

**Deloitte.**



# Charla Riesgo Reputacional

Modalidad Streaming Sincrónico - 4 horas totales

Continúa capacitándote a través del Otec de Deloitte

El riesgo de reputación puede presentarse en diferentes componentes de un negocio: calidad del producto, servicio al cliente, cadena de suministro, infraestructura operativa y comportamiento ejecutivo. Los riesgos se pueden originar en diferentes fuentes, la gestión de datos privados, las opiniones de los usuarios de las redes sociales, la salud y seguridad de los empleados, e incluso, en las acciones de terceros que tienen poca conexión con el propio negocio.

Un golpe a la reputación de una empresa o marca puede tener un impacto significativo en los resultados de una empresa.

A menudo, estas incidencias pueden estar fuera del control de una empresa, pero son dañinas sin importar dónde se encuentre la falla.

### Objetivos específicos

- Entregar los conocimientos básicos para establecer un lenguaje y entendimiento común de los conceptos de riesgo, y en particular de riesgo reputacional de cara a una institución financiera.
- Analizar casos reales donde empresas han sido afectadas negativamente por materialización de situaciones relativas a reputación.
- Apoyar en el entendimiento del involucramiento y responsabilidad de cada nivel de la organización en la gestión proactiva del riesgo reputacional.

## Contenidos

### Módulo I

#### 1. Introducción

- Se da a conocer el alcance del curso, su contenido, expectativas y esquema de funcionamiento del curso.

#### 2. Alcances de Riesgo

- Definiciones. Entrega de los principales conceptos que se relacionan con riesgo y con reputación.
- Glosario. Proporcionar vocabulario de términos definidos en la normativa internacional y nacional.
- Principales conceptos de Riesgo aplicables a todo tipo de riesgo, y en particular también aplicables a reputación:
- Impacto Probabilidad. Análisis de las dos variables necesarias para determinar niveles de riesgo.
- Apetito y tolerancia. Anhelos o aspiración de la administración a lograr en el manejo del riesgo reputacional.

- Gatilladores y fuentes de riesgo. Elementos necesarios para determinar consecuencias y definir planes de acción en la eventualidad que se materialicen los riesgos.
- Tipos de Consecuencias. Diversidad de efectos posibles ante la materialización de un riesgo reputacional.
- Nivel de riesgo. Categorías de riesgo para determinar tratamientos de riesgo.
- Tratamiento de riesgos. Alternativas posibles para efectos de alcanzar el apetito y tolerancia de riesgo reputacional definido.
- Riesgo inherente y riesgo residual. Controles - mitigadores.

### Módulo II

- Niveles de responsabilidad de cada línea de defensa y Stakeholders.
- Contagio.
- Ejemplo y análisis de casos nacionales e internacionales de materialización de crisis reputacional. Nacional e internacional.

- Discusión: Lo clave y más importante de la formación es: Cómo valorar el riesgo reputacional ante un evento potencial.
- Exposición de la reputation risk survey de Deloitte: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/za/Documents/risk/NEWReputationRiskSurveyReport\\_25FEB.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/za/Documents/risk/NEWReputationRiskSurveyReport_25FEB.pdf) / énfasis en "the paradox of confidence"
- Desarrollo de un caso de riesgo reputacional.
- Foco preventivo en la gestión del riesgo reputacional.

## Modalidad E-Learning Sincrónico - Streaming de Video

### Clases online, con relator vía streaming

- 2 sesiones (2 horas c/u)
- Encuesta de Satisfacción
- Certificado

### Especialistas

El desarrollo de este curso se ha llevado a cabo con especialistas de Deloitte, todos ellos con amplia experiencia en la materia, cursos técnicos a clientes y personal de nuestra Firma.

### Dirigido a

Directivos, profesionales y demás interesados que tienen responsabilidad sobre la identificación, medición y el control de los riesgos.

### Costo por participante

UF 6 por participante.

Consultar descuentos por grupo cerrado para empresas.



## Condiciones Específicas

### Fecha de Inicio

25 de junio

### Quórum:

Sujeto a quorum mínimo.

### Criterios de Aprobación

Para aprobar el curso, el participante deberá completar cada uno de los módulos y realizar la evaluación sumativa final, obteniendo un 75% de logro.

### Certificado

A los participantes que cumplan con las condiciones de aprobación se les hará entrega de un certificado digital por parte de nuestro Organismo Técnico de Capacitación.

### Requerimientos Básicos

Cada participante debe contar con su computador y acceso a Internet.

## Inscripciones y consultas:

clcapitacion@deloitte.com

+56 966 457 420

+56 961 906 164

## Conoce todos nuestros programas en:

[www.deloittecapitacion.cl](http://www.deloittecapitacion.cl)

[www.deloitte.cl](http://www.deloitte.cl)

Ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni ninguna de sus firmas miembro será responsable por alguna pérdida sufrida por alguna persona que utilice esta publicación.

Deloitte © se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada limitada por garantía, de Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Por favor, vea en [www.deloitte.com/cl/acercade](http://www.deloitte.com/cl/acercade) la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte Touche Tohmatsu Limited es una compañía privada limitada por garantía constituida en Inglaterra & Gales bajo el número 07271800, y su domicilio registrado: Hill House, 1 Little New Street, London, EC4A 3TR, Reino Unido.

© 2021 Deloitte. Todos los derechos reservados.

Las partes aceptan que COVID 19 constuye Fuerza Mayor, conforme los términos del artículo 45 del Código Civil. Asimismo, Las partes reconocen los riesgos que implica la propagación de la COVID-19 y las repercusiones potenciales asociadas con la prestación de los Servicios. El personal de las partes cumplirá con las restricciones o las condiciones que impongan sus respectivas organizaciones en las prácticas laborales a medida que la amenaza de la COVID-19 continúe. Las partes intentarán seguir cumpliendo con sus obligaciones respectivas conforme a los plazos y el método establecido en la presente, pero aceptan que puede requerirse la adopción de prácticas laborales alternativas y la puesta en marcha de salvaguardas durante este periodo, tales como el trabajo a distancia, las restricciones de viaje relacionadas con destinos particulares y la cuarentena de algunas personas. Dichas prácticas y salvaguardas laborales pueden afectar o impedir la ejecución de diversas actividades, por ejemplo, talleres u otras reuniones en persona. Las partes trabajarán conjuntamente y de buena fe a fin acordar los eventuales cambios necesarios para atenuar los efectos negativos de la COVID-19 sobre los servicios, incluido el cronograma, el enfoque, los métodos y las prácticas laborales en la prestación de los mismos, y todos los costos asociados adicionales. En todo caso, Deloitte no será responsable de cualquier incumplimiento o retraso en la ejecución de sus obligaciones ocasionados o exacerbados por la propagación de la COVID-19 y sus efectos asociados.