

Continuidad de Negocio

Business Continuity Management (BCM)



Noviembre-2012

:: Content

1

• Descripción General

2

• Administración de Riesgo

3

• Planes de Continuidad

4

• Ambiente de Gestión

5

• Tendencias

:: BCM?

BCM establece un marco estratégico para implementar de manera proactiva, la capacidad de recuperación de una organización en caso de; alteración, interrupción o pérdida del suministro de sus productos y servicios.



tigô
¡Aquí estoy!

:: Alcance



- Continuidad del Negocio
- Recuperación de Emergencia o Desastre
- Seguridad & Salud Ocupacional



:: Alcance

Gestión de Continuidad de Negocio



Aspectos

Disponibilidad

Confiabilidad

Recuperabilidad

Solución

Servicio

Nivel de Servicio

Continuidad

Objetivo

Mantener Nivel de Servicio

Administrar Eficientemente

Minimizar Tiempo de Caída

Enfasis

Tecnológico

Procesos

Gente

Foco

Proactivo & Preventivo

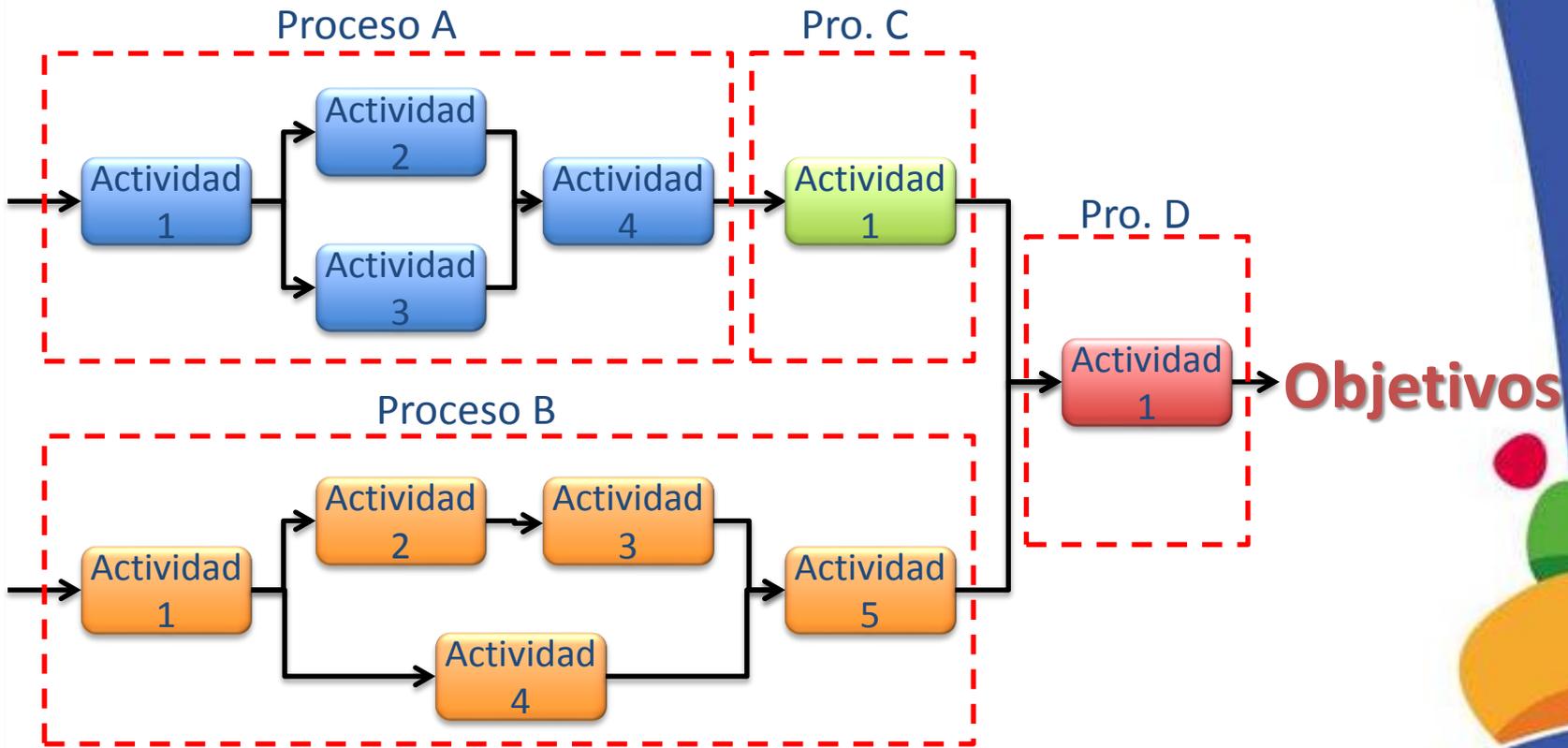
Respuesta & Recuperación



tigo
¡Aquí estoy!

