LDH Chemical Logistics, S.A.

Operador logístico especializado en los servicios de manipulación, almacenaje y transporte de mercancías (incluso APQ/ADR).

PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

GESTION DE CRISIS

REVISIÓN: 2

ELABORADO Y REVISADO POR:	APROBADO POR
Xavier Marcos Sanz	Miguel Ángel López

Historial de revisiones.

Rev.	Fecha	Apartado/s afectado/s	Descripción del cambio
00	26/06/20	Todo el Plan	Creación
01			
02			

INDICE

1. Introducción

1.1. Presentación LDH

LDH Chemical Logistics, S.A. Es un operador logístico especializado en los servicios de almacenaje, manipulación y transporte de toda clase de mercancías, incluso APQ/ADR, cuya principal misión es la satisfacción al cliente. Con un equipo de profesionales con gran experiencia en el sector, que nos permite garantizar a nuestros clientes un alto nivel de servicio.

El plan de continuidad de negocio nos permite revisar constantemente los riesgos de LDH, S.A. y el conocer el grado real de preparación para responder ante situaciones imprevistas, ayudando a minimizar o mitigar el impacto de las posibles interrupciones, en la continuidad de la actividad.

1.2. Objetivos y alcance

El plan tiene como claro objetivo que es minimizar Los incidentes que ocurren en nuestro negocio o entorno y pueden frenar o incluso paralizar nuestra actividad, impactando directamente en nuestros clientes y en los procesos críticos del negocio. Así como el poder anticiparse a los eventos no deseados y diseñar e implantar planes de contingencia efectivos para mantener la actividad del negocio

Segmentando los objetivos principales del plan lo dividiremos en los siguientes bloques:

- Garantizar la seguridad de las personas, así como la eficacia en la rápida asistencia de los afectados.
  - ✓ **PAU** plan de auto protección, establece los protocolos de actuación durante una emergencia
- Análisis del incidente que desencadeno el suceso y evaluar su impacto sobre la actividad de la empresa.
- Estructurar los canales de comunicación.
  - ✓ medios informativos
  - ✓ administraciones publicas
  - ✓ colectivos de la empresa
  - ✓ clientes
  - ✓ proveedores
  - ✓ compañías de seguros
- impulsar la reanudación de la actividad de la empresa en el menor plazo de posible.
- Activación de los procesos críticos en los tiempos de recuperación previstos.

1.3. Metodología y estrategia del plan

La Metodología y la estrategia del plan se basa en Identificar, analizar, evaluar, y gestionar los riesgos a los que podemos enfrentarnos y analizar el impacto del negocio y definir las estrategias de continuidad del negocio. De este modo la ISO 22301 está alineada con ISO 27001, ISO 9001 e ISO 20000 con el objeto de facilitar la consistencia necesaria y permitir la sinergia en la implantación y operación del sistema de gestión.

La estrategia del plan de continuidad contempla una seri de principales fundamentos:

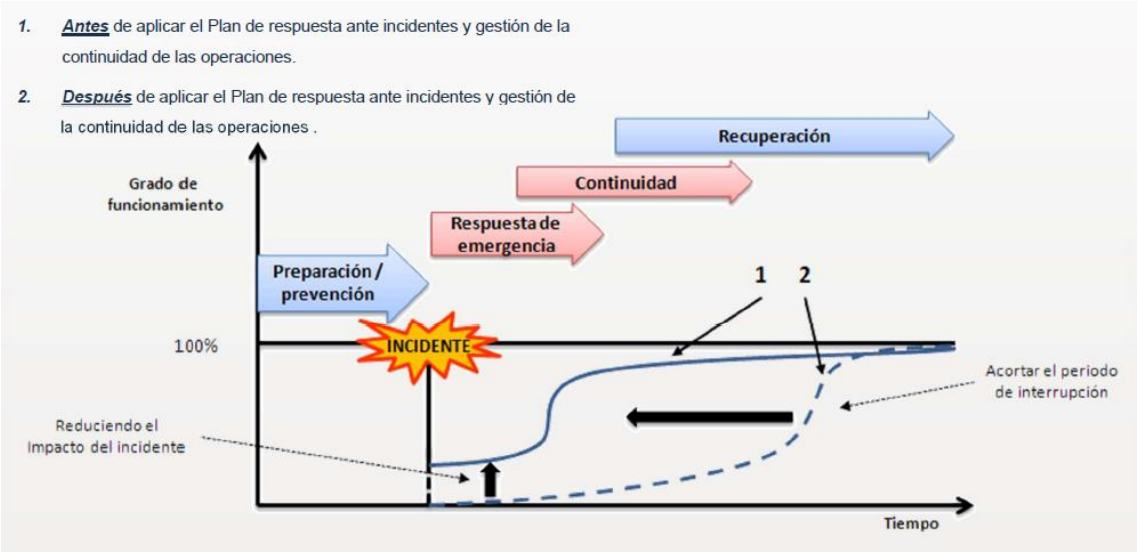
- Creación de un grupo coordinado de actuación.
- Establecer un centro de control
- Disponer del personal cualificado, tanto propio como externo.
- Disponer de los planes de continuidad de negocio de los proveedores estratégicos (comunicaciones, informática, transportes)
- Disponer de localización alternativa.

1.4. Estructura del plan

La estructura del plan se encuadra en el siguiente cuadro:

1 preparación/ prevención
Incidente
2 respuesta emergencia
3 continuidad
4 recuperación

Ver diagrama.



1.5. Funciones y responsabilidades

1.5.1. Dirección

El director general es el responsable de implantar, mantener el plan de continuidad de negocio este compromiso incluye:

- Comunicar a la organización la importancia de plan.
- Establecer funciones y responsabilidades.
- Coordinador las comunicaciones con las partes interesadas
- Asegurar los planes de actuación.
- Seguimiento de las revisiones de recuperación.

1.5.2. Equipo de gestión de crisis.

El equipo de gestión de crisis este compuesto por las siguientes personas,

- consejero delegado.
- Dirección general
- Operación
- Finanzas
- Calidad.

Las Acciones que realizara el equipo de gestión de crisis son:

- Realización del análisis de riesgos.
- Estudiar los procesos y las actividades del negocio.
- Identificar y valorar el impacto asociado a las interrupciones de los procesos de negocio.
- Identificar actividades, recursos críticos y prioridades de recuperación derivadas
- Definición de los tiempos objetivos de recuperación, interrupción máxima admisible de los distintos procesos de la organización.
- Elaboración de los procedimientos de recuperación
  ante incendio del edificio, inundación, indisponibilidad de los servicios críticos, caída de suministro eléctrico, fallos en los servidores, fallo comunicaciones,…

1.6. Activación del Plan

1.6.1. Plan de Recuperación de la actividad.

El plan de recuperación de la actividad define las acciones previstas áreas recuperar los procesos críticos en todas las áreas de la compañía. Una vez se haya recuperado la actividad vital, las estrategias de recuperación buscaran volver a la situación previa a la ocurrencia del suceso en el plazo más breve posible.

1.6.2. Activación del Plan.

La activación del plan de continuidad del negocio podrá ser propuesta por cualquier miembro del equipo de gestión de crisis, que deberá ratificar su activación la dirección o en su defecto el equipo de gestión de crisis. Una vez se haya reunido y valorado la índole de la activación ante la ocurrencia del suceso.

1.6.3. Decisiones de activación.

La situación de crisis es un momento decisivo en el que deberán adoptarse decisiones de manera rápida y efectiva. Siendo consciente de que el resultado de la gestión puede depender significativamente de las decisiones tomadas en el inicio de esta.

2. Análisis de riesgos

2.1. Escalas de valoración

Para analizar los riesgos, L.D.H, S.A. determinar la probabilidad de que ocurra (frecuencia o probabilidad) y las consecuencias que tendría (el impacto) de los riesgos que ha identificado.

Se puede calcular utilizando esta fórmula:

nivel de riesgo = impacto + probabilidad

El nivel de riesgo lo definiremos en:

bajo, medio, alto o muy alto.

