



Workshop III

“Gestión de Riesgos en el sector Retail”

Wilson Bracamonte (CPP) – José Jaramillo (CPP)

Lima, 21 de Octubre 2017-

Good risk management means good Business

Crear Valor



Agregar Valor



Contribuir a la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.



- Crear valor.
- Ser parte integral del proceso organizacional.
- Ser sistemático y estructurado.
- Adaptarse (resiliencia) .
- Ser transparente e inclusiva.
- Ser dinámico, interactivo, y receptivo al cambio.
- Facilita la mejora continua.



Gestión de riesgo

Entorno del negocio de Retail

GESTIÓN EL DIARIO DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE PERÚ

Viernes, 13 de octubre del 2017 Contáctenos

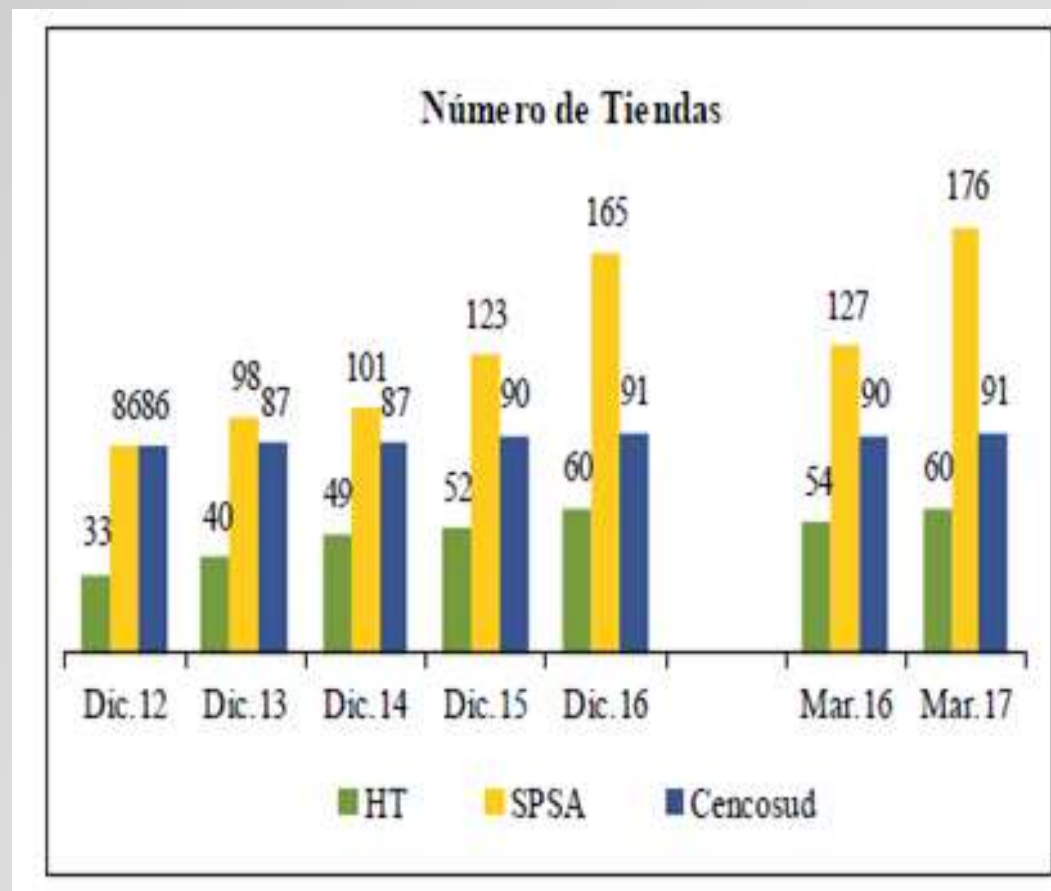
Buscar en Gestión

Portada Economía Empresas Mercados Tu Dinero Inmobiliaria Management Política Opinión Tecnología Te

PERÚ LIDERA DESARROLLO DE SECTOR RETAIL EN AMÉRICA LATINA Y ES NOVENO EN EL MUNDO

Compartir:

2016 rank	Country	Market size (25%)	Country risk (25%)	Market saturation (25%)	Time pressure (25%)	GRDI score	Population (million)	GDP per capita, PPP	National retail sales (\$ billion)
1	China	100.0	61.2	36.2	92.5	72.5	1,372	14,190	3,046
2	India	53.7	54.3	75.8	100.0	71.0	1,314	6,209	1,009
3	Malaysia	81.2	83.4	23.5	50.4	59.6	31	26,141	93
4	Kazakhstan	56.4	37.3	61.9	70.2	56.5	18	24,346	48
5	Indonesia	64.3	38.9	50.2	68.9	55.6	256	11,112	324
6	Turkey	85.9	46.4	31.9	53.1	54.3	78	20,277	241
7	United Arab Emirates	95.2	100.0	1.3	18.0	53.6	10	66,997	69
8	Saudi Arabia	91.2	64.9	21.3	31.5	52.2	32	53,565	109
9	Peru	47.3	52.8	50.4	57.2	51.9	31	12,077	70
10	Azerbaijan	33.9	30.8	80.9	59.3	51.2	10	18,512	17



¿Quién es el responsable de la gestión de riesgos?



