

IFCT0109. SEGURIDAD INFORMÁTICA

MF0486_3. SEGURIDAD EN EQUIPOS INFORMÁTICOS



UD02

ANEXO PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

OBJETIVOS:

- PROFUNDIZAR EN LOS ASPECTOS BÁSICOS DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO, ENTENDER QUÉ ES, PARA QUÉ SIRVE Y POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE EN LAS ORGANIZACIONES.
- COMPRENDER LOS DIFERENTES TÉRMINOS UTILIZADOS EN EL ÁMBITO DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO.
- DESCRIBIR LOS BENEFICIOS QUE CONLLEVA ESTABLECER Y ACTUALIZAR UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.
- IDENTIFICAR CUÁLES SON LOS ACTORES Y EQUIPOS QUE DEBEN COLABORAR EN LA ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO Y ENTENDER CÓMO LO LLEVAN A CABO.
- ANALIZAR LAS PRINCIPALES CONTINGENCIAS QUE EXISTEN Y COMPRENDER QUÉ ESTRATEGIAS SE DEBEN IMPLEMENTAR PARA MITIGAR SU IMPACTO.

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIONES
3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD
4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO
5. TIPOS DE CONTINGENCIA
6. CONCLUSIONES

1. INTRODUCCIÓN

EL CONCEPTO CONTINUIDAD DE NEGOCIO HACE REFERENCIA A LA DISPOSICIÓN DE LOS MEDIOS PARA PREPARAR A UNA ORGANIZACIÓN PARA QUE PUEDA RESPONDER ANTE UNA EMERGENCIA O INCIDENTE DE SEGURIDAD QUE SUPONGA EL PARO PARCIAL O TOTAL DE SU ACTIVIDAD DE NEGOCIO.

ESTAS INTERRUPCIONES PUEDEN SER DEBIDAS, POR EJEMPLO, A DESASTRES NATURALES, ESCASEZ DE MATERIAS PRIMAS O CIBERATAQUES.



1. INTRODUCCIÓN

PARA UNA EMPRESA ES MUY IMPORTANTE QUE SU ACTIVIDAD ESENCIAL **PUEDA SEGUIR EN FUNCIONAMIENTO O RECUPERARSE LO ANTES POSIBLE ANTE CUALQUIER ADVERSIDAD.**

PARA ELLO, ES FUNDAMENTAL **EVALUAR Y ANALIZAR QUÉ PROCESOS SON IMPORTANTES DENTRO DE UNA ORGANIZACIÓN Y QUÉ REPERCUSIONES PUEDEN SURGIR EN CASO DE SUFRIR UN INCIDENTE DE SEGURIDAD.**

UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO DEBERÍA TENER:

- FLEXIBILIDAD Y ACEPTACIÓN DE CAMBIOS
- RECUPERACIÓN Y REPUESTA RÁPIDA
- ESTRATEGIAS DE CONTINGENCIA

1. INTRODUCCIÓN

LAS PRIORIDADES DE UNA ORGANIZACIÓN IRÁN DIRIGIDAS A QUE ESTÉ LO MEJOR PREPARADA POSIBLE PARA PROTEGER SUS ACTIVOS Y REACCIONAR ANTE CUALQUIER INCIDENTE PARA PODER CONTINUAR CON SU ACTIVIDAD.

¿QUÉ ES PRIORITARIO ANTE CUALQUIER INCIDENTE DE SEGURIDAD?

- **LAS PERSONAS:** EVITANDO QUE SE PIERDAN VIDAS ANTE CUALQUIER INCIDENTE.
- **LAS OPERACIONES O PROCESOS DE NEGOCIO:** EN CASO DE INCIDENTE, SE DEBE REANUDAR CUANTO ANTES LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL.
- **EL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL:** SE DEBERÍAN TOMAR MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y MITIGACIÓN QUE TAMBIÉN PROTEJAN EL MEDIOAMBIENTE.
- **LOS CLIENTES Y PROVEEDORES:** SE DEBE MANTENER UNA COMUNICACIÓN BILATERAL CON LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DURANTE TODO EL INCIDENTE.
- **LA REPUTACIÓN:** ES MUY IMPORTANTE MANTENER LA CONFIANZA EN LA IMAGEN DE MARCA

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN
- 2. DEFINICIONES**
3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD
4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO
5. TIPOS DE CONTINGENCIA
6. CONCLUSIONES

2. DEFINICIONES

PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN)

RECOGE LAS **DIRECTRICES** QUE DEBE SEGUIR LA ORGANIZACIÓN **PARA RECUPERAR Y RESTAURAR SUS FUNCIONES CRÍTICAS** QUE HAN SIDO INTERRUMPIDAS DE MANERA PARCIAL O TOTAL, **DENTRO DE UN TIEMPO OBJETIVO DETERMINADO** PREVIAMENTE.

LA CONTINUIDAD SE ESTABLECE DESDE MÚLTIPLES PERSPECTIVAS, COMO *LA INFRAESTRUCTURA TIC, LOS RR.HH., LA LOGÍSTICA, LOS SISTEMAS DE COMUNICACIÓN, ETC.*

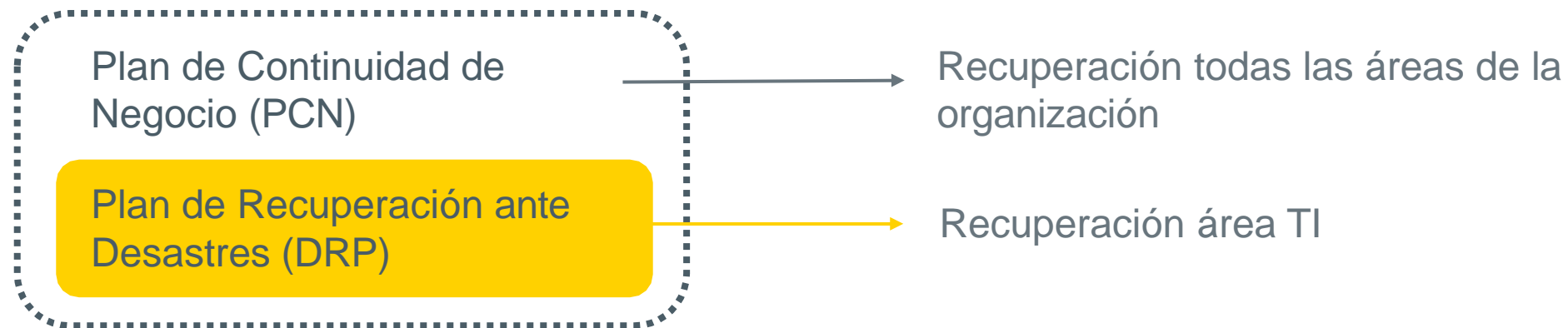
CADA UNO DE ESTOS ÁMBITOS TENDRÁ A SU VEZ UN PLAN DE CONTINUIDAD MÁS ESPECÍFICO.



2. DEFINICIONES

PLAN DE RECUPERACIÓN ANTE DESASTRES (DRP)

ESTÁ INTEGRADO DENTRO DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO, Y EN ÉL SE INDICAN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE DEBEN SEGUIR PARA REANUDAR Y ESTABLECER EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS DENTRO DEL ÁREA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN QUE DAN SOPORTE A FUNCIONES CRÍTICAS PARA EL NEGOCIO DE LA ORGANIZACIÓN.



2. DEFINICIONES

ANÁLISIS DE IMPACTO DE NEGOCIO (BIA)

ANÁLISIS DEL IMPACTO EN EL TIEMPO QUE TENDRÍA EN LA ORGANIZACIÓN SI ALGUNO DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO, LAS OPERACIONES O LOS ACTIVOS SE VIERA INTERRUPTIDO O AFECTADO.

SU OBJETIVO ES LA IDENTIFICACIÓN DE AQUELLOS PROCESOS CRÍTICOS PARA LA ORGANIZACIÓN.

LOS RESULTADOS DE UN BIA SE UTILIZAN PARA TOMAR DECISIONES SOBRE LA GESTIÓN Y LA ESTRATEGIA A SEGUIR PARA MANTENER LA CONTINUIDAD DE LA ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.



2. DEFINICIONES

PUNTO DE RECUPERACIÓN OBJETIVO (RPO)

INTERVALO DE TIEMPO MÁXIMO QUE PUEDE TRASCURRIR DESDE QUE SE DESENCADENA UNA CONTINGENCIA HASTA QUE LA CANTIDAD DE DATOS PERDIDA PROVOCA UN IMPACTO NEGATIVO Y MUY GRAVE EN LA ORGANIZACIÓN.

ES DECIR, DETERMINA LA CANTIDAD MÁXIMA ACEPTABLE DE PÉRDIDA DE DATOS MEDIDA EN EL TIEMPO.

LA PÉRDIDA DE DATOS MÁXIMA TOLERABLE DEPENDE DE CADA ORGANIZACIÓN Y DEL GRADO DE IMPORTANCIA DEL SERVICIO, PROCESO O APLICACIÓN PARA LA EMPRESA.

