



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

LA GESTIÓN DEL RIESGO, EL MANEJO DE CRISIS Y EMERGENCIAS





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Al finalizar la capacitación...

- Desde una **gestión efectiva** del riesgo como se deben **preparar** los planes de **contingencia** y **emergencia**.
- Como **investigar** novedades, incidentes, eventos no deseados y siniestros que **afectan** la **cadena de suministro**





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Análisis de un caso UNO

El día 04 de Octubre del 2016

Se realiza la pre alerta de llegada de un contenedor de 40", el cual tiene origen Port Everglades - EE.UU con destino a Cartagena - Colombia y con proceso de OTM para continuación de viaje a las bodegas en Zona Franca Bogotá, el cual viene en la motonave MAERSK WESTPORT 614S.

El día 10 de Octubre del 2016

Siendo las 14:54 horas se confirma que el proceso de OTM fue aprobado por la DIAN y hace entrega de los documentos a la transportadora para que esta realice el procedimiento de cargue del contenedor. Sobre las 17:35 horas el Coordinador de la transportadora envía el anuncio de cargue del contenedor que se realizaría el día 11 de Octubre a las 07:00 horas.

El día 11 de Octubre del 2016

Siendo las 07:00 horas al pasar por la bascula y antes de salir del puerto se detecta un faltante de 1200 kilos, se solicita inspección física a la DIAN quien no la autoriza en ese lugar y se realizará en destino



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Análisis de un caso UNO

El día 11 de Octubre del 2016

Sobre las 08:30 horas, el contenedor sale de puerto con candado satelital y dos escoltas, dirigiéndose para las instalaciones de la transportadora a realizar las planillas de viaje, anticipo e iniciar viaje el cual realizo ese día sin novedad pernoctando en Aguachica (Cesar) .

El día 12 de Octubre

Sobre las 05:30 horas, reinicia ruta con los escoltas, sobre las 07:30 horas el vehículo - contenedor es detenido por la policía, donde le solicitan al conductor los documentos del vehículo y de la carga, los revisa y deja continuar el viaje sin ninguna novedad llegando a Bogotá.

El día 13 de Octubre

Sobre las 07:30 horas el vehículo reinicia ruta con los dos escoltas, dirigiéndose a Zona Franca Bogotá. Sobre las 09:25 horas el Jefe de Seguridad de la transportadora comunica que el contenedor había llegado solamente con 4 estibas de 22 que debían llegar, adicionalmente que había llegado con 4 tanques para el transporte de líquidos.