Gestión de riesgo

Tendencias de la gestión del riesgo

1. Integración (SOC- Centro de operación de seguridad).
2. Expertos capacitados y confiable.
3. Tecnología como facilitadora.
4. Alineación del Director de riesgos - director financiero.
5. Cultura de riesgo organizacional.
6. Simplificación, efectividad y productividad.
7. Pérdidas – v – Costo.
8. Menos espacio, vendedores, Migración a canales online. **Internet de las cosas.**
9. WAF.
10. Redes sociales.
11. BCP (Continuidad de Negocio).



Gestión de riesgo

Tendencias de la gestión del riesgo

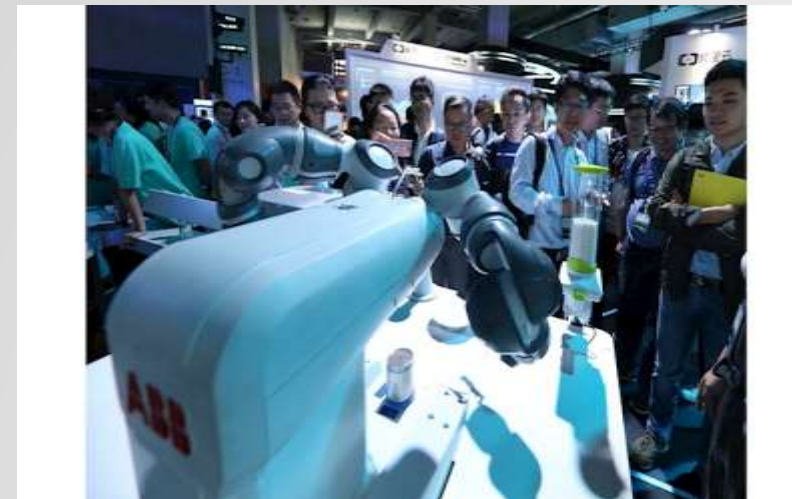
1. Comercio om-nicanal.
2. Oportunidades emergentes.
3. Tecnologías móviles (wearable).
4. Big-data y análisis de datos.
5. Seguridad en la red y Privacidad de datos.
6. Cambios demográficos y Estilos de vida.
7. Conectividad.
8. Ciber-seguridad.
9. Resiliencia en cadena suministro.
10. Responsabilidades fiduciarias .
11. Desastres naturales .
12. Violencia y delitos en el sitio de trabajo.



Gestión de riesgo

Tendencias de riesgos

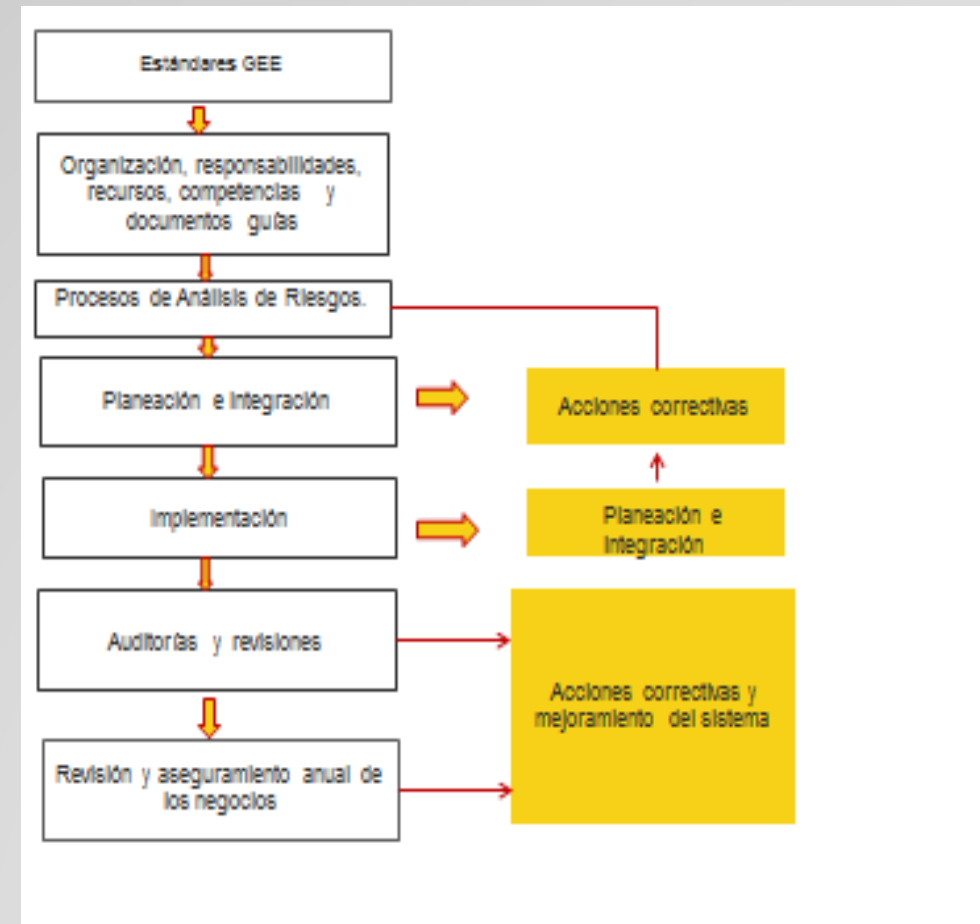
1. Competencia.
2. Tendencias y preferencias de consumidores .
3. **Sistema de inventarios.**
4. Condiciones Económicas.
5. **Contrabando – Lavado de activo – Falsificación-**
6. ***Protección de la Marca – Reputación.***
7. Seguridad del cliente y personal información.
8. Cumplir las regulaciones.
9. **Interrupción y cambios de tecnología.**
10. **Atracción y Retención de personal.**
11. Impuestos.
12. **Micro – macro-distribuidores.**
13. Riesgo internacional.
14. Certificaciones .