2. DEFINICIONES

TIEMPO OBJETIVO DE RECUPERACIÓN (RTO)

ES EL TIEMPO PARA RECUPERAR CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES CRÍTICAS DE NEGOCIO IDENTIFICADAS EN EL BIA TRAS UN INCIDENTE DE SEGURIDAD.

ES DECIR, MARCA EL TIEMPO MÁXIMO TOLERABLE EN EL QUE SE DEBE RESTAURAR CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES CRÍTICAS DE NEGOCIO PARA EVITAR UN IMPACTO NEGATIVO EN LA ORGANIZACIÓN.

TIEMPOS DE TRABAJOS DE RECUPERACIÓN (WRT)

ES EL TIEMPO QUE DETERMINA LA CANTIDAD DE TIEMPO MÁXIMO TOLERABLE Y NECESARIO PARA PODER REALIZAR UNA VERIFICACIÓN DE LA INTEGRIDAD DEL SISTEMA O DE LOS DATOS QUE SE HAYAN VISTO AFECTADOS POR EL INCIDENTE.

2. DEFINICIONES

TIEMPOS DE DISRUPCIÓN MÁXIMO TOLERABLE(MTDP)

ES EL TIEMPO MÁXIMO HASTA QUE LA VIABILIDAD DE LA ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN SE VEA AMENAZADA GRAVEMENTE SI NO SE HAN PODIDO REINICIAR LAS ACTIVIDADES DE NEGOCIO.

2. DEFINICIONES



1. EN ESTA ETAPA LA ACTIVIDAD DE NEGOCIO ESTÁ FUNCIONANDO CORRECTAMENTE. DE REPENTE, OCURRE UN INCIDENTE Y ES NECESARIO RECUPERAR LOS SISTEMAS. EL **RPO** DETERMINA LA CANTIDAD MÁXIMA ACEPTABLE DE PÉRDIDA DE DATOS.
2. EL SISTEMA SE RECUPERA, PERO TODAVÍA NO ESTÁ LISTO PARA VOLVER A LA ACTIVIDAD. EL **RTO** DETERMINA LA CANTIDAD MÁXIMA TOLERABLE QUE SE REQUIERE PARA QUE LOS SISTEMAS CRÍTICOS VUELVAN A ESTAR DISPONIBLES
3. EN ESTA ETAPA SE RECUPERAN TODOS LOS SISTEMAS, VERIFICANDO SU INTEGRIDAD Y QUE TODA LA ACTIVIDAD SE PUEDE RECUPERAR Y VOLVER A FUNCIONAR CON NORMALIDAD. EL **WRT** DETERMINA LA CANTIDAD MÁXIMA TOLERABLE NECESARIA PARA VERIFICAR LA INTEGRIDAD DE LOS SISTEMAS Y LOS DATOS. LA SUMA DEL RTO Y EL WRT ES EL **MTPD** O LA CANTIDAD MÁXIMA TOLERABLE QUE PUEDE ESTAR UN PROCESO INACTIVO SIN PRODUCIR CONSECUENCIAS INACEPTABLES.
4. LA ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN VUELVE A FUNCIONAR CORRECTAMENTE.

2. DEFINICIONES

CRISIS

SITUACIÓN FUERA DE LO NORMAL QUE POR ACCIDENTE O DE MANERA MALINTENCIONADA PRODUCE UN IMPACTO ECONÓMICO NEGATIVO EN LA OPERACIÓN DE UNA EMPRESA QUE PUEDE LLEGAR A PROVOCAR SU QUIEBRA.

CONTINGENCIA

IMPREVISTO CON *POCA PROBABILIDAD* DE SUCEDER, PERO SUS **IMPACTOS SON MUY ELEVADOS**. TAMBIÉN SE CONOCEN COMO **CRISIS O DESASTRES INESPERADOS**.

ESTRATEGIA

CONJUNTO DE **DIRECTRICES A SEGUIR** DEPENDIENDO DEL TIPO DE CONTINGENCIA PARA PODER **MINIMIZAR EL IMPACTO DE UNA CRISIS** EN LA ORGANIZACIÓN.

IMPACTO

CONSECUENCIAS QUE PUEDEN DARSE ANTE LA PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE UNA CONTINGENCIA.

2. DEFINICIONES

AMENAZA

PELIGRO INMINENTE QUE SURGE DE UN HECHO O ACONTECIMIENTO QUE AÚN NO HA SUCEDIDO, PERO QUE DE OCURRIR CAUSARÍA UN DAÑO SIGNIFICATIVO.

RIESGO

PROBABILIDAD DE QUE UNA AMENAZA SE MATERIALICE MULTIPLICADA POR EL IMPACTO, ES DECIR, EL NIVEL DE DAÑO QUE UNA AMENAZA PUEDA CAUSAR SOBRE EL NEGOCIO. LA GESTIÓN DEL RIESGO REDUCE LA PROBABILIDAD DE QUE OCURRA UN INCIDENTE Y SU IMPACTO EN CASO DE SUCEDER.

2. DEFINICIONES

APETITO DE RIESGO

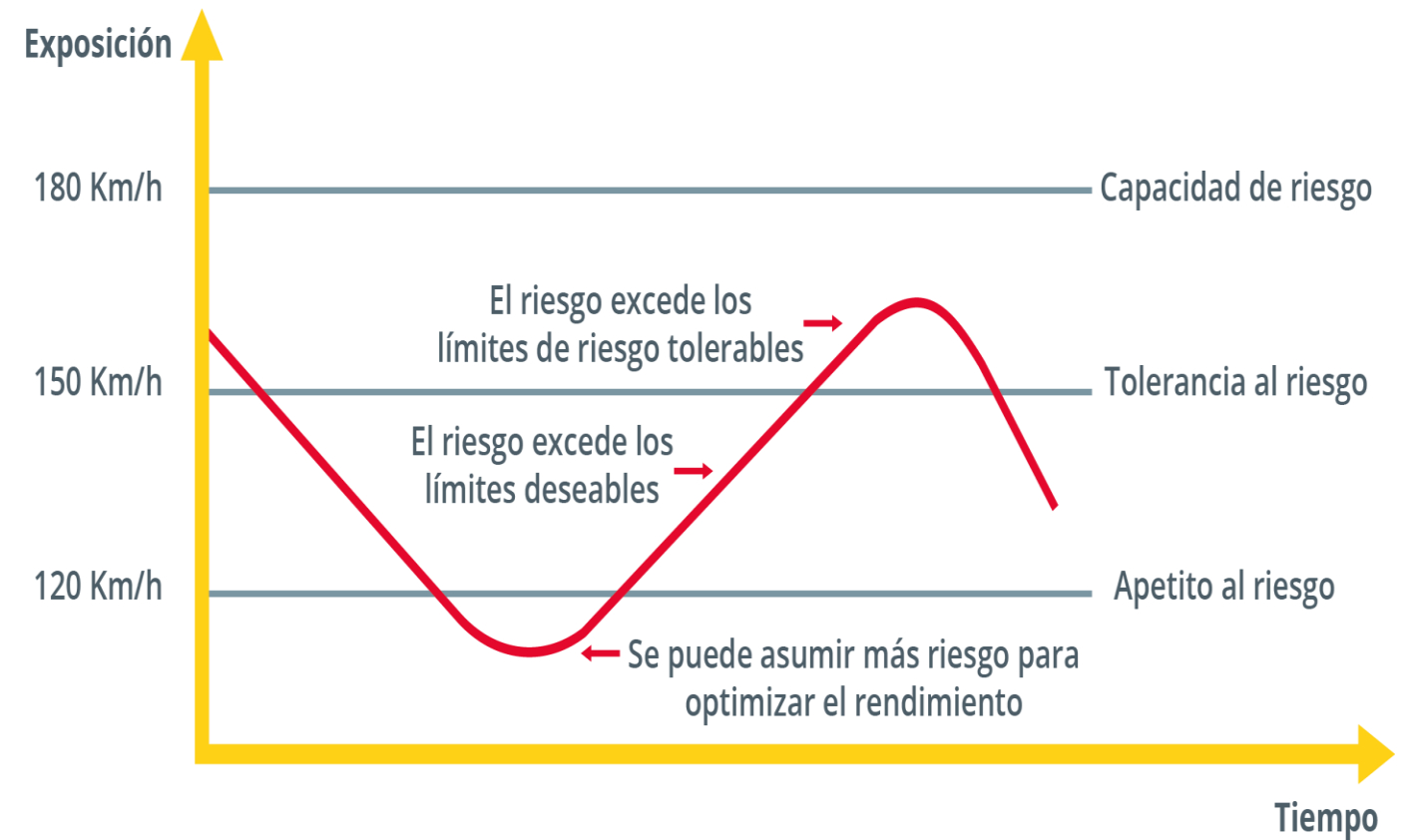
NIVEL DE RIESGO QUE LA ORGANIZACIÓN ESTÁ DISPUESTA A ASUMIR PARA ALCANZAR SUS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.

TOLERANCIA AL RIESGO

RIESGO QUE UNA ORGANIZACIÓN PUEDE GESTIONAR Y QUE ES CAPAZ DE SOPORTAR.

RIESGO ACEPTABLE

RIESGO QUE SE HA CONSEGUIDO MITIGAR HASTA TAL PUNTO QUE ES TOLERADO POR LA ORGANIZACIÓN.



