

UNIVERSIDAD DIEGO PORTALES

ESCUELA DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

Continuidad de Negocios

Taller de respuesta de continuidad

Profesor: Jorge Elliot

Alumnos: Felipe Castro
Imán Jarufe

Índice de preguntas

1. Descripción de la organización y sus requerimientos de continuidad	3
1.1. Rubro de la empresa o propósitos de la organización	3
1.2. Productos o servicios entregados	3
1.3. Necesidades y expectativas de las partes interesadas: exigencias de Continuidad	3
1.4. Nivel de BCMS o desarrollo de su resiliencia	3
1.5. Dependencia de las TIC o nivel de informatización	3
1.6. Compromiso de liderazgo y gestión	4
2. Análisis de Riesgo y BIA general de la empresa, priorizando procesos por herencia del DRT	4
2.1. Breve descripción de productos, servicios, procesos y recursos presentados en el BIA, justificando el DRT sugerido	4
2.1.1. Productos	4
2.1.2. Servicios	4
2.1.3. Procesos	5
2.1.4. Recursos	6
2.2. Desarrollo de las planillas de Riesgo y BIA	6
2.3. Discusión y Análisis de resultados	6
3. Propuesta de una redacción para las Políticas Generales de Continuidad de Negocios, adecuadas para esta empresa y su situación actual, incluyendo	7
3.1. INTRODUCCIÓN	7
3.2. OBJETIVOS	7
3.3. DEFINICIONES	8
3.4. ALCANCE	8
3.5. REGLAS	8
3.6. ROLES Y RESPONSABILIDADES	9
3.7. CONCLUSIÓN	10
4. Descripción de los dos procesos del negocio escogidos para abordar	11
4.1. Descripción general y antecedentes complementarios	11
4.1.1. Distribución de productos	11
4.1.2. Gestión de Inventarios	11
4.2. DESCRIPCIÓN DETALLADA EN EL FORMATO “A” (mandatorio) QUE SE INCLUYE	11
4.2.1. Distribución de productos	12
4.2.2. Gestión de Inventarios	15
5. Descripción de los escenarios de interrupción enfrentados en estos dos procesos, para cada uno	18
5.1. Proceso de Distribución de productos	18
5.1.1. Descripción del escenario, causas, frecuencia anual esperada	18
5.1.2. Recursos que afecta, prevenciones posibles	18
5.1.3. Relación o encadenamiento con otros escenarios	18
5.1.4. Relación con agencias externas, servicios de seguridad, etc	18
5.2. Proceso de Gestión de Inventarios	18
5.2.1. Descripción del escenario, causas, frecuencia anual esperada	18
5.2.2. Recursos que afecta, prevenciones posibles	19
5.2.3. Relación o encadenamiento con otros escenarios	19
5.2.4. Relación con agencias externas, servicios de seguridad, etc	19
6. Descripción de las respuestas alternativas a las interrupciones, en los procesos del negocio a abordar	19
6.1. Interrupción para el proceso de distribución de productos	19
6.1.1. Descripción general	19
6.1.2. Arquitecturas técnicas involucradas	19
6.1.3. Antecedentes complementarios	20
6.2. Interrupción para el proceso de Gestión de inventarios	20

6.2.1.	Descripción general	20
6.2.2.	Arquitecturas técnicas involucradas	20
6.2.3.	Antecedentes complementarios	20
6.3.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA RESPUESTA EN EL FORMATO “B” (mandatorio) QUE SE INCLUYE	21
7.	Conclusión	27

1. Descripción de la organización y sus requerimientos de continuidad

1.1. Rubro de la empresa o propósitos de la organización

Walmart Chile es una empresa minorista que opera en el rubro de la venta de una amplia gama de productos, desde alimentos frescos hasta productos electrónicos y de hogar.

1.2. Productos o servicios entregados

Emplea a miles de trabajadores en sus sucursales y operaciones a lo largo del país. Sus volúmenes de venta representan una parte significativa del mercado minorista en Chile, con millones de transacciones y millones de dólares en ingresos anuales. Ofrece servicios como farmacias y servicios financieros en algunas de sus sucursales.

La empresa opera una red descentralizada de sucursales, que incluye hipermercados, supermercados y tiendas de conveniencia, respaldadas por centros de distribución y almacenes. Está sujeta a la regulación gubernamental en Chile, incluyendo leyes laborales y de seguridad alimentaria. Walmart Chile terceriza ciertos procesos, como la fabricación de productos de marca propia y servicios administrativos. Sus dependencias críticas incluyen una cadena de suministro eficiente y confiable, así como la disponibilidad de productos frescos y envasados. Tiene acuerdos con proveedores y socios comerciales que requieren la continuidad de sus productos y servicios, y se esfuerza por mantener altos estándares de calidad y servicio para satisfacer las demandas de los clientes y cumplir con las expectativas de los stakeholders. La empresa ha implementado iniciativas de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa en el país, y está expandiendo su presencia en el comercio electrónico para adaptarse a las tendencias de consumo en línea.

1.3. Necesidades y expectativas de las partes interesadas: exigencias de Continuidad

Las partes interesadas de Walmart Chile, incluidos clientes, empleados, proveedores, inversores, la comunidad y autoridades reguladoras, tienen expectativas clave centradas en la continuidad del negocio. Los clientes esperan disponibilidad constante de productos, calidad y buen servicio; los empleados buscan seguridad laboral y desarrollo profesional; los proveedores desean relaciones estables y pagos puntuales; los inversores buscan rentabilidad y gestión de riesgos; la comunidad espera responsabilidad social y ambiental; y las autoridades reguladoras demandan cumplimiento normativo y transparencia. Para satisfacer estas expectativas, Walmart Chile debe garantizar una cadena de suministro robusta, condiciones laborales óptimas, prácticas sostenibles, y una comunicación clara y constante.

1.4. Nivel de BCMS o desarrollo de su resiliencia

Walmart Chile ha desarrollado un sólido nivel de Business Continuity Management que se refleja en su capacidad para mantener operaciones estables y resilientes frente a diversas interrupciones (como se evidencio en el Taller I basado en el centro de distribución como ejemplo). Este desarrollo incluye una cadena de suministro diversificada y robusta, sistemas avanzados de gestión de inventarios, y un enfoque proactivo en la formación y bienestar de sus empleados. Además, la empresa implementa prácticas sostenibles y mantiene una comunicación transparente y constante con todas las partes interesadas.

1.5. Dependencia de las TIC o nivel de informatización

Walmart Chile depende en gran medida de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para optimizar sus operaciones, demostrando un alto nivel de informatización en sus procesos. Utiliza sistemas avanzados de gestión de inventarios y transporte (WMS y TMS), automatización en sus centros de distribución con robots y cintas transportadoras, y herramientas de big data para análisis predictivo y ajuste de inventarios. La seguridad se maneja mediante sistemas de vigilancia y control de acceso digitales, y las plataformas de comunicación interna facilitan la coordinación eficiente. Además, cuentan con sistemas de respaldo y recuperación de datos, asegurando la continuidad operativa frente a cualquier contingencia.

1.6. Compromiso de liderazgo y gestión

El compromiso de liderazgo y gestión de Walmart Chile se manifiesta en su enfoque estratégico para asegurar la excelencia operativa, la sostenibilidad y la responsabilidad social. Esto se logra ya que los diferentes jefes impulsan una cultura de innovación y eficiencia, adoptando tecnologías avanzadas y prácticas sostenibles en todas sus operaciones. Su liderazgo también se refleja en la transparencia y la comunicación constante con todas las partes interesadas, y en su compromiso con la comunidad y el medio ambiente, mediante iniciativas que generan un impacto positivo y duradero.

2. Análisis de Riesgo y BIA general de la empresa, priorizando procesos por herencia del DRT

2.1. Breve descripción de productos, servicios, procesos y recursos presentados en el BIA, justificando el DRT sugerido

Para comenzar con el siguiente apartado se presentan los productos ofrecidos por Walmart Chile y el DRT sugerido para cada uno de estos.

2.1.1. Productos

- **Alimentos Frescos:** Frutas, verduras, carnes y otros productos perecederos. Estos cuentan con una alta demanda diaria, por ende cuentan con DRT de 1 día para evitar pérdida de stock y asegurar frescura.
- **Electrodomésticos:** Refrigeradores, lavadoras, microondas y otros aparatos. Estos cuentan con ventas constantes, por ende su DRT es de 2 días para minimizar impacto en ventas.
- **Ropa y Calzado:** Prendas de vestir y zapatos para todas las edades. Estos cuentan con ventas regulares por ende su DRT es de 3 días.
- **Productos de Higiene:** Jabones, champús, pasta de dientes y artículos de limpieza personal. Estos corresponden a productos de necesidad básica, por ende el DRT sugerido es de 1 día.
- **Electrónica:** Teléfonos móviles, computadoras, tablets y accesorios. Cuentan con una alta demanda, por ende, su DRT es de 2 días.
- **Muebles:** Mesas, sillas, sofás y otros muebles para el hogar. Estos cuentan con una demanda constante pero no urgente, por ende su DRT puede ser de 7 días.
- **Material de Oficina:** Papel, bolígrafos, carpetas y otros suministros de oficina. Cuentan con una demanda regular, por ende, su DRT es de 3 días.
- **Libros y Revistas:** Literatura, revistas y publicaciones periódicas. Son menos prioritarios, por ende, su DRT puede ser de 5 días.
- **Artículos de Jardinería:** Herramientas y suministros para el jardín. Estos productos son estacionales, por ende, su DRT es de 7 días.

En cuanto a los servicios ofrecidos por Walmart Chile y el DRT sugerido se presentan a continuación:

2.1.2. Servicios

- **Atención al Cliente:** Servicio de soporte y resolución de problemas para clientes. Este servicio es crucial para la satisfacción del cliente, por ende, su DRT no puede ser de más de 1 día.
- **Entrega a Domicilio:** Servicio de entrega de productos comprados en línea. Este servicio es de alta demanda, por ende, su DRT puede ser de 1 día.
- **Soporte Técnico:** Asistencia técnica para equipos y sistemas. Este es un servicio fundamental para las operaciones, por ende, su DRT es de 1 día.