Gestión de riesgo

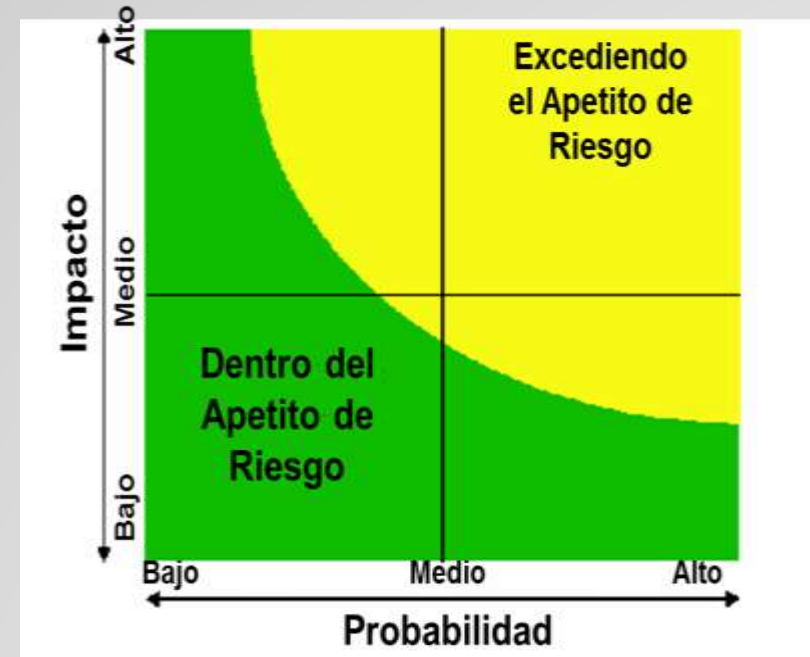
Proceso de la gestión.



Gestión de riesgo

Proceso de la gestión.

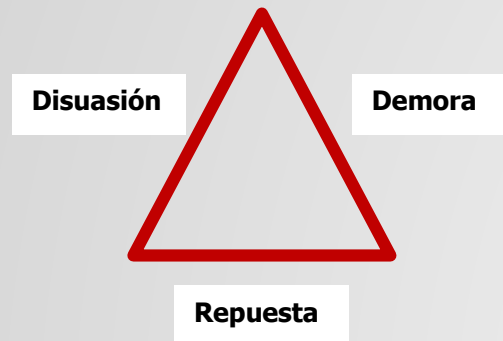
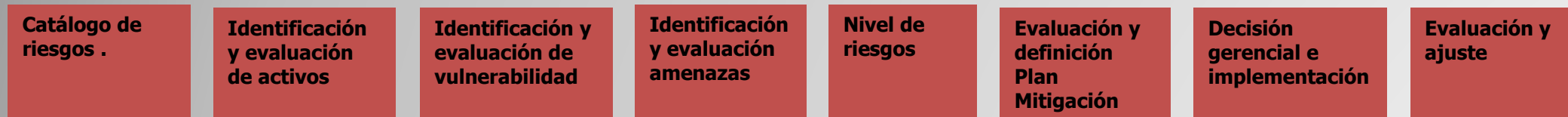
La gestión de riesgos es simplemente identificar posibles situaciones y hacer algo proactivo para disminuir las posibilidades de que ocurran o generen un impacto negativo ..



