

Gestión de la Continuidad de los Servicios y Gestión del Riesgo

Por:

Rodolfo Romero Redondo
Docente-Investigador

rodolfo.romero@ucr.ac.cr



¿Qué es el Riesgo?

- Según la Norma 31000 “es el **efecto** de la incertidumbre sobre los objetivos de una empresa u organización” (INTECO, 2020).
- Por tanto... es toda aquella situación que establece la **posibilidad** de que un **evento** ocurra y afecte de forma **negativa** los **objetivos** de una empresa u organización. Es una concentración sobre los **efectos**.

Analizar el riesgo en su contexto

Según Naciones Unidas, la COVID-19 y el cambio climático están poniendo de manifiesto rápidamente que, en el mundo contemporáneo, **abarrotoado e interconectado**, los efectos de los desastres se extienden cada vez más a través de distintas zonas geográficas y sectores. A pesar de los avances, **la creación de riesgos está superando a la reducción de los riesgos existentes.** (UNDRR, GAR 2022)

The Global Risks Report 2024*

66% Cambio Climático

53% Desinformación generada por IA

46% Polarización social-política

42% Crisis por costo de la vida

39% Ciberataques

World Risk Index 2023, Costa Rica

Posición 30 de 192 países: Exposición a amenazas de origen natural

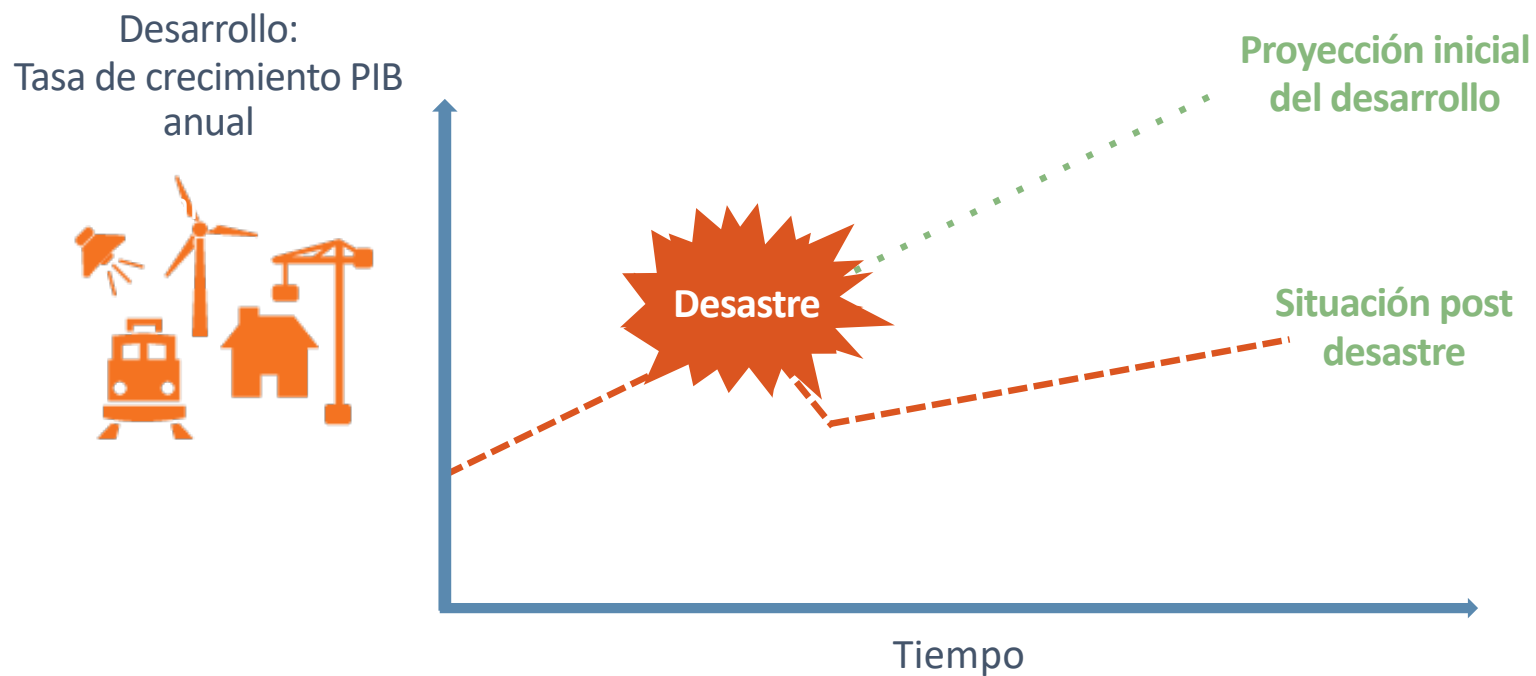
Posición 43 de 192 países : Vulnerabilidades de ser afectado

Riesgo en América Latina y Caribe

América Latina y Caribe debe comprenderse en un **contexto multiamenaza** y de **riesgo sistémico** donde se puede dar la combinación de dos o más eventos tales como: **sismos, incendios, interrupciones en la cadena de suministros, pandemia, sequía, fluctuaciones cambiarias de la moneda, ciberataques-cibercrimen, lluvias extremas, interrupción o cortes en la distribución eléctrica, manifestaciones sociales en las vías principales de una ciudad , la interrupción en servicio de agua potable, entre otros**; que pueden afectar la condición de continuidad de los servicios y se pueden presentar de manera aislada, simultánea o por reacción en cadena produciendo la interrupción de las operaciones y los servicios que brindan las organizaciones, los sectores o inclusive el Estado **afectando la calidad de vida de los ciudadanos que los reciben.**



Los desastres interrumpen el desarrollo



Los desastres quebrantan los objetivos/ganancias del desarrollo. No solo destruyen infraestructura social básica (escuelas, hospitales, líneas vitales), sino que impactan los medios de vida y el tejido social de las comunidades.