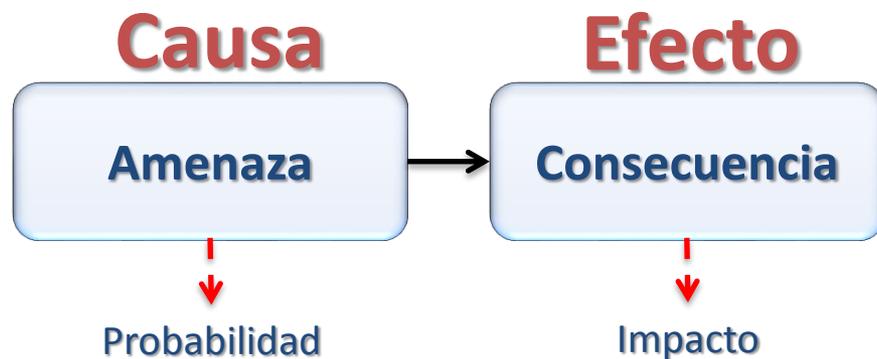


:: Objetivos Comunes



:: Riesgo

	B	D	E	F	G	H	J	K	L	M	N
6	Riesgo	Probabilidad	Severidad del Impacto					Riesgo Inherente	Medidas de Control	Efectividad	Riesgo Residual
7			Personas	Instalaciones	Sistemas	Red	Severidad				
28	Humano	25%	50%	25%	50%	25%	50%	13%	-Planes de Emergencia -Entrenamiento -Simulacros	75%	3%
29	Natural	50%	75%	25%	75%	75%	75%	38%	-Construcción -Mantenimiento -Planes de Emergencia	30%	26%
30	Tecnológico	100%	25%	50%	100%	50%	100%	100%	-Redundancia -Balanceo de Cargas -Planes de Emergencia -Simulacros	90%	10%



