

Continuidad de negocio, resiliencia y planes de contingencia

El incendio del Edificio Windsor Un caso real



Contenidos

Vídeo: *El incendio del edificio Windsor*

Situación previa al incendio

El BCP de Deloitte

El día que activas el BCP

Lecciones aprendidas



El incendio del edificio Windsor



El incendio del edificio Windsor

Vídeo



Edificio Windsor
(Pasado)

Incendio
(Contingencia)



Torre Picasso
(Presente)

Deloitte y el incendio del edificio Windsor en imágenes

Situación previa al incendio

El incendio del edificio Windsor

Situación previa al incendio

Con motivo de la fusión entre Andersen y Deloitte se realizó un plan de continuidad de negocio donde se adoptaron una serie de medidas entre las que destacan:

- Traslado del CPD a una sala *bunkerizada*.
- Actualización de los procesos de respaldo de la información con la instalación de un nuevos dispositivos.
- Actualización del Plan de Continuidad de Negocio. Revisión de todos los procesos de negocio y sistemas de las distintas Sociedades del Grupo Deloitte.
- Duplicidad de las comunicaciones de voz entre Madrid y Barcelona.
- Actualización de los inventarios de activos y pólizas de los seguros.

Deloitte disponía de un BCP actualizado que contemplaba los recursos más críticos para garantizar su continuidad de las operaciones.

El incendio del edificio Windsor

El incendio

Al producirse el incendio del edificio Windsor, sede de Deloitte en Madrid, se perdió:

- espacio y mobiliario de trabajo de 1.800 personas.
- más de 1.000 ordenadores y 150 servidores.
- la totalidad de impresoras/faxes.
- Sistema integral de telefonía fija.
- otras pérdidas en papelería y material auxiliar.

Sin embargo,

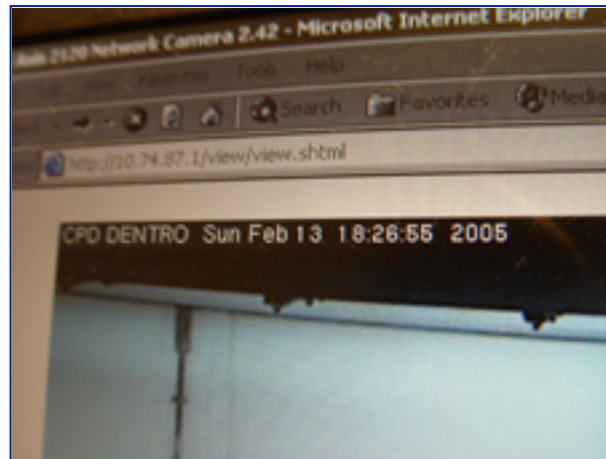
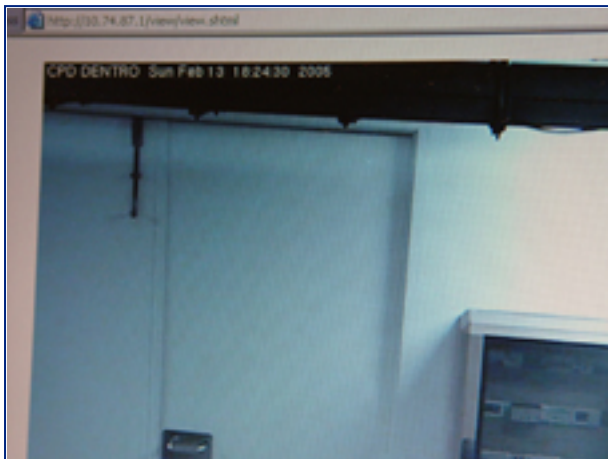
- no hubo pérdidas personales.
- la telefonía móvil funcionó en todo momento y podíamos comunicarnos.
- sabíamos que disponíamos de un BCP actualizado.
- los clientes y proveedores ofrecieron ayuda incondicional.

El Business Continuity Plan de Deloitte

El incendio del edificio Windsor

El BCP de Deloitte

- CPD estanco e ignífugo (como quedó demostrado).
- Procedimiento de salvaguarda continua de back-up's de información.
- Copias de seguridad de todas las aplicaciones informáticas.
- Procedimiento de recuperación de información en formato electrónico.
- Procedimientos detallados de nuestros procesos operativos y de las características técnicas de los servicios y/o activos más importantes para nuestro negocio.