Fuente: WB-GFDRR, UNDP, UE: Train the Trainers PDNA, october 2017

Riesgo y sus factores

$$\text{Riesgo} = \frac{[\text{Amenazas} * \text{Vulnerabilidad} * \text{Exposición}]}{\text{Capacidad de adaptación}}$$

La Gestión para la Reducción del Riesgo ante desastres en Costa Rica (2014)



INVESTIGACION EAP
Escuela de Administración Pública

En Costa Rica la Gestión de Riesgo ha estado centrada en amenazas, con un curso de acción intermitente y desarticulado

Amenaza

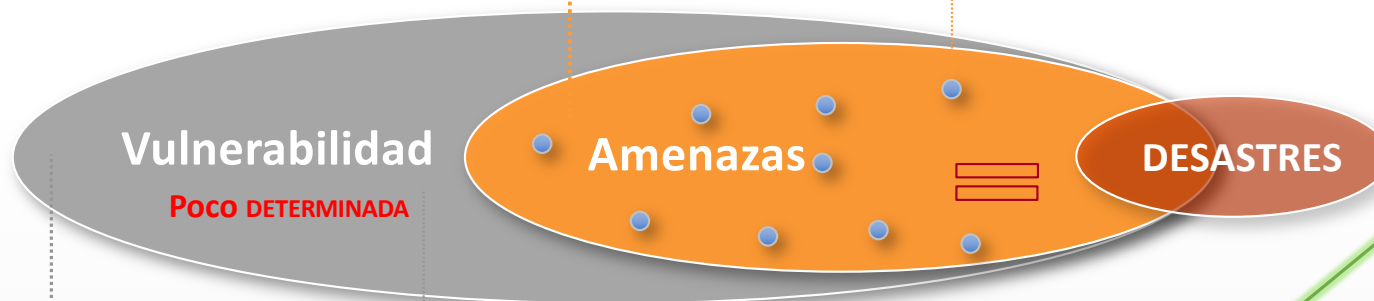
Intermitente-discontinuo

Peligro

Amenaza

Desarrollo Técnico-Científico

Terremotos / huracanes/
inundaciones /
deslizamientos



Vulnerabilidad

POCO DETERMINADA

Amenazas

DESASTRES

**CAPACIDAD
NO
DETERMINADA**

Vulnerabilidad

Permanente-continuo

Factores sociales

Condiciones intrínsecas

Modelo Cultural

-Percepción

Educación /pobreza/ uso del
suelo/ ocupación del territorio/
estilos de vida/ uso ambiental/
adaptabilidad

**Exposición NO
Estimada**

Elaborado por: R. Romero / S. Solano, EAP-UCR (2014)

OPORTUNIDAD en Crisis: FLEXIBILIDAD / CONTINUIDAD

- ✓ Aprendizaje
- ✓ Articulación
- ✓ Anticipación
- ✓ Adaptación



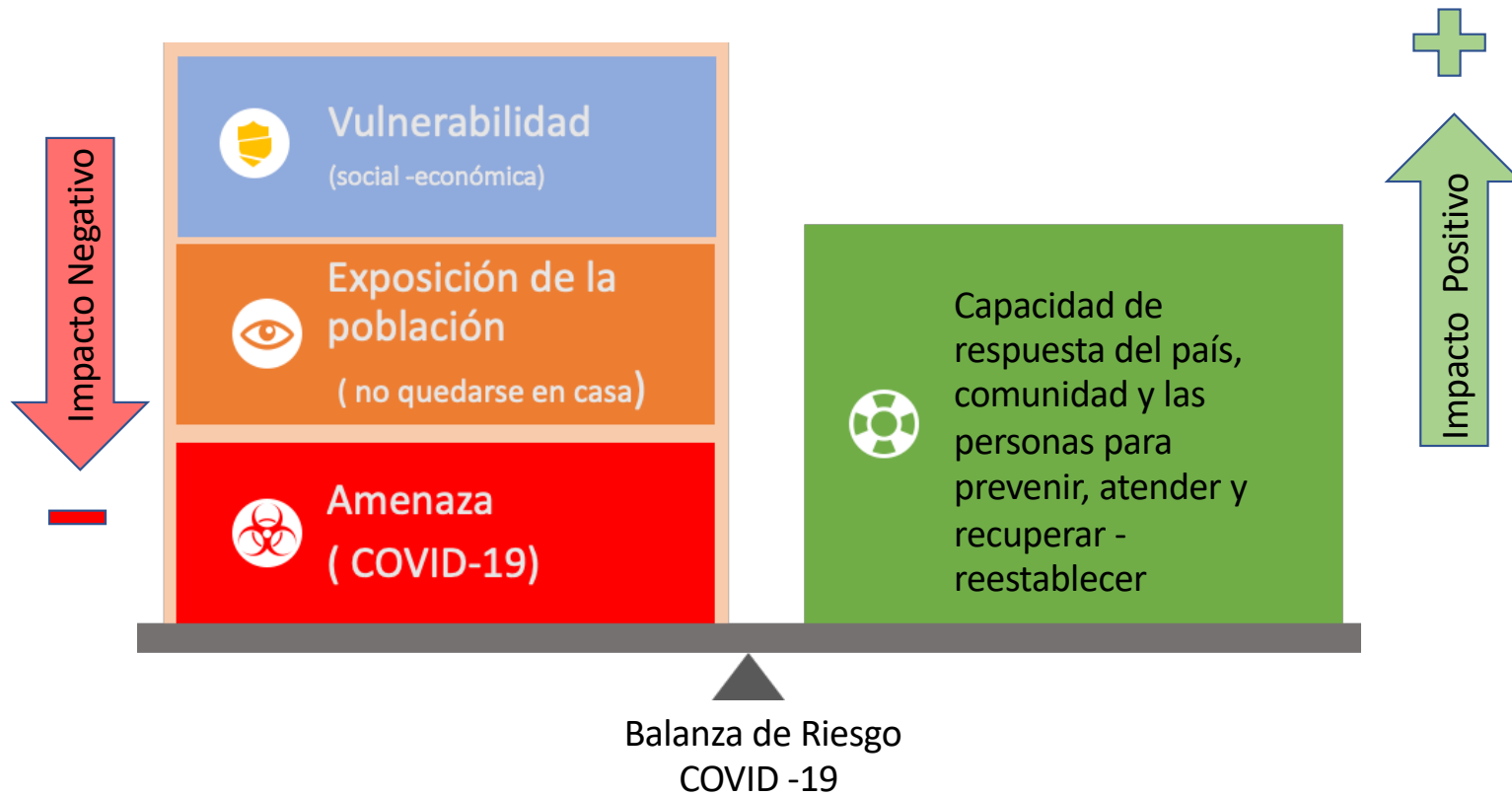
Amenaza
(COVID-19)