Riesgo: Probabilidad de sufrir pérdidas

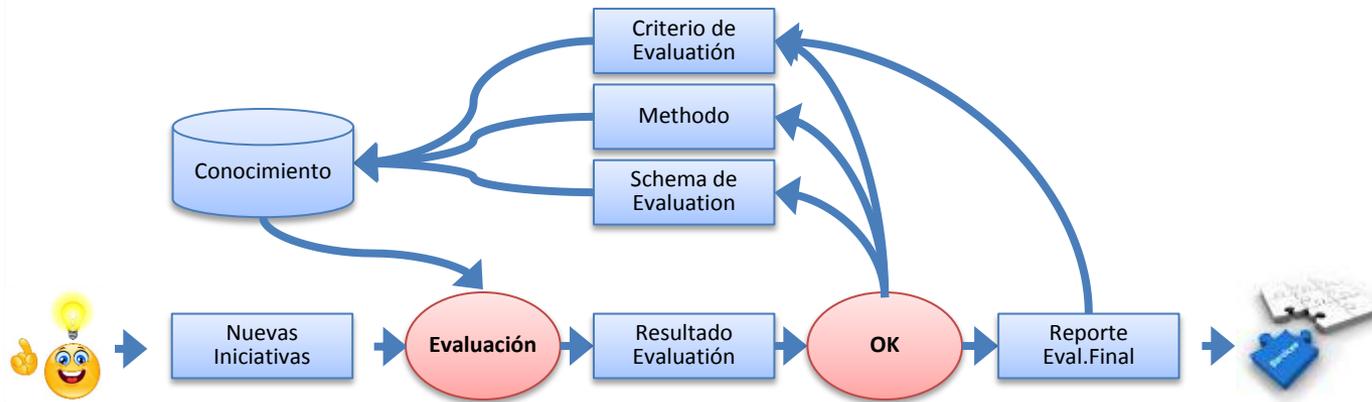


:: Impacto

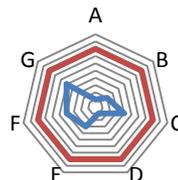
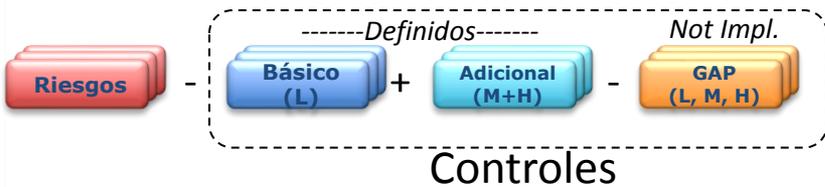
	A	B	E	J	K	L	M	N	O	P
13	Proceso	Dependencias	Tipo Impacto	Nivel de Impacto						RTO
14				1 hr	2 hrs	4 hrs	8 hrs	12 hrs	24 hrs	
15	Proceso A	-Actividad A ¹ -A ⁴	Reputación	2	3	4	5	5	5	8 hrs
16			Financiero	2	3	3	4	5	5	
17			Bienestar del Personal	1	1	2	2	3	3	
18	Proceso B	-Actividad B ¹ -B ⁵	Reputación	1	2	3	4	5	5	12 hrs
19			Financiero	3	3	4	4	5	5	
20			Bienestar del Personal	1	2	2	3	4	5	
21	Proceso C	-Proceso A -Actividad C	Reputación	1	1	2	3	4	5	12 hrs
22			Financiero	1	1	2	2	4	5	
23			Bienestar del Personal	1	2	3	4	5	5	
24	Proceso D	-Proceso C -Proceso B	Reputación	1	2	2	3	3	4	24 hrs
25			Financiero	1	2	3	3	4	5	
26			Bienestar del Personal	1	2	3	4	4	5	



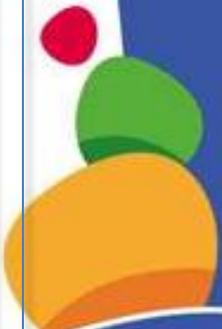
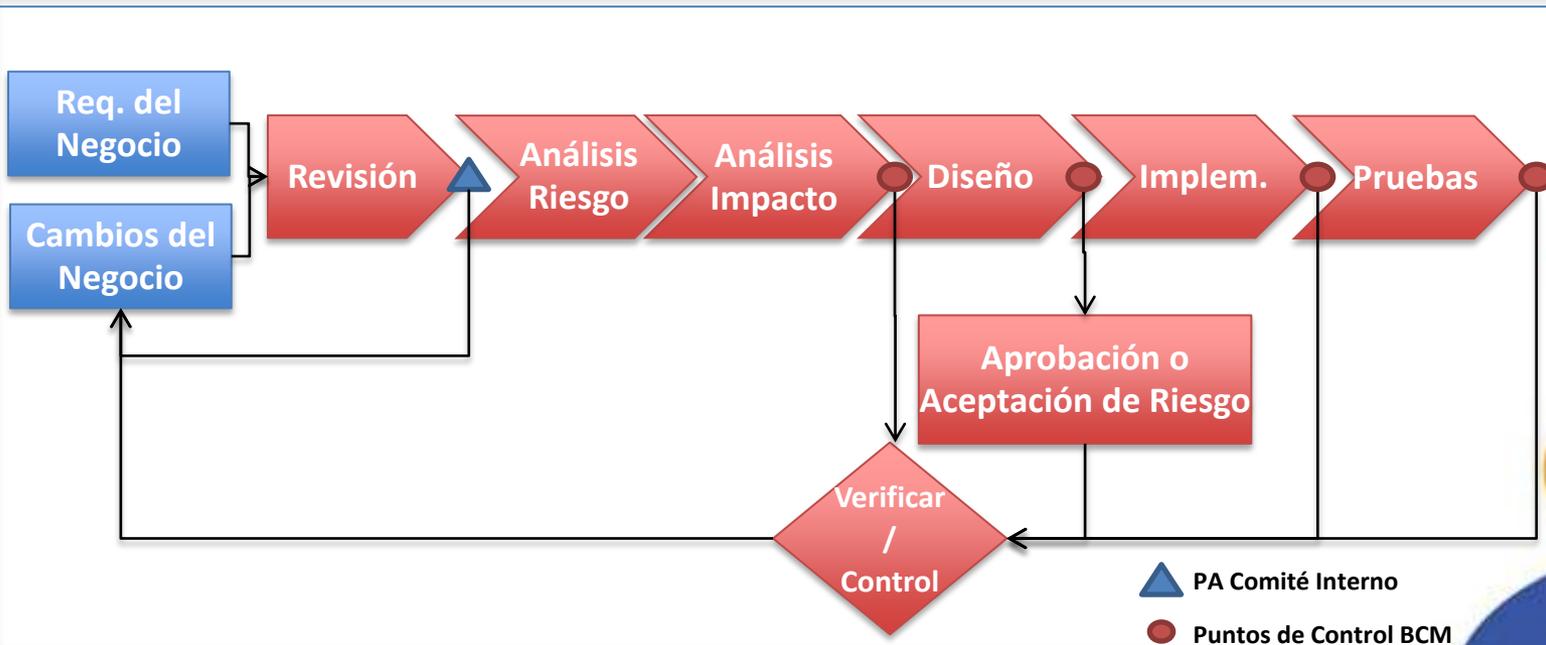
:: BCM Framework