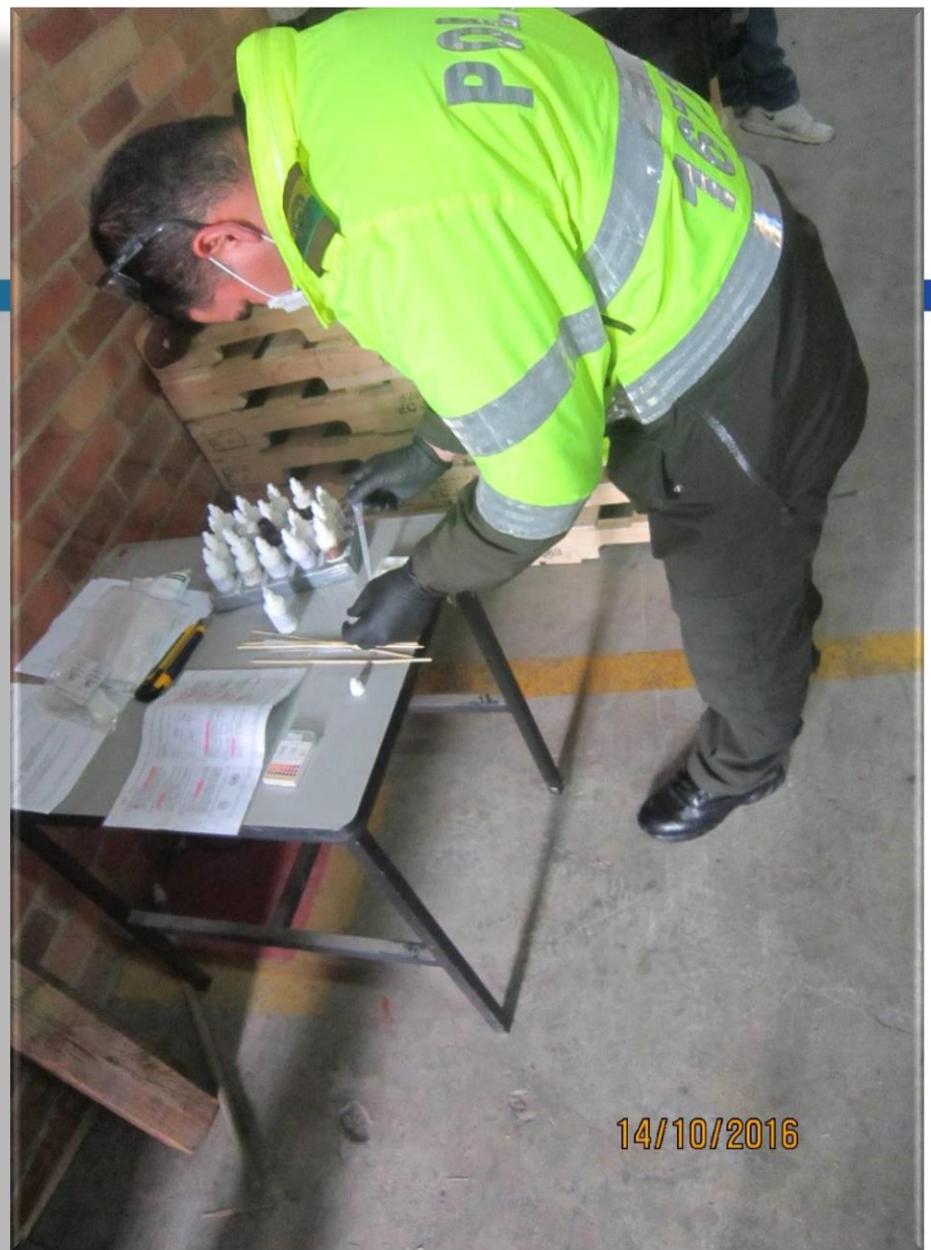
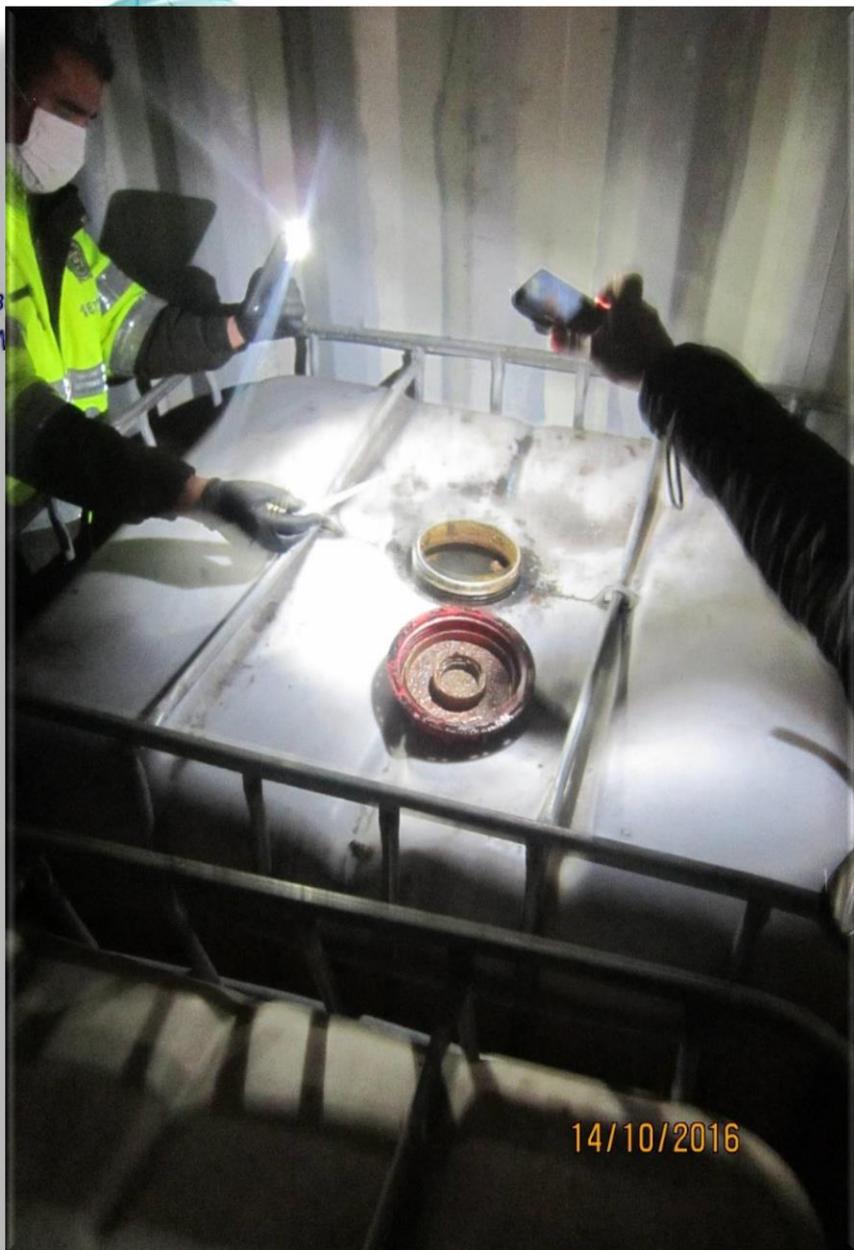
Análisis de un caso UNO