- **Cajeros Automáticos:** Máquinas de autoservicio para transacciones bancarias. Son un servicio de necesidad constante, por ende, su DRT es de 1 día.
- **Limpieza y Mantenimiento:** Servicios de limpieza y mantenimiento de instalaciones. Servicio crucial para la realización de operaciones seguras, por ende, su DRT es de 1 día.
- **Seguridad:** Vigilancia y protección de bienes y personas. Servicio fundamental para las operaciones, por ende, su DRT es de 1 día.
- **Marketing y Publicidad:** Promoción de productos y servicios. Este servicio es fundamental para el impacto en las ventas, por ende, su DRT es de 3 días.
- **Servicios de TI:** Soporte y mantenimiento de sistemas de información. Servicio fundamental para las operaciones, por ende, su DRT es de 1 día.

Para continuar, se presentan los procesos de Walmart Chile y el DRT asociado a cada uno de ellos:

2.1.3. Procesos

- **Gestión de inventarios:** Proceso mediante el cual existe un monitoreo y control de existencias en almacenes y tiendas. Este proceso es crucial para evitar desabastecimiento, por ende, su DRT es de 1 día, ya que es fundamental recuperarse lo más rápido para poder seguir con el funcionamiento.
- **Distribución de productos:** Proceso mediante el cual se realiza el movimiento y la distribución de productos desde centros de distribución a tiendas y clientes. Este proceso es crucial y muy necesario para mantener el flujo de productos, por ende, el DRT de este proceso no puede demorar más de 1 día.
- **Compras y Abastecimiento:** Proceso mediante el cual se adquieren los productos y materiales necesarios para operaciones. Este asegura disponibilidad de productos, por ende, su DRT es de 2 días.
- **Facturación:** Proceso mediante el cual se realiza el procesamiento de facturas y pagos a proveedores y clientes. Este proceso es crucial para operaciones financieras, por ende, su DRT es de un 1 día.
- **Auditorías Internas:** Proceso que se realizará cuando se necesita una revisión y control de procesos internos para asegurar cumplimiento de normativas. Este proceso asegura el cumplimiento y control, por ende, su DRT es de 3 días.
- **Relaciones con Proveedores:** Este proceso representa la gestión de contratos y comunicación con proveedores estratégicos. Este asegura la cadena de suministros, por ende, es crucial y su DRT es de 2 días.
- **Planificación de Ventas:** Proceso en el cual se realizan las estrategia y proyecciones de ventas para alcanzar objetivos comerciales. Este proceso impacta en proyecciones y estrategias, por ende su DRT es de 3 días.
- **Gestión de Recursos Humanos:** Proceso en donde se realiza el reclutamiento, capacitación y retención de empleados. Este proceso es importante para la gestión del personal, por ende, su DRT es de 3 días.
- **Atención de Reclamos:** Proceso mediante el cual se manejan las quejas y reclamos de clientes para mejorar servicios. Este proceso impacta en la satisfacción del cliente, por ende, su DRT es de 2 días.
- **Análisis de Datos:** Proceso mediante el cual se recopilan y analizan los datos para la toma de decisiones estratégicas. Este proceso es crucial para la toma de decisiones, por ende, su DRT es de 2 días.
- **Control de Calidad:** Proceso mediante el cual se verifica la calidad de productos y servicios. Este proceso asegura satisfacción del cliente, por ende, su DRT es de 2 días.
- **Gestión de Proyectos:** Proceso mediante el cual se coordinan y ejecutan los proyectos internos. Este es importante para la innovación y mejora continua, por ende, su DRT es de 3 días.
- **Gestión de Campañas de Marketing:** Proceso mediante el cual se planifican y ejecutan las campañas publicitarias y promocionales. Este impacta en ventas y reconocimiento de marca, por ende, su DRT es de 3 días.

Finalmente, se presentan los recursos requeridos por Walmart Chile y el DRT asociado a cada uno de ellos:

2.1.4. Recursos

- **Sistemas de TI:** Infraestructura tecnológica y sistemas de información que soportan operaciones. Estos recursos son fundamentales para las operaciones, por ende, su DRT es de 1 día.
- **Infraestructura Física:** Edificios y estructuras físicas donde se desarrollan las actividades de la empresa. Estos recursos, al igual que los anteriores son fundamentales para la operación diaria, por ende, su DRT es de 1 día.
- **Personal:** Empleados y colaboradores que desempeñan diversas funciones dentro de la empresa. Recurso crucial para todas las operaciones, por ende, su DRT es de 1 día.
- **Vehículos de Distribución:** Flota de transporte para distribución de productos a tiendas y clientes. Al igual que el anterior, es un recurso crucial para la logística, por ende, su DRT es de 1 día.
- **Almacenes:** Espacios de almacenamiento de productos antes de su distribución. Recursos necesarios para almacenamiento de productos, por ende, su DRT es de 1 día.
- **Proveedores:** Empresas que suministran bienes y servicios necesarios para las operaciones. Recursos que aseguran cadena de suministro, por ende, su DRT es de 2 días.
- **Equipos de Comunicación:** Dispositivos y sistemas de comunicación para coordinar operaciones. Recursos necesarios para la coordinación, por ende, su DRT es de 1 día.
- **Tecnología de Seguridad:** Sistemas de vigilancia y control de acceso para proteger instalaciones y activos. Estos recursos aseguran la protección de activos, por ende, su DRT es de 1 día.

2.2. Desarrollo de las planillas de Riesgo y BIA

Para este apartado se presenta la siguiente tabla, la cual presenta la Matriz de Impacto de Amenazas y Vulnerabilidad de Recursos. Esta tabla se utiliza para identificar y evaluar el impacto de diferentes amenazas sobre los recursos críticos de una organización, así como para calcular la vulnerabilidad total de cada recurso en función del impacto acumulado de todas las amenazas.

			IMPACTO EN LOS RECURSOS							
Tipo de amenaza	Amenazas	Frecuencia Anual Esperada	Sistemas de TI	Infraestructura Física	Personal	Vehículos de Distribución	Almacén	Proveedores	Equipos de Comunicación	Tecnología de Seguridad
NATURAL	Terremoto	0,2	1	1	1	1	1	1	1	1
	Inundación	0,1	1	1	1	1	1	1	1	1
TECNICO	Falla de red local	5,0	1	1	0	0	0	0	1	1
	Falla en el servidor de despachos del centro de distribución	4,0	1	0	1	0	1	0	1	1
HUMANO	Robo Mayor	5,0	1	1	0	1	1	0	1	1
	Atentado	0,2	0	1	0	0	0	0	0	0
SOCIAL	Huelga Interna	0,2	0	0	1	0	0	0	0	0
	Protestas	3,0	0	0	1	1	1	1	0	0
ACCIDENTAL	Incendio	0,2	1	1	1	1	1	0	1	1
	Accidente dentro del centro de distribución	3,0	1	1	1	1	1	0	0	0
VULNERABILIDAD DE RECURSOS —>			17,5	13,7	10,7	11,5	12,5	3,3	14,5	14,6

Figura 1: Matriz de impacto de amenazas y vulnerabilidad de recursos.

2.3. Discusión y Análisis de resultados

Al identificar y priorizar los productos, servicios, procesos y recursos críticos en el BIA, y justificar el DRT sugerido, Walmart Chile puede reducir significativamente el impacto financiero de las interrupciones al asegurar la continuidad de los productos y servicios clave.

La evaluación de la eficiencia operacional permite garantizar que los procesos críticos estén siempre operativos, lo que es esencial para mantener el flujo de las operaciones y evitar interrupciones mayores.

Finalmente, la mejora de la resiliencia organizacional fortalece la capacidad de Walmart Chile para recuperarse rápidamente de interrupciones significativas, asegurando una respuesta efectiva y coordinada que protege tanto a la empresa como a sus clientes, permitiendo que Walmart Chile mantenga la estabilidad operativa y la confianza del cliente frente a cualquier eventualidad.

En cuanto a la planilla evidenciada, se puede decir que el Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) revela que, aunque las amenazas naturales como terremotos e inundaciones tienen baja frecuencia, su impacto en todos los recursos críticos es significativo. Las amenazas técnicas, como las fallas de red y en el servidor de despachos, presentan alta frecuencia y afectan gravemente a los sistemas de TI y equipos de comunicación. Además, las amenazas humanas como el robo mayor y las sociales como huelgas internas y protestas, junto con los incidentes accidentales como incendios, requieren atención prioritaria debido a su alto impacto. Los recursos más vulnerables son la tecnología de seguridad y los sistemas de TI. Dicho esto, se recomienda priorizar la mitigación de amenazas técnicas con medidas de redundancia, desarrollar planes de respuesta para amenazas naturales, fortalecer la seguridad para prevenir robos y atentados, y mejorar las medidas contra incendios.

3. Propuesta de una redacción para las Políticas Generales de Continuidad de Negocios, adecuadas para esta empresa y su situación actual, incluyendo

3.1. INTRODUCCIÓN

Las Políticas Generales de Continuidad de Negocios (BCP) son un componente esencial para asegurar que Walmart Chile pueda mantener sus operaciones, minimizar las pérdidas y continuar ofreciendo un servicio de calidad a sus clientes. Estas políticas están diseñadas para proporcionar una estructura clara y coherente para la gestión de la continuidad de negocios, estableciendo objetivos, alcance, reglas y responsabilidades que permitirán a Walmart Chile responder de manera efectiva ante cualquier eventualidad.

3.2. OBJETIVOS

En cuanto a los objetivos, los principales objetivos de la política de continuidad corresponden a los siguiente:

1. Garantizar la Continuidad Operativa: Con esto se refiere a asegurar que los procesos críticos del negocio continúen operando sin interrupciones significativas durante y después de una contingencia. Mantener la disponibilidad de productos y servicios esenciales para nuestros clientes.
2. Minimizar el Impacto de Incidentes: Reducir el impacto financiero, operativo y reputacional de eventos disruptivos. Implementar medidas de mitigación que reduzcan el riesgo de interrupciones.
3. Protección de Activos: Salvaguardar los recursos y activos críticos de la empresa, incluyendo la infraestructura física, la tecnología, y los datos. Proteger la integridad y confidencialidad de la información sensible.
4. Cumplimiento Normativo y Legal: Asegurar el cumplimiento de todas las normativas legales y regulaciones aplicables en materia de continuidad de negocios y gestión de riesgos. Cumplir con estándares internacionales de gestión de continuidad de negocios, tales como la norma ISO 22301.
5. Mejora Continua: Promover la mejora continua de los planes y estrategias de continuidad de negocios mediante revisiones periódicas y lecciones aprendidas de incidentes previos, con el fin de fomentar una cultura de resiliencia y preparación en toda la organización.
6. Protección de Personas: Salvaguardar la vida y la salud de nuestros empleados, clientes y proveedores.
7. Reputación y Confianza: Mantener la reputación de Walmart Chile y la confianza de todas las partes interesadas.