Basándose en la relación con la probabilidad que suceda y el impacto económico que determina cada riesgo.

2.2. Matriz de probabilidad

Análisis de riesgos se documenta en la siguiente matriz:

Escala de probabilidad

Nivel	Probabilidad	Descripción
4	Muy probable	Sucede más de una vez al año en esta industria.
3	Probable	Sucede aproximadamente una vez al año en esta industria.
2	Improbable	Ocurre cada 10 años o más en esta industria.
1	Muy improbable	Solo ha sucedido una vez en esta industria.

2.3. Matriz de Impactos

Escala de impactos

Nivel	impactos	Descripción
4	Grave	Pérdidas financieras superiores a € 50,000
3	Alto	Pérdidas financieras entre € 10,000 y € 50,000
2	Moderado	Pérdidas financieras entre € 1000 y € 10,000
1	Bajo	Pérdidas financieras de menos de € 1000

2.4. Matriz resultante

Dando como resultado la siguiente matriz

Probabilidad				
Muy probable	2	3	4	4
Probable	2	2	3	4
Improbable	1	2	2	3
Muy improbable	1	1	2	2
	Bajo	Moderado	Alto	Grave
	Impactos			

Desde un punto de vista de la continuidad de negocio se considera aquellos procesos cuyos resultados de la matriz se encuentre en resultados 3 y 4 es decir que tienen un impactos alto o grave y una probabilidad probable o muy probable.

2.5. Tiempo de Interrupción RTO (Recovery Time Objective)

Este parámetro mediremos el tiempo que L.D.H, S.A. necesita para recuperar sus sistemas después de la inactividad producida por un incidente.

El RTO describe el intervalo de tiempo que puede pasar antes de que la interrupción comience a impedir las operaciones normales del negocio (continuidad de negocio).

A partir de estas escalas de tiempo se asigna un valor de importancia que afectara a la continuidad del negocio,

Tabla de tiempo

Riesgo	Tiempo de interrupción							
	<4h	<8h	<1 día	<3 día	<1 sem.	<2 sem.	<1 mes.	>1 mes.
Activ 1.	1	1	2	2	3	3	4	4

2.6. Valor del riesgo en el tiempo.

Para valorar el riesgo en el transcurso del tiempo, se asignan las siguientes calificaciones:

Valor del riesgo = Nivel del riesgo (impacto + probabilidad) * RTO

Ver tabla.

2.7. Matriz del riesgo en el tiempo.

Nivel	impactos	Resultado
4	Grave	32-25
3	Alto	25-20
2	Moderado	20-10
1	Bajo	10-0

3. Desarrollo e implantación

3.1. Tabla del valor del riesgo.

Amenazas	Probabilidad		impacto		RTO							
	tipo	valoración	tipo	valoración	<4h	<8h	<1 día	<3 día	<1 sem.	<2 sem.	<1 mes.	>1 mes.
Terremoto	Muy improbable	1	Grave	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Incendio	Improbable	2	Grave	4	3	4	4	4	4	4	4	4
inundación	Muy improbable	1	Grave	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Robo	Probable	3	Bajo	1	4	4	4	4	4	4	4	4
Fallo de energía	Probable	3	Bajo	1	1	2	3	4	4	4	4	4
Fallo de red	Muy probable	4	Moderado	2	1	2	3	4	4	4	4	4
Ataques del sistema informático	Probable	3	Alto	3	1	2	3	4	4	4	4	4
Daños ocasionados por personal interno	Muy improbable	1	Moderado	2	4	4	4	4	4	4	4	4
Terrorismo /vandalismos	Improbable	2	Grave	4	2	3	3	3	3	3	4	4
Errores en la administración	Improbable	2	Grave	4	2	3	3	3	3	3	4	4