Crisis

Prof. Rodolfo Romero Redondo/ rodolfo.romero@ucr.ac.cr

Mayor capacidad de **Resiliencia**

Balanza de Riesgo por COVID -19



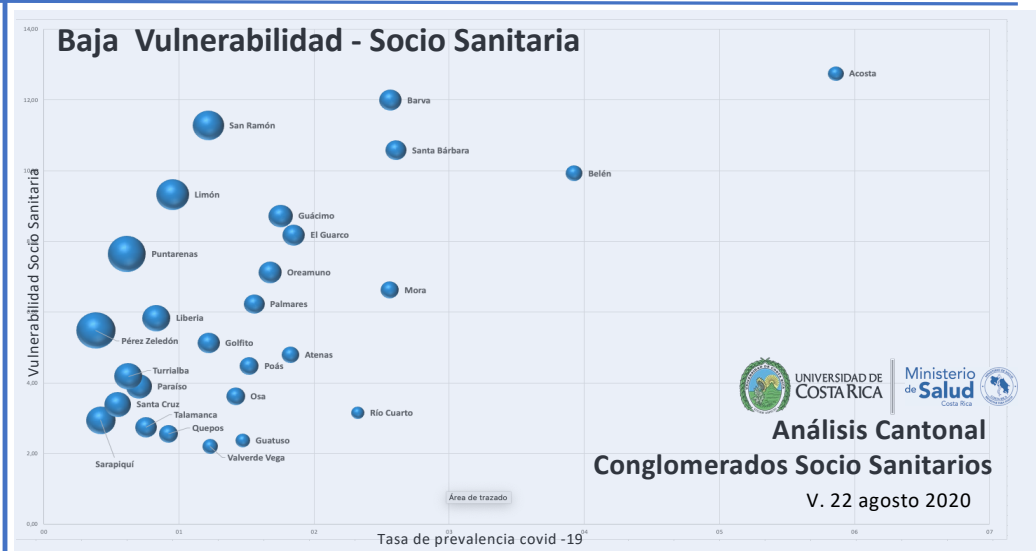
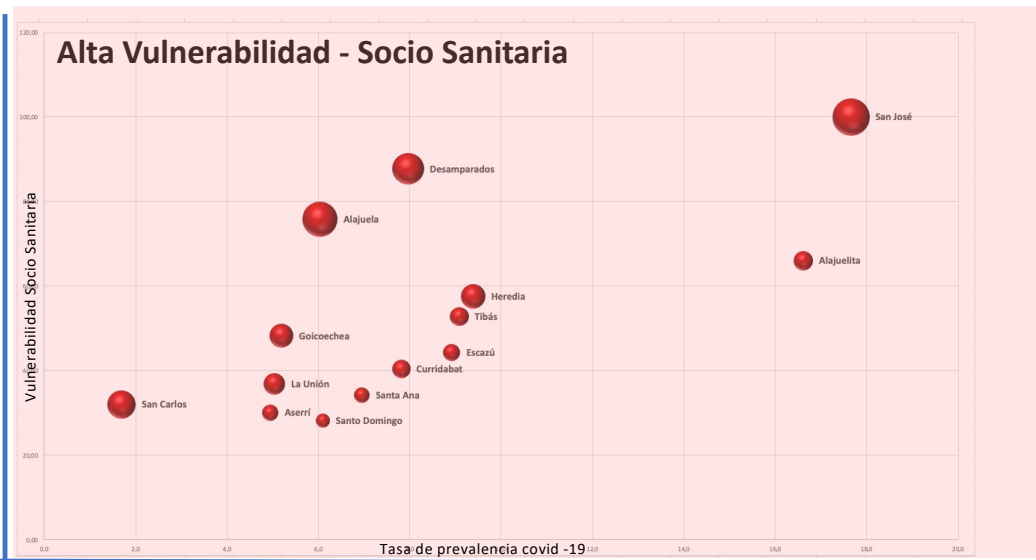
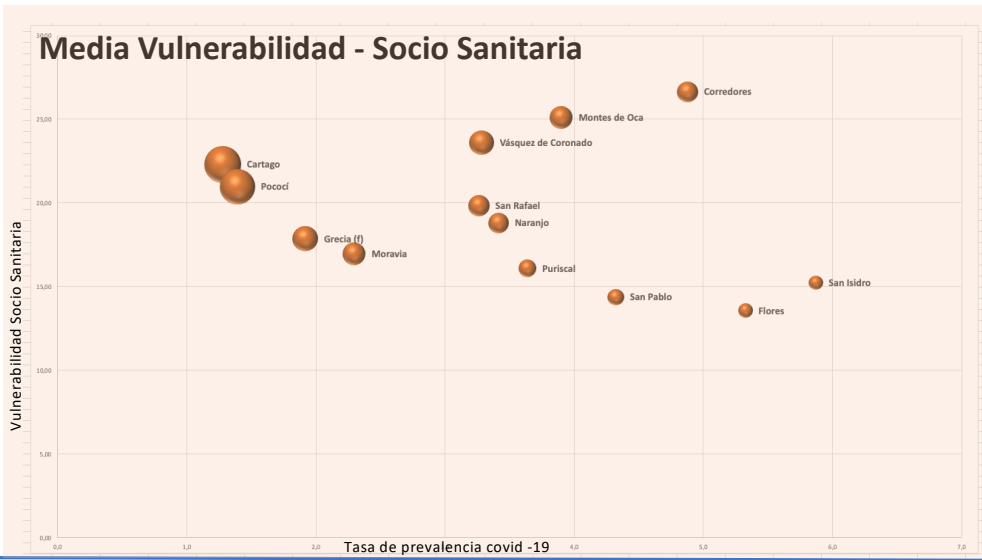
Determinantes Sociales de la Salud