3.3. DEFINICIONES

1. Evaluación de Riesgos:
 - Proceso de identificar, analizar y evaluar riesgos que pueden afectar la continuidad del negocio.
2. Recuperación de Desastre:
 - Estrategias y acciones específicas para la recuperación de sistemas tecnológicos y operaciones de TI después de una interrupción significativa
3. Incidente:
 - Evento no planificado que interrumpe o tiene el potencial de interrumpir significativamente las operaciones normales de una organización afectando a una amplia variedad de áreas, incluyendo personas, procesos, tecnología, y la infraestructura física.
4. Continuidad de Negocios (BC):
 - Conjunto de procedimientos y estrategias diseñadas para asegurar que una organización pueda seguir operando durante y después de una interrupción significativa.

3.4. ALCANCE

Las políticas de continuidad de negocio se aplican a todas las operaciones de Walmart Chile, incluyendo tiendas físicas, centros de distribución, oficinas corporativas, Proveedores y Socios Estratégicos y E-commerce los cuales se describen según su infraestructura en la siguiente lista:

- Tiendas Físicas: Todas las ubicaciones físicas de Walmart en Chile, desde pequeñas tiendas de barrio hasta grandes hipermercados.
- Centros de Distribución: Instalaciones de almacenamiento y distribución que gestionan el flujo de productos hacia nuestras tiendas y clientes.
- Oficinas Corporativas: Oficinas administrativas y de soporte ubicadas en diversas regiones del país.
- Proveedores y Socios Estratégicos: Empresas y entidades que proveen bienes y servicios críticos para las operaciones de Walmart Chile, asegurando su alineación con nuestras políticas de continuidad.
- E-commerce: Plataforma de ventas en línea y servicios asociados, incluyendo logística y atención al cliente.

3.5. REGLAS

1. La organización se compromete a realizar evaluaciones periódicas de riesgos para identificar y mitigar amenazas potenciales. Estas evaluaciones incluirán el análisis de riesgos naturales (como terremotos e inundaciones), riesgos tecnológicos (como fallos de sistemas) y riesgos operativos (como interrupciones en la cadena de suministro).
2. La organización se compromete a utilizar herramientas de análisis de impacto en el negocio (BIA) para priorizar los procesos y recursos críticos, garantizando que las funciones más vitales sean identificadas y protegidas de manera adecuada.
3. La organización se compromete a desarrollar, mantener y probar planes de continuidad de negocios y recuperación ante desastres, en donde cada departamento de Walmart Chile deberá tener un plan específico que detalle los pasos a seguir en caso de una eventual interrupción.
4. La organización debe asegurar que los planes sean revisados y actualizados al menos una vez al año, o tras cualquier cambio significativo en las operaciones, incluyendo la realización de simulacros regulares para evaluar la efectividad de los planes y realizar ajustes necesarios.
5. La organización debe contar con programas de capacitación a los empleados sobre sus roles y responsabilidades en caso de una interrupción, incluyendo la realización de talleres y sesiones de formación regulares para garantizar que todo el personal esté preparado y sepa cómo actuar durante una crisis.

6. La organización se compromete a fomentar una cultura de resiliencia y preparación en toda la organización, asegurando que todos los empleados comprendan la importancia de la continuidad de negocios.
7. La organización debe establecer canales de comunicación claros y efectivos para la coordinación durante incidentes, incluyendo comunicación interna y con clientes y proveedores, incluyendo la implementación de sistemas de alerta temprana y la creación de un centro de comando ante una crisis.
8. La organización debe mantener una línea directa de comunicación con autoridades y organizaciones de emergencia, asegurando una respuesta rápida y coordinada ante cualquier eventualidad.
9. La organización mantendrá un trabajo estrecho con proveedores críticos para asegurar su preparación y capacidad de respuesta, exigiéndoles que también desarrollen y mantengan planes de continuidad de negocios alineados con nuestros estándares.
10. La organización se compromete a realizar auditorías periódicas de los planes de continuidad de los proveedores para garantizar que puedan cumplir con sus compromisos en caso de una interrupción.
11. La organización se compromete a revisar y actualizar las políticas y planes de continuidad regularmente para adaptarse a nuevos riesgos y lecciones aprendidas, incluyendo la realización de revisiones post-incidente para identificar áreas de mejora y la implementación de cambios basados en estos hallazgos.
12. La organización prooverá fomentar la participación de todos los departamentos en el proceso de revisión y mejora continua, asegurando que las políticas de continuidad evolucionen de acuerdo con las necesidades de la organización.
13. La organización debe asegurar que todas las actividades de continuidad de negocios cumplan con las leyes y regulaciones vigentes, incluyendo aquellas específicas de la industria minorista y del comercio electrónico.
14. La organización debe garantizar el cumplimiento con estándares internacionales de gestión de continuidad de negocios, tales como la norma ISO 22301, para asegurar que nuestras prácticas estén alineadas con las mejores prácticas globales.
15. La organización se compromete a integrar tecnologías emergentes y mejores prácticas en los planes de continuidad para mejorar la resiliencia. Esto incluye la adopción de soluciones tecnológicas avanzadas para la recuperación de datos, la automatización de procesos críticos y el uso de inteligencia artificial para la gestión de riesgos.
16. La organización se compromete a mantenerse al día con las tendencias y desarrollos en la gestión de continuidad de negocios, asegurando que Walmart Chile esté a la vanguardia en términos de preparación y respuesta ante crisis.
17. La Organización realizará auditorías independientes al Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios, con la profundidad y alcance necesario y suficiente.

3.6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los roles y responsabilidades en el ámbito de la Continuidad de Negocios se describen a continuación en la siguiente lista:

1. Alta Dirección:

- Aprobar y respaldar las políticas de continuidad de negocios.
- Asignar recursos necesarios para la implementación y mantenimiento de los planes de continuidad.

2. Gerencia de Continuidad de Negocios:

- Desarrollar y mantener los planes de continuidad de negocios.
- Realizar evaluaciones de riesgos y análisis de impacto en el negocio (BIA).
- Informar a la alta dirección sobre el estado de la preparación de continuidad de negocios.
- Coordinar las pruebas y simulacros de los planes de continuidad.

3. Gerentes de Área:

- Implementar y supervisar las políticas de continuidad dentro de sus respectivas áreas.
- Participar en la formación y simulacros de continuidad.
- Asegurar que el personal de su departamento esté entrenado y preparado.
- Identificar y reportar riesgos específicos del área.

4. Personal de TI:

- Asegurar la disponibilidad y recuperación de los sistemas de información críticos.
- Coordinar con proveedores de tecnología para garantizar su capacidad de respuesta.
- Implementar medidas de seguridad y respaldo de datos.
- Garantizar la redundancia y seguridad de los sistemas de información.

5. Recursos Humanos:

- Coordinar la capacitación y concienciación del personal sobre continuidad de negocios.
- Mantener actualizada la información de contacto de emergencia del personal.
- Apoyar en la gestión de comunicación interna durante incidentes.

6. Proveedores y socios comerciales:

- Cumplir con los requisitos de continuidad de negocios establecidos por Walmart Chile.
- Informar sobre cualquier riesgo o interrupción que pueda afectar la cadena de suministro.
- Proveer información sobre sus propios planes de continuidad y participar en revisiones conjuntas.

7. Empleados pertenecientes a la empresa:

- Informar sobre cualquier incidente que pueda afectar la continuidad de las operaciones.
- Participar en simulacros y capacitaciones.
- Conocer y cumplir con las políticas implementadas para asegurar la continuidad de negocios.

8. Auditoría Interna:

- Responsable de asegurar el cumplimiento de esta política.
- Informar de su labor directamente al Comité de Auditoría y Directorio

3.7. CONCLUSIÓN

La implementación efectiva de estas políticas asegura que Walmart Chile esté preparada para enfrentar cualquier interrupción y pueda continuar sirviendo a sus clientes de manera eficiente y segura. La colaboración y el compromiso de todos los niveles de la organización son esenciales para lograr estos objetivos y mantener la resiliencia y fortaleza de nuestra empresa ante cualquier desafío. Estas políticas proporcionan una guía clara para la preparación y respuesta ante incidentes y promueve una cultura de resiliencia y responsabilidad compartida en toda la organización.

4. Descripción de los dos procesos del negocio escogidos para abordar

Para continuar con este apartado se escogen dos procesos del negocio, estos corresponde a la Distribución de productos y Gestión de inventarios ambos se describen a continuación.

4.1. Descripción general y antecedentes complementarios

4.1.1. Distribución de productos

El proceso de distribución de productos de Walmart Chile se caracteriza por un extenso abastecimiento global y local, asegurando la disponibilidad de productos. La empresa utiliza varios centros de distribución ubicados en todo el país para recibir, almacenar y distribuir productos a las tiendas. La gestión del transporte se realiza mediante una flota de camiones y vehículos de distribución, organizada para minimizar tiempos de entrega y costos logísticos. Walmart Chile también emplea sistemas avanzados de gestión de inventarios y tecnología de información para monitorear el flujo de productos, prever la demanda y optimizar las operaciones en tiempo real.

En cuanto a los antecedentes se tiene que Walmart Chile ingresó al mercado el 2009 con la adquisición de los supermercados Lider y se convirtió en uno de los líderes en ello. Además ha expandido su presencia a lo largo del país, estableciendo tiendas en áreas urbanas y rurales con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores. Finalmente, adopta tecnologías y prácticas innovadoras en logística para mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente.

4.1.2. Gestión de Inventarios

El proceso de gestión de inventarios de Walmart Chile se caracteriza por el uso de sistemas de análisis de datos para prever la demanda de productos, empleando algoritmos y modelos predictivos que analizan patrones de compra, tendencias de mercado y datos históricos, basados en estos pronósticos. Además, implementan controles regulares y auditorías de inventarios para asegurar la precisión y prevenir pérdidas, utilizando códigos de barras para el seguimiento preciso de productos.

En cuanto a los antecedentes en términos de tecnología la empresa ha implementado sistemas avanzados como los de gestión de almacenes (WMS), inteligencia artificial (IA) y análisis de big data para optimizar la eficiencia y reducir los costos operativos en la gestión de inventarios. Además, Walmart Chile está comprometido con la sostenibilidad y la responsabilidad social, implementando prácticas que reducen el desperdicio, apoyan iniciativas de reciclaje y manejo de residuos.

4.2. DESCRIPCIÓN DETALLADA EN EL FORMATO “A” (mandatorio) QUE SE INCLUYE

Para este apartado, se presentan imágenes en donde se evidencia el formato A incluido en el informe para cada proceso escogido.