Análisis de un caso UNO



Análisis de un caso UNO



Análisis de un caso UNO



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

- **Se materializó algún Riesgo?**
- **Habría algún impacto para la compañía?**
- **Deberíamos hacer algo?**

USTED
qué haría?







BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

CONTEXTUALIZACIÓN





¿La empresa aprendió las lecciones del evento presentado?



¿Qué eventos se pueden presentar para que no se cumplan los objetivos organizacionales?

A
V

¿Se verifican que las medidas tomadas frente al evento materializado sean eficaces?

¿La empresa está preparada para actuar en caso materializarse un evento, el cual afecte sus objetivos?



Requisitos del SGCS BASC. V4:2012

4.1. Generalidades
4.2. Política de Control y Seguridad
4.3. Planeación

P

4.3.1. Generalidades
4.3.2. Objetivos del SGCS BASC
4.3.3. Gestión del Riesgo
4.3.4. Requisitos Legales y de otra índole
4.3.5. Previsiones

4.4 Implementación

H

4.4.1. Estructura, responsabilidad y autoridad
4.4.2. Entrenamiento, Capacitación y Toma de Conciencia
4.4.3. Comunicación
4.4.4. Documentación del Sistema
4.4.5. Control de los Documentos
4.4.6. Control Operacional // Estándares de Seguridad
4.4.7. Preparación y Respuesta a Eventos Críticos

4.5 Verificar

V

4.5.1. Seguimiento y Medición
4.5.2. Auditoría
4.5.3. Control de Registros

4.6. Mejoramiento Continuo

A

4.6.1. Mejoramiento Continuo
4.6.2. Acción Correctiva y Preventiva
4.6.3. Compromiso de la Dirección



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

CONTROLES ENFOCADOS

**Riesgo
Potencial**

Línea de Tiempo

Controles
Preventivos

Controles de
Detección

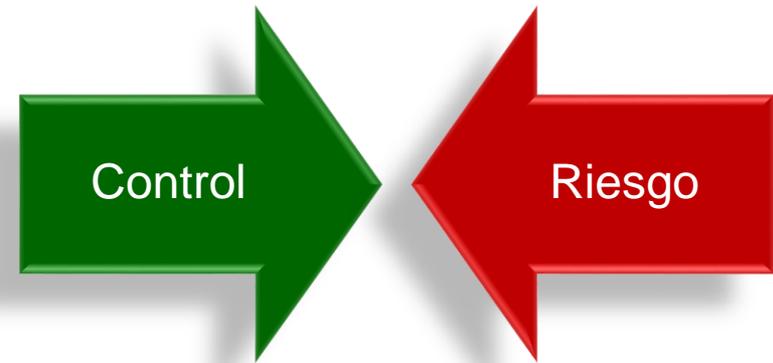
Controles de
Protección



CARACTERISTICAS DE LOS CONTROLES

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

- ✓ Suficientes (cantidad)
- ✓ Comprensibles (sencillos)
- ✓ Económicos (costo / beneficio)
- ✓ Eficaces (objetivo)
- ✓ Eficientes (recursos)
- ✓ Efectivos (eficaz + eficiente)
- ✓ Oportunos (actuar)
- ✓ Inmerso en los procesos (hacen parte)





