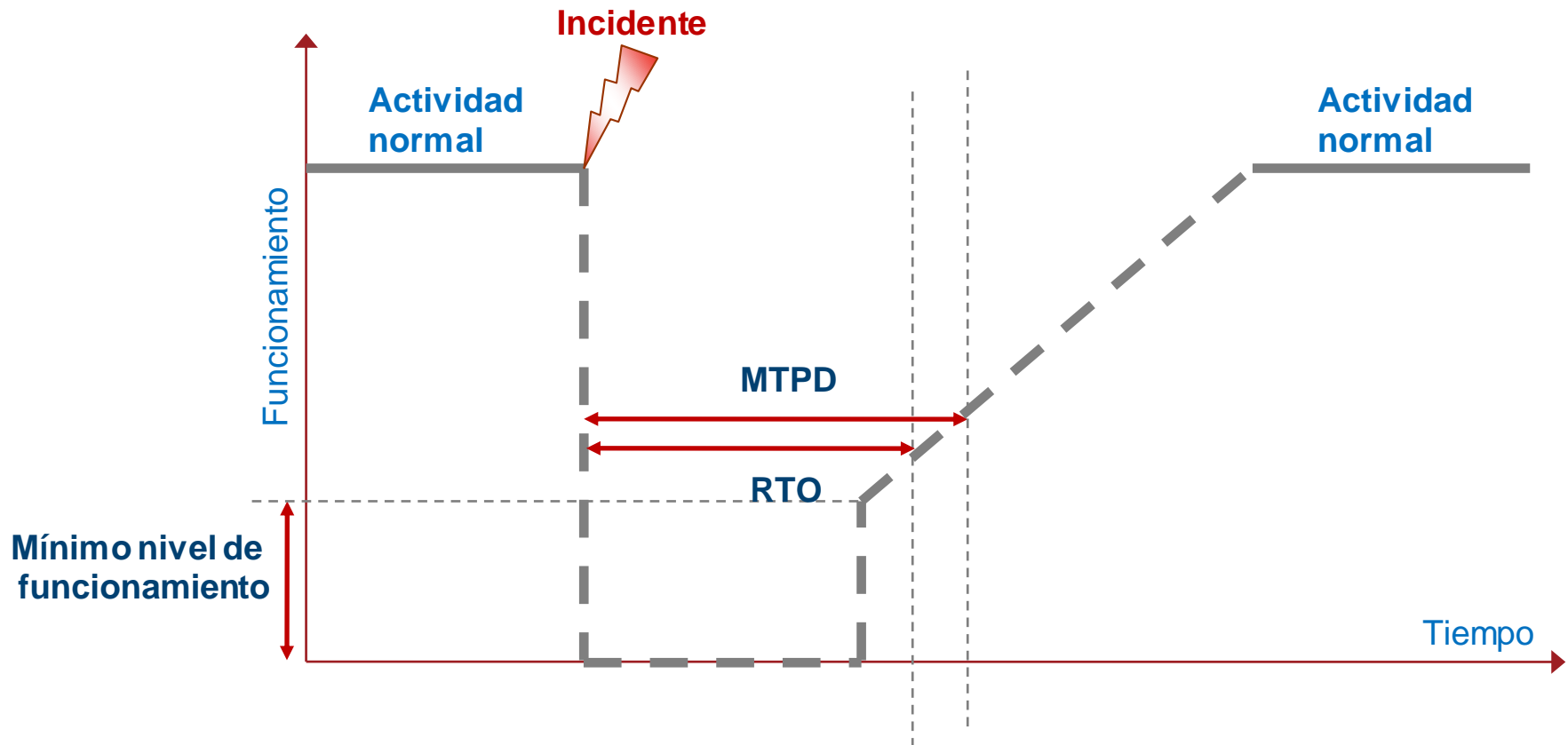
Causa interrupción
No se puede acceder al edificio