Los determinantes sociales de la salud son las circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud.

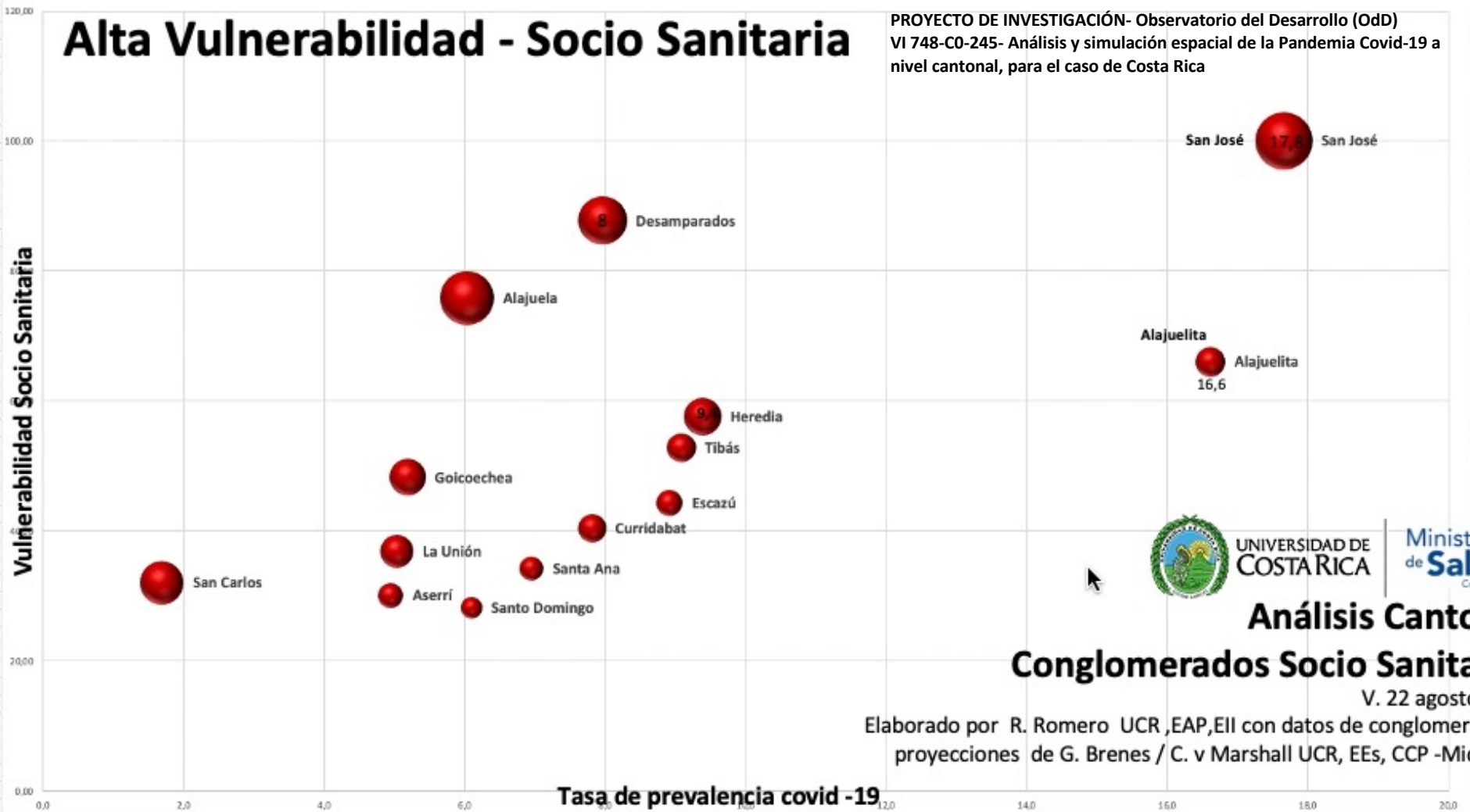
Los determinantes sociales de la salud explican la mayor parte de las inequidades sanitarias, esto es, de las diferencias injustas y evitables observadas en y entre los países en lo que respecta a la situación sanitaria.

