

La continuïtat de les operacions a les administracions públiques

VISIONS ESTRATÈGIQUES DE LA
SEGURETAT I LA PROTECCIÓ CIVIL

16 de maig de 2019


OUTLIER
CONSULTING

Gestió estratègica de la seguretat

Marc conceptual

Antecedents

- L'11-S suposa un punt d'inflexió per a donar una empenta definitiva a la continuïtat com a disciplina pròpia.
- Sorgeix davant la **necessitat**
 - **assegurar el funcionament de les empreses**
 - **anar més enllà dels plans** de recuperació de desastres, plans de contingència, plans d'autoprotecció,....



Marc conceptual

Conceptes

- **Gestió de la crisi**

- Es centra en qualsevol esdeveniment que pot posar en risc la pròpia organització

- **Gestió del risc**

- “La identificació valoració i gestió dels riscos de la nostra organització (minimització, reducció, ...)

- **Gestió de la continuïtat**

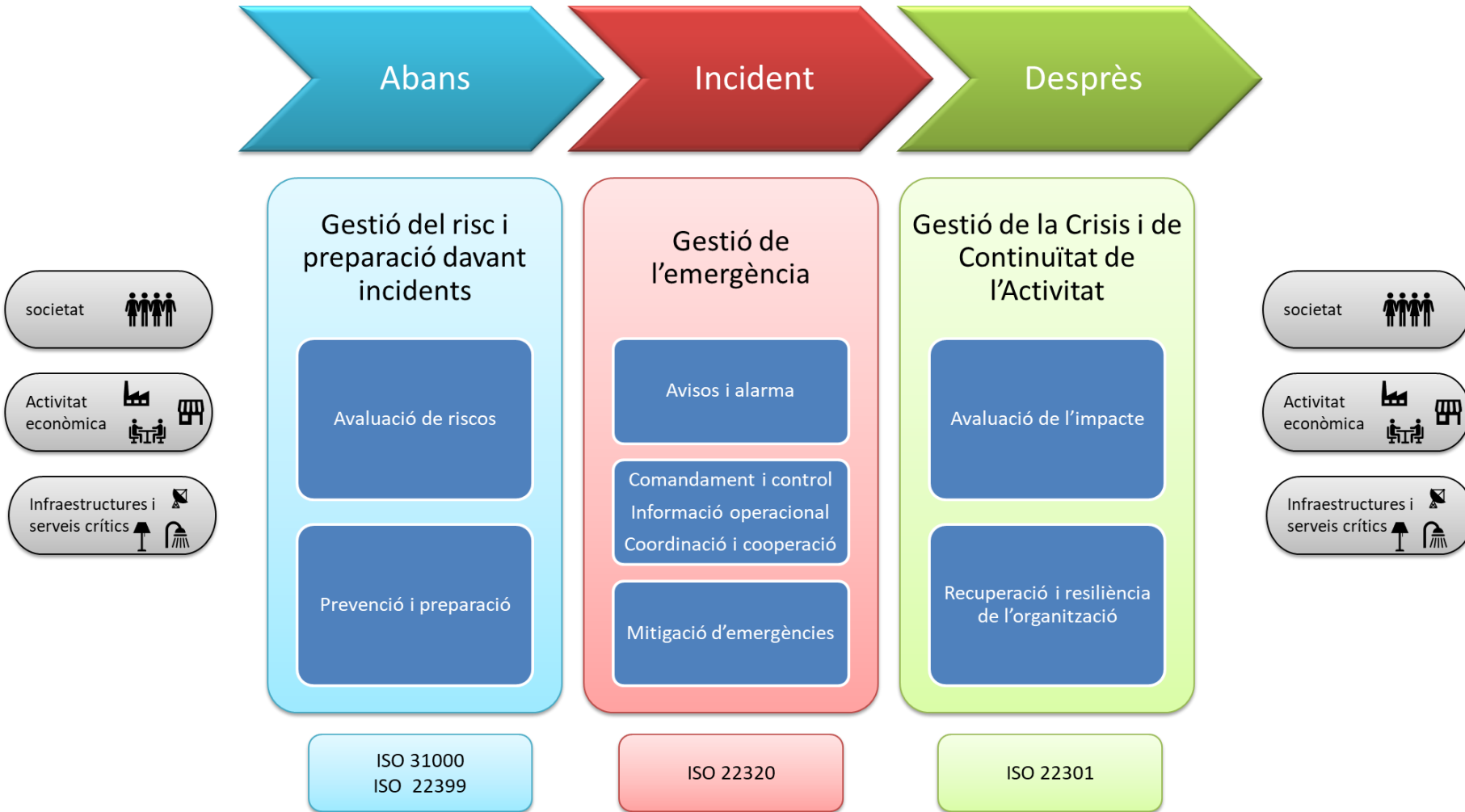
- Es focalitza en els impactes sobre l'organització que pot paralitzar i impedir que realitzi la seva activitat normal, per garantir la continuïtat de l'activitat o la seva ràpida restauració