Gestión de riesgo

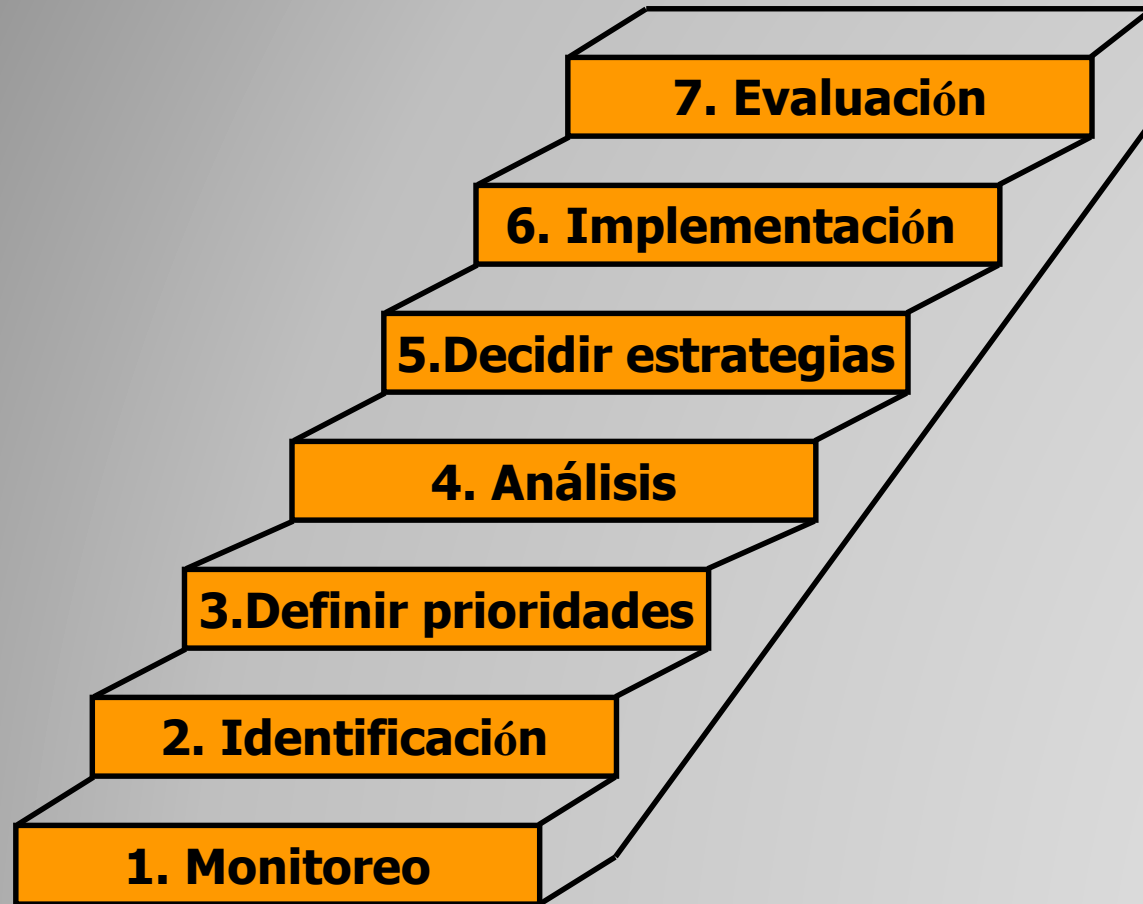
Proceso de la gestión.

Seguridad Física, Cadena logística, Seguridad de la Información,
Seguridad de personal



Gestión de riesgo

Proceso de la gestión.