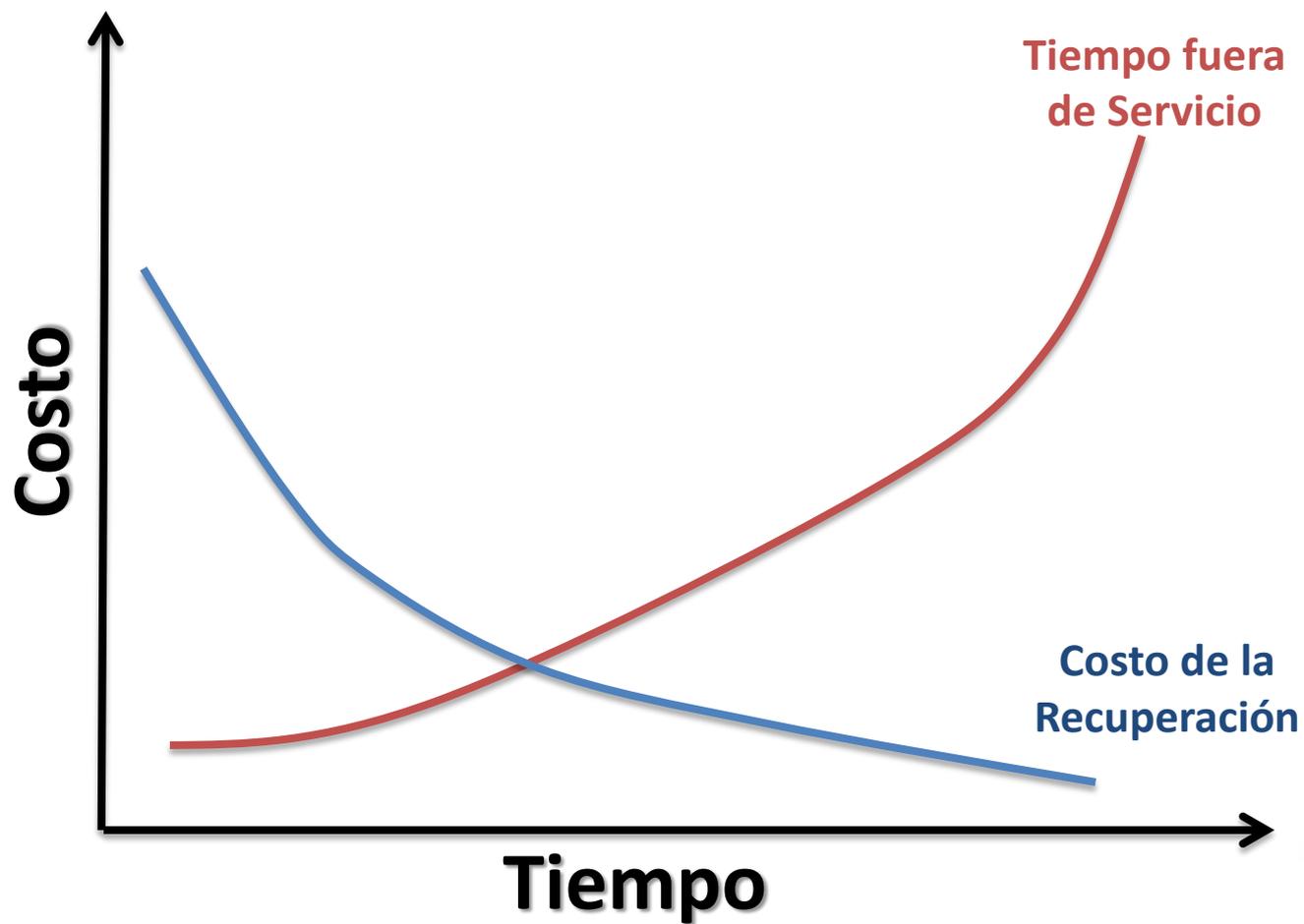
Informe Riesgo



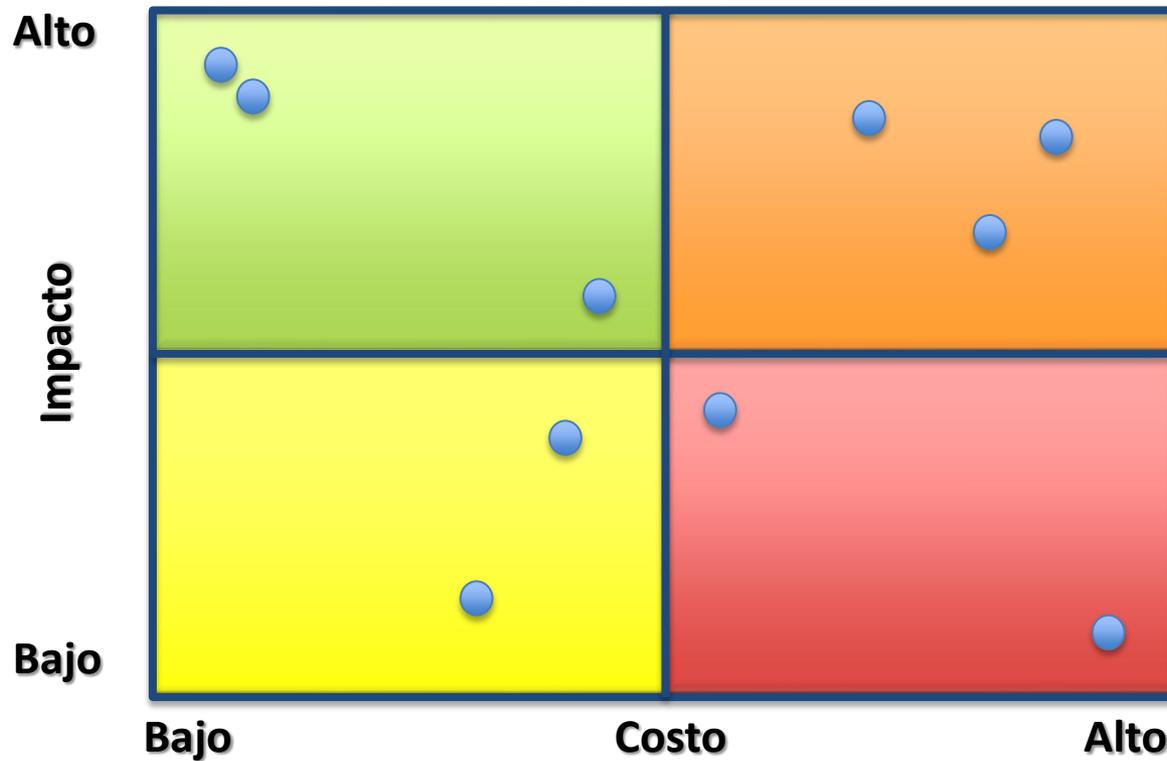
:: BCM Framework



:: Estrategia



:: Priorización – Estrategias



:: Resiliencia

Rápido 

Costo 



- Redundancia Geográfica
- Local / Internacional



- Virtualización
- Balanceo de Carga



- Replicación
- Alta Disponibilidad



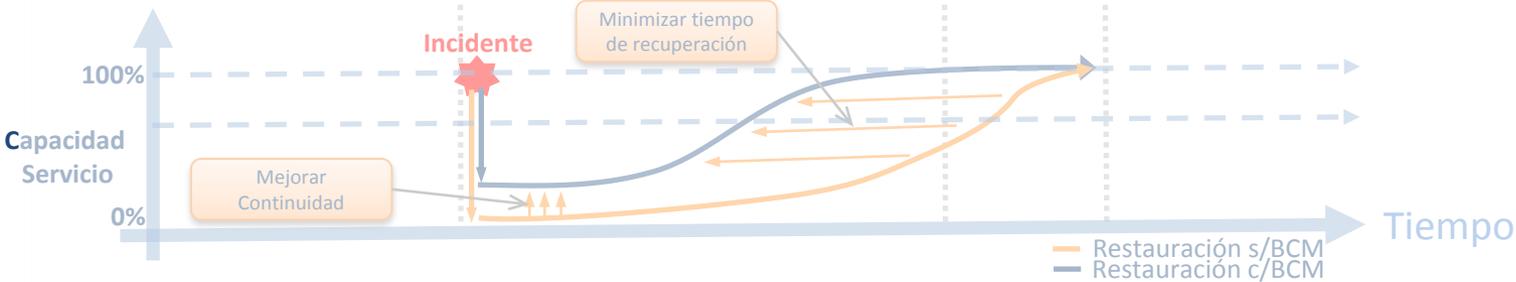