4.2.1. Distribución de productos

A.- DESCRIPCIÓN DE PROCESO DEL NEGOCIO.**IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.**

Proceso Distribución de Productos.

Área Responsable	Confeccionado por	Revisado por	Fecha
Departamento de Logística y cadena de suministros	Iman Jarufe	Iman Jarufe	01/07/2024

Descripción Sumaria del Proceso.

Comienza el abastecimiento de mercancías desde proveedores nacionales e internacionales. Las mercancías son transportadas a los centros de distribución, donde se almacenan y gestionan mediante sistemas automatizados. Una vez ahí, los productos son clasificados y enviados a las distintas tiendas de Walmart y a los clientes que compran en línea, utilizando una flota de transporte optimizada para minimizar tiempos y costos de entrega. Todo el proceso está apoyado por tecnología avanzada para asegurar precisión y eficiencia.

Justificación de su “Críticidad”.

Es un proceso crítico debido a su impacto directo en la eficiencia operativa, satisfacción del cliente y competitividad en el mercado. Una gestión eficaz de estos procesos garantiza que los productos estén disponibles en el lugar y momento adecuados, reduce costos operativos, y permite responder rápidamente a cambios en la demanda. La optimización de la logística y distribución es esencial para mantener bajos costos, maximizar beneficios y asegurar el crecimiento sostenible de Walmart Chile.

Umbral de Tiempo de Espera (detención) del Proceso, que son Admisibles.

Sin deterioro perceptible del nivel de servicio:	1-2 días puede ser aceptable sin que se perciba deterioro del servicio.
Con un deterioro admisible o tolerable por el cliente o regulador sin deterioro de imagen:	Para una entrega programada el mismo día, 1 hora sería tolerable sin afectar la percepción del cliente.
Admisible o tolerable con un moderado deterioro de imagen:	24 horas podría ser tolerable en caso de situaciones puntuales como alguna condición climática.

Propietarios o Administradores del Proceso.

directores o gerentes de la cadena de suministro y logística dentro de la empresa.

Usuarios o Clientes (internos o externos) del Proceso.

Externos: tiendas Walmart y los clientes que compran en línea.

Internos: Los departamentos de compras, operaciones y almacenes.

Oportunidad o Ciclo del Proceso.

La oportunidad radica en la capacidad de optimizar cada etapa para cumplir con los estándares de servicio al cliente, reducir costos operativos y adaptarse ágilmente a las fluctuaciones del mercado y las demandas del consumidor.

Eventos Gatillo o Detonantes del Proceso (externos, internos y por tiempo).

Externos: Cambios en la demanda del mercado, condiciones climáticas.

Internos: Promociones y eventos de ventas, niveles de inventario.

Por tiempo: Eventos programados como lanzamientos de productos, estacionalidades (aumentos de productos)

Interacción con Procesos/Servicios Internos de la Organización.

Proceso/Servicio	Entradas	Salidas
Gestión de Inventarios	Demandas y pronósticos de ventas, información sobre niveles de existencias actuales	Ordenes de compra generadas, informes de inventarios actualizados.
Operaciones y almacenes	Productos recibidos de proveedores,	Informes de estados de pedidos.
Servicio al cliente	Información de seguimiento de pedidos, consultas y reclamos de los estados de envío.	Respuestas y soluciones a consultas de clientes, Informes de satisfacción del cliente.
Marketing y promociones	Estrategias de precios y promociones, calendario de promociones.	Planificación de la distribución de productos promocionales, Informes de rendimientos en venta y distribución.

SECUENCIA BÁSICA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

Sec.	Actor	Actividad
1.-	Proveedor	Recepción de órdenes de compra y preparación de los productos, empaque y etiquetando de los productos para envío.
2.-	Centro de distribución	Recepción de productos de los proveedores, almacenamiento y gestión de inventarios
3.-	Transporte y Logística	Carga de productos en los vehículos de transporte, ruteo y planificación según destinos, transporte de productos a centros de distribución definidos.
4.-	Tiendas Walmart	Recepción de productos en el área de descarga, almacenamiento en áreas designadas, verificación de órdenes de compra.
5.-	Clientes	Compra de productos, recepción de productos en domicilio por compras en línea, retorno o devolución de productos según políticas.

Indicadores de “Calidad” del Proceso.

Precisión de pedidos: Porcentaje de pedidos entregados completos y sin errores de producto o calidad.
Cumplimiento de tiempos de entrega: Porcentaje de pedidos entregados en el plazo estipulado.
Satisfacción del cliente: Índice de satisfacción del cliente basados en encuestas.

Recursos Humanos Operadores.

Recurso	Responsabilidad o Función
Operadores de Almacén	Recepción y verificación de productos provenientes de proveedores.
Personal de Carga y Descarga	Manejo seguro y eficiente de mercancías durante la carga y descarga de camiones.
Conductores y Operadores de Transporte	Conducción segura y puntual de vehículos de transporte durante la entrega de productos a tiendas y clientes.
Personal de Control de Calidad	Inspección y verificación de la calidad de los productos antes de la distribución.
Equipo de Soporte Administrativo	Planificación y programación de rutas de entrega y mantenimiento de registro y documentación.

✚ Recursos de Sistemas (BD y Aplicaciones) Requeridos.

Sistema/BD-Subsistema	Actividades/Decisiones Soportadas
Sistemas de Gestión de almacenes (WMS)	Gestiona el flujo de productos dentro del almacén, incluyendo recepción, almacenamiento, picking y embalaje
Sistema de Gestión de Transporte (TMS)	Planifica rutas de entrega eficientes, gestiona la asignación de vehículos y monitorea el transporte de productos desde los centros de distribución hasta las tiendas o clientes.
Sistema de Business Intelligence (BI)	Analiza datos operativos y de rendimiento para identificar tendencias, mejorar la eficiencia operativa y tomar decisiones estratégicas basadas en datos.
Sistema de Seguimiento y Localización (Tracking)	Proporciona visibilidad en tiempo real de la ubicación y estado de los productos en tránsito, mejorando la precisión en las entregas y la gestión de reclamaciones
Sistema de Gestión de Pedidos (OMS)	Gestiona el ciclo de vida completo de los pedidos, desde la recepción hasta la entrega final, asegurando la precisión y cumplimiento de las órdenes
Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)	Integra y gestiona datos clave como inventario, pedidos, compras y finanzas, proporcionando una visión holística de la operación logística

Recursos de Equipamiento Local Requeridos.

Equipamiento	Actividades/Decisiones Soportadas
Equipamiento de Almacén	Estanterías y racks para el almacenamiento eficiente de productos.
Equipamiento de Carga y Descarga	Zonas de carga y descarga equipadas con muelles de carga para camiones.
Vehículos de Transporte	Flota de vehículos de transporte adecuados para la entrega de productos a tiendas y clientes.
Equipamiento de Seguridad y Control	Sistemas de seguridad y vigilancia para proteger las instalaciones y mercancías.
Equipos de Manipulación y Embalaje	Equipos de embalaje como selladoras, etiquetadoras y sistemas de empaque para asegurar la protección adecuada de los productos durante el transporte.

Recursos Documentales (archivos) Requeridos.

Equipamiento	Actividades/Decisiones Soportadas
Órdenes de Compra y Facturas	Documentos que registran las transacciones de compra con proveedores y los costos asociados.
Guías de Remisión o Despacho	Documentos que acompañan a los productos durante su transporte, detallando la cantidad y descripción de los productos enviados.
Inventarios	Registros detallados de los productos almacenados en los centros de distribución y tiendas, incluyendo ubicaciones y cantidades.
Listas de Picking	Documentos que indican qué productos deben ser seleccionados y preparados para el envío a las tiendas o clientes.
Documentación de Transporte	Permisos, licencias y registros de los vehículos.
Manuales y Procedimientos Operativos	Documentación que describe los procedimientos estándar para la recepción, almacenamiento y distribución de productos
Documentos de Seguridad y Cumplimiento	Certificados y registros de inspecciones de seguridad para equipos y almacenes

Recursos de Comunicaciones Requeridos.

Equipamiento	Actividades/Decisiones Soportadas
Correo electrónico y sistemas de mensajería instantánea	Facilitan la comunicación rápida entre diferentes departamentos y con proveedores para coordinar órdenes de compra, confirmaciones de entrega y resolución de problemas urgentes.
Sistemas de seguimiento de envíos en tiempo real	Proporcionan visibilidad continua sobre la ubicación y el estado de los productos en tránsito, permitiendo respuestas rápidas a eventos inesperados como retrasos o problemas de entrega.
Redes y equipos de telecomunicaciones	Apoyan la infraestructura de comunicaciones internas y externas, asegurando la conectividad constante y confiable entre todos los puntos de la cadena de suministro y distribución
Plataformas de comercio electrónico	Facilitan la comunicación con clientes en línea sobre disponibilidad de productos, actualizaciones de pedidos y gestión de devoluciones, mejorando la satisfacción del cliente.

Observaciones.

No existen observaciones para este proceso.

DOCUMENTOS ANEXOS REFERIDOS:
NO SE TIENE ACCESO A ESTA INFORMACIÓN.

DOCUMENTOS ANEXOS INCLUIDOS: se asume como documentos para asegurar transparencia.

Identificac.	Descripción
Contratos con Proveedores	Documentos que detallan los términos y condiciones de las compras realizadas a los proveedores, incluyendo precios, cantidades mínimas, y acuerdos de entrega.
Licencias y Permisos de Transporte	Documentos que autorizan legalmente a Walmart Chile para transportar productos a través de diferentes jurisdicciones.

⊕ Seguimiento a la Mantención de la Documentación del Proceso de Negocio (en hoja aparte, se replica):

Bitácora de Mantención				
Versión Anterior	Fecha de Actualizac.	Motivo	Descripción del Cambio	Realizado por
NN	dd-mm-aaaa	< se anota el motivo de la mantención >	< se describe brevemente el cambio realizado al procedimiento >	< nombre del mantenedor >

4.2.2. Gestión de Inventarios

A.- DESCRIPCIÓN DE PROCESO DEL NEGOCIO.

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO.

Proceso Gestión de Inventarios

Área Responsable	Confeccionado por	Revisado por	Fecha
Departamento de Operaciones o Logística	Iman Jarufe	Iman Jarufe	01/07/2024

Descripción Sumaria del Proceso.