Gestión de riesgo

Impacto de la contracción de inventarios

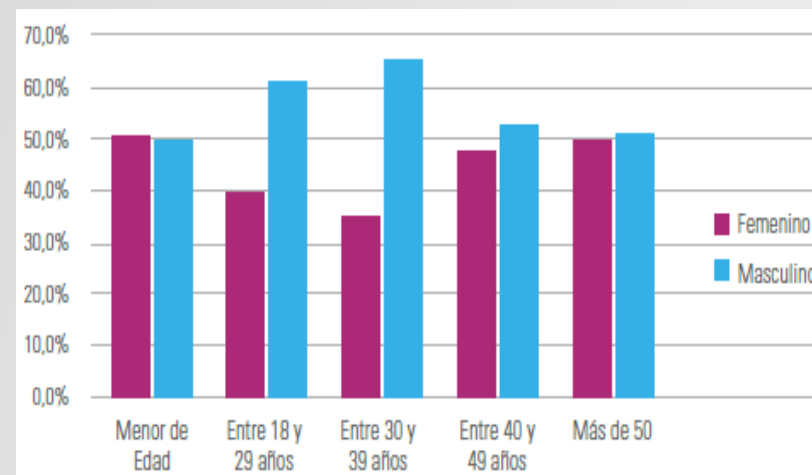
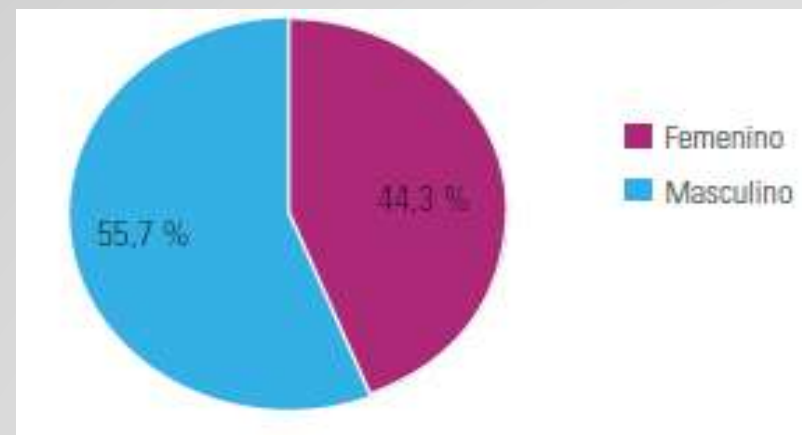
National Retail Security Report: (USA):

Pérdida de 37 mil millones de dólares por robos internos y externos en las tiendas minoristas. De esa cifra, un 42.7% corresponde a hurtos de los propios empleados, mientras que un 35.6% son robos externos. Un porcentaje cercano al 10% es adjudicado a fraudes cometidos por los proveedores.

Causas principales de la contracción:

- Ladrones externos?.
- Empleados que aprovechan los stock?.
- Ineficiencias organizativas?.
- Proveedores que entregan erróneamente a propósito o por error?.
- Falta de trazabilidad cadena logística.