Diferencia entre apetito, tolerancia y capacidad de riesgo

2. DEFINICIONES

PLAN DE TRATAMIENTO DEL RIESGO (PTR)

CUANDO LOS RIESGOS ESTÁN FUERA DEL UMBRAL DEL APETITO DE RIESGO Y DE SU TOLERANCIA, SE DEBE REALIZAR UN TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS PARA DISMINUIRLOS. LAS ORGANIZACIONES CUENTAN CON LAS SIGUIENTES OPCIONES:

- **EVITAR O ELIMINAR EL RIESGO:** SE DEBE ELIMINAR LA ACTIVIDAD QUE PRODUCE DICHO RIESGO O SUSTITUIR EL ACTIVO POR OTRO.
- **REDUCIRLO O MITIGARLO:** INCLUIR MEDIDAS PARA BAJAR EL NIVEL DE RIESGO O SOLVENTARLO POR COMPLETO.
- **TRANSFERIRLO, COMPARTIRLO O ASIGNARLO A UN TERCERO:** CONTRATAR LOS SERVICIOS DE UN TERCERO PARA PODER REDUCIR EL RIESGO.
- **ACEPTARLO:** SE ASUME EL RIESGO, BIEN PORQUE SE ENCUENTRE DEBAJO DEL UMBRAL QUE LA ORGANIZACIÓN HA ACEPTADO O PORQUE LA PROBABILIDAD DE OCURRENCIA ES TAN BAJA QUE LA ORGANIZACIÓN PREFIERE ASUMIR EL RIESGO.

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIONES
- 3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD**
4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO
5. TIPOS DE CONTINGENCIA
6. CONCLUSIONES

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

UNA DE LAS PRIORIDADES DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO ES MANTENER EL NIVEL DE SERVICIO TRAS UN INCIDENTE Y LLEVAR A CABO UNA RECUPERACIÓN DE MANERA COORDINADA, LO CUAL SE PUEDE CONTEMPLAR DESDE DISTINTOS ÁMBITOS:

- **ESTRATÉGICO**
- **TÁCTICO**
- **OPERATIVO**

Nivel Estratégico

Nivel Táctico

Nivel Operativo

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL ESTRATÉGICO

ESTÁ ORIENTADO A LOGRAR LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO, ESTABLECIENDO ASÍ LOS PLANES DE ACCIÓN NECESARIOS PARA ALCANZAR DICHOS OBJETIVOS. **EL EQUIPO** EN ESTE NIVEL ES:

COMITÉ DE CRISIS

SU MISIÓN ES **GESTIONAR LAS CRISIS Y TOMAR DECISIONES DURANTE LA CONTINGENCIA** QUE PERMITIRÁN MITIGAR EL IMPACTO QUE ÉSTA PUEDA TENER EN LA ORGANIZACIÓN. ESTÁ **FORMADO POR LA ALTA DIRECCIÓN O EL COMITÉ DE DIRECCIÓN** DE LA COMPAÑÍA.

Nivel Estratégico

Nivel Táctico

Nivel Operativo

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL ESTRATÉGICO

COMITÉ DE CRISIS. **COMPETENCIAS**

TOMA DE DECISIONES: ES LA CAPACIDAD PARA PODER DECIDIR, EN MOMENTOS DIFÍCILES, LAS MEDIDAS QUE EXIJAN ALGÚN TIPO DE COSTE ECONÓMICO ELEVADO.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: ACEPTAR LOS CAMBIOS QUE SE PUEDAN PRODUCIR PARA CONVERTIR LA SITUACIÓN DE CRISIS EN UNA OPORTUNIDAD.

CONSENSO: AL FORMAR PARTE DE UN EQUIPO, SE DEBE TENER LA CAPACIDAD DE CEDER Y TOMAR DECISIONES DE MANERA CONJUNTA COMO GRUPO.

ANTICIPACIÓN: ES LA HABILIDAD PARA PENSAR EN LOS PROBLEMAS CON ANTELACIÓN Y TRAZAR UNA ESTRATEGIA ADECUADA PARA TENER MARGEN DE ACTUACIÓN.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: ES LA CAPACIDAD PARA LLEGAR A UN CONSENSO MUTUO DENTRO DE UN EQUIPO.

GESTIÓN DEL ESTRÉS: MANTENER LA CALMA EN SITUACIONES QUE REQUIEREN UN ESFUERZO FÍSICO, MENTAL Y EMOCIONAL ANTES UNA SITUACIÓN CRÍTICA PROYECTANDO TRANQUILIDAD ANTE EL RESTO DEL EQUIPO.

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL ESTRATÉGICO

COMITÉ DE CRISIS. FUNCIONES

ANTES DE DECLARARSE UNA CRISIS

- **COMPARTIR** TODA LA INFORMACIÓN QUE SE DISPONGA SOBRE EL INCIDENTE.
- **EVALUAR** LA INFORMACIÓN RECIBIDA Y ACORDAR LAS ACTIVIDADES QUE SE VAN A REALIZAR.
- **TOMAR LA DECISIÓN** DE ACTIVAR EL PLAN O, POR EL CONTRARIO, NO SE PREVEÉ QUE EL INCIDENTE VAYA A TENER UN GRAN IMPACTO Y SE PUEDE SOLUCIONAR.
- **ACORDAR UNA FECHA Y HORA** PARA EL PRÓXIMO PUNTO DE CONTROL DEL COMITÉ DE CRISIS.

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL ESTRATÉGICO

COMITÉ DE CRISIS. FUNCIONES

CUANDO SE DECLARA LA CRISIS

- **ANALIZAR** LA INFORMACIÓN DISPONIBLE SOBRE EL IMPACTO QUE HA CAUSADO EL EVENTO CRÍTICO.
- **INFORMAR** A TODAS LAS PARTES INVOLUCRADAS DE LA ACTIVACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.
- **ACTIVAR** LOS EQUIPOS DE SOPORTE Y DE OPERACIÓN.
- **DECIDIR** QUÉ INFORMACIÓN PROPORCIONAR A LOS EQUIPOS, COMO EL ALCANCE DE LA CRISIS, EL PRONÓSTICO, ETC.
- **DEFINIR** LOS MENSAJES QUE SE VAN A TRANSMITIR A LAS PARTES INTERESADAS, CÓMO Y CUÁNDO.
- **REALIZAR** REUNIONES DE SEGUIMIENTO DEL INCIDENTE DE MANERA PERIÓDICA PARA SABER LA EVOLUCIÓN DEL MISMO.
- **COMUNICAR** TODAS LAS ACTUALIZACIONES E INFORMACIÓN SOBRE EL INCIDENTE.
- **ANALIZAR** Y RESOLVER LOS PROBLEMAS E INCIDENTES PERTINENTES QUE VAYAN SURGIENDO.

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL ESTRATÉGICO

COMITÉ DE CRISIS. FUNCIONES

UNA VEZ QUE SE HA RECUPERADO LA ACTIVIDAD NORMAL

- **NOTIFICAR** EL FIN DE LA SITUACIÓN DE CONTINGENCIA.
- **INFORMAR** DE LAS ACCIONES QUE SE HAN REALIZADO PARA RESTABLECER LA NORMALIDAD DE LAS OPERACIONES.
- **ASIGNAR** UN EQUIPO PARA ANALIZAR LOS GASTOS Y GESTIONAR LOS PAGOS PENDIENTES.
- **FORMALIZAR** EL FIN DE LA CRISIS Y DISOLVER EL COMITÉ DE CRISIS.
- **IDENTIFICAR** LAS LECCIONES APRENDIDAS PARA MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA EN UN FUTURO.

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL TÁCTICO

EN ESTA FASE SE DESARROLLAN LOS PLANES DE ACCIÓN DEL NIVEL ESTRATÉGICO.

ASÍ, SE ESTABLECEN **ACCIONES ESPECÍFICAS Y METAS** PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS. **EL EQUIPO** EN ESTE NIVEL ES:

EQUIPOS DE SOPORTE

SON LOS **ENCARGADOS DE APOYAR AL COMITÉ DE CRISIS EN LA TOMA DE DECISIONES**. HABITUALMENTE, SON ÁREAS ESTRUCTURALES QUE APOYAN A LAS ÁREAS DE NEGOCIO. SIRVEN COMO NEXO BIDIRECCIONAL ENTRE EL COMITÉ DE CRISIS Y LOS EQUIPOS OPERATIVOS.

Nivel Estratégico

Nivel Táctico

Nivel Operativo

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL TÁCTICO

EQUIPOS DE SOPORTE. **COMPETENCIAS**

ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN: CAPACIDAD PARA GESTIONAR LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES EXISTENTES EN LA ORGANIZACIÓN PARA OPTIMIZAR Y GESTIONAR LOS TIEMPOS.

CAPACIDAD DE ANÁLISIS: COMPRENDER Y EVALUAR PROBLEMAS, ASÍ COMO EXTRAER LA INFORMACIÓN MÁS RELEVANTE PARA PODER ARGUMENTAR CORRECTAMENTE Y TOMAR MEJORES DECISIONES.