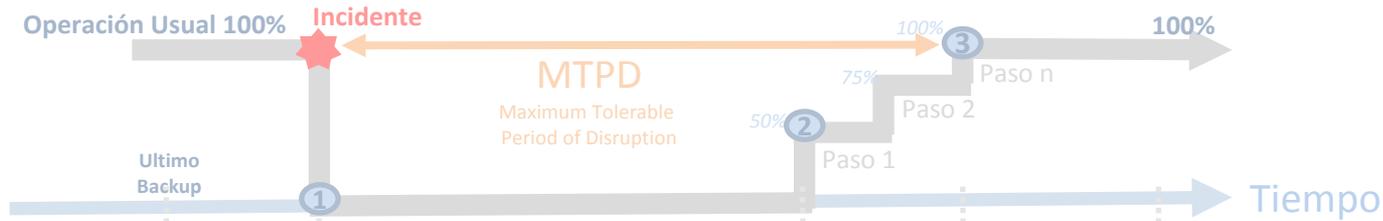
- Red
- Energía
- Equipo



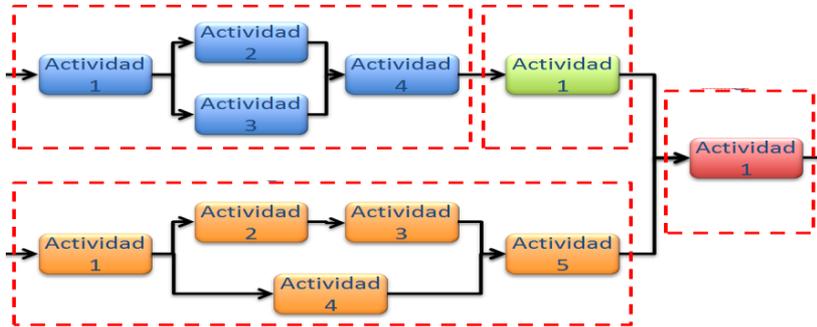


:: Prevention

1. Respuesta Inicial
2. Recuperación Servicio (Degradado)
3. Reanudación



:: Recuperación



Actividades					
A			✓		
B				✓	
C				✓	
D					✓
Horas	1	4	8	12	24

Personal					
A	30%	40%	50%	60%	70%
B	50%	60%	70%	80%	90%
C				20%	30%
D		5%	10%	15%	20%
Horas	1	4	8	12	24





:: Protocolo de Respuesta

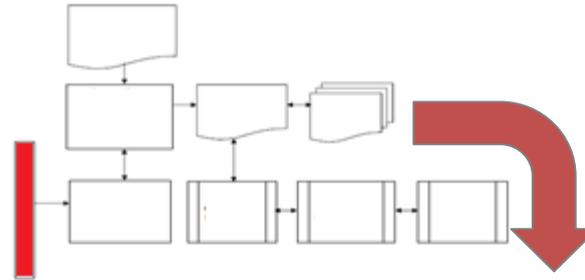
“Check-Lists”

- EMT
- IMT
- CMT

(HAZARD) RESPONSE CHECKLIST			
Situation	Response Actions	Responsibility	Reference
Warning Phase			
Response Phase:			
Recovery Phase:			

Flujo de Decisión

- Terremoto, Pandemia, Volcanes, Climáticos, Ocupacional)
- Prestación de Servicio (Proceso & Servicio)