Amenazas	Valor del Riesgo							
	<4h	<8h	<1 día	<3 día	<1 sem.	<2 sem.	<1 mes.	>1 mes.
Terremoto	20	20	20	20	20	20	20	20
Incendio	18	24	24	24	24	24	24	24
inundación	20	20	20	20	20	20	20	20
Robo	16	16	16	16	16	16	16	16
Fallo de energía	4	8	12	16	16	16	16	16
Fallo de red	6	12	18	24	24	24	24	24
Ataques del sistema informático	6	12	18	24	24	24	24	24
Daños ocasionados por personal interno	12	12	12	12	12	12	12	12
Terrorismo /vandalismos	12	18	18	18	18	18	24	24
Errores en la administración	12	18	18	18	18	18	24	24

3.2. Escenarios

3.2.1. Incendio

Riesgo	Incendio
Probabilidad	Improbable
Impacto	Grabe
RTO	<8h
Escenario	Un Incendio puede provocar la devastación total de las instalaciones perdiendo no solo los productos o instalaciones, sino las vidas que es ese momento estén presentes.
Afectación	El grado de afectación es severo.
Acción	Activar el equipo de crisis; Identificar escenario actual. • Continuidad de la actividad en las instalaciones • Alternativa de instalaciones • Cese de la actividad. Actuación en paralelo de las siguientes acciones, • Recuperación de la actividad • Recursos necesarios • Seguros. • Comunicación con el entorno (ayuntamiento clientes proveedores)
Responsabilidad	Gerencia

3.2.2. Fallo en la red

Riesgo	Fallo en la red
Probabilidad	Muy probable
Impacto	Moderado
RTO	<3dias
Escenario	La interrupción de las comunicaciones del sistema informático,
Afectación	El grado de afectación es importante.
Acción	Activar el equipo de crisis; • Buscar métodos alternativos para establecer la comunicación. • Analizar tiempo de activación de las posibles alternativas • Actuar con los proveedores de servicios informáticos y de comunicación, ver sus protocolos de plan de continuidad. (Movistar) Actuación en paralelo de las siguientes acciones, • Recuperación de la actividad • Recursos necesarios • Comunicación con el entorno (clientes, proveedores operacionales)
Responsabilidad	Operaciones

3.2.3. Ataques del sistema informático.

Riesgo	Ataques del sistema informático
Probabilidad	Probable
Impacto	Alto
RTO	<3dias
Escenario	La interrupción del sistema informático, así como las comunicaciones.
Afectación	El grado de afectación es importante.
Acción	Activar el equipo de crisis; • Buscar métodos alternativos para establecer la comunicación. • Analizar tiempo de activación de las posibles alternativas • Actuar con los proveedores de servicios informáticos y de comunicación, ver sus protocolos de plan de continuidad. (Ifeu, Msoft) Actuación en paralelo de las siguientes acciones, • Recuperación de la actividad • Recursos necesarios • Comunicación con el entorno (clientes, proveedores operacionales)
Responsabilidad	Operaciones

3.2.4. Terrorismo / Vandalismo.

Riesgo	**Terrorismo /vandalismos**
Probabilidad	Improbable
Impacto	Grave
RTO	<1 mes
Escenario	Los ciudadanos privados cometen actos de vandalismo cuando intencionalmente dañan o desfiguran la propiedad de otros o de los bienes comunes.
Afectación	El grado de afectación es Alto.
Acción	Activar el equipo de crisis; Denunciar los hechos ocurridos. Activar seguros para subsanar los desperfectos. Analizar nuevas medidas de seguridad Posibles acciones, • Recursos necesarios • Comunicación con el entorno (clientes, proveedores)
Responsabilidad	Gerencia

3.2.5. Errores en la administración.

Riesgo	Errores en la administración
Probabilidad	Improbable
Impacto	Grave
RTO	<1 mes
Escenario	Los errores de la administración que son susceptibles de perjudicar a LDH, pueden ser debidos aspectos financieros o permisos de la actividad.
Afectación	El grado de afectación es Alto.
Acción	Activar el equipo de crisis; Detectar el error cometido. Activar recursos administrativos en relación con los errores. Analizar posibles consecuencias Analizar acciones, • Recursos necesarios • Comunicación con el entorno (ayuntamiento clientes, proveedores)
Responsabilidad	Finanzas / Calidad