HABILIDADES COMUNICATIVAS: CAPACIDAD PARA PODER TRANSMITIR LAS ACCIONES QUE SE DEBEN LLEVAR A CABO.

ESCUCHA ACTIVA: COMPRENDER Y DAR SENTIDO A LO QUE SE ESCUCHA POR PARTE DEL RESTO DE INTERLOCUTORES.

ORIENTACIÓN DE LOS MENSAJES: DIRIGIRSE A LOS DIFERENTES GRUPOS CON LOS QUE SE INTERACTÚA Y ADAPTAR EL REGISTRO DEL LENGUAJE.

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL TÁCTICO

EQUIPOS DE SOPORTE. FUNCIONES

ANTES DE DECLARARSE UNA CRISIS

- **ESPERAR** A QUE DESDE EL COMITÉ DE CRISIS SE DECIDA ACTIVAR LOS EQUIPOS DE SOPORTE Y DE OPERACIÓN.
- **RECIBIR Y ATENDER** LA NOTIFICACIÓN DE ACTIVACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.
- **PLANIFICAR** EL TRABAJO QUE HAY QUE REALIZAR.
- **IDENTIFICAR** AL EQUIPO OPERATIVO CORRESPONDIENTE PARA PODER ATENDER A LA INCIDENCIA.
- **ESTABLECER** LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y FRECUENCIA DE LOS MENSAJES.
- **CONTACTAR** CON LOS EQUIPOS OPERATIVOS PARA INDICARLES QUE EL PLAN DE CONTINUIDAD SE HA ACTIVADO Y PROGRAMAR LA SIGUIENTE REUNIÓN

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL TÁCTICO

EQUIPOS DE SOPORTE. **FUNCIONES**

CUANDO SE DECLARA LA CRISIS

- **ATENDER** TODAS LAS COMUNICACIONES NOTIFICADAS POR EL COMITÉ DE CRISIS.
- **REALIZAR** UN SEGUIMIENTO DE LAS OPERACIONES DE LOS EQUIPOS OPERATIVOS, ESPECIALMENTE DE LAS INCIDENCIAS Y DE LOS PROBLEMAS DETECTADOS.
- **GESTIONAR** LOS PROBLEMAS E INCIDENTES IMPREVISTOS QUE PUEDAN SURGIR.
- **CONSOLIDAR** LA INFORMACIÓN COMUNICADA POR LOS EQUIPOS OPERATIVOS PARA PODER TRANSMITIRLA AL COMITÉ DE CRISIS.
- **MANTENER** AL COMITÉ DE CRISIS AL CORRIENTE DE TODA LA INFORMACIÓN RELEVANTE DE LOS EQUIPOS OPERATIVOS.

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL TÁCTICO

EQUIPOS DE SOPORTE. **FUNCIONES**

UNA VEZ QUE SE HA RECUPERADO LA ACTIVIDAD NORMAL

- **RECIBIR** LA NOTIFICACIÓN DEL COMITÉ DE CRISIS SOBRE LA RESOLUCIÓN DE LA CRISIS, Y LAS ACCIONES A REALIZAR PARA RESTABLECER LA ACTIVIDAD HABITUAL.
- **NOTIFICAR** A LOS EQUIPOS OPERATIVOS EL FIN DE LA CRISIS.
- **INFORMAR** AL COMITÉ DE CRISIS SOBRE CUALQUIER CUESTIÓN QUE PUEDA TENER IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA CRISIS.
- **IDENTIFICAR** LAS LECCIONES APRENDIDAS PARA MEJORAR EL PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE CONTINGENCIA.

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL OPERATIVO

EN ESTA FASE SE PONEN EN PRÁCTICA LOS PLANES DESARROLLADOS EN EL NIVEL TÁCTICO. EL EQUIPO EN ESTE NIVEL ES:

EQUIPOS OPERATIVOS

SU MISIÓN CONSISTE EN RECIBIR LAS INSTRUCCIONES DE LOS RESPONSABLES DE LOS EQUIPOS Y EJECUTAR LAS TAREAS INDICADAS.

Nivel Estratégico

Nivel Táctico

Nivel Operativo

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL OPERATIVO

EQUIPOS OPERATIVOS. COMPETENCIAS

EVALUACIÓN DE PROBLEMAS: CUANTIFICAR EL IMPACTO DE LOS PROBLEMAS QUE SURGEN Y PODER ESCALAR EL RIESGO QUE PUEDA CAUSAR.

RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS: DIAGNOSTICAR Y FORMULAR SOLUCIONES A LOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS.

TRABAJO EN EQUIPO: REALIZAR TRABAJOS DE MANERA COORDINADA Y GRUPAL ENTRE LOS DIVERSOS EQUIPOS QUE CONFORMEN LAS ACTIVIDADES DE CONTINGENCIA.

AGILIDAD DE APRENDIZAJE: APRENDER DE MANERA RÁPIDA PARA ENFRENTARSE A NUEVOS PROBLEMAS.

ADAPTACIÓN DEL LENGUAJE: TRANSMITIR LOS MENSAJES HACIENDO USO DE UN LENGUAJE COMPRENSIBLE PARA EL PÚBLICO OBJETIVO.

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL OPERATIVO

EQUIPOS OPERATIVOS. FUNCIONES

ANTES DE DECLARARSE UNA CRISIS

- **RECIBIR Y ATENDER LA NOTIFICACIÓN DE ACTIVACIÓN DEL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.**
- **PLANIFICAR EL TRABAJO QUE HAY QUE REALIZAR.**
- **RECOPIRAR INFORMACIÓN SOBRE LOS PROYECTOS AFECTADOS.**
- **INFORMAR A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE GESTIÓN CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA DEL NIVEL TÁCTICO.**
- **NOTIFICAR A LOS CLIENTES SIGUIENDO LAS INDICACIONES DEL EQUIPO TÁCTICO**

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL OPERATIVO

EQUIPOS OPERATIVOS. FUNCIONES

CUANDO SE DECLARA LA CRISIS

- **ACCIONES DE SEGUIMIENTO:** ASEGURAR UNA COMUNICACIÓN FLUIDA CON LAS PERSONAS QUE ESTÁN TRABAJANDO EN EL INCIDENTE.
- **GESTIONAR LOS PROBLEMAS:**
 - **ANALIZAR** LOS PROBLEMAS COMUNICADOS POR LOS EMPLEADOS.
 - **ESTABLECER** PRIORIDADES DE ACTUACIÓN FRENTE AL INCIDENTE.
 - **REVISAR** EL ESTADO DE LA INCIDENCIA.
 - **REPORTAR** INFORMACIÓN ACTUALIZADA AL EQUIPO DE SOPORTE

3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD

NIVEL OPERATIVO

EQUIPOS OPERATIVOS. FUNCIONES

UNA VEZ QUE SE HA RECUPERADO LA ACTIVIDAD NORMAL

- **RECIBIR** LA NOTIFICACIÓN DEL EQUIPO DE SOPORTE DE LA RESOLUCIÓN DE LA CRISIS Y LLEVAR A CABO LAS ACCIONES PARA RESTABLECER LA ACTIVIDAD HABITUAL.
- **NOTIFICAR** EL FIN DE LA SITUACIÓN DE CRISIS A LAS PERSONAS INVOLUCRADAS EN LA RESOLUCIÓN DE LA INCIDENCIA.
- **INFORMAR** A LOS CLIENTES SOBRE EL FIN DE LA CRISIS, SIGUIENDO INDICACIONES DEL EQUIPO DE SOPORTE.
- **REGISTRAR** Y DOCUMENTAR LAS LECCIONES APRENDIDAS DURANTE LA SITUACIÓN DE CRISIS PARA MEJORAR EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES.

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIONES
3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD
- 4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO**
5. TIPOS DE CONTINGENCIA
6. CONCLUSIONES

4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

EL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO AYUDA A LA ORGANIZACIÓN A CUMPLIR CON EL NIVEL ADECUADO DE SERVICIO ANTE CUALQUIER INCIDENTE.

PERMITE MEDIR EL IMPACTO EN EL NEGOCIO Y EVALUAR LAS ESTRATEGIAS QUE SEAN MÁS VIABLES EN LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO.

DEBE DEFINIR LOS TIEMPOS DE RECUPERACIÓN ANTE UN INCIDENTE.

UNA VEZ QUE HA SUCEDIDO UN INCIDENTE, SE DEBE HACER UNA RETROSPECTIVA Y ANALIZAR LO OCURRIDO PARA ADOPTAR UNAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN Y PREVENCIÓN FUTURAS.

SE DEBE PLANTEAR UN PROCESO QUE IMPLICA DIFERENTES FASES:



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 0: DEFINIR EL ALCANCE DEL PLAN

ESTA FASE **DETERMINARÁ HASTA DÓNDE LLEGARÁ EL PLAN**. POR ELLO, SE DEBERÁ TENER EN CUENTA A *LOS EMPLEADOS, LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN, LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS, LOS PROCESOS OPERATIVOS, LOS PROVEEDORES, LAS INSTALACIONES FÍSICAS, ETC.* EN RESUMEN, TODO EL CONTEXTO ORGANIZATIVO.