Comienza con la emisión y recepción de órdenes de compra, seguida de un almacenamiento organizado en centros de distribución y tiendas. Se realiza un control continuo mediante inventarios periódicos y técnicas como el análisis ABC para optimizar los niveles de stock. Se implementan estrategias de rotación y reabastecimiento constante para asegurar la disponibilidad de productos, gestionando eficientemente devoluciones y desperdicios.

Justificación de su “Críticidad”.

La gestión de inventarios en Walmart Chile es crítica debido a su impacto directo en la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa y la rentabilidad del negocio. Un inventario bien gestionado garantiza que los productos estén disponibles cuando los clientes los requieren, mejorando la experiencia de compra y la fidelidad del cliente.

⚙ Umbral de Tiempo de Espera (detención) del Proceso, que son Admisibles.

Sin deterioro perceptible del nivel de servicio:	Menos de 24 horas para la recepción y puesta a disposición de productos en las tiendas.
Con un deterioro admisible o tolerable por el cliente o regulador sin deterioro de imagen:	Entre 24 y 48 horas para la reposición de productos en las tiendas después de la solicitud de reabastecimiento.
Admisible o tolerable con un moderado deterioro de imagen:	Más de 48 horas, pero menos de 72 horas para la reposición de productos.

Propietarios o Administradores del Proceso.

Los directores o gerentes de estas áreas.

Usuarios o Clientes (internos o externos) del Proceso.

Externos: Clientes Finales, Proveedores y Reguladores e identidades gubernamentales.

Internos: Departamentos de compras, ventas, logística y financiero.

Oportunidad o Ciclo del Proceso.

La oportunidad en el proceso de gestión de inventario de Walmart Chile radica en su capacidad para anticipar y responder ágilmente a las demandas del mercado y a los cambios en las condiciones operativas.

Eventos Gatillo o Detonantes del Proceso (externos, internos y por tiempo).

Externos: Cambios en la demanda del mercado, cambios e regulaciones o normativas.

Internos: Niveles de inventario crítico, problemas operativos.

Tiempo: Ciclo de revisión de inventario, planificación estacional.

Interacción con Procesos/Servicios Internos de la Organización.

Proceso/Servicio	Entradas	Salidas
Compras	Proyecciones de demanda, análisis de inventario existente	Ordenes de compra, especificaciones de productos y cantidades
Ventas	Datos de ventas históricas, proyecciones de ventas futuras	Información de demanda y preferencias de clientes
Distribución de Productos	Planes de almacenamiento y distribución, información de inventario	Productos recibidos, ubicación y disponibilidad en tiendas
Tecnologías de la información	Sistemas de gestión de inventario, datos de inventario	Actualización de registros de stock, informes de análisis

SECUENCIA BÁSICA DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

Sec.	Actor	Actividad
1.-	Departamento de Ventas y Compras	Previsión de la demanda futura basada en datos históricos y tendencias de mercado
2.-	Departamento de Compras	Emisión de órdenes de compra para reabastecimiento de productos basados en la planificación de la demanda
3.-	Logística y Distribución	Recepción física de productos en los centros de distribución, verificación de la cantidad y calidad de los productos recibidos. Almacenamiento organizado de productos en los centros de distribución y registro de la ubicación en el sistema de gestión de inventarios
4.-	Departamento de Logística	Monitoreo continuo de los niveles de inventario mediante inventarios periódicos y análisis de rotación de stock.
5.-	Logística y Distribución	Distribución de productos desde los centros de distribución a las tiendas, asegurando la disponibilidad adecuada en los estantes. Manejo eficiente de devoluciones de clientes y productos obsoletos, minimizando pérdidas y optimizando espacio de almacenamiento.
6.-	Departamento de Operaciones y Finanzas	Análisis de datos de inventario para identificar áreas de mejora, optimización de costos y eficiencia operativa

Indicadores de “Calidad” del Proceso.

Exactitud del Inventario, mientras más exacto.
Tiempo de ciclo del reabastecimiento, mientras más rápido.
Tasa de devoluciones, mientras menor ser, indica la calidad del proceso.

Recursos Humanos Operadores.

Recurso	Responsabilidad o Función
Gerente de Inventarios	Supervisar y coordinar todas las actividades relacionadas con la gestión de inventarios
Almacenista	Organizar y gestionar el almacenamiento de productos, asegurando su correcto registro.
Supervisor de Almacén	Coordinar las actividades de almacenamiento y asegurar la precisión del inventario
Personal de Logística	Gestionar la distribución de productos desde centros de distribución a las tiendas.
Personal de TI	Mantener y actualizar los sistemas de gestión de inventarios y soporte técnico.
Recepcionista de Mercancías	Verificar y registrar la recepción de productos en centros de distribución.

+ Recursos de Sistemas (BD y Aplicaciones) Requeridos.

Sistema/BD-Subsistema	Actividades/Decisiones Soportadas
Sistema de Gestión de Inventarios (IMS)	Monitoreo de niveles de inventario, generación de alertas para reabastecimiento, seguimiento de movimientos de stock.
Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP)	Integración de datos de ventas, compras y finanzas, planificación de demanda, generación de órdenes de compra.
Base de Datos de Ventas (POS)	Registro de transacciones de ventas en tiempo real, análisis de tendencias de consumo, pronósticos de demanda.
Sistema de Control de Calidad	Seguimiento de calidad de productos recibidos, gestión de devoluciones y productos obsoletos, cumplimiento de normativas.
Aplicaciones de Movilidad	Herramientas móviles para el personal de almacén y tiendas, facilitando el escaneo de códigos de barras y la actualización de inventario en tiempo real.

Recursos de Equipamiento Local Requeridos.

Equipamiento	Actividades/Decisiones Soportadas
Escáneres de Códigos de Barras	Escaneo y registro rápido de productos durante la recepción, almacenamiento y ventas.
Computadoras y Terminales POS	Procesamiento de transacciones de ventas, actualización de inventarios, generación de reportes.
Impresoras de Etiquetas	Creación de etiquetas de productos, códigos de barras y etiquetas de estantes.
Vehículos de Transporte Interno (Carros de Mano, Transpaletas)	Movilización de productos dentro de almacenes y entre secciones.
Terminales de Radiofrecuencia (RF)	Comunicación y registro de datos de inventarios en tiempo real dentro de los almacenes.
Dispositivos Móviles (Tablets, PDA)	Acceso móvil a sistemas de gestión de inventarios, escaneo de productos, actualización de datos en el sitio.
Redes y Conectividad Wi-Fi	Conectividad de dispositivos móviles y sistemas de gestión de inventarios en tiempo real.

Recursos Documentales (archivos) Requeridos.

Equipamiento	Actividades/Decisiones Soportadas
Registros de Ordenes de Compra	Documentación y seguimiento de todas las órdenes de compra emitidas a proveedores.
Facturas y Comprobantes de Recepción	Verificación y conciliación de productos recibidos con órdenes de compra emitidas.
Registros de Inventarios Físicos	Realización de auditorías de inventario y comparación con registros digitales
Documentos de Cumplimiento Legal y Normativo	Garantizar el cumplimiento de regulaciones locales e internacionales en la gestión de inventarios.
Informes de Ventas	Análisis de patrones de ventas y proyecciones de demanda futura.
Manuales y Procedimientos Operativos	Guías y estándares para la gestión de inventarios, manejo de productos y operaciones diarias.

Recursos de Comunicaciones Requeridos.

Equipamiento	Actividades/Decisiones Soportadas
Teléfonos Fijos y Móviles	Comunicación interna y externa entre departamentos, proveedores y centros de distribución.
Correo Electrónico	Intercambio de información detallada, órdenes de compra, facturas, informes y comunicación con proveedores.
Sistemas de Mensajería Instantánea (ej. Microsoft Teams)	Comunicación rápida y en tiempo real entre miembros del equipo y departamentos involucrados.
Sistemas de Gestión de Documentos (SharePoint, Google Drive)	Almacenamiento y acceso compartido a documentos, políticas, manuales y registros de inventarios.
Redes de Computadoras (LAN/WAN)	Acceso a sistemas de gestión de inventarios, bases de datos y herramientas de análisis de datos en toda la organización.
Sistemas de Gestión de Tareas y Proyectos (Trello, Asana)	Planificación, asignación y seguimiento de tareas y proyectos relacionados con la gestión de inventarios.

Observaciones.

No existen observaciones para este proceso.

DOCUMENTOS ANEXOS REFERIDOS:
NO SE TIENE ACCESO A ESTA INFORMACIÓN.

DOCUMENTOS ANEXOS INCLUIDOS: se asume como documentos para asegurar transparencia.

Identificac.	Descripción
Órdenes de Compra y Contratos con Proveedores	Documentación de las órdenes de compra emitidas y los contratos establecidos con proveedores.
Registros de Devoluciones y Gestión de Obsolescencia	Documentación de productos devueltos y el manejo de inventarios obsoletos.

Seguimiento a la Mantención de la Documentación del Proceso de Negocio (en hoja aparte, se replica):

Bitácora de Mantención				
Versión Anterior	Fecha de Actualizac.	Motivo	Descripción del Cambio	Realizado por
NN	dd-mm-aaaa	< se anota el motivo de la mantención >	< se describe brevemente el cambio realizado al procedimiento >	< nombre del mantenedor >

5. Descripción de los escenarios de interrupción enfrentados en estos dos procesos, para cada uno

Luego, en el presente apartado se evidencia un escenario para cada proceso desarrollado en el apartado anterior.

5.1. Proceso de Distribución de productos

5.1.1. Descripción del escenario, causas, frecuencia anual esperada

- **Descripción del Escenario:** Un escenario de interrupción posible para este proceso corresponde al bloqueo de carreteras principales debido a protestas sociales, disturbios, accidentes en la carretera o cualquier suceso que estimule un bloqueo de carreteras en el país. Este mismo escenario lo describió la persona a la cual se entrevistó para el taller I.
- **Causas:** Las causas que provoquen esto pueden ser protestas civiles o laborales, problemas sociales, accidentes vehiculares, etc.
- **Frecuencia Anual Esperada:** En cuanto a la frecuencia es muy variable, ya que depende tanto del contexto social y político del país existen protestas. En cuanto a accidentes pueden ser ocasionales como accidentales y para el caso del vandalismo ocurre de la misma manera, lo importante es la rápida recuperación del funcionamiento.

5.1.2. Recursos que afecta, prevenciones posibles

- **Recursos Afectados:** En cuanto a los recursos afectados se encuentra el transporte de mercancías, tiempos de entrega, disponibilidad de productos en tiendas, inventarios y los trabajadores.
- **Prevenciones Posibles:** En cuanto a las prevenciones posibles, podría ser la implementación de rutas alternativas, monitoreo constante de situaciones sociales y planificación avanzada de rutas en colaboración con autoridades locales. Además, establecimiento de un sistema de alerta temprana y comunicación efectiva con proveedores y clientes.