ENFOQUE Y DINÁMICA

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com



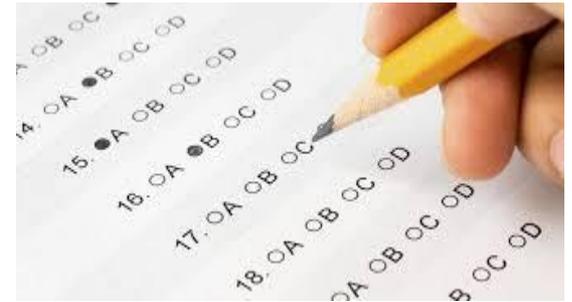


BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

4.4.7. Preparación y Respuesta a Eventos Críticos

La Organización debe tener **procedimientos documentados** para:

- a) Identificar y responder oportunamente ante **amenazas** y **vulnerabilidades**.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

4.4.7. Preparación y Respuesta a Eventos Críticos

- b) Responder oportunamente ante **situaciones críticas**, para mitigar el impacto y efecto que estos eventos o situaciones puedan generar sobre las **operaciones o la imagen** de la Organización mediante procedimientos de contingencia y emergencia.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

4.4.7. Preparación y Respuesta a Eventos Críticos

- c) Realizar **ejercicios prácticos y simulacros** que prueben la **eficacia de las medidas de protección**, así como las **medidas** previstas para dar **respuesta a eventos críticos**.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

4.4.7. Preparación y Respuesta a Eventos Críticos

d) **Investigar** todos aquellos elementos del sistema que tuvieron relación, directa o indirecta, con la **falla presentada.**

Nota: La respuesta a eventos críticos, debe estar sujeta a la gestión de riesgos a través **planes de emergencia y contingencia.**





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

QUE ES UN EVENTO CRITICO

Es una experiencia **inesperada** e **incontrolable** que afecta de manera intensa la sensación de seguridad y auto-confianza del individuo, **provocando** intensas reacciones de **vulnerabilidad** y temor hacia el entorno.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascboqota.com

ERRORES DE GESTIÓN EN LA CRISIS





PLAN CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

ELEMENTOS A TENER ENCUESTA PARA EL PLAN

- ✓ Asegurar la estabilidad de la organización
- ✓ Minimizar las potenciales pérdidas económicas
- ✓ Reducir riesgos potenciales
- ✓ Reducir interrupciones las operaciones
- ✓ Facilitar la recuperación ordenada
- ✓ Minimizar las primas de seguros
- ✓ Proteger los activos de la organización
- ✓ Demostrar confiabilidad





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

4 elementos clave para la gestión eficaz de la continuidad de negocio

1.- **Gestión de los riesgos**

2.- **Desarrollo de la estrategia para la Continuidad de negocio.** marco amplio para definir la tolerancia al riesgo

3.-**Elaboración de los procedimientos para las contingencias y Emergencias:** procedimientos a realizar para cumplir los objetivos definidos en la estrategia. incorporar el **protocolo necesario para comunicar y dar las instrucciones específicas** a realizar tras una interrupción. deben ser flexibles para adaptarse a situaciones cambiantes.

4.- **Prueba sobre la marcha:** compromiso a realizar un **ciclo de perfeccionamiento** de sus procesos a lo largo del tiempo.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Cómo estructurar el Plan de Continuidad de Negocio

- 1.- Propósito, alcance y usuarios
- 2.- Documentos de referencia
- 3.- Condiciones
- 4.- Roles y responsabilidades
- 5.- Contactos claves
- 6.- Planificación de activación
- 7.- Comunicación
- 8.- Respuesta ante el incidente



Business
Continuity
Management



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Cómo estructurar el Plan de Continuidad de Negocio

- 9.- Sitios físicos y transporte
- 10.- Orden de recuperación de las actividades
- 11.- Planes de recuperación para las actividades
- 12.- Plan de recuperación de desastres
- 13.- Recursos
- 14.- Reanudación de las actividades de negocio habituales

PLAN
ESTRATÉGICO



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Planes de contingencia y emergencia





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

QUE ES UN PLAN DE CONTINGENCIA?

- Conjunto de **normas y procedimientos** basados en la gestión de riesgos. Debe contar con objetivos, estrategias, recursos y actividades.
- Este plan debe incluir un **análisis de antecedentes** que tendrá en cuenta los efectos producidos por desastres o siniestro.
- Debe ser **Integral, multidisciplinario, multinivel, técnico**, y tener buena **comunicación**, además de una preparación a través de los simulacros.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

QUE ES UN PLAN DE EMERGENCIA?