SE DEBEN **DISTINGUIR** AQUELLOS SISTEMAS, PROCESOS Y FUNCIONALIDADES QUE SON **CRÍTICOS**.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 0: DEFINIR EL ALCANCE DEL PLAN

HAY QUE TENER EN CUENTA A LAS ÁREAS MÁS CRÍTICAS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN QUE TIENEN RELACIÓN CON ESOS ACTIVOS O PROCESOS. PODEMOS ENFOCARLO DESDE **DOS PUNTOS DE VISTA**:

- **ENFOQUE POR ACTIVO:** SE ENCARGA DE LA MEJORA DE LA CONTINUIDAD DE UN GRUPO DE ACTIVOS, DE LOS CUALES SE OBTIENE INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PROCESOS QUE UTILIZAN DICHOS ACTIVOS.
- **ENFOQUE POR PROCESO:** SE ENCARGA DE MEJORAR LA CONTINUIDAD DE UN DETERMINADO PROCESO, INDEPENDIENTEMENTE DE LOS ACTIVOS INVOLUCRADOS EN EL MISMO.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 0: DEFINIR EL ALCANCE DEL PLAN

TAMBIÉN SE DEBE CONSIDERAR EL ENTORNO Y CÓMO ESTE AFECTA A LA ORGANIZACIÓN VALORANDO QUÉ TIPO DE RIESGOS SON EXTERNOS. ALGUNOS DE ELLOS SON:

- UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE LA ORGANIZACIÓN
- NORMATIVA VIGENTE
- LA DEPENDENCIA DE SUMINISTROS
- LA SITUACIÓN ECONÓMICA Y POLÍTICA



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 0: DEFINIR EL ALCANCE DEL PLAN

ES CRUCIAL ANALIZAR EL OBJETIVO, EL ALCANCE, EL CONTEXTO Y LAS PARTES INTERESADAS DE LA ORGANIZACIÓN. PARA ELLO, PODEMOS HACERNOS LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

- **OBJETIVOS:** ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO?
- **CONTEXTO:** ¿EXISTE ALGUNA CUESTIÓN INTERNA O EXTERNA QUE DEBA TENERSE EN CUENTA? ¿QUÉ IMPACTO TENDRÍA UNA INTERRUPCIÓN LOS SERVICIOS O DE LOS PROCESOS? ¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO SE PUEDE PERMITIR QUE LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS ESTÉ INTERRUMPIDA?
- **ALCANCE:** ¿EL PLAN DEBE CUBRIR TODAS LAS ACTIVIDADES REALIZAS POR LA ORGANIZACIÓN? ¿CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES MÁS IMPORTANTES Y CRÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN?
- **PARTES INTERESADAS:** ¿CUÁLES SON LOS REQUERIMIENTOS POR PARTE DE LOS CLIENTES, LOS PROVEEDORES, LOS INVERSORES, LAS ENTIDADES REGULADORAS?



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

EN ESTA FASE SE OBTENDRÁ, COMPRENDERÁ Y RECOPIRARÁ TODA LA INFORMACIÓN SOBRE LAS TECNOLOGÍAS, LOS PROCESOS, RECURSOS Y ACTIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.

ESTA FASE SE DIVIDIRÁ EN DOS SUBFASES:

- ORGANIZACIÓN DE SESIONES DE TRABAJO CON LOS RESPONSABLES
- ELABORACIÓN DE UN ANÁLISIS DE IMPACTO DE NEGOCIO (BIA)



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

ORGANIZACIÓN DE SESIONES DE TRABAJO

CON LOS RESPONSABLES DE LOS PROCESOS O ACTIVOS ESTABLECIDOS DENTRO DEL ALCANCE COMO CRÍTICOS PARA CONOCERLOS EN PROFUNDIDAD.

EL OBJETIVO DE ESTAS SESIONES DE TRABAJO ES OBTENER TODA LA INFORMACIÓN POSIBLE PARA PODER TRASLADARLA AL **BIA** POSTERIORMENTE:

NÚMERO DE PERSONAS INVOLUCRADAS, LAS APLICACIONES QUE SE UTILICEN, LA DEPENDENCIA CON DEPARTAMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS, SI SE REALIZA ALGÚN ENVÍO O RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN, LOS PROVEEDORES, EL SOPORTE NECESARIO PARA REALIZAR LA FUNCIÓN (EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ETC.), EL NÚMERO DE PERSONAS IDENTIFICADAS COMO CRÍTICAS, ETC.

ADEMÁS, ES IMPORTANTE OBTENER TODA LA INFORMACIÓN DE LAS APLICACIONES CRÍTICAS CÓMO EL DETALLE DE SU FUNCIONAMIENTO, INSTALACIÓN, PROVEEDOR, ETC.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

ANÁLISIS DE IMPACTO DE NEGOCIO (BIA)

ES LA PARTE MÁS IMPORTANTE DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO, YA QUE CONTIENE LA INFORMACIÓN MÁS RELEVANTE SOBRE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES O LABORALES DE UNA ORGANIZACIÓN. SE COMPONE DE VARIAS SUBFASES:



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

BIA. RELACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

SE REALIZA UNA RECAPITULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES O PROCESOS CRÍTICOS DEL PLAN Y SE ESTABLECERÁN CUÁLES SON LOS TIEMPOS NECESARIOS PARA CADA PROCESO (RTO, RPO, ETC.), CUÁL ES LA CRITICIDAD DE CADA PROCESO Y QUÉ DEPENDENCIA PUEDEN TENER CON OTRAS ACTIVIDADES, PROCESOS, ÁREAS O ACTIVOS:

Proceso/Actividad	Descripción	Criticidad	RTO	RPO	MTPD
Cobro automático de facturas	Proceso de lanzamiento de cobro de factura a los clientes	Bajo	48 horas	48 horas	1 semana
Gestión de nóminas	Proceso de pago de nóminas a los empleados	Medio	24 horas	24 horas	1 semana
Caída del sitio web	Proceso de caída del sitio web	Alta	12 horas	12 horas	48 horas



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

BIA. IDENTIFICACIÓN DE DEPENDENCIA

UNA VEZ QUE LOS PROCESOS, SERVICIOS, ACTIVOS CRÍTICOS ESTÉN PRIORIZADOS Y CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS DE RTO, RPO, ETC., SE ASOCIARÁ A CADA UNO ALGÚN TIPO DE DEPENDENCIA, YA SEA INTERNA O EXTERNA.

DEPENDENCIA INTERNA

SE REFIERE A LOS PROCESOS, LAS ACTIVIDADES Y LOS SERVICIOS DE OTROS DEPARTAMENTOS **DENTRO DE LA MISMA EMPRESA** QUE PUEDEN LOS. LA DEPENDENCIA INTERNA PUEDE SER:

ENTRANTE, SE ESPERA INFORMACIÓN PARA QUE PUEDA EJECUTARSE.

SALIENTE: GENERA INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA QUE EL SERVICIO, PROCESO O ACTIVIDAD DE OTRA ÁREA PUEDA EJECUTARSE.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

BIA. IDENTIFICACIÓN DE DEPENDENCIA

DEPENDENCIA EXTERNA

SE PRODUCE CUANDO EXISTE UNA RELACIÓN CON UN TERCERO QUE NO FORMA PARTE DE LA EMPRESA Y QUE PUEDE CAUSAR LA INTERRUPCIÓN DE UN SERVICIO, PROCESO O ACTIVIDAD EN CASO DE QUE NO PUEDA PRESTAR EL SERVICIO.

SE DEBERÁ **DISPONER DE LA INFORMACIÓN DE CONTACTO**, COMO EL CORREO ELECTRÓNICO O EL TELÉFONO MÓVIL Y CONOCER SI EXISTE ALGÚN **ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)**.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

BIA. IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

SE ANALIZA EL NIVEL DE IMPACTO QUE PUEDE CAUSAR UNA CONTINGENCIA EN LOS PROCESOS, SERVICIOS O ACTIVOS CRÍTICOS DENTRO DE LAS SIGUIENTES CATEGORÍAS:

- ECONÓMICO/FINANCIERO
- LEGAL O REGULATORIO
- CONTRACTUAL
- REPUTACIONAL
- OBJETIVOS DE NEGOCIO



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

BIA. IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

EL IMPACTO SE CATEGORIZARÁ:

- **INSIGNIFICANTE:** EL IMPACTO ES NULO.
- **BAJO:** EL IMPACTO NO ES SIGNIFICATIVO.
- **MODERADO:** EL IMPACTO ES LIMITADO O MODERADO.
- **SIGNIFICATIVO:** EL IMPACTO ES CONSIDERABLE.
- **SEVERO O CRÍTICO:** EL IMPACTO ES MUY CRÍTICO Y PROVOCA UNA DEGRADACIÓN DEL SERVICIO DEBIDA A LA INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE NEGOCIO.