Fuente: https://www.who.int/social_determinants/es/



Alta Vulnerabilidad - Socio Sanitaria

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN- Observatorio del Desarrollo (OdD)
VI 748-C0-245- Análisis y simulación espacial de la Pandemia Covid-19 a nivel cantonal, para el caso de Costa Rica



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA

Ministerio de Salud
Costa Rica



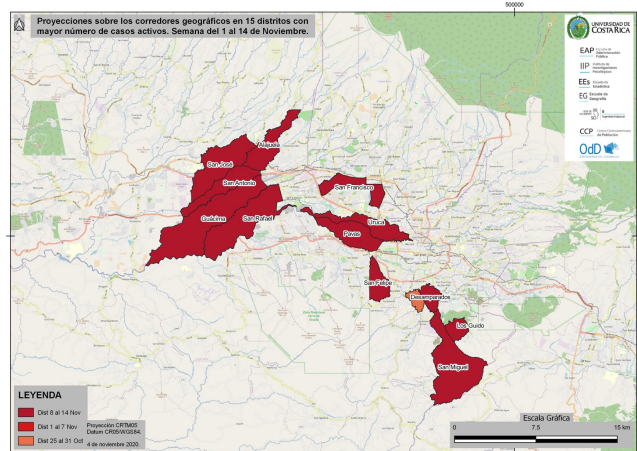
Análisis Cantonal Conglomerados Socio Sanitarios

V. 22 agosto 2020

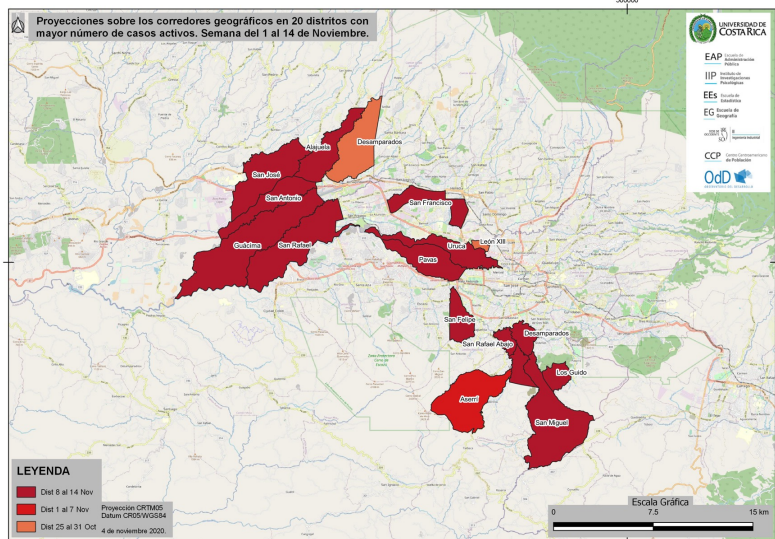
Elaborado por R. Romero UCR, EAP, EII con datos de conglomerados y proyecciones de G. Brenes / C. v Marshall UCR, EEs, CCP -Mideplan