Són **conceptes paral·lels** que es desenvolupen en qualsevol organització i que poden donar-se tots a la vegada o individualment

Marc conceptual

Estàndards





Marc conceptual

Estàndards

- ISO 22301:2013, Sistema de gestió de la continuïtat de negoci.

Requeriments

- ISO 22313:2013, Sistema de gestió de la continuïtat de negoci.

Directrius

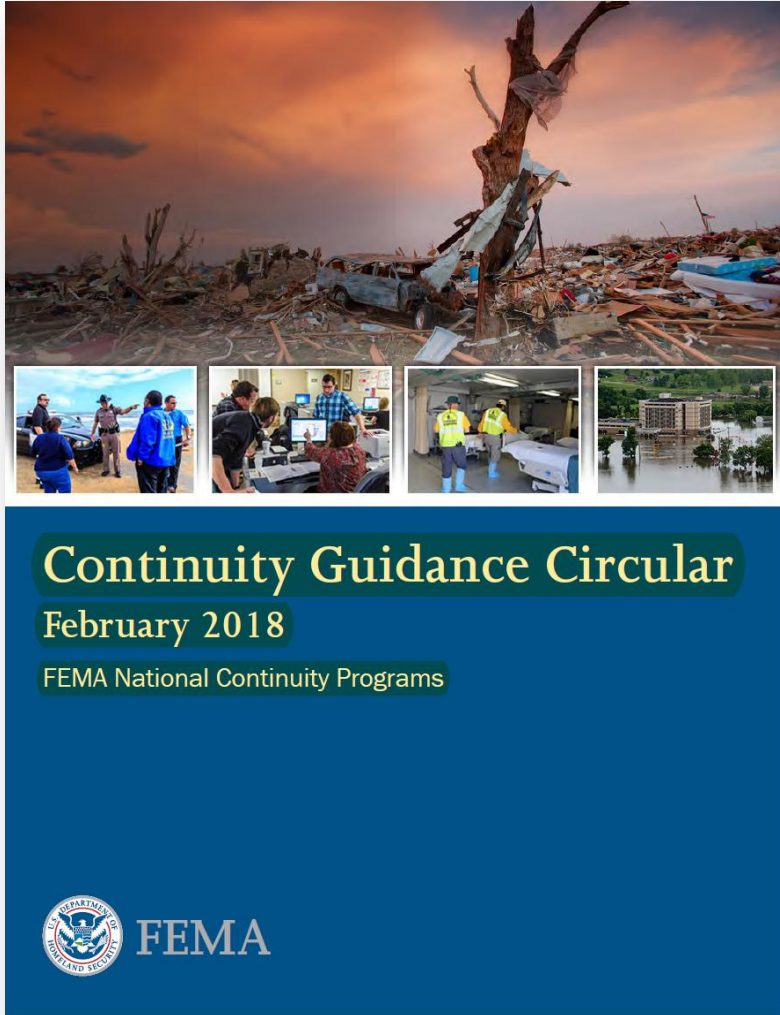
- ISO 22317: 2015, Sistema de gestió de la continuïtat de negoci

Directrius per l'anàlisi de l'impacte en el negoci (BIA)

- ISO 22398:2013, Directrius per als **exercicis i test**

Continuïtat d'Operacions en l'Administració

Perquè?