SIEMPRE HAY QUE TENER COMO REFERENCIA LOS TIEMPOS **RPO** Y **RTO** DEL QUE ESTEMOS ANALIZANDO



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN BIA. IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS

EJEMPLO

Nivel	Impacto financiero	RTO
Insignificante	No hay pérdidas, pues no afecta a los ingresos de la empresa.	0
Bajo	Tiene algún impacto en ingresos, pero no es significativo.	6
Moderado	Tiene un impacto moderado en los ingresos y puede afectar, de forma moderada, la rentabilidad generada por los clientes.	12
Significativo	Tiene un impacto significativo y afecta la rentabilidad la empresa, pero no a la sostenibilidad del negocio.	18
Severo	Tiene un impacto severo generado por pérdidas financieras que afectan la rentabilidad e ingresos de la compañía y su continuidad en el mercado.	24

Fase 0. Definir el alcance del plan

Fase 1. Analizar la organización

Fase 2. Establecer estrategias

Fase 3. Responder ante una contingencia

Fase 4. Mantener el plan actualizado

Fase 5. Concienciar a los empleados

4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

BIA. IDENTIFICACIÓN DE SISTEMAS CRÍTICOS

SE CARACTERIZA POR LA IDENTIFICACIÓN DE LA RELACIÓN EXISTENTE ENTRE DE LOS PROCESOS, ACTIVIDADES O ACTIVOS Y LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS O APLICACIONES QUE SE USEN PARA LLEVAR A CABO UN SERVICIO.

SE DEBE REALIZAR UN **ANÁLISIS DE RIESGOS**. EL PROPÓSITO ES IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES RIESGOS A LOS QUE UNA ENTIDAD ESTÁ EXPUESTA.

UNA VEZ IDENTIFICADOS LOS RIESGOS, SE PUEDE ESTABLECER EL APETITO DE RIESGOS Y TOMAR DECISIONES. HAY QUE TENER EN CUENTA DOS FACTORES CLAVE:

- EL ENTORNO
- LA ORGANIZACIÓN

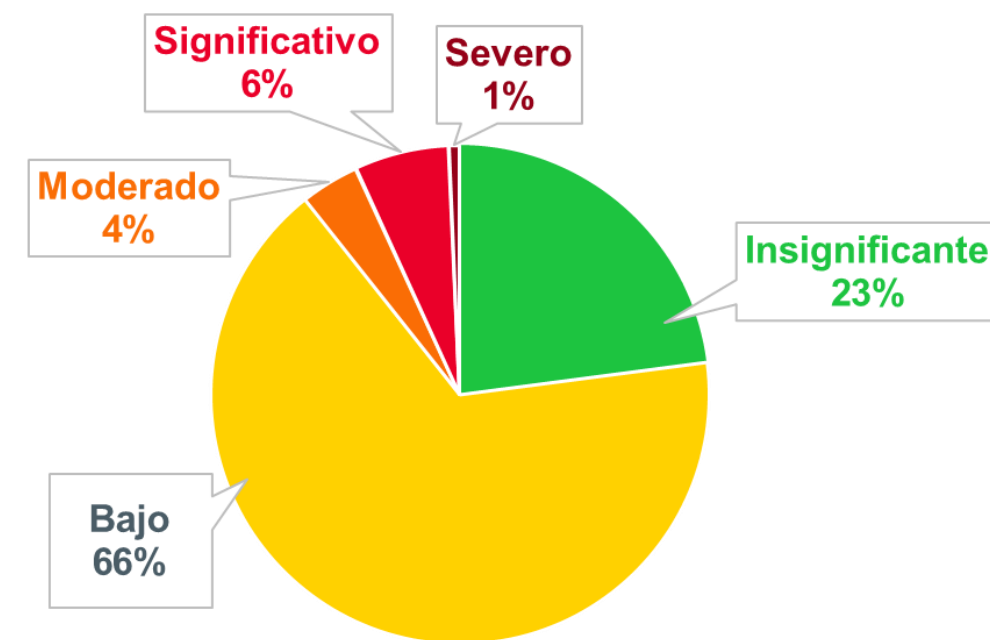


4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

BIA. IDENTIFICACIÓN DE SISTEMAS CRÍTICOS

UNA VEZ REALIZADO EL ANÁLISIS DE RIESGOS, SE OBTIENE UNA **CLASIFICACIÓN DE LOS RIESGOS** DETECTADOS, CATEGORIZADOS SEGÚN EL NIVEL DE PELIGROSIDAD DENTRO DEL ENTORNO EMPRESARIAL EN SEVEROS, DE ALTO IMPACTO, MEDIO, BAJO E INSIGNIFICANTE.



■ Insignificante
 ■ Bajo
 ■ Moderado
 ■ Significativo
 ■ Severo



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 1: ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN

BIA. IDENTIFICACIÓN DE SISTEMAS CRÍTICOS

Casi seguro	5	5	10	15	20	25
Muy probable	4	4	8	12	16	20
Posible	3	3	6	9	12	15
Improbable	2	2	4	6	8	10
Muy improbable	1	1	2	3	4	5
Probabilidad	x	1	2	3	4	5
Impacto	Insignificante	Menor	Serio	Desastroso	Catastrófico	

PARA CADA RIESGO SERÁ IMPORTANTE LLEVAR A CABO ALGUNA DE LAS SIGUIENTES MEDIDAS O

ESTRATEGIAS:

- ELIMINAR
- TRANSFERIR
- MITIGAR
- ACEPTAR/ASUMIR

Fase 0. Definir el alcance del plan

Fase 1. Analizar la organización

Fase 2. Establecer estrategias

Fase 3. Responder ante una contingencia

Fase 4. Mantener el plan actualizado

Fase 5. Concienciar a los empleados

4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 2: ESTABLECER ESTRATEGIAS

CON LA INFORMACIÓN RECOGIDA EN EL BIA, EL SIGUIENTE PASO ES **DEFINIR CUÁLES VAN A SER LAS ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO.**

SE DEBE TRAZAR **UNA ESTRATEGIA PARA CADA UNO DE LOS ELEMENTOS CRÍTICOS** O QUE PUEDAN VERSE AFECTADOS EN UNA CONTINGENCIA.

EL HECHO DE QUE SE HAYA REALIZADO UN TRATAMIENTO DE RIESGOS NO QUIERE DECIR QUE LA CONTINGENCIA NO PUEDA OCURRIR. DEBEMOS DISPONER DE UNA **ESTRATEGIA DE CONTINUIDAD QUE NOS PERMITA RECUPERAR LOS SERVICIOS.**

EL TIEMPO DE IMPLANTACIÓN DE ESTAS ESTRATEGIAS DEBE SER INFERIOR A SU MTD (PERIODO MÁXIMO TOLERABLE DE INTERRUPCIÓN).



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 3: RESPONDER ANTE UNA CONTINGENCIA

SE PROCEDERÁ A LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DEFINIDAS ANTERIORMENTE Y QUE DEBERÁN PRIORIZARSE EN FUNCIÓN DE SU VIABILIDAD, COSTE O MANTENIMIENTO QUE CONLLEVE SU EJECUCIÓN.

PARA SABER CÓMO RESPONDER ADECUADAMENTE ANTE UNA CONTINGENCIA, **SE DEBEN ELABORAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:**

- **PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS**
- **PLAN DE RECUPERACIÓN**
- **PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS**
- **OTRA DOCUMENTACIÓN NECESARIA EN SITUACIÓN DE CONTINGENCIA**



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 3: RESPONDER ANTE UNA CONTINGENCIA

PLAN DE GESTIÓN DE CRISIS

LA ELABORACIÓN DE ESTE DOCUMENTO ES FUNDAMENTAL A LA HORA DE TOMAR DECISIONES PARA NO ACTUAR PRECIPITADAMENTE. ES IMPORTANTE CUESTIONARSE CÓMO VAMOS A ACTUAR. SE DEBERÁN CONTEMPLAR LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA GESTIONAR EFICIENTEMENTE LA CRISIS:

- EL DETONANTE, DISPARADOR O TRIGGER
- EL COMITÉ DE CRISIS
- PROCESOS PARA EVALUAR
- FLUJOS DE TOMA DE DECISIONES
- GESTIÓN DE MEDIOS



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 3: RESPONDER ANTE UNA CONTINGENCIA

PLAN DE RECUPERACIÓN

TRAS LOS PRIMEROS MOMENTOS DE CONTENCIÓN AL DETONARSE LA CRISIS, JUNTO CON LA PRIMERA VALORACIÓN INICIAL, ES EL MOMENTO **DE DETERMINAR QUÉ PLANES O ACCIONES SE VAN A LLEVAR A CABO** PARA EMPEZAR EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE PROCESOS, SERVICIOS O SISTEMAS AFECTADOS .

EL PLAN DE RECUPERACIÓN RECOGE CÓMO DEBE RESPONDER LA ORGANIZACIÓN Y ESTABLECE UNA SERIE DE PLANES DE ACCIÓN QUE SE RECOGEN EN OTRA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA CONTINGENCIA DE FORMA DETALLADA.

LOS PLANES DE ACCIÓN PUEDEN ABARCAR A UNO O MÁS PROCESOS.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 3: RESPONDER ANTE UNA CONTINGENCIA

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS

CONTIENEN GRAN CANTIDAD DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LOS ENTORNOS:

DONDE SE ENCUENTRAN DICHOS PROCESOS, SERVICIOS, APLICACIONES, ETC., COMO LAS DIRECCIONES IP, LAS COPIAS DE SEGURIDAD, LAS VERSIONES INSTALADAS DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS, ETC.