5.1.3. Relación o encadenamiento con otros escenarios

Este tipo de interrupción puede tener un efecto dominó en otros aspectos de la cadena de suministro, como la disponibilidad de productos en las tiendas, la gestión de inventarios y la satisfacción del cliente debido a retrasos en las entregas.

5.1.4. Relación con agencias externas, servicios de seguridad, etc

- **Agencias Externas:** Para este caso, existe relación directa con las autoridades locales y nacionales para obtener información actualizada sobre las condiciones de las carreteras y coordinar respuestas de emergencia.
- **Servicios de Seguridad:** Se implementan medidas de seguridad adicionales para proteger la integridad de los envíos y garantizar la seguridad de los conductores y del personal involucrado en la distribución.

5.2. Proceso de Gestión de Inventarios

5.2.1. Descripción del escenario, causas, frecuencia anual esperada

- **Descripción del Escenario:** Un escenario de interrupción en el proceso de gestión de inventarios, puede ser una interrupción en la cadena de suministro debido a desastres naturales, como terremotos.
- **Causas:** Una de las causas puede ser una actividad sísmica significativa en áreas geográficas cercanas a los centros de distribución.
- **Frecuencia Anual Esperada:** Esta puede ser variable, dependiendo de la ubicación geográfica. En Chile, el riesgo sísmico es alto, por lo que los terremotos pueden ocurrir ocasionalmente.

5.2.2. Recursos que afecta, prevenciones posibles

- **Recursos Afectados:** Los recursos afectados son los almacenamiento de inventarios, disponibilidad de productos en tiendas, capacidad operativa de los centros de distribución.
- **Prevenciones Posibles:** En cuanto a las prevenciones posibles puede ser la implementación de medidas de mitigación de riesgos, como sistemas de almacenamiento y estanterías resistentes a terremotos, planes de contingencia claros y simulacros de emergencia.

5.2.3. Relación o encadenamiento con otros escenarios

Un terremoto puede desencadenar una serie de eventos adversos, como cortes de energía, daños estructurales en los centros de distribución y retrasos en las entregas, afectando directamente a la gestión de inventarios y a la disponibilidad de productos en las tiendas.

5.2.4. Relación con agencias externas, servicios de seguridad, etc

- **Agencias Externas:** La colaboración con servicios de emergencia y autoridades locales para coordinar respuestas rápidas y efectivas ante desastres naturales.
- **Servicios de Seguridad:** La implementación de medidas de seguridad adicionales para proteger tanto los inventarios como la seguridad del personal durante y después del evento sísmico.

6. Descripción de las respuestas alternativas a las interrupciones, en los procesos del negocio a abordar

6.1. Interrupción para el proceso de distribución de productos

6.1.1. Descripción general

Para mitigar el impacto de un bloqueo de carreteras en el proceso de distribución de productos, Walmart Chile puede implementar una estrategia de distribución alternativa que utilice rutas y medios de transporte diversificados. Esta estrategia se centrará en la creación de una red de distribución alternativa que permita desviar productos a través de diferentes rutas y medios de transporte en caso de interrupciones. Además, se empleará un sistema avanzado de monitoreo y gestión de la cadena de suministro para anticipar y reaccionar rápidamente a las interrupciones.

6.1.2. Arquitecturas técnicas involucradas

En cuanto a las arquitecturas técnicas involucradas se tienen las siguientes:

- **Sistema de Gestión de la Cadena de Suministro (SCM):** Un sistema SCM avanzado que integre todos los aspectos de la cadena de suministro, desde el aprovisionamiento hasta la entrega final, que cuenten con características como monitoreo en tiempo real para el seguimiento de envíos, inventarios y rutas en tiempo real, un análisis predictivo y la automatización de decisiones.
- **Sistema de Información Geográfica (GIS):** Un sistema GIS para el mapeo y análisis de rutas de transporte, que cuente con las siguientes características, un análisis de rutas, que identifique las rutas alternativas y optimización de trayectos. Un monitoreo de tráfico que integre datos de tráfico en tiempo real con el fin de evitar áreas congestionadas y una simulación de escenario que simula los diferentes escenarios de interrupción y planificar respuestas adecuadas.
- **Red de Centros de Distribución Regionales:** Una red de centros de distribución regionales estratégicamente ubicados, que cuente con características como redundancia, es decir, que múltiples centros pueda actuar como respaldo, si alguno falla. Con proximidad, es decir, centros ubicados cerca de las rutas alternativas y de áreas metropolitanas y finalmente un almacenamiento flexible que permita manejar cambios en la demanda y desvíos de ruta.

- Sistema de Gestión de Transporte (TMS): Un TMS para planificar, ejecutar y optimizar el transporte de mercancías, que cumpla con características como la planificación de rutas dinámicas, en donde se planifique automáticamente las rutas en respuesta a interrupciones, que cuente con seguimiento en tiempo real de vehículos y envíos y con una gestión de múltiples modos de transporte, ya sea para integrar transporte terrestre, marítimo y aéreo

6.1.3. Antecedentes complementarios

- Capacitación del personal, en donde estos tengan conciencia de que hacer en caso de este proceso, esto se puede hacer mediante escenarios simulados y estableciendo protocolos de comunicación.
- Colaboración con proveedores y transportistas, fortaleciendo la colaboración y la comunicación con proveedores y transportistas, mediante acuerdos de contingencia y compartiendo información.
- Implementar tecnología de Comunicación y Coordinación, como plataformas colaborativas, sistemas de alertas, etc.

6.2. Interrupción para el proceso de Gestión de inventarios

6.2.1. Descripción general

La respuesta alternativa a este escenario es la implementación de un **Sistema de Gestión de Inventarios de Respaldo** que permita mantener el control y la administración de inventarios hasta la restauración del sistema principal.

6.2.2. Arquitecturas técnicas involucradas

En cuanto a las arquitecturas técnicas involucradas se tienen las siguientes:

- Sistema de Gestión de Inventarios Redundante: Implementación de un sistema redundante que se activa automáticamente o manualmente en caso de fallo del sistema principal, ubicado en la nube.
- Infraestructura de Red Resiliente: Una infraestructura de red que incluya conexiones de internet redundantes, routers y switches de alta disponibilidad, ubicado en las oficinas principales.
- Sistema de Respaldo de Energía: Generadores de respaldo para asegurar la continuidad de la energía en los centros de datos.
- Plataformas de Comunicación Alternativa: Uso de redes sociales, correos electrónicos y aplicaciones de mensajería instantánea para mantener la comunicación interna y con proveedores durante la interrupción.

6.2.3. Antecedentes complementarios

- Capacitación del Personal: El personal debe estar debidamente capacitado en el uso de los sistemas de respaldo y en los procedimientos de emergencia.
- Simulacros y Pruebas Periódicas: Realización de simulacros y pruebas regulares para evaluar la efectividad de los procedimientos alternativos y la preparación del personal.
- Actualización de Documentación: Mantener actualizada toda la documentación relacionada con los procedimientos de respaldo, incluyendo manuales de operación y listas de contactos.
- Evaluación de Riesgos y Adaptación: Evaluar continuamente los riesgos potenciales y adaptar los procedimientos alternativos según sea necesario para asegurar la resiliencia ante nuevos tipos de amenazas.

6.3. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA RESPUESTA EN EL FORMATO “B” (mandatorio) QUE SE INCLUYE

B.- DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD.

PROCESO: Distribución de productos

AREA: Departamento de Logística y cadena de suministros

ESCAMENARIO: Debido a protestas sociales, disturbios, accidentes en la carretera u otros sucesos similares, las principales carreteras de país han sido bloqueadas, causando una interrupción significativa en el proceso de distribución de productos de Walmart Chile Debido a protestas sociales, disturbios, accidentes en la carretera u otros sucesos similares, las principales carreteras del país han sido bloqueadas, causando una interrupción significativa en el proceso de distribución de productos de Walmart Chile

Responsable: director de Logística y suministro

Código: V

Personal que debe conocerlo: Equipo de Logística y transporte, Equipos de centros de distribución regionales, Equipo de Gestión de Crisis, Proveedores y Transportistas, Equipos de tecnologías y seguridad de la información, Personal tiendas y atención al cliente.

ACCIONES PREVENTIVAS	Fecha u Oportunidad	Responsable	Formalización o Registro	Comunicado a
Implementación de un Sistema de Gestión de la Cadena de Suministro (SCM) Avanzado	03/07/2024	Director de Logística y cadena de suministro	Manual de usuario, documentación técnica	Equipos de Transporte y Logística, Gerencia y Alta Dirección.
Establecimiento de una Red de Centros de Distribución Regionales	03/07/2024	Director de Logística y cadena de suministro	Contratos de arrendamiento o construcción, Documentación de procesos operativos	Gerencia y Alta Dirección, Equipo de centros de distribución regionales.
Desarrollo de Acuerdos de Contingencia con Proveedores y Transportistas	03/07/2024	Director de Logística y cadena de suministro	Contratos y acuerdos de servicios	Proveedores y Transportistas asociados, Equipo de gestión de crisis.
Capacitación del Personal en Gestión de Crisis	03/07/2024	Director de Logística y cadena de suministro	Registros de asistencias, evaluación de desempeño	Personal de Atención al cliente, Equipo de gestión de crisis, Equipos de Transporte y Logística,

+

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD

Nombre de la Respuesta Alternativa: Estrategia de Distribución Resiliente

Período de aplicación considerado (MTA): no más de 2 horas, asumiendo que ya se tiene implementado todo lo requerido, y es simplemente usarlo.

Otros Límites de Aplicabilidad: Costos operativos, Infraestructura disponible, Regulaciones y Normativas, Capacidad de Adaptación.

Acción al detectar el evento: Activar el plan de contingencia, esto implica comunicación urgente con todas las partes involucradas, evaluación rápida del impacto, identificación de rutas alternativas y coordinación para ajustar las operaciones y minimizar las interrupciones en la cadena de suministro.

Umbral de espera (tiempo desde el evento hasta inicio del procedimiento alternativo):
RTO: Varía dependiendo el bloque/ lapso entre 1 a 5 horas / DRT: 1 hora como máximo

Restricciones del proceso alternativo: La disponibilidad limitada de las rutas alternativas o medios de transportes adicionales.