- **Acciones de intervención** ante riesgo materializado, consistente en la planeación de acciones que **deben efectuarse** en caso de **suceder un evento** específico.
- Se compone de **varios planes de respuesta** ante eventos específicos y se busca que las **personas** estén **preparadas** para responder ante la ocurrencia de un evento.





ELEMENTOS A TENER ENCUESTA PARA EL PLAN

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

- ✓ Riesgo relacionado
- ✓ Base de datos de los colaboradores
- ✓ Directorio telefónico externo de apoyo
- ✓ Recursos financieros, técnicos y humanos (internos – externos)
- ✓ Señales de alerta
- ✓ Funciones y responsabilidades (internas - externas)





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

ANTES DE LA CRISIS

Debe contemplar **cumplimiento**, una completa **preparación**, manejo de **recursos** y **uso** de la gestión de la **información**, para poder **manejar** los aspectos críticos de esta como lo son:

- ✓ La **coordinación eficaz** de las actividades dentro de las organizaciones
- ✓ La **alerta temprana** y las **instrucciones claras** a todos los interesados, si se produce una crisis.
- ✓ **Evaluación** continua de las **consecuencias** reales y potenciales de la crisis.
- ✓ La **continuidad** de las **operaciones** comerciales durante e inmediatamente después de la crisis.





METODOLOGÍA MANEJO DE LA CRISIS

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com





MANEJO DE LA CRISIS





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE C
[www.bascbogota](http://www.bascbogota.com)

RESPUESTAS A LAS CRISIS

RESPUESTA ESTRATÉGICA

GESTIÓN DE CRISIS

Manejo global
del evento materializado

RESPUESTA TÁCTICA

GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Atención de la
emergencia

GESTIÓN DE CONTINUIDAD

Reanudación tecnológica
y operativa

RESPUESTA OPERATIVA



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

TEST PARA AFIANZAR CONCEPTOS



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Análisis de un caso **UNO**

- Según lo visto que deberíamos hacer?
- Que deberíamos tener antes de actuar?
- Que debemos hacer en el momento preciso de la actuación?

USTED
qué haría?