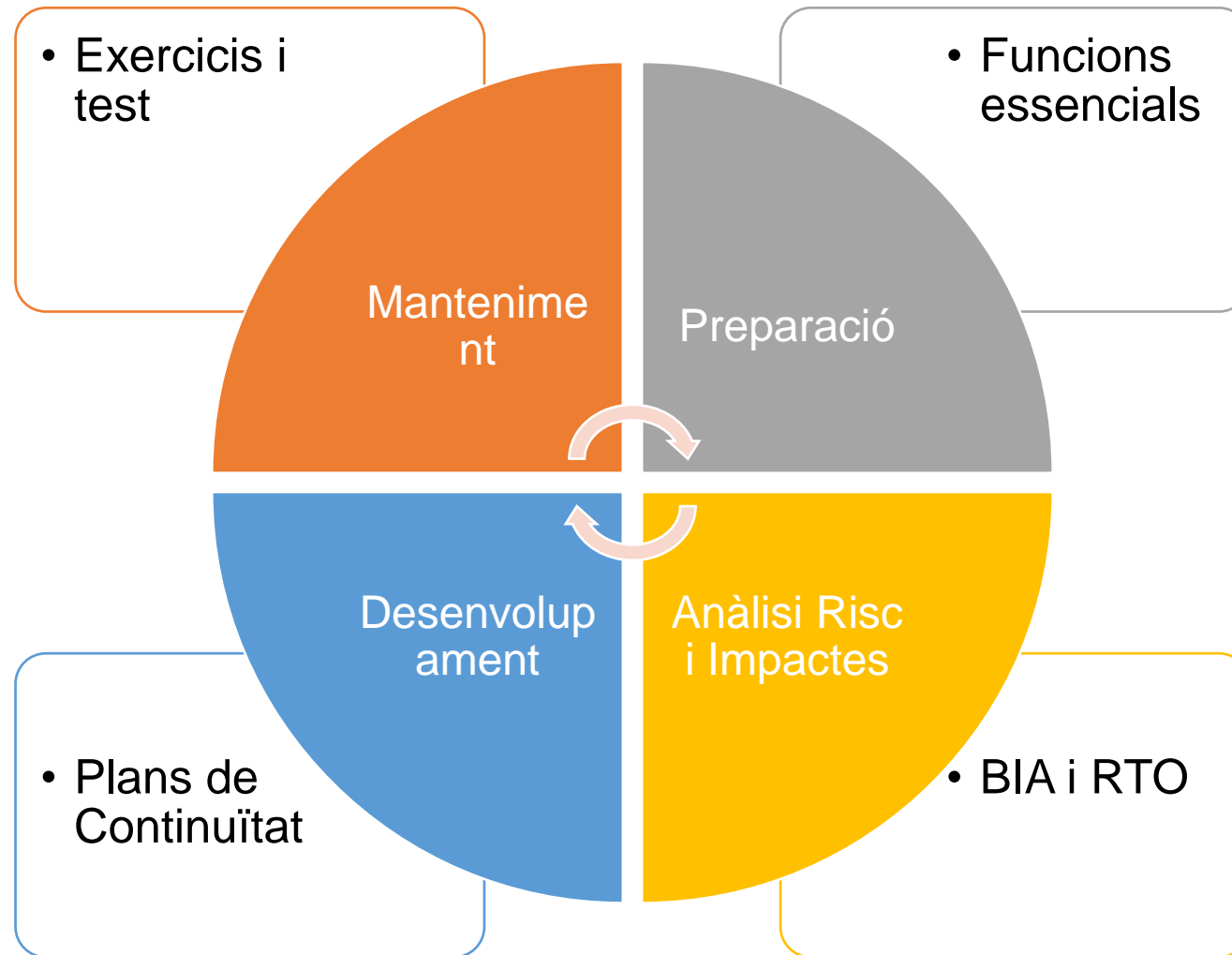


Per l'Administració l'objectiu és **assegurar la continuïtat de les funcions de govern** en totes les condicions

Permet estructurar el treball entre Administració i entorn per **reduir les vulnerabilitats i recuperar-se d'un incident**