Personas que participan:	Rol o tarea:	Ubicación (Axx):
a. Equipo de Logística y Operaciones	Responsables de monitorear la situación del bloqueo, coordinar la respuesta operativa y ejecutar el plan de contingencia.	Centros de distribución y oficinas centrales de Walmart Chile
b. Conductores y Operadores de Transporte:	Encargados de conducir los vehículos de transporte, seguir las rutas alternativas definidas y asegurar la entrega de productos.	Distribuidos en distintos puntos de partidas y destino del país
c. Equipo de Comunicaciones y Soporte Técnico:	Mantener la comunicación constante con los conductores y el equipo de logística, así como brindar soporte técnico en caso de problemas operativos.	Oficinas centrales o centros de operaciones designados.
d. Autoridades Locales y Colaboradores Externos:	Proveer información sobre el estado del bloqueo, asistir en la gestión de permisos especiales y colaborar en la coordinación logística.	Regiones afectadas por el bloqueo de carreteras, donde tienen influencia y capacidad para apoyar en la resolución de problemas.

Elementos requeridos para el procedimiento:	Provisto por:	Ubicación:
1. Información en Tiempo Real	Sistemas de GPS, plan gestión flotas	Oficinas centrales/centros de ops regionales
2. Planes de rutas alternativas	Equipo de Logística/ Planificación rutas	Centros de distribución y oficinas centrales

Docente: Jorge Elliot

3. <u>Comunicaciones y soporte técnico</u>	Equipo de comunicaciones y Soporte Técnico	Oficinas centrales y centros de operaciones designados
4. <u>Recurso de Transportes Adicionales</u>	Equipos de transporte y Logística	Centros de distribución y puntos estratégicos
Observaciones: NO HAY OBSERVACIONES		

DETALLE DE PROCEDIMIENTO ALTERNATIVO		Responsable	Formalización o registro	Entregado
Actividad/Tarea	Oportunidad	Responsable	Formalización o registro	Entregado
1.-Monitoreo en tiempo real de la situación	Continuamente durante el evento del bloqueo	Equipo de Logística y operaciones	Registro de sistemas de gestión de incidentes y comunicación	Sistema de monitoreo GPS y plataforma de gestión de flotas.
2.-Planificación e implementación de rutas alternativas	Tan pronto como se detecte el proceso	Equipo de Logística y planificación de rutas	Documentación detallada de rutas alternativas y ajustes en los sistemas de gestión.	Equipo de logística y planificación de rutas.
3.- Coordinación y comunicación continua	Durante todo el evento	Equipo de comunicaciones y soporte técnico	Registro de comunicaciones en tiempo real y actualización de partes interesadas	Equipo de comunicaciones y soporte técnico.
4. Gestión de relaciones con autoridades	Inmediatamente después de la confirmación del bloqueo	Equipos de transporte y logística	Registro de asignación de recursos y seguimientos de operaciones	Equipo de transporte y logística desplegados en puntos estratégicos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN

Periodo considerado para la regularización: abarca desde el final del evento disruptivo hasta la completa estabilización de las operaciones normales.

Quién determina y formalidad de término del evento de contingencia: Equipo de gestión de crisis.

Ciclo a completar y acciones al término del evento de contingencia:

- Evaluación Final y Análisis de impacto
- Desmovilización de los recursos adicionales
- Revisión de Procedimientos y Lecciones Aprendidas
- Comunicación de Resultados y Seguimiento
- Preparación para futuros eventos.

Restricciones del proceso durante la regularización: Disponibilidad de los recursos, tiempo de implementación, complejidad de la logística, cumplimiento normativo.

Descripción de la regularización:

Este proceso incluye la coordinación del equipo de gestión de crisis para garantizar la estabilidad operativa, la revisión de procedimientos y la documentación de lecciones aprendidas. Se establecen criterios claros de término, como la confirmación de la estabilidad operativa y la aprobación de autoridades internas, asegurando que se hayan cumplido todos los objetivos para mitigar los efectos del evento y optimizar la resiliencia futura de la cadena de suministro.

Responsable y "Criterios de Término" del proceso de regularización: Equipo de gestión de crisis y operaciones.

Personas que participan:	Rol o tarea:	Ubicación:
a. Equipo de Gestión de Crisis y Operaciones	Responsables de coordinar la respuesta post-evento, evaluar los impactos y dirigir la implementación de acciones correctivas	Oficinas centrales
b. Equipo de Logística y Planificación	Encargados de planificar y ejecutar la logística necesaria para restaurar las operaciones normales, incluyendo la gestión de rutas alternativas y la distribución de productos.	Centros de distribución.
c. Equipos de comunicación y Soporte Técnico.	Mantienen la comunicación constante con todas las partes interesadas, incluyendo el personal interno, proveedores y clientes, para informar sobre el estado de la regularización y brindar soporte técnico según sea necesario.	Oficinas centrales.
Elementos requeridos para la Regularización:	Provisto por:	Ubicación:
1. Acceso de Datos y Análisis	Equipo de análisis de datos	Oficinas centrales.
2. Planificación de Rutas y Logísticas	Equipo de Logística	Centros de distribución.
3. Comunicación efectiva y coordinación	Equipo de comunicaciones	Oficinas centrales.
Observaciones: NO HAY OBSERVACIONES		



✚ CONSIDERACIONES DE MANTENIMIENTO Y PRUEBA

Fecha de Expiración Sugerida para el Procedimiento: 1 año		
Período de Revisión Fijado (Cobertura y Contenido): cada 6 meses		
Responsable de la Revisión: Equipo de Gestión de crisis y operación		
Período de Prueba 1 Fijado (Lista de Comprobación): cada 3 meses		
Responsable de la Prueba: Equipo de Gestión de crisis y operación		
Período de Prueba 2 Fijado (Simulación / Paralelo): 6 meses		
Responsable de la Prueba: Equipo de Logística y planificación de rutas		
Período de Prueba 3 Fijado (Sustitución / Interrupción): 12 meses		
Responsable de la Prueba: Equipo de operaciones de gestión de recursos		
Personas que participan:	Rol o tarea en la prueba:	Ubicación:
a. Equipos de gestión de crisis	Supervisión y coordinación de pruebas	Oficinas centrales.
b. Equipo de Logística	Implementación de rutas alternativas	Centros de distribución.
c. Equipos de comunicación	Mantenimiento de la comunicación en las pruebas	Oficinas centrales.
d. Equipo de evaluación de datos	Análisis de los resultados obtenidos en las pruebas	Oficinas centrales
Elementos requeridos para la Prueba:	Provisto por:	Ubicación:
1. Acceso a datos y análisis	Equipo de análisis de datos	Oficinas centrales.
2. Planificación de rutas y logísticas	Equipo de Logística	Centros de distribución.
3. Comunicación efectiva y coordinación	Equipo de comunicación	Centros de distribución.
4. Recursos y Soporte Técnico	Equipo de Soporte Técnico	Oficinas centrales.
Observaciones a la Programación de Pruebas: NO SE PRESENTAN OBSERVACIONES		

DOCUMENTOS ANEXOS REFERIDOS:
NO SE CUENTA CON ESA INFORMACIÓN.

DOCUMENTOS ANEXOS INCLUIDOS:

Identificac.	Descripción

Seguimiento a la Mantenición de la Docum. del Proceso Alternativo (en hoja aparte, se replica):

Bitácora de Mantención				
Versión Anterior	Fecha de Actualizac.	Motivo	Descripción del Cambio	Realizado por
nn	dd-mm-aaaa	< se anota el motivo de la mantención >	< se describe brevemente el cambio realizado al procedimiento >	< nombre del mante- nedor >

B.- DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD.

PROCESO: Gestión de Inventarios

AREA: Logística

ESCENARIO: Interrupción en la cadena de suministro debido a un desastre natural como un terremoto.

Responsable: Gerente de Operaciones

Anexo: 1.

Código: v1

Personal que debe conocerlo: Alta dirección, Gerente de Operación y Logística, Equipo de respuesta de Emergencia, Personal de TI, Personal de Logística y Almacén

ACCIONES PREVENTIVAS

Descripción	Fecha u Oportunidad	Respon-sable	Formalización o registro	Comuni-cado a
Realización de Simulacros de Emergencia	Trimestral	Gerente de operaciones y seguridad	Documentación del procedimiento de simulacros	Todo el personal de Logística y almacén
Revisión y actualización del plan de continuidad	Anualmente	Gerente de operaciones y el equipo de continuidad del negocio	Documento de continuidad revisado	Alta dirección, gerentes de departamentos, equipo de respuestas ante emergencias



DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO DE CONTINUIDAD

Nombre de la Respuesta Alternativa: Sistema de Gestión de Inventarios de respaldo		
Período de aplicación considerado (MTA): Inmediato, hasta la restauración del sistema principal		
Otros Límites de Aplicabilidad: No aplicable en casos de fallos de suministro eléctrico generalizado sin capacidad de respaldo.		
Acción al detectar el evento: 1- Activar el protocolo de seguridad y evacuación 2- Evaluar daños y verificar la integridad del sistema de inventarios 3- Activar el sistema de gestión de inventarios		
Umbral de espera (tiempo desde el evento hasta inicio del procedimiento alternativo):		
RTO: 1 hora DRT: 4 horas		
Restricciones del proceso alternativo: Capacidad de almacenamiento limitada, Menor funcionalidad y características, Desactualización de los Datos, Acceso y capacitación del personal.		
Personas que participan:	Rol o tarea:	Ubicación (Axx):
a.- Gerente de TI	Responsable de activar y supervisar el sistema de gestión de inventarios de respaldo, asegurar la integridad de los datos y solucionar problemas técnicos	Oficina central de TI o sala de servidores.
b.- Gerente de Operaciones y Logística	Coordina la transición al sistema de respaldo, asegura que las operaciones de inventario continúen de manera eficiente y supervisa el equipo de almacén.	Oficina de operaciones o en el almacén.
c.- Personal de Logística y Almacén	Ejecuta las tareas diarias de gestión de inventarios utilizando el sistema de respaldo, incluyendo el registro de entradas y salidas de productos.	Centro de distribución.
d.- Analista de Inventarios	Verifica la exactitud de los datos en el sistema de respaldo, genera informes y apoya en la resolución de discrepancias de inventario.	Oficina de inventarios
Elementos requeridos para el procedimiento:	Provisto por:	Ubicación:
1. Conexiones de Red y Comunicaciones 2. Manual de Procedimiento y Capacitación 3. Servidores y equipos de computación 4. Licencia y acceso software	Departamento de TI Gerente de TI Departamento de TI Departamento de TI junto con proveedores	Instalado en toda la empresa Oficinas de operaciones Centro de datos de la empresa Instalado en servidores de la oficina
Observaciones: - • Realizar simulacros periódicos para garantizar que el personal esté familiarizado con el procedimiento de activación del sistema de respaldo.		