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

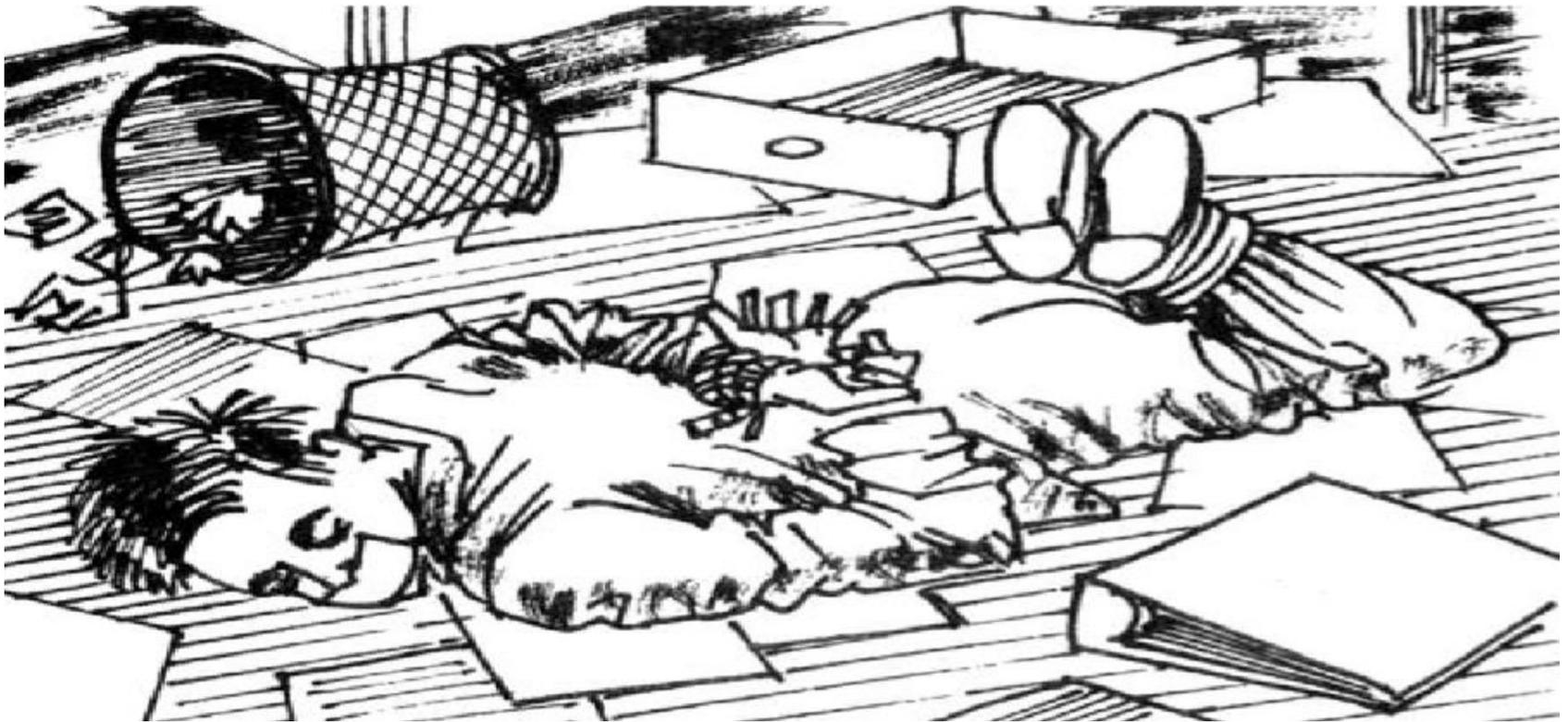
CONCEPTOS DE LA INVESTIGACIÓN EN LA CADENA DE SUMINISTROS





EL CASO DEL HOMBRE ATADO

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com



Tras un agradable almuerzo, el profesor Sisley y su amigo, el notario Alfred Ericson, se encaminaron al despacho de éste en un edificio de la Avenida Madison; no tan agradable fue la sorpresa de ambos al atravesar la sala de espera del despacho y entrar en él. Allí estaba la caja fuerte abierta, papeles desparramados por todo el piso, y sobre los papeles, como si fuera un lechón presentado en una bandeja, firmemente atado y con una cinta adhesiva en la boca, el joven secretario de Ericson, Albert Barney. El notario se precipitó a auxiliar a su ayudante, que en tan desairada posición estaba, mientras Sisley encendía un cigarro y pegaba una ojeada a la caja fuerte. Ahí adentro se veían apilados varios sobres que probablemente contuvieran documentos, un pequeño estuche cerrado de cartón azul y no mucho más. Mientras tanto, Barney parecía repuesto, y en condiciones de contar su odisea: —Estaba trabajando, con la caja fuerte abierta, cuando aparecieron los maleantes. No sé cómo habrán entrado, tal vez con una ganzúa. Eran tres, y estaban armados. Me ataron así como usted me encontró, y se precipitaron sobre la caja fuerte, tomaron el dinero y, no contentos con eso, empezaron a revolver el despacho, abriendo carpetas, volcando su contenido y revolviendo por todos lados. —¿Había cosas de valor en la caja? —preguntó Sisley a su amigo. —Había unos 20.000 dólares en efectivo, creo, algo más que de costumbre. De todos modos, el dinero estaba asegurado. Lo que más me preocupa es el desorden, y el susto que le han pegado a este pobre joven. —¿Qué hay en el estuche de cartón? —Una medalla que le dieron a mi padre en la guerra. ¿Se la han llevado? Eso me apenaría mucho, la verdad. Sisley se dirigió a la caja fuerte, se puso unos guantes, abrió el estuche y confirmó que la medalla estaba allí. Luego, se dirigió al secretario: —¿A qué hora fue el asalto? —Serían las 13, más o menos, y habrán estado aquí unos diez minutos. Cuando se fueron, traté de soltarme, pero no pude moverme un milímetro; como usted vio me habían atado bastante bien. —Efectivamente, lo ataron muy bien, pero todo lo demás lo hicieron muy mal. Me temo, Alfred, que este joven fue cómplice de los ladrones.

¿Por qué sospecha Sisley del secretario?



EL CASO DEL HOMBRE ATADO

BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

Solución

1. Si lo primero que los ladrones hicieron fue atar al secretario, es imposible que quedara sobre los papeles volcados en el suelo; Él mismo dice que no pudo «moverse un milímetro».
2. Los ladrones fueron **directamente a tomar el dinero y luego volcaron los papeles** para dar una escenografía al robo;
3. **Ataron a su cómplice**, el secretario, y se fueron.
4. Por otra parte, el hecho de que **no hayan rebuscado en la caja fuerte** (los documentos que allí había quedaron en orden), muestra que sabían exactamente qué era lo que había de valor en la misma: el dinero en efectivo, y nada más;
5. El **estuche con la medalla ni se molestaron en abrirlo**: si lo hubieran hecho, no se hubieran tomado el trabajo de cerrarlo.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

¿ES SUFICIENTE PARA SABER LA VERDAD?