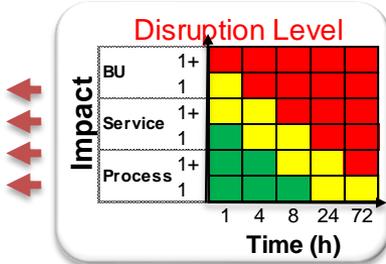
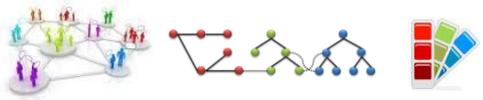
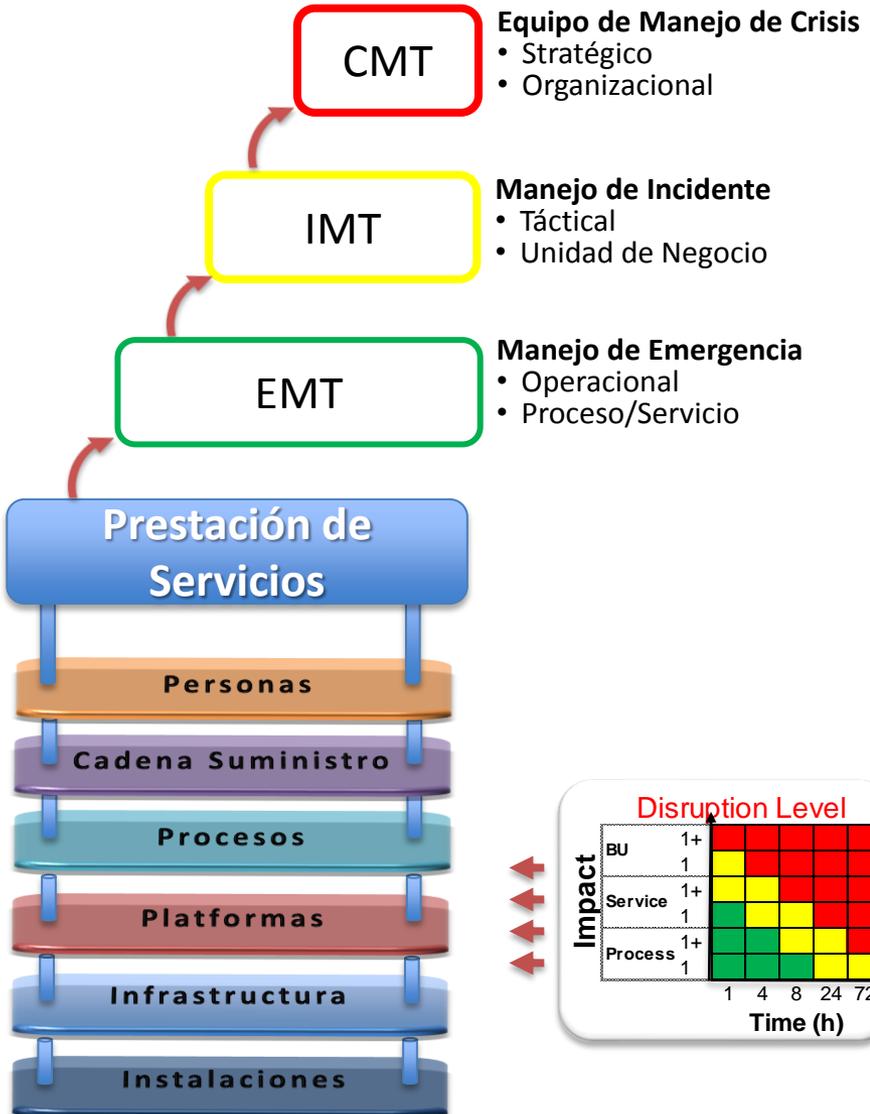
Detalle de Protocolo

- Notificación,
- Acciones protectivas,
- Procedimiento de respuesta,
- Comunicación Interna/Externa

"B" PROTOCOLO		
"A" PROTOCOLO		
DESIGNACIÓN	Fecha de elaboración 05/04/2011	Fecha de actualización Febrero 2012
PROPÓSITO		
CONDICIONES DE REGULACIÓN		
PASOS:		