DETALLE DE PROCEDIMIENTO ALTERNATIVO

Actividad/Tarea	Oportunidad	Responsable	Formalización o registro	Entregado a
1. Implementación del sistema de respaldo.	Luego del incidente	Equipo de TI	Documentación del Sistema	Todo el personal de Logística
2. Capacitación del personal en el uso de sistemas de respaldo	Trimestral	Gerente de operaciones	Registro de Capacitación	Personal de logística



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN

Período considerado para la regularización: Hasta la restauración completa del sistema principal de respaldo.		
Quién determina y formalidad de término del evento de contingencia: El director de Continuidad de Negocios, mediante un informe técnico que certifique la operatividad del sistema principal.		
Ciclo a completar y acciones al término del evento de contingencia: <ul style="list-style-type: none"> Verificación de la funcionalidad completa del sistema principal. Desactivación del sistema de respaldo. Revisión y actualización de los protocolos de respuesta basados en las lecciones aprendidas. 		
Restricciones del proceso durante la regularización: <ul style="list-style-type: none"> Necesidad de asegurar la disponibilidad del personal clave durante el período de regularización. 		
Descripción de la regularización: El proceso de regularización implica la transición ordenada del sistema de gestión de inventarios de respaldo hacia el sistema principal. Esto incluye pruebas de funcionalidad y un monitoreo intensivo para detectar y resolver cualquier problema que surja durante el proceso.		
Responsable y "Criterios de Término" del proceso de regularización: El responsable de Regularización será el director de Continuidad de Negocios, quien deberá asegurar que el sistema principal está plenamente operativo y que todos los procedimientos de regularización se han completado satisfactoriamente.		
Personas que participan:	Rol o tarea:	Ubicación:
a. Responsable de la gestión de los inventarios	Regularización del sistema de gestión de inventarios.	Oficina de Logística
b. Director de Continuidad de Negocios	Supervisión general del proceso de regularización.	Oficina del Director de Continuidad
c.- Equipo de TI de Continuidad	Realización de pruebas de funcionalidad y resolución de problemas técnicos.	Centro de Datos
Elementos requeridos para la Regularización:	Provisto por:	Ubicación:
1. Informes Técnicos de Pruebas de Funcionalidad	Equipo de TI de Continuidad	Sistema de Gestión de Continuidad
2.- Inspección y reparación de las instalaciones afectadas	Equipo de Mantenimiento	Instalaciones de la empresa
3.- Revisión y actualización de los procedimientos de gestión de inventarios	Gerente de Operaciones y Logística	Oficinas de operaciones
Observaciones: NO SE PRESENTAN OBSERVACIONES.		

CONSIDERACIONES DE MANTENIMIENTO Y PRUEBA

Fecha de Expiración Sugerida para el Procedimiento: 01/01/2025

Período de Revisión Fijado (Cobertura y Contenido): Anual

Responsable de la Revisión: Gerente de Logística

Período de Prueba 1 Fijado (Lista de Comprobación): Semestral

Responsable de la Prueba: Equipo de TI de Continuidad

Período de Prueba 2 Fijado (Simulación / Paralelo): Trimestral

Responsable de la Prueba: Gerente de Logística

Período de Prueba 3 Fijado (Sustitución / Interrupción): Anual

Responsable de la Prueba: Equipo de TI de Continuidad

Personas que participan:	Rol o tarea en la prueba:	Ubicación:
a. Responsable del Centro de Logística y Gestión	Coordina la activación y supervisa el funcionamiento del centro.	Centro de Distribución
b.- Operadores del Centro de distribución	Gestionan los inventarios, proporcionan información y registran incidencias	Centro de Distribución
b. Equipo de TI de Continuidad	Proporciona soporte técnico y asegura la correcta configuración y operatividad del sistema de respaldo	Centro de Distribución
Elementos requeridos para la Prueba:	Provisto por:	Ubicación:
1. Sistema de Respaldo	Gerente de Operaciones	Centro de Distribución
2. Computadoras y Software de Gestión de Clientes	Departamento de TI	Centro de Llamadas de Respaldo
Observaciones a la Programación de Pruebas: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar simulacros periódicos para garantizar que el personal esté familiarizado con el procedimiento de activación del sistema de respaldo. - Monitorear constantemente el desempeño del centro del sistema de respaldo y ajustar recursos según la demanda. 		

DOCUMENTOS ANEXOS REFERIDOS:

Identificac.	Descripción	Ubicación
1	Informe Final de Incidencia y Evaluación	Archivo de Documentación Interna

DOCUMENTOS ANEXOS INCLUIDOS:

Identificac.	Descripción
1.	Informes Técnicos de Pruebas de Funcionalidad

Seguimiento a la Mantención de la Docum. del Proceso Alternativo (en hoja aparte, se replica):

Bitácora de Mantención				
Versión Anterior	Fecha de Actualizac.	Motivo	Descripción del Cambio	Realizado por
01	dd-mm-aaaa	< se anota el motivo de la mantención >	< se describe brevemente el cambio realizado al procedimiento >	< nombre del mantenedor >

7. Conclusión

Para concluir se puede decir lo siguiente, el desarrollo de un plan de continuidad de negocios (BCP) es fundamental para asegurar que una organización pueda seguir operando en caso de enfrentar interrupciones. La realización del presente informe ha permitido aplicar los conceptos teóricos y herramientas prácticas necesarios para establecer procesos resilientes, a través de un análisis detallado de una organización real.

En cuanto a los requerimientos de continuidad se puede decir que la organización analizada opera en el sector de servicios, proporcionando productos que son esenciales para sus clientes. Las expectativas de las partes interesadas, incluyendo clientes, proveedores, y empleados, son altas, especialmente en términos de disponibilidad y continuidad de los servicios. Además la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son fundamentales para mejorar la capacidad de respuesta ante incidentes.

En cuanto al Análisis de Impacto en el Negocio (BIA) realizado reveló que los procesos críticos de la empresa están bien identificados y priorizados, para esto se utilizaron metodologías enseñadas en clases con el fin de evaluar los riesgos potenciales y sus impactos en la operatividad de la empresa. La planilla Excel utilizadas permitieron una sistematización detallada de los escenarios de riesgo, facilitando la identificación de áreas vulnerables y la elaboración de estrategias de mitigación adecuadas, incluyendo riesgos identificables como desastres naturales, fallos tecnológicos y brechas de seguridad, cada uno de los cuales tiene el potencial de interrumpir significativamente las operaciones.

En cuanto a las políticas generales de continuidad de negocios se puede decir que incluye objetivos claros, definen roles y responsabilidades con el fin de asegurar que los niveles de la organización estén alineados con los objetivos de continuidad y que se tomen las medidas necesarias para minimizar los impactos de las interrupciones. Estos objetivos se centran en la minimización de las interrupciones del servicio y la rápida recuperación de las operaciones. Además, las reglas y compromisos establecidos en las políticas aseguran una respuesta coordinada y efectiva ante incidentes, incluyendo la designación de roles y responsabilidades específicos para la gestión de la continuidad. Finalmente, se necesita un liderazgo fuerte y comprometido para la implementación exitosa de las políticas de continuidad, esto se manifiesta en la asignación de recursos adecuados, la capacitación continua del personal, y la realización de pruebas regulares del BCP.

Para seguir, en cuanto a los procesos críticos y escenarios de interrupciones se seleccionaron dos procesos críticos para un análisis más detallado, los cuales corresponden a la distribución de productos y a la gestión de inventarios. Para cada proceso, se describieron escenarios de interrupción, identificando las causas, frecuencia esperada, recursos afectados, y posibles prevenciones, con el fin de desarrollar respuestas alternativas que aseguran la continuidad de estos procesos incluso bajo condiciones adversas. A modo de ejemplo (se repitió el mismo proceso para el otro escogido), para la distribución de productos corresponde a un proceso crítico ya que afecta a la capacidad de la empresa para entregar productos a tiempo y mantener la continuidad del servicio. El escenario interrupción implementado para este proceso fue el bloqueo de carreteras para el cual se desarrolló un plan de contingencia para este escenario con el fin de asegurar que la empresa pueda mantener sus operaciones y cumplir con las expectativas de los clientes.

Las respuestas alternativas propuestas para los procesos críticos incluyen arquitecturas técnicas específicas y detalladas, diseñadas para ser implementadas rápidamente en caso de interrupción. Estos procedimientos aseguran que los procesos escogidos puedan continuar operando, utilizando recursos disponibles de manera eficiente. La descripción detallada de estos procedimientos, incluidos en los formatos mandatorios, proporciona un plan de acción claro y estructurado para la empresa.

En cuanto a consideraciones finales, el trabajo realizado en este taller ha sido integral y abarca todos los aspectos necesarios para asegurar la continuidad del negocio. La descripción de la organización, el análisis de riesgos, el BIA, las políticas propuestas, y los procedimientos detallados proporcionan un marco sólido que puede ser utilizado para fortalecer la resiliencia de la empresa. Además, la implementación de estas estrategias ayuda a las organizaciones a enfrentar interrupciones con mayor eficacia y mejora la capacidad de adaptación de las empresas a un entorno que se encuentra en un cambio constante. Además, es crucial que la organización mantenga una revisión periódica de su BCP, actualizando sus políticas y procedimientos conforme a los cambios en el entorno y en la propia organización. La capacitación continua del personal y la realización de pruebas regulares son fundamentales para garantizar que el plan de continuidad sea efectivo y que todos los involucrados estén preparados para actuar cuando sea necesario. La capacitación continua del personal y la realización de pruebas regulares son fundamentales para garantizar que el plan de continuidad sea efectivo y que todos los involucrados estén preparados para actuar cuando sea necesario.

En conclusión, la continuidad de negocios no es solo una necesidad operativa, sino una ventaja competitiva que puede diferenciar a una empresa en el mercado. La preparación y la capacidad de respuesta ante interrupciones son fundamentales para mantener la estabilidad de las operaciones.

Finalmente, este taller ha proporcionado una experiencia práctica en donde se entregaron las habilidades y conocimientos necesarios para contribuir de manera significativa a la resiliencia de las organizaciones en las que nos desempeñemos en un futuro, con el fin de anticipar y gestionar las interrupciones de una empresa, ya que esto es una competencia clave en el mundo empresarial actual.