Análisis distrital- proyecciones I y II semana de noviembre

1



2

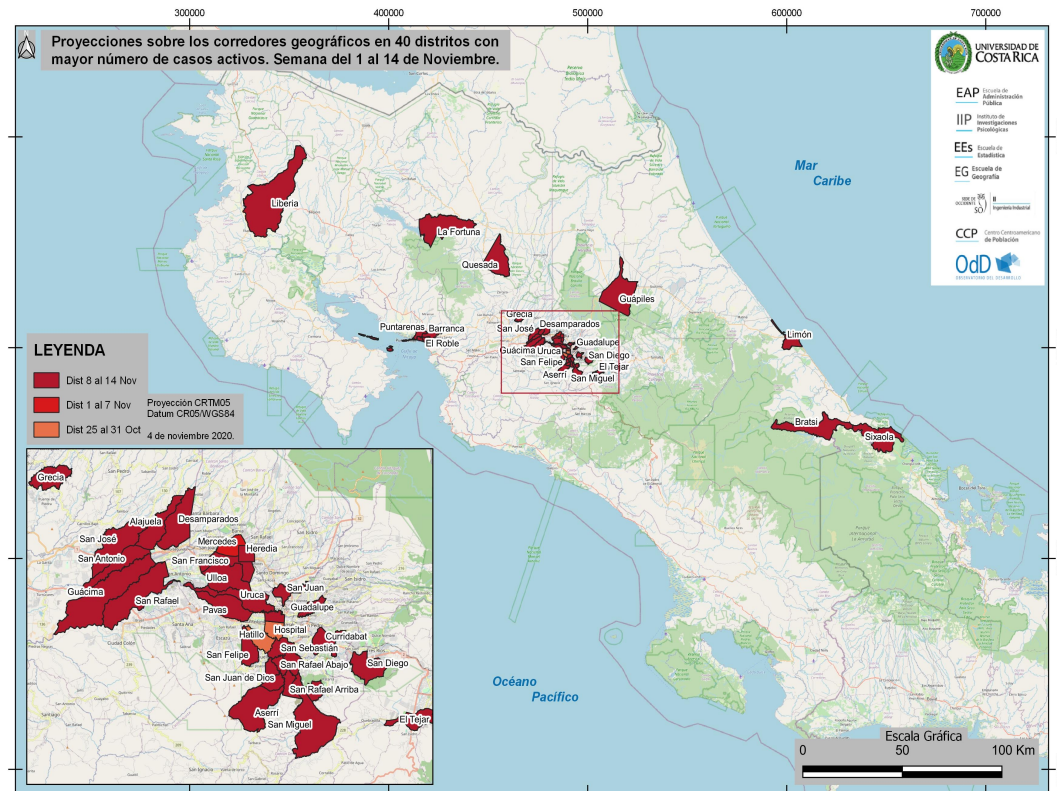


Análisis propuesto por MSc Melvin Lizano, EG, UCR 3 /11/20

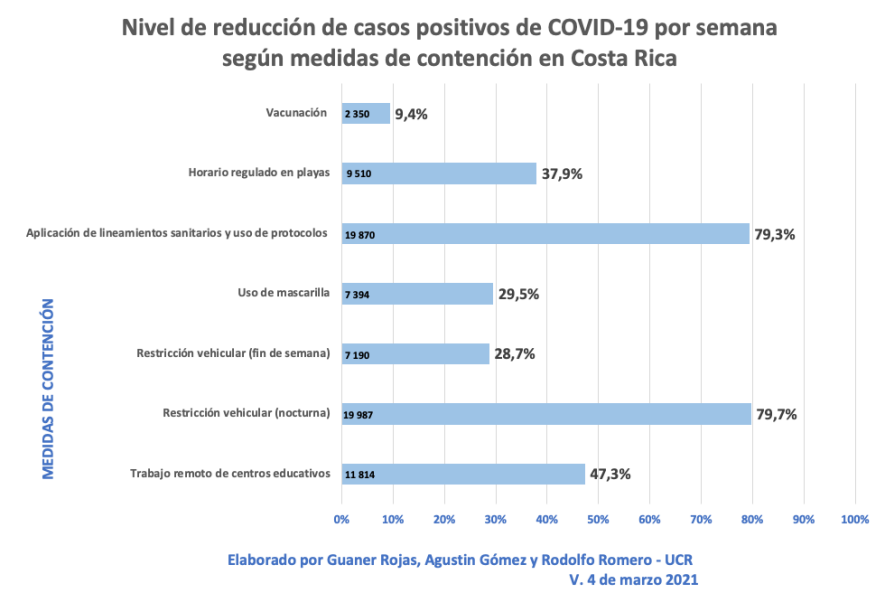
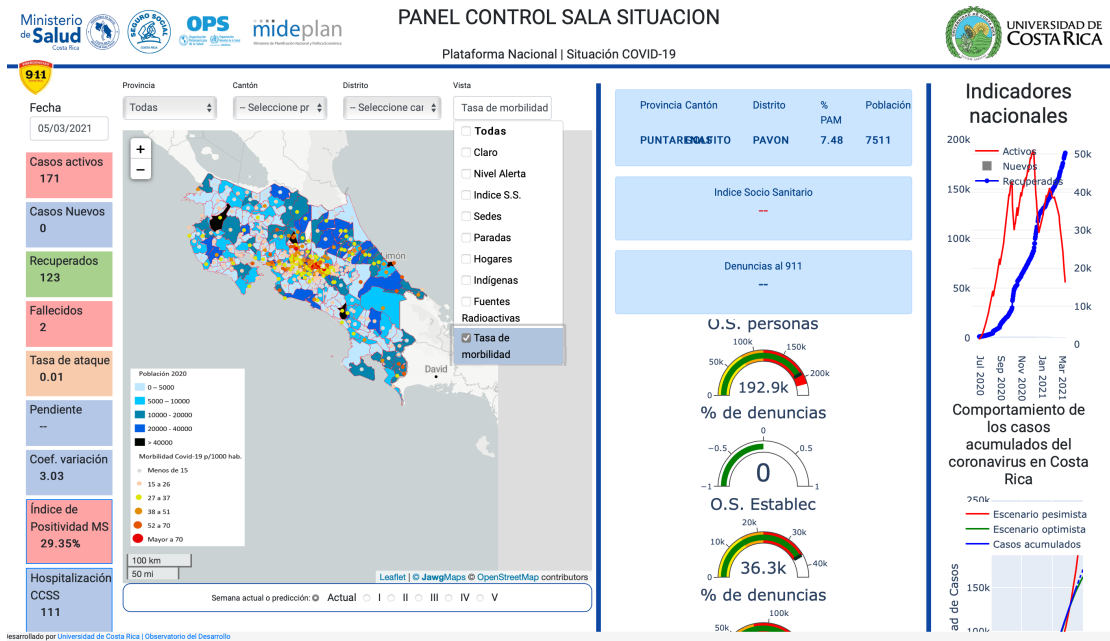
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN- Observatorio del Desarrollo (Ood) VI 748-C0-245- Análisis y simulación espacial de la Pandemia Covid-19 a nivel cantonal, para el caso de Costa Rica