Que tiene un **impacto**
No tener capacidad de operar como negocio

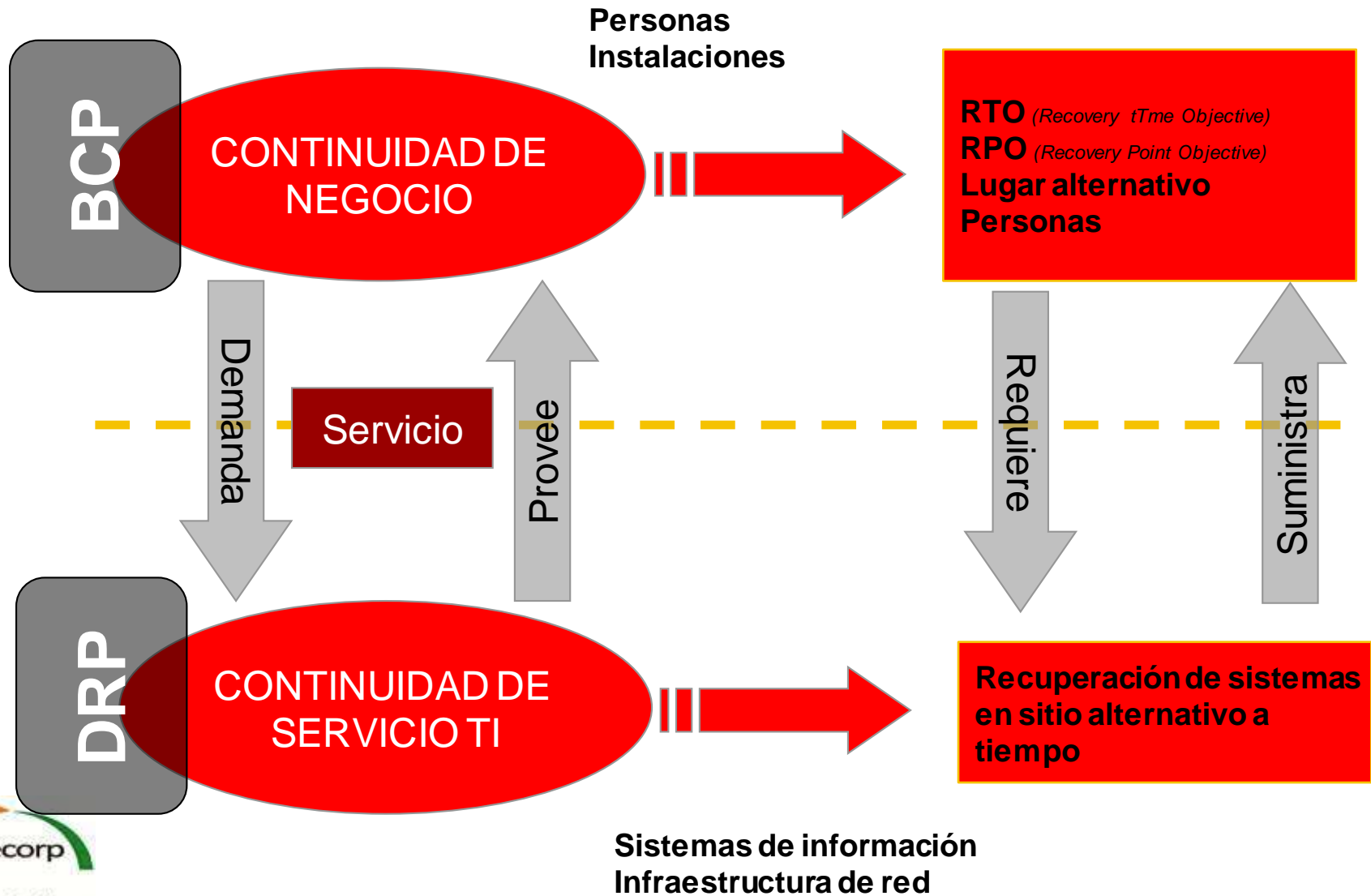
GESTIÓN DE INCIDENTES Y SGCN

RECUPERACIÓN DE ACTIVIDADES



GESTIÓN DE INCIDENTES Y SGCN

RESPUESTA A INCIDENTES



LA ACTUALIDAD DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO A NIVEL MUNDIAL CON LA ISO 22301



¿QUÉ ES ISO 22301?