¿QUE DEBEMOS HACER PARA ESTABLECER LA VERDAD EL CASO DEL HOMBRE ATADO?





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

QUE ES UNA INVESTIGACIÓN

- La **investigación** es considerada una **actividad** humana, orientada a la **obtención** de **nuevos conocimientos** y su aplicación para la **solución** a **problemas** o **interrogantes**.
- Actividades para **descubrir o conocer las circunstancias** que rodearon un **hecho**.





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

EVENTO: QUE ES UNA NOVEDAD

- Situación **negativa** al **interior** de la empresa que **no afectan el proceso** pero ameritan acciones correctivas inmediatas
- El margen de actuación es netamente **administrativo**
- **Con o sin** alcance disciplinario





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

EVENTO: QUE ES UN INCIDENTE

- Son situaciones **negativas** al interior de la operación empresarial que **afectan el proceso** y ameritan acciones correctivas, disciplinarias inmediatas
- El margen de actuación es **operativo y administrativo**
- Con **alcance disciplinario**





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

EVENTO: QUE ES UN EVENTO NO DESEADO/SINIESTRO

- Situación **negativa malintencionadas** que **impactan** a la empresa, que afectan los procesos y ameritan acciones correctivas, disciplinarias, planes de emergencia y contingencia inmediatos
- El margen de **actuación** es administrativo, operacional e interinstitucional
- Con **alcance** administrativo, disciplinario y legal





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

ELEMENTOS Y CUALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

ELEMENTOS DE UNA INVESTIGACIÓN EXITOSA

COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

OBJETIVOS SIGNIFICATIVOS

ESTRATEGIA BIEN CONCEBIDA

DURACIÓN BIEN CALCULADA

COMBINACIÓN ADECUADA DE RECURSOS Y EXPERIENCIA

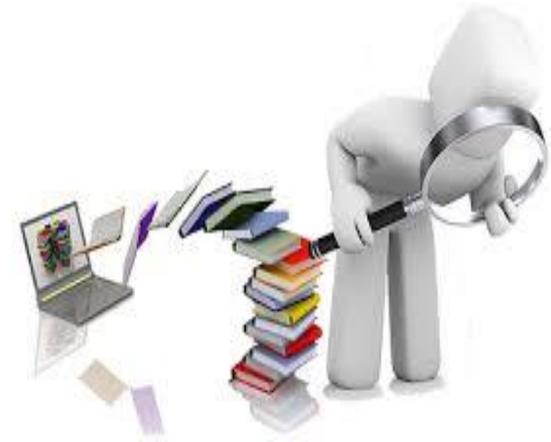
EJECUCIÓN ACORDE CON LA LEY



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

FASES DE LA INVESTIGACIÓN

1. Conocimiento del **hecho**.
2. Formulación de **hipótesis**.
3. **Planeación** de la investigación.
4. **Desarrollo** investigativo.
5. Consolidación de la **Evidencia**.
6. **Informe** de investigación





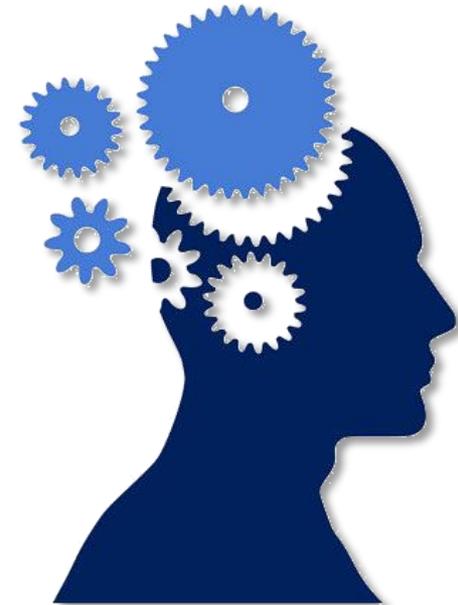
BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

OBJETIVOS INVESTIGACIONES CORPORATIVAS

Mejorar la seguridad; determina y comunica los factores relacionados con la seguridad con el fin de reducir los riesgos.