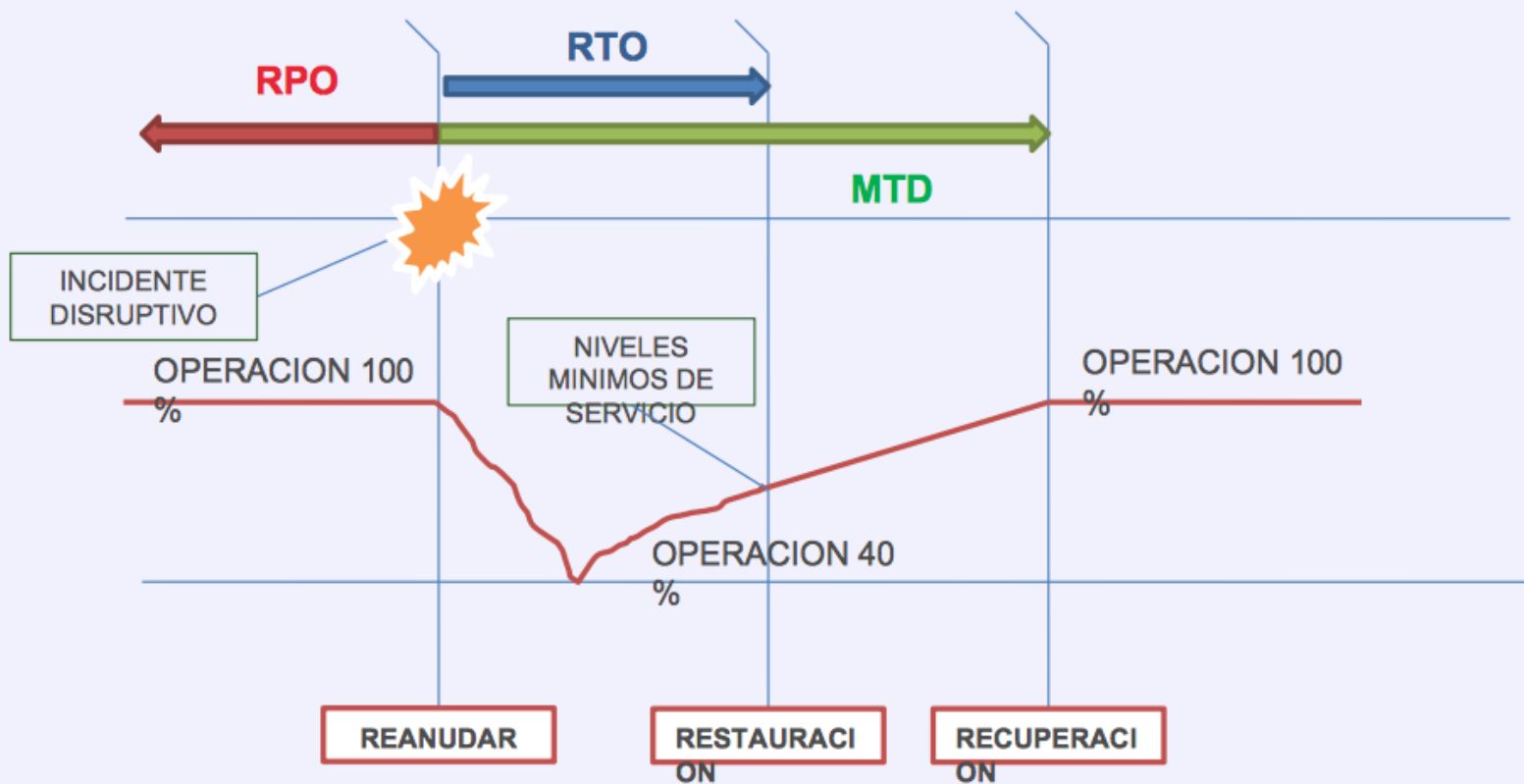
3



Desde el ámbito académico el apoyo a la toma de desiones de las autoridades en los diferentes niveles de gestión Nacional, Regional y Local (Ciencia de Datos)



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN- Universidad de Costa Rica
VI 748-C0-245- Análisis y simulación espacial de la Pandemia Covid-19 a nivel cantonal, para el caso de Costa Rica



RPO, RELACIONADO A LA DATA (Ultimo Backup)
 RTO, RELACIONADO A LOS NIVELES MINIMOS DE SERVICIO
 MTD, RELACIONADO A LA RECUPERACION DE UN PROCESO

RISK MATRIX 3X3

Enter your subheadline here

IMPACT		RISK MANAGEMENT ACTIONS		
SIGNIFICANT 	Considerable management required	Must manage and monitor risks	Extensive management essential	
MODERATE 	Risks may be worth accepting with monitoring	Management effort worthwhile	Management effort required	
MINOR 	Accept risks	Accept, but monitor risks	Manage and monitor risks	
	LOW 	MEDIUM 	HIGH 	
	PROBABILITY			