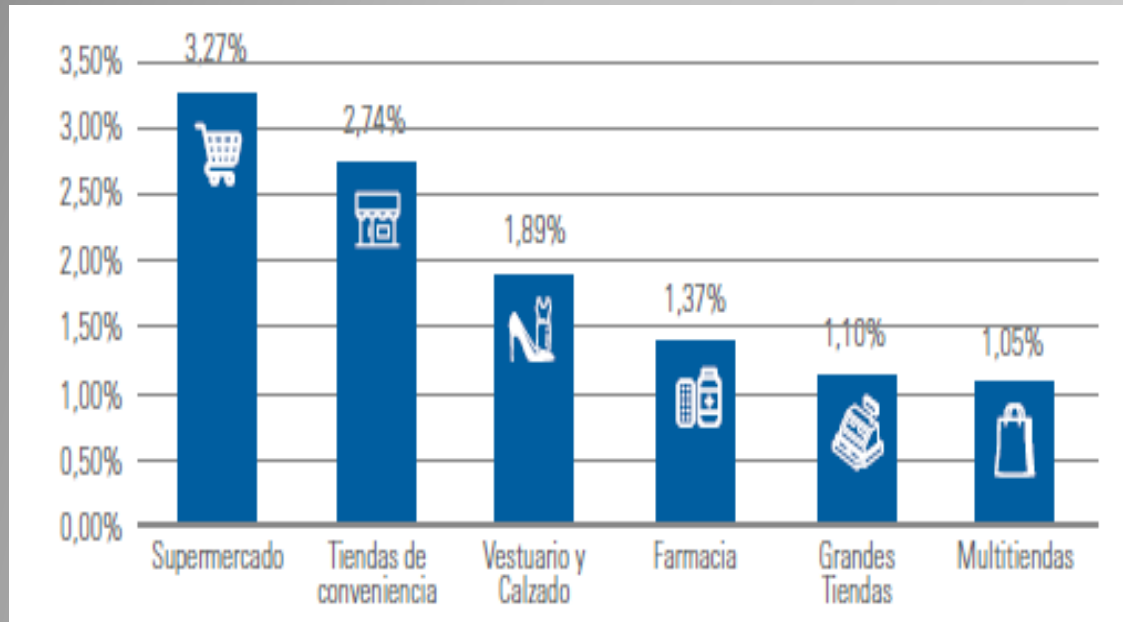
Perfil de los delincuentes . Alto -2016



Gestión de riesgo

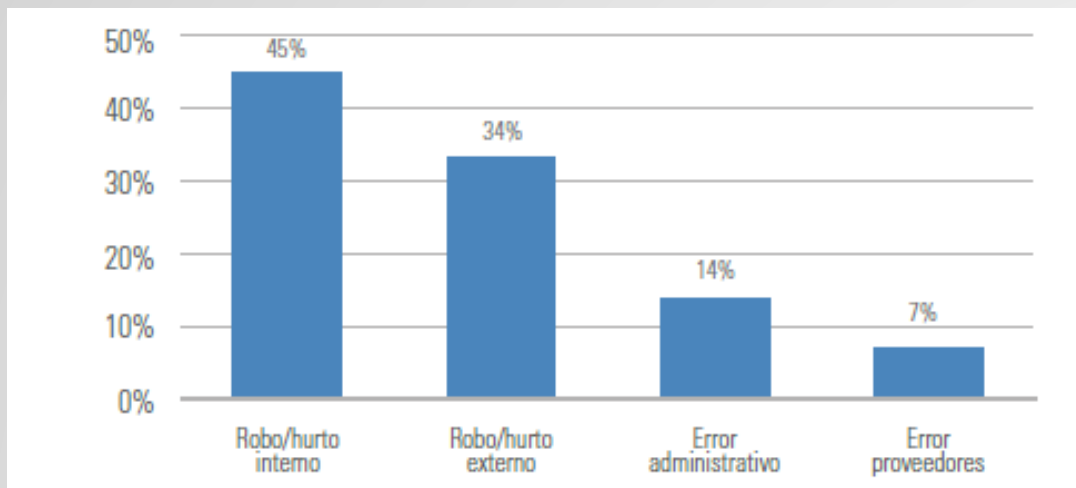
Impacto de la contracción de inventarios

ESE Business School de la Universidad de los Andes (Colombia – Chile,),



2016: (Alto) En Chile pérdidas por US\$521 millones: El 72% mermas desconocidas que provienen de robo/hurto interno y externo, además de errores administrativos y de proveedores. El 28% pérdidas conocida, que es deterioro de mercancía, vencimiento y desperdicios.

	1° categoría	2° Categoría	3° Categoría
 FARMACIA	Productos de cuidado personal (cremas mujer y desodorantes)	Leche niños	Medicamentos hormonales / pacientes crónicos
 VESTUARIO Y CALZADO	Chaquetas/Parkas	Sweaters/Jeans	Zapatos de Mujer
 SUPERMERCADOS	Carne vacuno / Chocolates	Artículos de perfumería / Juguetería	Artículos de librería / Verdulería
 GRANDES TIENDAS	Jeans	Ropa deportiva	Juguetería
 MULTITIENDAS	Celulares / Tablets / Televisores	Jeans y Parkas	Ropa deportiva
 TIENDAS POR CONVENIENCIA	Insumos de comida	Dulces y chocolates	Bebidas