Su objetivo principal No es determinar culpabilidad o responsabilidad, sin embargo debe incluir material basado en hechos de suficiente peso para soportar el análisis y los hallazgos.

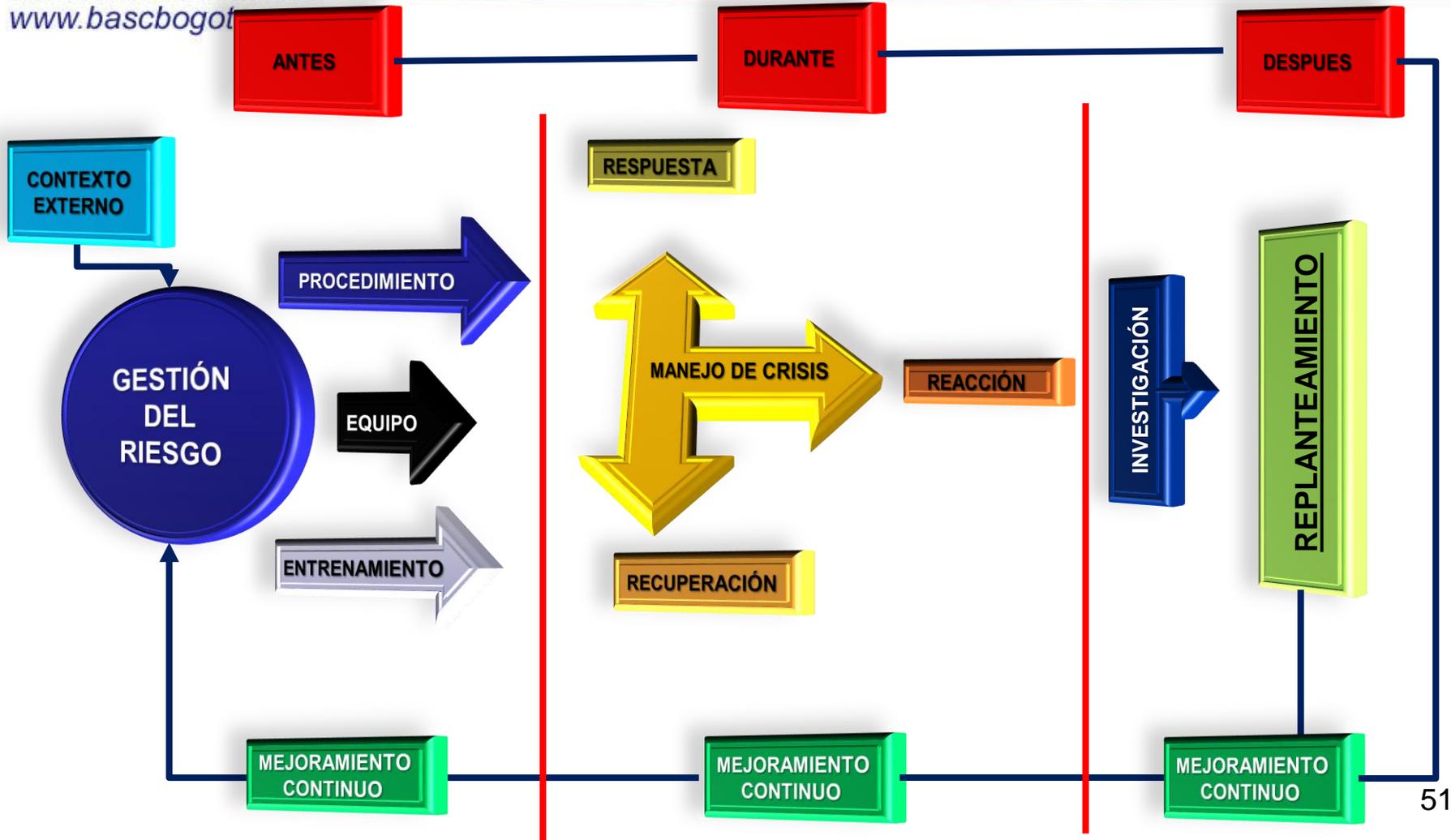
El uso del **material con fines constructivos** bajo la explicación apropiada de que paso y el porque, de manera justa y objetiva evitando comentarios adversos y personales .





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogot

CONCLUSIÓN





BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

PREGUNTAS?



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
www.bascbogota.com

*Muchas
Gracias!*