Ejemplos de Indicadores Utilizados para CN

- Costo de las interrupciones
- Colones invertidos en CN vrs Presupuesto Total
- # de incidentes con cumplimiento de tiempos máximos de recuperación/ # de incidentes registrados
- # de procesos analizados por riesgo / # de procesos de la empresa
- Tiempos de servicio interrumpido / Tiempo estándar de servicio
- Impacto por no disponibilidad de los recursos
- Conocimiento de los colaboradores en CN
- Competencias de los colaboradores en CN
- Desempeño de colaboradores en CN
- # de reportes de interrupción de servicios
- # de registros de interrupción de servicios
- Número de solicitudes de soporte en TI
- # de acciones correctivas realizadas por proceso crítico
- # de acciones preventivas ejecutadas / total de acciones preventivas planificadas

Mitigación de impactos mediante una continuidad del negocio eficaz – interrupción imprevista

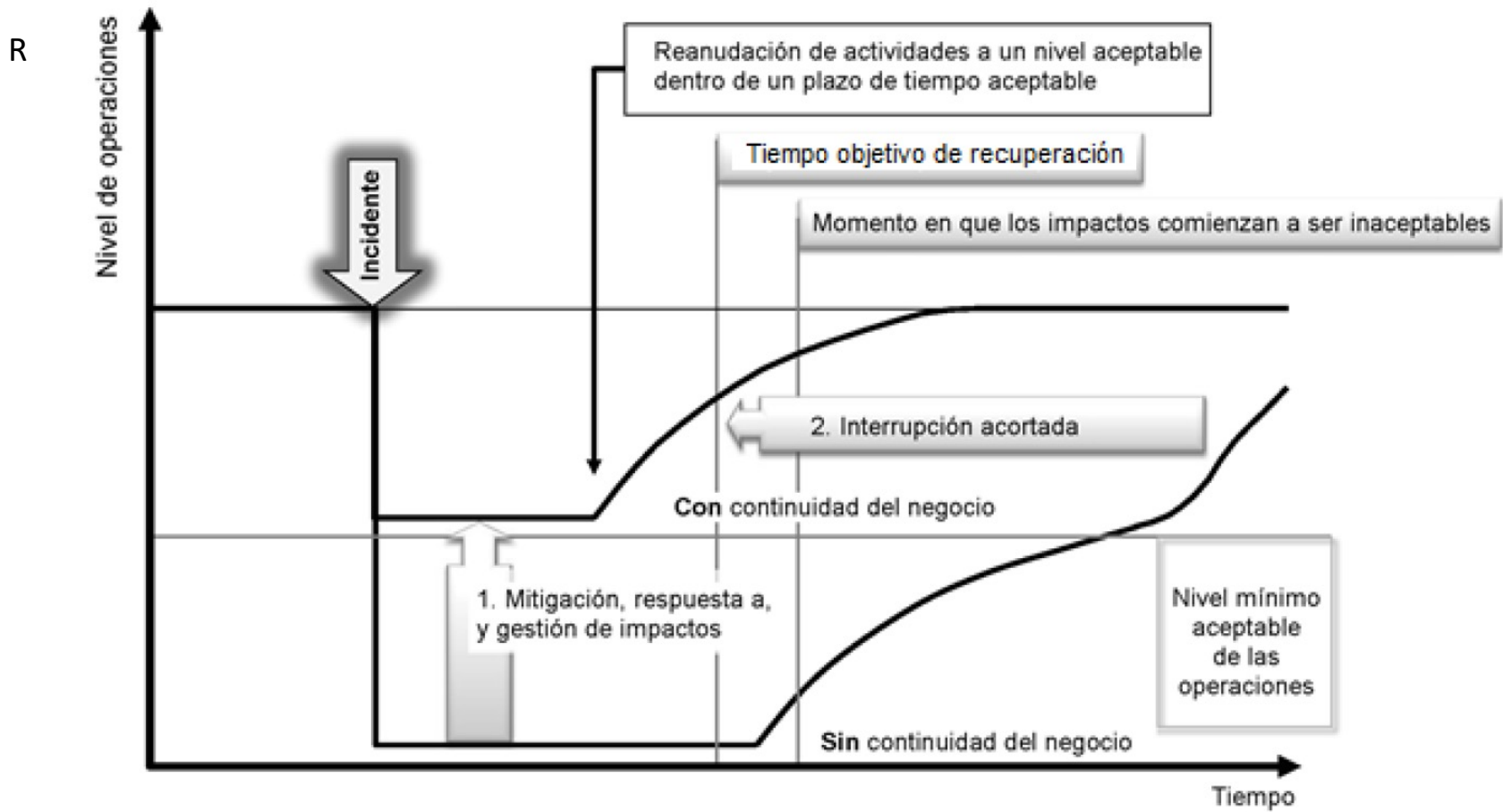


Figura 2 – Ilustración de la eficacia de la continuidad del negocio para interrupciones imprevistas

Nombre del Servicio: _____

Análisis de Riesgos- Servicios

(1) Amenazas-Nivel de Exposición (1-10)	(2) Vulnerabilidades	(4) Posibles consecuencias que afectan continuidad del servicio si los riesgos se materializan
(3) Capacidad actual de la Organización para Prevención /Respuesta		(5) Capacidad actual de la Organización para Recuperación
(6) Propuestas para mejorar capacidad de Prevención / Respuesta		(7) Propuestas para mejorar capacidad de Recuperación

Un Ejemplo.....

Los Dabbawallas de Mumbai



MUMBAI
DabbawalaTM
Since 1890