Gestión de riesgo

Enfoque estratégico de mitigación



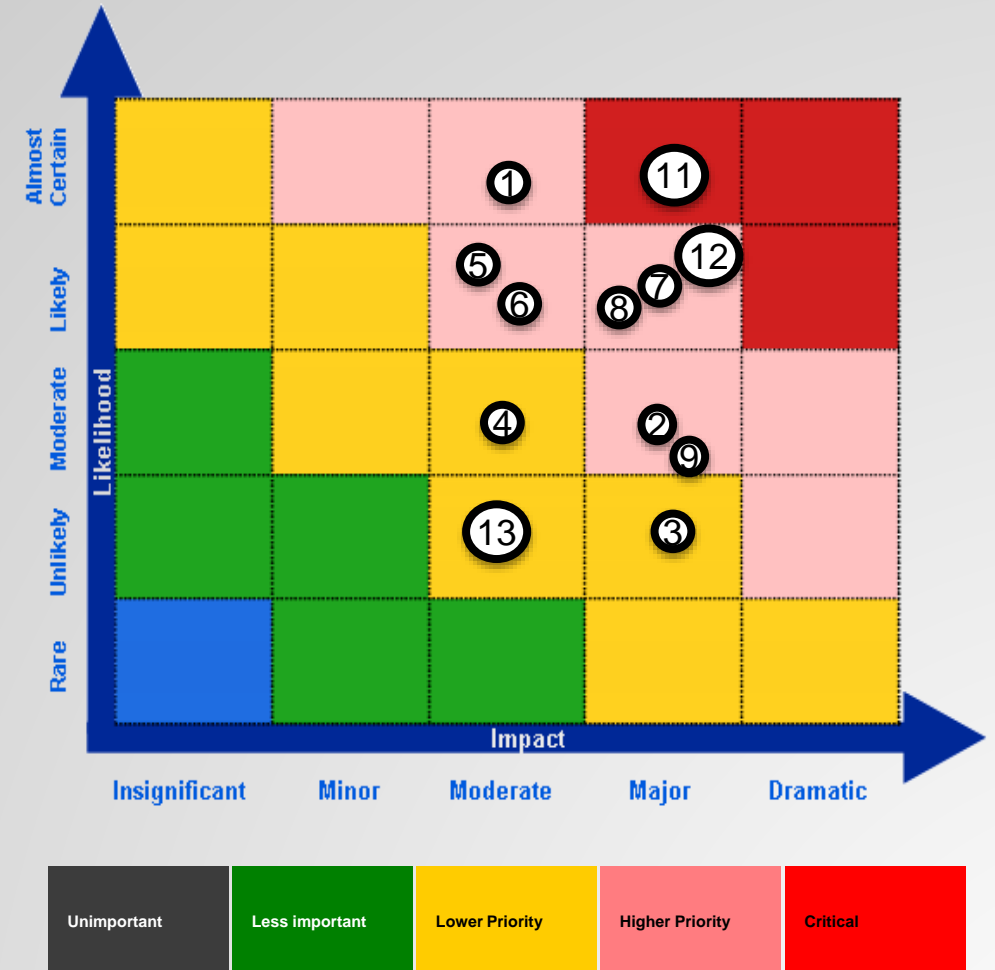
PÉRDIDA TOTAL DE VENTAS

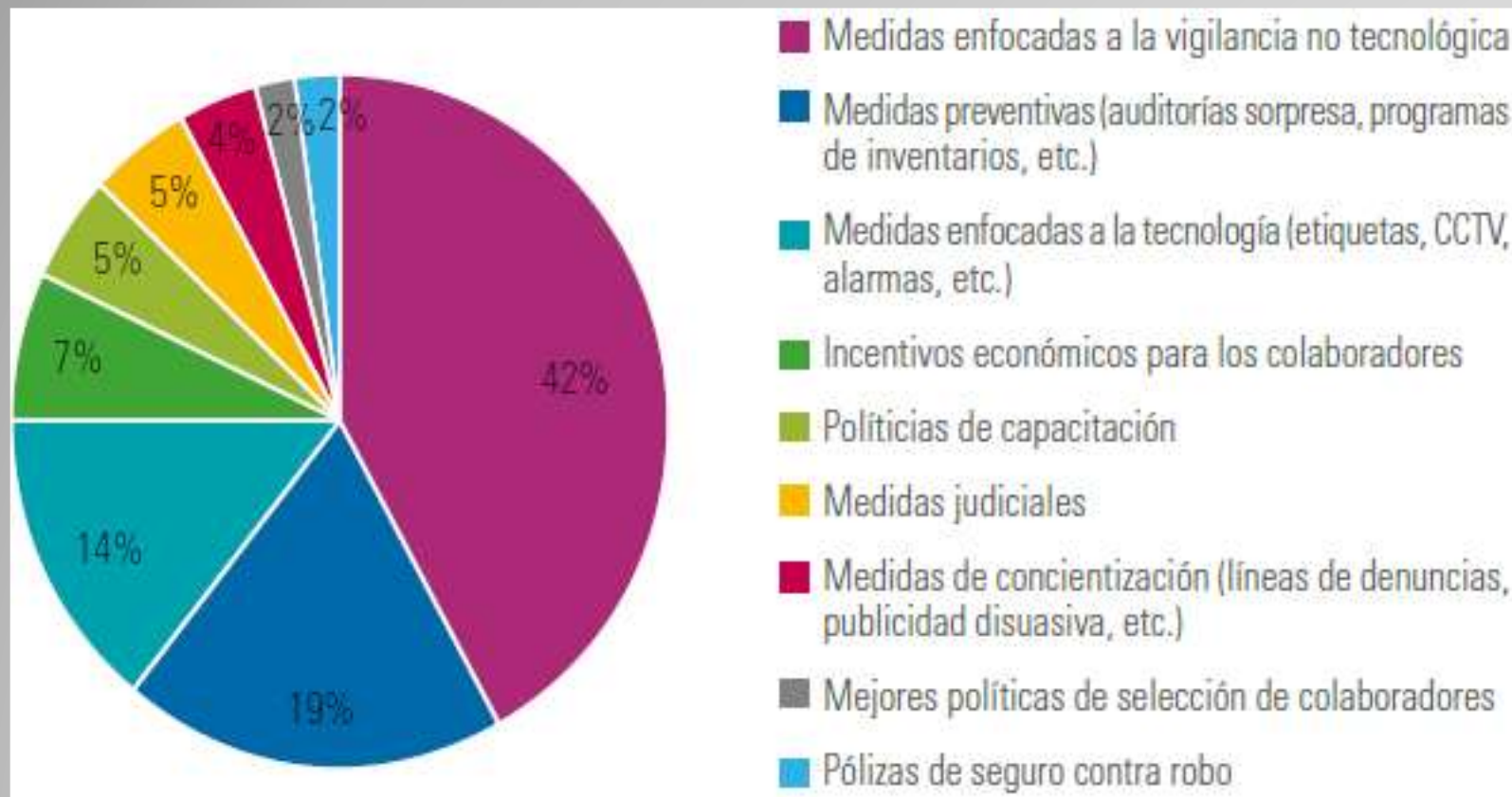
Diferentes tipos de pérdidas basados en donde ocurrieron, así como si el suceso fuese malicioso