El incendio del edificio Windsor

El BCP de Deloitte (2)

- Los proveedores de los servicios más críticos (telecomunicaciones, sistemas, etc.) mantenían equipos de respaldo estables y continuados por lo que también conocían profundamente nuestros procedimientos y necesidades problemática.
- La centralita de comunicaciones de voz estaba duplicada en Barcelona.
- Disponíamos del inventario de activo y las pólizas de seguros actualizadas.
- Los papeles de trabajo de anteriores ejercicios se guardaban fuera del edificio.

El día que activas el BCP

El incendio del edificio Windsor

El día que activas el BCP

Aún teniendo un buen plan de continuidad de negocio...

- Nadie prevé una catástrofe de este calibre.
- Para sobrevivir en una situación tan extrema, además de hacerlo bien, se necesita mucha ayuda.
- Es necesario gestionar eficazmente la comunicación interna y externa.
- El liderazgo es imprescindible, ya que hay que reaccionar rápidamente y tomar muchas decisiones en cadena en poco tiempo.
- Es **vital** el talento y talante de las personas que activan, dirigen, gestionan y ejecutan el plan.



El incendio del edificio Windsor

El día que activas el BCP # Cronología



Madrid, Sábado 12 de febrero

23:15h: Comienza el incendio.

00:30h El OMP de Deloitte en Madrid se persona en el edificio y comprueba que no hay empleados afectados.

01: 00h: Los bomberos se retiran, “Incendio Inabordable”.

02:30h: Activación de la cadena de comunicación con los móviles corporativos que funcionaron en todo momento. Organización piramidal que favorece la comunicación natural. Convocatoria de reuniones a socios y gerentes para el mismo domingo.

El incendio del edificio Windsor

El día que activas el BCP # Cronología



Madrid, Domingo 13 de febrero

- 09:30: Se reúne el Comité de Crisis (Comité ejecutivo ampliado).
- 10:00: Primera decisión. El lunes necesitamos un centro de operaciones. Los profesionales seguirán trabajando en sus clientes, en un centro de formación y algunos temporalmente en casa.
- 11:00: Se crean 4 equipos de trabajo por especialidades y se pide un análisis en 1 hora:
- Tecnología
 - Comunicación Externa e Interna
 - Logística
 - RRHH

El incendio del edificio Windsor

El día que activas el BCP # Cronología

Madrid, Domingo 13 de febrero

12:00: Una vez analizados por el comité de crisis los informes recibidos se tomaron las siguientes decisiones:

- El comienzo de la comunicación en cascada para que todos los profesionales estuviesen informados de que el lunes debían de continuar su trabajo habitual. Los socios y gerentes estarían allí para reunirse con ellos y con los clientes.
- El equipo de Tecnología se dividió en 3 equipos de trabajo (Comunicaciones, Servidores/Infraestructura, Servicio de hosting) con una persona coordinando con nuestros proveedores.
- Se designó un interlocutor único con los medios de comunicación y organismos oficiales, para evitar confusiones, contradicciones e interferencias.
- Se decidió buscar espacio en el menor plazo posible en las inmediaciones del Edificio Windsor para ubicar el equipo de gestión de crisis.

El incendio del edificio Windsor

El día que activas el BCP # Cronología

Madrid, Domingo 13 de febrero

22:00: Se había hablado con todos los profesionales, y con muchísimos clientes a los que les habíamos comunicado que no teníamos pérdidas sustanciales de información y que cumpliríamos nuestros compromisos.

Se había atendido a infinidad de medios de comunicación.

Nuestro equipo de tecnología nos daba la buena noticia de que con la ayuda de nuestros proveedores tendríamos recuperados los sistemas básicos de comunicaciones y de gestión en pocos días.

Teníamos 1.700 m2 a nuestra disposición en Torre Picasso completamente equipados para ocupar el mismo lunes a partir de las 10:00 h, gracias a la generosidad de Accenture.



El incendio del edificio Windsor

El día que activas el BCP

Entre los principales hitos derivados del uso del BCP, merece la pena remarcar:

- Operativa de telefonía móvil.
- Restablecimiento de comunicaciones por voz en 24 h y 36 horas en el caso de Internet.
- 60 h para el restablecimiento del correo electrónico.
- Distribución de 700 portátiles a los empleados en menos de una semana.
- Aplicaciones de gestión funcionando en 7 y 10 días.
- Pero más importante:

los servicios a nuestros clientes no se vieron afectados y se firmaron todos los informes comprometidos.