ESTOS DOCUMENTOS NO SON UNA PARTE INTRÍNSECA DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO, SINO DE LA OPERACIÓN DIARIA.

CUANDO SE PRODUCE UNA SITUACIÓN DE CRISIS ES CUANDO SE VUELVEN ESPECIALMENTE RELEVANTES, POR LO QUE TENERLOS IDENTIFICADOS Y SABER QUE SE ENCUENTRAN BIEN REDACTADOS Y FUNCIONAN CORRECTAMENTE ES ESENCIAL.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 3: RESPONDER ANTE UNA CONTINGENCIA

OTRA DOCUMENTACIÓN NECESARIA EN SITUACIÓN DE CONTINGENCIA

TAMBIÉN SERÁ NECESARIO DISPONER DE UN DESARROLLO DEL CUERPO DOCUMENTAL AL QUE PODER ACUDIR EN CASO DE DUDA O EN CASO DE QUE FUERA NECESARIO REALIZAR OTRO TIPO DE ACCIONES ANTE UNA CONTINGENCIA. ESTE TIPO DE DOCUMENTOS PODRÍAN SER:

- ***PLAN DE ACTIVACIÓN***
- ***ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE INCIDENTES***
- ***PLAN DE COMUNICACIÓN***
- ***ÁRBOL DE LLAMADAS***
- ***LISTADO DE PROVEEDORES CRÍTICOS***



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 4: ACTUALIZAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE

PARA ASEGURAR QUE EL PLAN SIGUE ESTANDO VIGENTE Y EVITAR IMPREVISTOS EN UNA SITUACIÓN DE CONTINGENCIA, SE PUEDEN REALIZAR **TAREAS DE MANTENIMIENTO Y PRUEBAS CONTROLADAS** PARA COMPROBAR SI EL PLAN SERÁ EFICIENTE.



Fase 0. Definir
el alcance del
plan

Fase 1.
Analizar la
organización

Fase 2.
Establecer
estrategias

Fase 3.
Responder ante una
contingencia

Fase 4.
Mantener el plan
actualizado

Fase 5.
Concienciar a los
empleados

4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 4: ACTUALIZAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE MANTENIMIENTO

LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE SOLO SE VERÁ AFECTADA CUANDO SE PRODUZCA UN CAMBIO SIGNIFICATIVO QUE AFECTE A LOS PROCESOS CRÍTICOS DEFINIDOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

LA REVISIÓN Y EL MANTENIMIENTO DE LA DOCUMENTACIÓN ESTÁN SUJETOS A ACTUALIZACIONES DIARIAS, YA QUE, EN UNA SITUACIÓN DE CRISIS, LA REALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN DEBERÁ ESTAR CORRECTAMENTE REFLEJADA PARA AFRONTAR LA SITUACIÓN DE CONTINGENCIA.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 4: ACTUALIZAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE PRUEBAS

PARA COMPROBAR LA EFECTIVIDAD DEL PLAN ES NECESARIO, ADEMÁS, **REALIZAR DIFERENTES TIPOS DE PRUEBAS PARA SIMULAR LAS CONTINGENCIAS Y COMPROBAR QUE EL PROCESO DE RESTAURACIÓN ES CORRECTO Y VIABLE PARA SITUACIONES DE CRISIS. ESTAS PRUEBAS APORTARÁN LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:**

- **ACTUALIZACIONES**
- **RECUPERACIÓN DE CONTINGENCIAS**
- **INVOLUCRACIÓN DE LOS EMPLEADOS**



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 4: ACTUALIZAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE PRUEBAS

ES NECESARIO REALIZAR LAS PRUEBAS, AL MENOS, UNA VEZ AL AÑO PARA QUE PUEDAN CUBRIR LOS DIFERENTES TIPOS DE AMENAZAS O POSIBLES CONTINGENCIAS QUE PUEDEN CAUSAR UN ALTO IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN.

ESTE TIPO DE PRUEBAS NECESITAN UNA PLANIFICACIÓN Y **CONSIDERAR** PREVIAMENTE **ALGUNOS ASPECTOS**:

- **LAS PERSONAS QUE ESTÉN IMPLICADAS EN LA PRUEBA**
- **UNA BREVE DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA Y DEL RESULTADO QUE SE**
- **DEFINIR EL DÍA, LA HORA Y EL TIEMPO DE DURACIÓN DE LA PRUEBA**



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 4: ACTUALIZAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE PRUEBAS

LOS RESULTADOS DEBEN QUEDAR REFLEJADOS EN UN INFORME, EN EL QUE SE INDICARÁ CUALQUIER TIPO DE INCIDENCIA O PROBLEMA QUE HAYA SURGIDO.

ESTOS PROBLEMAS DEBERÁN ANALIZARSE CON DETALLE Y APLICAR LAS MEDIDAS ADECUADAS PARA SUBSANARLOS. SE DEBERÁ MANTENER UN SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DETECTADAS EN LAS DIFERENTES FASES:

- DEFINICIÓN
- IMPLANTACIÓN
- SEGUIMIENTO



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 4: ACTUALIZAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE PRUEBAS

SE DEBERÁN REALIZAR LAS PRUEBAS QUE VAYAN ACORDE CON LO DEFINIDO EN EL PLAN. ALGUNAS DE LAS MÁS COMUNES SON:

PRUEBAS DE LOCALIZACIÓN

SELECCIONAR UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DEL PERSONAL CRÍTICO IDENTIFICADO EN EL BIA Y PONERSE EN CONTACTO CON ELLOS PARA VERIFICAR QUE CONTESTAN.

PRUEBAS DE ENTENDIMIENTO

SELECCIONAR A UNA MUESTRA REPRESENTATIVA DEL PERSONAL INVOLUCRADO Y PROVEERLES DE UNA PARTE DE LA DOCUMENTACIÓN QUE SE HA ELABORADO PARA SER ANALIZADA.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 4: ACTUALIZAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE PRUEBAS

PRUEBAS DE REVISIÓN DEL PLAN:

LOS RESPONSABLES Y LOS MIEMBROS DE SUS EQUIPOS EXAMINAN CON DETALLE TODA LA DOCUMENTACIÓN CON EL FIN DE DETECTAR INCONSISTENCIAS O DESACTUALIZACIONES.

PRUEBAS DE SIMULACIÓN

CONSISTEN EN CREAR UNA SITUACIÓN FICTICIA SOBRE LO QUE PUEDE OCURRIR EN UN MOMENTO DE CRISIS O CONTINGENCIA DE ALTO IMPACTO. EL OBJETIVO DE ESTAS PRUEBAS ES ENTRENAR Y PREPARAR A LOS PARTICIPANTES EN EL CONTROL Y MANEJO DE LA SITUACIÓN ANTE UNA CRISIS REAL Y EN LA TOMA DE DECISIONES



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 4: ACTUALIZAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE PRUEBAS

PRUEBAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PARCIAL O TOTAL):

ESTAS PRUEBAS SE FOCALIZAN EN DETERMINADOS PUNTOS GEOGRÁFICOS, PROCESOS ESPECÍFICOS O DEPARTAMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN. SE ESCOGERÁ UNA CONTINGENCIA ANALIZADA EN EL PLAN Y SIMULARÁ PONIENDO EN MARCHA LA ESTRATEGIA DEFINIDA PARA ESE TIPO DE INCIDENTE Y COMPROBAR LA EFECTIVIDAD DE LA MISMA.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 5: CONCIENCIAR A LOS EMPLEADOS

UN FACTOR CLAVE EN LA GARANTÍA DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO ES EL **MANTENIMIENTO DE LA CONCIENCIACIÓN A LOS EMPLEADOS**, YA FORMEN PARTE DEL EQUIPO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO O NO. POR ELLO, SE DEBEN REALIZAR **DOS LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN CONCIENCIACIÓN**:

- A LOS EMPLEADOS INVOLUCRADOS EN LOS EQUIPOS DEL PCN
- A LOS EMPLEADOS QUE NO ESTÁN INVOLUCRADOS EN LOS EQUIPOS



Fase 0. Definir el alcance del plan

Fase 1. Analizar la organización

Fase 2. Establecer estrategias

Fase 3. Responder ante una contingencia

Fase 4. Mantener el plan actualizado

Fase 5. Concienciar a los empleados

4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 5: CONCIENCIAR A LOS EMPLEADOS

A LOS EMPLEADOS INVOLUCRADOS EN LOS EQUIPOS DEL PCN

LA FORMACIÓN DEBE SER CONSTANTE CON EL OBJETIVO DE DAR A **CONOCER** QUÉ ES EL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE LA COMPAÑÍA Y **CUÁLES SON LOS ROLES Y LAS RESPONSABILIDADES** DE LAS PERSONAS QUE ESTÁN INVOLUCRADAS EN ÉL.

ES MUY IMPORTANTE QUE CONTEMPLÉN **CÓMO SE DEBEN REALIZAR O DESARROLLAR LOS DOCUMENTOS** QUE FORMAN PARTE DEL PLAN Y **LOS TIPOS DE PRUEBAS** QUE DEBEN REALIZARSE SEGÚN EL PROCESO O ACTIVIDAD CRÍTICA QUE SE QUIERA PROBAR.