Continuïtat d'Operacions en l'Administració

Etapes

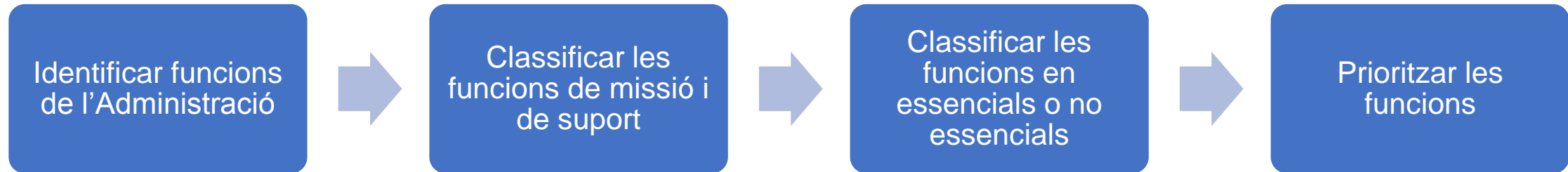


Continuïtat d'Operacions en l'Administració

Preparació i anàlisi de riscos i impactes

- 1) Identificar les funcions essencials.** Són funcions essencials aquelles que s'han de mantenir encara que hi hagi un esdeveniment disruptiu o bé que s'hagin de restablir el més ràpid possible.
- 2) Analitzar les funcions essencials** des del punt de vista de la continuïtat. Permet identificar aquells elements clau pel funcionament de l'activitat pública.
- 3) Analitzar els riscos i els impactes.** S'analitzen els riscos de l'organització i quins impactes es produeixen en els processos. S'obté el RTO (Recovery Time Objective).
- 4) Definir l'estratègia** que seguirà l'Administració en la gestió del risc i els impactes.
- 5) Identificar els plans de continuïtat** necessaris per fer front als diferents escenaris disruptius.

Definir la missió de l'Administració



Funcions

- Mantenir i garantir la capacitat operativa dels sistemes informàtics;
- Proporcionar serveis d'igualtat d'oportunitats laborals;
- Preparar el pressupost al proper exercici

Funcions de missió

- Reparar carreteres
- Proveir serveis de salut
- Proveir aigua potable
- Ensenyament

Funcions de suport

- Gestió de recursos humans
- Proveir tecnologies TIC
- Gestionar els edificis
- Gestionar els vehicles

Elements d'anàlisi :

- Descripció de la funció
- Impactes si no es pot realitzar
- Temps Objectiu de Recuperació (RTO)
- Interdependències amb agents interns i externs

Continuïtat d'Operacions en l'Administració

Preparació. Funcions essencials

Categorització de processos	Essencials (necessiten realitzar-se per a garantir l'activitat)	No essencials
Missió (corresponen al valor afegit de l'organització, son els que permeten complir la missió i els objectius)	<ul style="list-style-type: none">• Respondre les trucades d'emergència 	Fer campanyes de prevenció 
Suport (son necessaris per a poder realitzar els processos propis de l'organització)	<ul style="list-style-type: none">• Manteniment dels vehicles 	Donar suport als funcionaris que es retiren 

Continuïtat d'Operacions en l'Administració

Preparació. Anàlisi de les funcions essencials

DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS / ACTIVITAT		
Nom del procés	Realització d'una conferència	
Breu descripció del procés	Gestionar la realització d'una conferència des de que es pensa fins a que s'acaba	
Responsable del procés	Nom i càrrec	Responsable de l'àrea de formació
	Direcció de la que depèn	
Instal·lacions associades	Sala d'actes	
Normativa associada	Plans d'autoprotecció	
Requisits contractuals	Segons el ponent	
Entorn relacionat	Proveïdors crítics	Ponent, empresa elèctrica (llum de la sala), micròfons i instal·lació de projecció, aire condicionat,...
	Stakeholders	altres administracions,
Conseqüències si s'atura	No es dona un servei al col·legiat	
Temps necessari per restablir el procés (RTO)	15 minuts després de l'hora de començar la conferència. Després s'anul·la	
Personal per fer funcionar el procés	Personal mínim	1 tècnic de sala
	Possibilitat de teletreball	No

DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS	
Nom del procés	Realització d'una conferència a
Diagrama del procés	<pre> graph LR A[Petició] --> B[Contacte ponents] B --> C[Tancament data] C --> D[difusió] D --> E[Conferència] E --> F[Tancament] </pre>
Processos dependents	
Entrades al procés	Petició de realització de la conferència
Sortides al procés	Conferència i enquesta de satisfacció
Subprocessos crítics	No en té
Recursos i tecnologies emprats	Micròfon, Projector, ordinador amb connexió,