- Un estándar de requisitos
- Un estándar de Sistemas de Gestión
- Describe lo que necesitas alcanzar para una buena práctica de continuidad de negocio
- 45 países han participado en su estandarización
- Norma certificable



RELACIÓN CON BS 25999-2

Las fuentes para la ISO 22301 han sido:

- **BS 25999-2:** Requisitos de un SGCN
- **NFPA 1600:** Gestión de Desastres/Emergencias y Programas para la Continuidad de los Negocios
- **SS 540:** Estándar de Singapur de Gestión de Continuidad
- **ISO 73:** Guía de Gestión de Riesgos
- **ISO 27031:** Gestión de continuidad de las Tecnologías de información y comunicaciones

No es sólo una nueva versión de BS 25999-2:2007, aunque es el nuevo estándar certificable.

TRANSICIÓN

Transición de BS 25999 a ISO 22301



¿CÓMO ENCAJA CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL?

Los negocios hoy en día son cada vez más dependientes de:

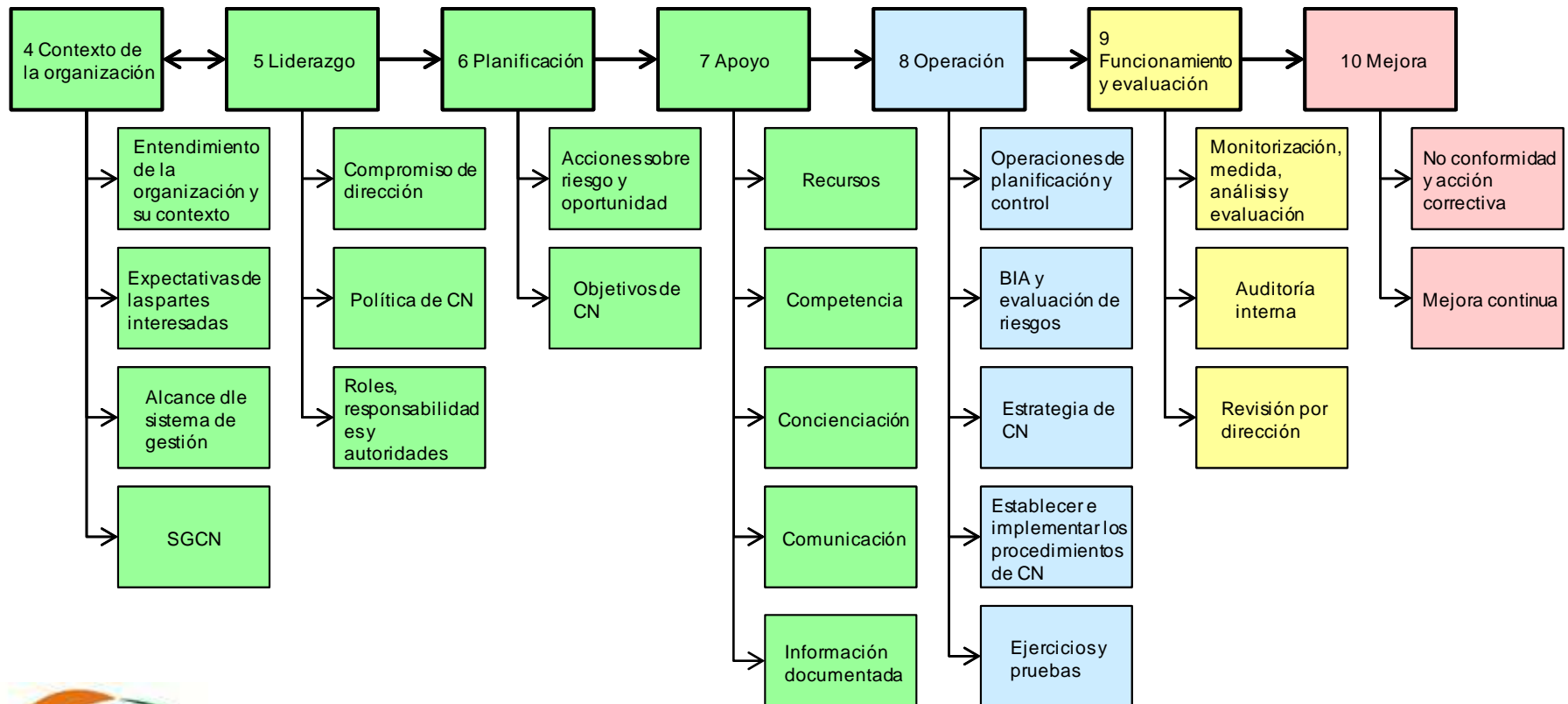
- Globalización
- Cadena de suministro
- Externalización de servicios
- Producción a bajo coste
- Logística Just in Time
- Protección de la imagen de marca