Gestión de riesgo

Enfoque estratégico de mitigación

1. **Industrial - Operacional:** Explosiones, incendio, contaminación ambiental, fuga de gas, accidentes...
2. Crimen: terrorismo, secuestro, homicidio, extorsión, asalto, robos, fraude, lavado de activo, **contaminación en la cadena logística, ciber-crime.**
3. **Desastres Naturales:** Terremoto, Tsunami, inundaciones, vendaval, tormentas eléctricas.
4. Salud: Ocupacionales, pandemias, intoxicación masivas, enfermedades...
5. Laborales: Huelgas, rotación...
6. Movilización (personal y carga).
7. **Activismo social: (bloqueos, sabotajes, daños).empleadas).**
8. Tecnológicos.
9. Fallas de calidad.
10. Robo de información.
11. Regulatorios
12. **Conflicto de integridad.**
13. Inestabilidad política – Económica.





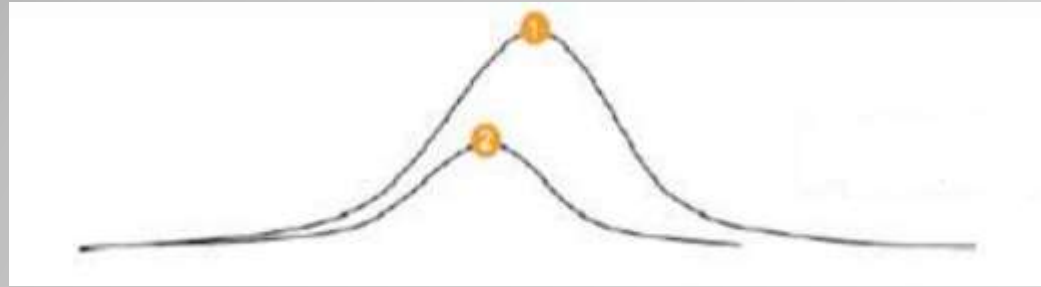
Gestión de riesgo

Enfoque estratégico de mitigación

				Clasificación inicial.			Clasificación final					
Riesgos	Descripción de riesgos	Aspectos a considerar	Categoría de riesgos	Probabilidad	Impacto	Nivel riesgo	Medidas de Respuesta y control.	Probabilidad	Impacto	Nivel riesgo	Dueño del Riesgo	Plan de Acción - Mitigación

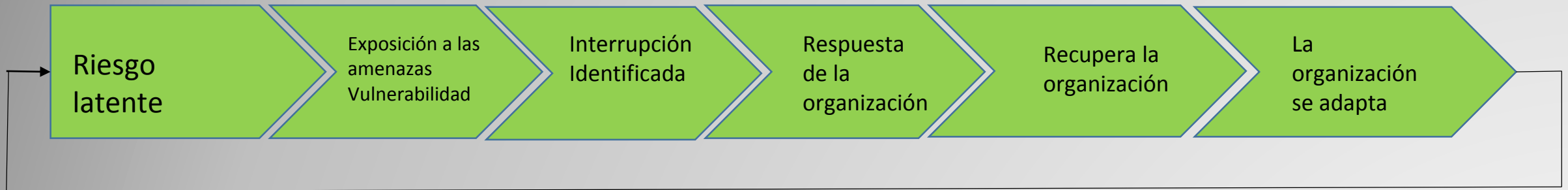
Gestión de riesgo

Cadena de valor resilientes



1. Impacto típico de una interrupción importante

2. Impacto con capacidad de resiliencia



Impacto Típico

Riesgos que no son evaluados cuantificados y categorizados claramente

Capacidad Limitada de monitorear amenazas y vulnerabilidades en tiempo real

La notificación reactiva y conciencia de interrupción

Lenta y desordenada respuesta

Modelos ineficientes de recuperación llevan a costos excesivos

Procesos limitados para evaluar el desempeño y la mejora

Impacto Optimizado de la Resiliencia

Riesgos son continuamente evaluados y gestionados de forma centralizada

La capacidad de monitoreo y alerta 24/7 proporciona alertas tempranas

La detección anticipada con la gente adecuada e información para actuar

Predeterminada colaboración y planes de acción son puestos en movimiento

La organización se recupera rápidamente según lo planeado

Métricas de rendimientos se reciben y se utilizan para realizar mejoras