:: Jerarquía de Respuesta

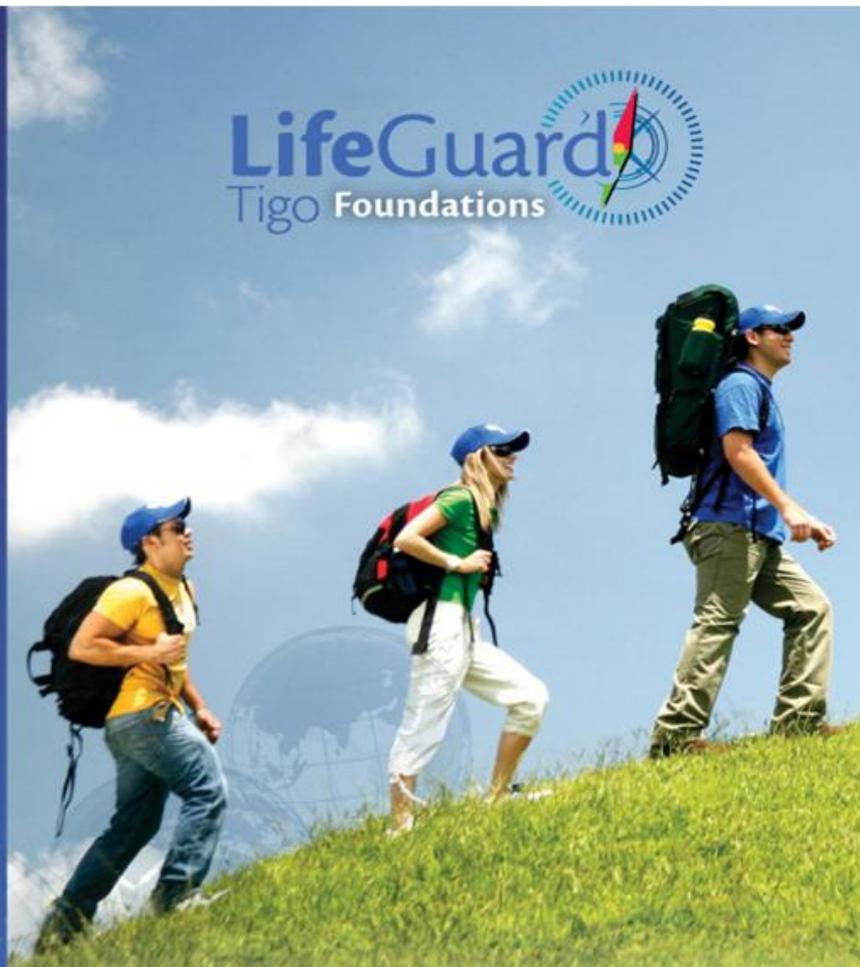


:: Capacitación



Unidad Contenido

- 1 Sabes como reaccionar en caso de desastre?
- 2 Introducción a Tigo Lifeguard
- 3 Conociendo a "Tigo Lifeguard"
- 4 Como reaccionar?



tigô
¡Aquí estoy!

:: Entrenamiento

Primeros Auxilios



Ejercicios de Evacuación en Agencias



Ejercicios de Evacuación en Oficinas

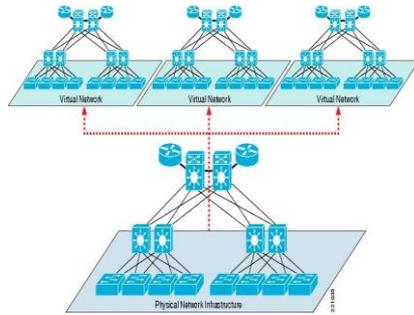
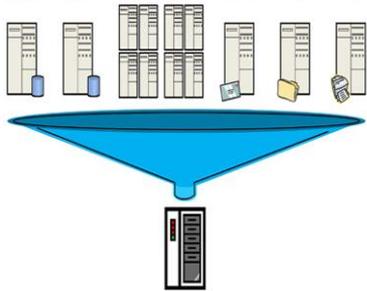




tigô

¡Aquí estoy!

Virtualización



Redes Sociales



Servicios Móviles



Servicio en la Nube



tigo
¡Aquí estoy!

Nuestro Cliente!

Anticipar que las cosas van a salir mal. Tomar las medidas preventivas y ensayar los planes, para proteger el negocio de dar servicio

Por que BCM?

sonríe,
tienes

tigo



Gracias!



Thank you!