... y además hoy están más afectados por:

- Noticias 24 horas
- Redes sociales y otros medios online
- Creciente vigilancia de los reguladores
- Multas y penalizaciones por incumplimientos de contratos

LA NORMA ISO 22301

Estructura a alto nivel de ISO 22301



SITUACIÓN INTERNACIONAL DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO

De las compañías que experimentan un incidente grave:

- 43% nunca vuelve a abrir
- 51% cierra en los siguientes 2 años tras el incidente
- 6% sobrevive a largo plazo

El 81% de los directores cuyas organizaciones activaron sus mecanismos de continuidad de negocio en los últimos 12 meses dicen que fue efectivo en la reducción de las interrupciones.

→ Estas estadísticas sugieren la necesidad de la Continuidad de Negocio.

No hay registro centralizado de certificados, pero existen compañías certificadas en 51 países.

¿POR QUÉ IMPLEMENTAR LA NORMA EN EMPRESAS CHILENAS?



¿PARA QUÉ EMPRESAS ES ADECUADA LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO?

- Entidades nacionales e internacionales
- Cualquier tamaño
- Cualquier sector

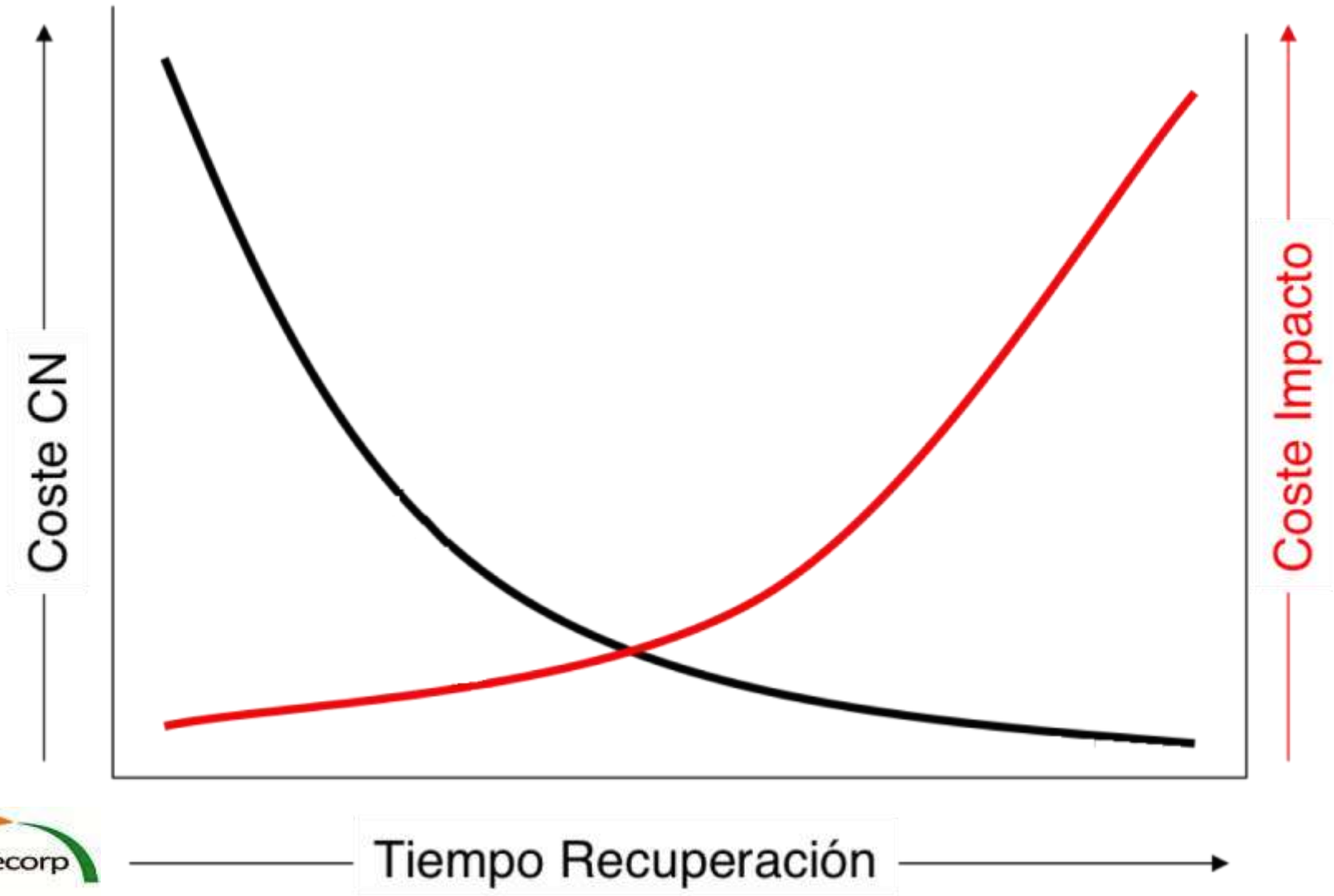


¿PARA QUÉ EMPRESAS ES ADECUADA LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO?

Existen diferentes perfiles de empresas:

PERFIL	EMPRESAS PREPARADAS	EMPRESAS DESPREVENIDAS	EMPRESAS INDIFERENTES	EMPRESAS TEMERARIAS
INCIDENTES	Probabilidad baja	Probabilidad alta	Probabilidad baja	Probabilidad alta
ACTIVIDADES CRÍTICAS DE NEGOCIO	Identificadas	No identificadas	No identificadas	No identificadas
RESPUESTA ANTE CRISIS/DESASTRE	Con estrategias	Con estrategias	Sin estrategia	Sin estrategia
CONOCIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL BCP	Conocen los BCP y tienen implementadas medidas de BCP y DRP	Conocen los BCP y tienen implementadas medidas de DRP	No conocen los BCP y no tienen implementadas medidas	No conocen los BCP y no tienen implementadas medidas

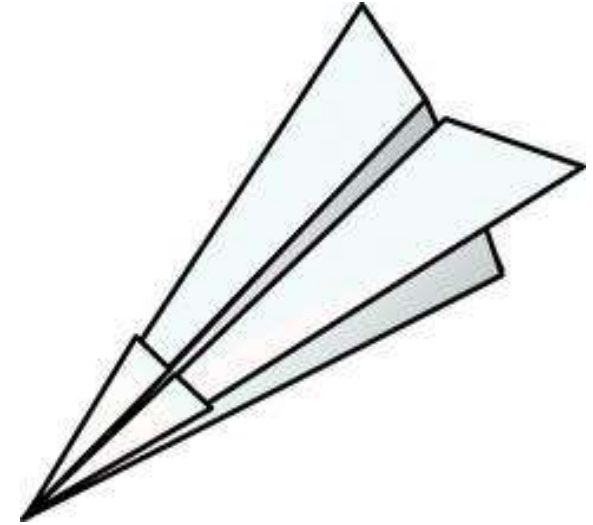
¿PARA QUÉ EMPRESAS ES ADECUADA LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO?