Lecciones aprendidas

El incendio del edificio Windsor

Lecciones aprendidas

La actitud y dedicación de nuestros profesionales y la ayuda recibida de nuestros proveedores

Especialistas en determinadas áreas críticas de la empresa

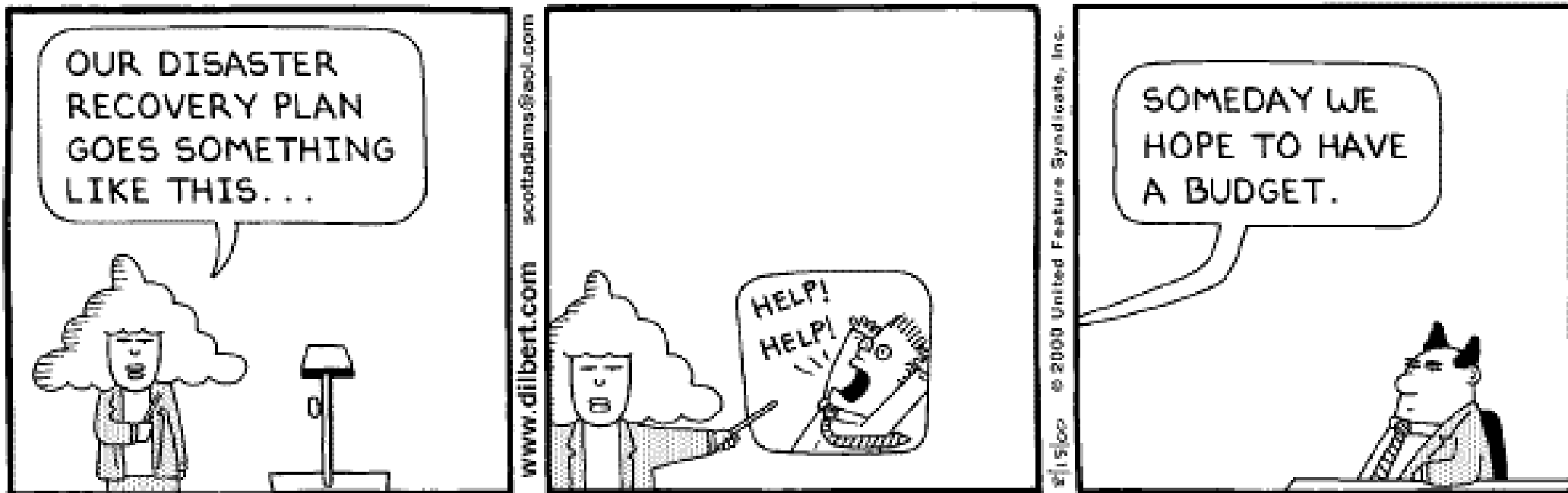
Liderazgo controlando el proceso de recuperación del negocio y manteniendo la confianza de clientes y empleados

Sin un plan de contingencias, no hubiera sido posible reaccionar tan rápido

Pero un plan de contingencias tampoco es una garantía si no se cuenta con “proveedores estratégicos” que lo respalden en situaciones extraordinarias

El incendio del edificio Windsor

Lecciones aprendidas



Copyright © 2000 United Feature Syndicate, Inc.
Redistribution in whole or in part prohibited

¡Gracias por la atención!



Deloitte es refereix a Deloitte Tohmatsu Limited, (*private company limited by guarantee*, d'acord amb la legislació del Regne Unit) i a la seva xarxa de firmes membre, cadascuna de les quals és una entitat independent. A www.deloitte.com/about s'ofereix una descripció detallada de l'estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited i les seves firmes membre.

D'acord amb el que disposa la Llei 15/2003 del 18 de desembre, qualificada de protecció de dades personals, vostè queda informat i entenem que presta el seu consentiment exprés i inequívoc a la incorporació de les seves dades a un fitxer de dades personals, el responsable de les quals és Deloitte Andorra Auditors i Assessors, S.L., amb domicili al Carrer Bonaventura Armengol, 10 Edifici Montclar 1er pis Bloc 1 Despatx 4, AD500 Andorra la Vella, amb la finalitat de remetre-li per correu electrònic, les publicacions de l'Organització Deloitte i informar-lo dels diferents serveis oferts per aquesta, i autoritza a Deloitte Andorra Auditors i Assessors, S.L. a captar i difondre imatges per promocionar les activitats que organitzi. Així mateix, consenteix que Deloitte Andorra Auditors i Assessors, S.L. comuniqui les seves dades de caràcter personal a Deloitte, S.L., amb domicili social a Plaça Pablo Ruiz Picasso 1, Torre Picasso, 28020- Madrid, per al compliment de la finalitat abans esmentada.

Entenem que consenteix dit tractament, amb l'excepció que en el termini de trenta dies des de la recepció d'aquesta comunicació electrònica ens indiqui el contrari mitjançant l'adreça de correu electrònic mktand@deloitte.com, on podrà exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió i oposició.