Continuïtat d'Operacions en l'Administració

Anàlisi de risc

Riscos	Frecuencia	Nivel de probabilidad	Danys personals	Danys materials	Danys econòmics	Funcionament servei	Reputació	Nivell conseqüències	Nivell de Risc
Riscos naturals									
Tempestes	Un cop a l'any	Moderada	lleus	moderat	lleus	moderat	lleu	Moderat	Marcat
Nevades	Una vegada entre 1 i 10 anys	Baixa	lleus	moderat	lleus	moderat	lleu	Moderat	Moderat
Pandèmia	Una vegada entre 1 i 10 anys	Baixa	lleus	molt lleu	molt lleu	moderat	lleu	Moderat	Moderat
Indundacions	Una vegada entre 1 i 10 anys	Baixa	lleus	moderat	lleus	moderat	lleu	Moderat	Moderat
Riscos antròpics									
Congestió de trànsit	Una vegada a la setmana	Molt alta	molt lleus	molt lleus	moderat	moderat	lleu	Moderat	Marcat
Atemptats i sabotatges	Cada més de 10 anys	Molt baixa	molt greus	greus	greus	molt greus	greus	Molt greus	Marcat
Vagues	Una vegada entre 1 i 10 anys	Baixa	lleus	lleus	lleus	greus	greus	greus	Marcat
Incidències del proveïdor	Una vegada entre 1 i 10 anys	Baixa	molt lleus	lleus	moderat	molt greus	greus	Molt greus	Marcat
Riscos Tècnics									
Indústries o instal·lacions que poden suposar un risc	Cada més de 10 anys	Molt baixa	lleus	lleus	lleus	lleus	molt lleu	Moderat	Baix
Suministres bàsics: aigua, gas, electricitat	Una vegada entre 1 i 10 anys	Baixa	molt lleus	molt lleus	moderat	greus	moderat	greus	Marcat
Funcionament Tecnologies Informació i comunicació	Un cop a l'any	Moderada	molt lleus	moderat	Molt greus	greus	greus	Molt greus	Alt

Continuïtat d'Operacions en l'Administració

Anàlisi d'impactes

Activitat	IMPACTE (Com es degrada l'activitat si no es fa res)					Períodes crítics
	15 minuts	0-2 hores	24 hores	15 dies	1 mes	
Peticio	Lleu	Lleu	Lleu	Greu	Molt greu	
Contacte Ponents	Lleu	Lleu	Lleu	Greu	Molt greu	
Tancament data	Lleu	Lleu	Lleu	Greu	Molt greu	
Difusió	Lleu	Lleu	Lleu	Molt greu	Molt greu	
Conferencia	greu	Molt greu	Molt greu	Molt greu	Molt greu	
Tancament	Lleu	Lleu	Lleu	Lleu	Lleu	

Terminis	
RTO (Quant temps es necessita per restablir el procés) en hores	PMTI (Màxim temps tolerable de disrupció) en hores
20 dies abans fer difusió	10 dies abans fer difusió
20 dies abans fer difusió	10 dies abans fer difusió
20 dies abans fer difusió	10 dies abans fer difusió
15 dies data conferencia	5 dies data conferencia
15' des d'hora realització	30' des d'hora realització
1 dia	abans següent auditoria

Recursos en situació de disrupció (per treballar en degradat)			
Personal crític	TIC	Documentació	Altres
	Correu electrònic	sol·licituds	
personal activitats	correu electrònic i telèfon		
personal formació	correu electrònic i telèfon		Sala conferencia
personal formació	correu electrònic, internet i telèfon		
ponent	pc per projectar		electricitat
personal formació		enquesta	

Continuïtat d'Operacions en l'Administració

Estratègia i plans de continuïtat

Risc	Escenari	Estratègia	Abast	RTO	BCP
El personal es posa malalt	No es pot fer la conferència	Prevenió Coordinació	Personal intern	1 hora abans començar	Pla de Prevenció Pla de pandèmies
El ponent es posa malalt			Col·laboradors	5 minuts inici conf..	Pla de gestió de proveïdors
Marxa la llum	Problemes en les instal·lacions	Mitigació reducció Coordinació	Edifici	1 hora abans conf.	Pla protecció contra incendis Pla de contingència serveis bàsics Pla de manteniment Pla autoprotecció
Problemes en l'aire condicionat				1 dia hivern 1 matí estiu	
Incendi en l'edifici					
Amenaça de bomba	No es pot fer la conferència	Coordinació	Edifici	5 minuts inici conf.	Pla autoprotecció
Problemes en IT	Problemes en ordinadors i telèfons	Mitigació Reducció	Sistemes IT	1h sense IT	Pla de contingència serveis bàsics
Problemes en comunicacions				15' sense tel. Col.	

Moltes gràcies



Meritxell Pineda i Teixidó
mpineda@outlierconsulting.cat

A solid yellow vertical bar is positioned to the left of the contact information. The name 'Meritxell Pineda i Teixidó' is written in a dark blue, sans-serif font, and the email address 'mpineda@outlierconsulting.cat' is written in the same font and color below it.