¿PARA QUÉ EMPRESAS ES ADECUADA LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO?

¿Por qué las compañías inician CN?

- Requisitos regulatorios
- Requisitos legales o estatutarios
- Requisitos de clientes
- Requisitos de la competencia
- Experiencia directa de un incidente grave/ crisis
- Experiencia indirecta de un incidente grave/ crisis
- Compromisos y existencia de sistemas de gestión



¿PARA QUÉ EMPRESAS ES ADECUADA LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO?

Los impactos

- Pérdida de productividad
- Pérdida de ingresos directa
- Incremento de los costes de proceso
- Incremento en las reclamaciones de clientes
- Retraso en el suministro de productos/servicios
- Daño a la marca y la reputación
- Multas o penalizaciones
- Caída de valor accionarial



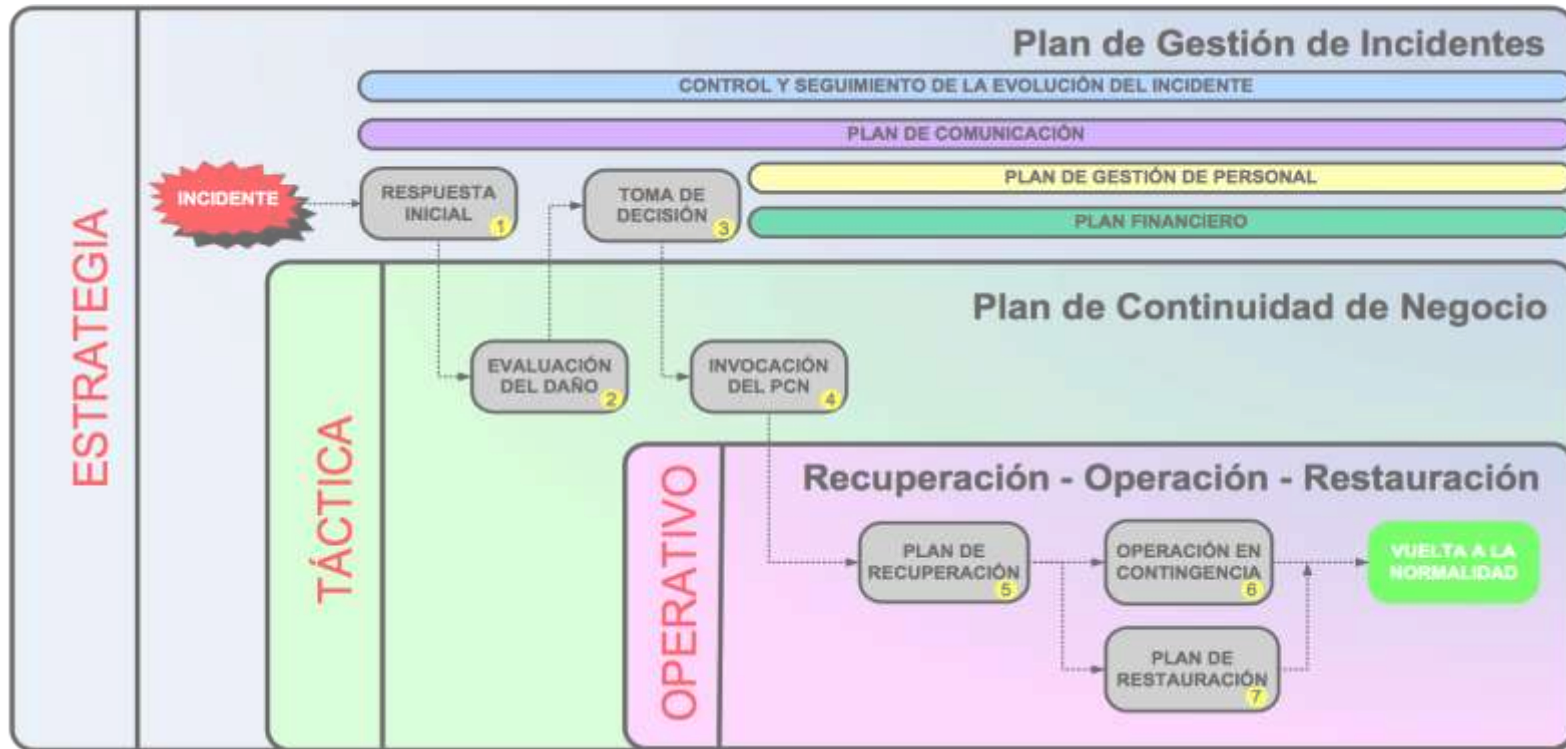
¿QUÉ DEBO HACER ANTE UN INCIDENTE?

Gestión de Incidentes

Recuperación

Operación en Contingencia

Restauración



BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Herramienta eficaz para incrementar la solvencia y la estabilidad del sistema y la solidez del tejido empresarial chileno.

- Incrementa la confianza mutua entre empresas
- Garantiza el cumplimiento de los compromisos adquiridos con:
 - Clientes
 - Inversores y accionistas
 - Administración e instituciones
- Mayor estabilidad en las operaciones entre empresas disminuyendo los riesgos asociados a proveedores:
 - Reduce la exposición al riesgo.
 - Reduce la probabilidad de un desastre.
 - Minimiza las pérdidas económicas.

Las grandes empresas empiezan a imponer criterios de continuidad (mediante SLAs con proveedores) para garantizar niveles de servicio acordes a sus expectativas de negocio.

BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO

- **Resiliencia proactiva**
- **Ventaja competitiva**
- **Ahorro económico**
- **Cumplimiento**
- **Mejora continua de los procesos de la organización**
- **Aumento de la motivación de los empleados**



FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

- **Uso de estándares internacionales como ISO 22301**
- **Se necesita un impulso específico en la puesta en marcha en **servicios de apoyo** para la implementación de BCPs en las empresas:**
 - **Formación orientada al conocimiento de la continuidad del negocio y los riesgos a los que se enfrentan**
 - **Servicios de consultoría adecuados**
- **El éxito es directamente proporcional a la capacidad de planificación y anticipación**
- **La importancia de conocer lo que cuesta un desastre: antes, durante y después**
- **La necesidad de priorizar. Gestionar recursos limitados en situaciones de excepción**

CERTIFICACIÓN DE PROFESIONALES Y EMPRESAS

PROFESIONALES

- Entrenamiento de ISO 22301
- Implementación de ISO 22301
- Auditor interno de ISO 22301
- Buenas prácticas de ISO 22301

EMPRESAS

- ISO 22301
- BS 25999-2



CONCLUSIONES



CONCLUSIONES



- **Desafío global**
- **Gestionar el negocio de forma diferente**
- **Crecimiento demanda y preocupación en materia de continuidad de negocio (consecuencia del eco de incidentes graves)**
- **Amplio margen de mejora: implementación, formación y concienciación**
- **Políticas públicas e iniciativas sectoriales y privadas: contribuir a impulsar estrategias concretas y ajustadas a las necesidades de las empresas chilenas**
- **Marco de referencia adecuado y sólido**
- **Hay que conocer el riesgo para poder gestionarlo**
- **Ante una emergencia, no hay tiempo para experimentar**

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Susana Fuentez

Hazlo todo tan simple como sea posible, pero no más simple.
Albert Einstein