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 5: CONCIENCIAR A LOS EMPLEADOS

A LOS EMPLEADOS QUE NO ESTÁN INVOLUCRADOS EN LOS EQUIPOS

ES NECESARIO QUE HAYA UNA CULTURA DE SEGURIDAD DENTRO DE LA COMPAÑÍA QUE ABARQUE A TODOS LOS EMPLEADOS DE MANERA TRANSVERSAL. ESTE TIPO DE FORMACIÓN SE PUEDE REALIZAR A TRAVÉS DE:

- **VÍDEOS**
- **PÍLDORAS FORMATIVAS**
- **JUEGOS DE ROL O ROLE PLAYING**
- **CONFERENCIAS**



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 5: CONCIENCIAR A LOS EMPLEADOS

LAS FORMACIONES O ACCIONES QUE ENGLOBARÍAN A LOS DOS COLECTIVOS SERÍAN **LOS SIMULACROS**, VISTOS ANTERIORMENTE COMO PRUEBAS A REALIZAR DURANTE LA DEFINICIÓN DEL PLAN.

LOS SIMULACROS CONSISTEN *EN CREAR UNA SITUACIÓN FICTICIA DE CONTINGENCIA PARA ESTABLECER EL GRADO DE MADUREZ DEL CONOCIMIENTO EN SITUACIONES DE CRISIS QUE TIENEN LOS EMPLEADOS.*

LOS **PROPÓSITOS** DEL SIMULACRO SON **CONSEGUIR MAYOR ADAPTABILIDAD Y MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES.**



4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

FASE 5: CONCIENCIAR A LOS EMPLEADOS

FLUJO DE TRABAJO A LA HORA DE REALIZAR UN SIMULACRO



CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIONES
3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD
4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO
- 5. TIPOS DE CONTINGENCIA**
6. CONCLUSIONES

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

UNA CONTINGENCIA ES UN INCIDENTE QUE PUEDE LLEGAR A TENER UN ALTO IMPACTO EN LA ORGANIZACIÓN A TRAVÉS DE UNA INTERRUPCIÓN NO PLANIFICADA, PROLONGADA Y QUE NO SE PUEDE MANEJAR A TRAVÉS DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

LOS TIPOS DE CONTINGENCIA MÁS COMUNES EN CUALQUIER ORGANIZACIÓN SON:

- **INDISPONIBILIDAD DE SEDE**
- **INDISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES CRÍTICOS**
- **INDISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA**
- **INDISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN**
- **INDISPONIBILIDAD DE PERSONAL CRÍTICO**

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

INDISPONIBILIDAD DE SEDE

OCURRE CUANDO UNA O VARIAS SEDES DE UNA COMPAÑÍA SE QUEDAN INHABILITADAS, YA SEA DE MANERA PARCIAL O COMPLETA.

ALGUNOS EJEMPLOS SERÍAN UNA INUNDACIÓN, UN FALLO EN EL SISTEMA ELÉCTRICO, UN INCENDIO, UNA HUELGA O ATAQUES FÍSICOS CONTRA LA ORGANIZACIÓN.

INDISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES CRÍTICOS

CUANDO UNO O VARIOS PROVEEDORES CONSIDERADOS CRÍTICOS POR LA ORGANIZACIÓN DEJAN DE PRESTAR LOS SERVICIOS QUE OFRECÍAN.

ALGUNOS EJEMPLOS SERÍAN UN RETRASO EN LA ENTREGA DE CHIPS A UNA EMPRESA AUTOMOVILÍSTICA, UN INCIDENTE EN LA CADENA DE SUMINISTRO, UNA FALTA DE DOCUMENTACIÓN O CERTIFICADOS QUE ACOMPAÑEN A LA MERCANCÍA Y QUEDEN RETENIDOS EN ADUANAS.

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

INDISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA

OCURRE CUANDO LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN CRÍTICOS, LAS COMUNICACIONES O APLICACIONES DE LAS ORGANIZACIONES NO SE ENCUENTREN DISPONIBLES.

ALGUNOS EJEMPLOS SERÍAN UNA CAÍDA DE LOS SERVIDORES, LA POCA CAPACIDAD DE LA VPN PARA SOPORTAR CONEXIONES, UNA AUSENCIA EN EL CONTROL DE ACCESOS, UN CIBERATAQUE QUE AFECTE A LA DISPONIBILIDAD O UNA PÉRDIDA DE ACCESOS A LAS APLICACIONES.

INDISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

OCURRE CUANDO LA INFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN NO SE ENCUENTRA DISPONIBLE PARA SU USO O CONSULTA.

ALGUNOS EJEMPLOS SERÍAN UN ATAQUE DE RANSOMWARE, UNA SUSTRACCIÓN DE DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO O UN BORRADO DE INFORMACIÓN.

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

INDISPONIBILIDAD DE PERSONAL CRÍTICO

OCURRE CUANDO VARIOS EMPLEADOS CONSIDERADOS CRÍTICOS CAUSAN BAJA EN LA ORGANIZACIÓN.

ALGUNOS EJEMPLOS SERÍAN UNA BAJA PROLONGADA POR CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS, UN ATAQUE TERRORISTA O UN ABSENTISMO LABORAL PROLONGADO.

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

ESTRATEGIAS PARA ABORDAR UNA INDISPONIBILIDAD

LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS QUE SE PUEDEN DESARROLLAR TIENEN QUE ADAPTARSE A CADA ORGANIZACIÓN E IR EN FUNCIÓN DE LOS PROCESOS, ACTIVIDADES O SERVICIOS QUE SE HAYAN ESTABLECIDO COMO CRÍTICOS.

LA TABLA EXPONE LAS PRINCIPALES ESTRATEGIAS QUE SE SUELEN EMPLEAR PARA LOS TIPOS DE INDISPONIBILIDAD MÁS HABITUALES.

Tipo de indisponibilidad	Indisponibilidad de sede	Indisponibilidad de proveedores críticos	Indisponibilidad tecnológica	Indisponibilidad de información	Indisponibilidad de personal crítico
Estrategias	Teletrabajo	Diversificación de proveedores	Tener un Plan de Recuperación ante Desastres	Copias de seguridad	Personal de cobertura
	Reubicación de personal en una sede alternativa	SLA en los contratos	CPD alternativo con los sistemas críticos replicados	Información duplicada	Documentación de funciones críticas

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

ESTRATEGIAS PARA ABORDAR UNA INDISPONIBILIDAD

INDISPONIBILIDAD DE SEDE

FRENTE A UNA INDISPONIBILIDAD PARCIAL LA ESTRATEGIA SERÍA REUBICARSE FUERA DE LA ZONA AFECTADA.

FRENTE A UNA INDISPONIBILIDAD TOTAL LA ESTRATEGIA SERÍA EVACUAR A LOS EMPLEADOS LO ANTES POSIBLE.

SI SE PRODUCE LA INDISPONIBILIDAD FUERA DEL HORARIO LABORAL, SE DEBE REALIZAR UN AVISO QUE INDIQUE A LOS EMPLEADOS QUE NO ACUDAN A LAS INSTALACIONES PRINCIPALES, DÁNDOLES INSTRUCCIONES DE CÓMO PROCEDER, POR EJEMPLO, TELETRABAJANDO.

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

ESTRATEGIAS PARA ABORDAR UNA INDISPONIBILIDAD INDISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES CRÍTICOS

LAS ESTRATEGIAS QUE SE PUEDEN DEFINIR PARA PODER SOLVENTAR CUALQUIER INCIDENCIA CON UN PROVEEDOR SERÍAN:

DIVERSIFICACIÓN DE PROVEEDORES

DISPOSICIÓN DE DIFERENTES PROVEEDORES PARA UNO O MÁS SERVICIOS, ACTIVIDADES O PROCESOS.

SLA BIEN DEFINIDOS EN LOS CONTRATOS REALIZADOS

LOS SLA SIRVEN PARA DETERMINAR UNOS INDICADORES QUE PERMITEN MEDIR Y REGULAR EL SERVICIO QUE UN CLIENTE ESPERA DE SU PROVEEDOR Y, CON ELLO, ASEGURAR SU CUMPLIMIENTO.

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

ESTRATEGIAS PARA ABORDAR UNA INDISPONIBILIDAD INDISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA

EXISTEN FALLOS O EVENTOS QUE SE PUEDEN SOLVENTAR IMPLEMENTANDO ALGUNAS ESTRATEGIAS DEFINIDAS:

COMUNICACIONES

REDES REDUNDADAS E INDEPENDIENTES
BALANCEADORES DE CARGA

ALMACENAMIENTOS DE INFORMACIÓN

SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO RAID
CENTRO DE DATOS ALTERNATIVO

SISTEMAS Y APLICACIONES

VIRTUALIZACIÓN
SNAPSHOT

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

ESTRATEGIAS PARA ABORDAR UNA INDISPONIBILIDAD INDISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA

SERVIDORES

ACTIVO-PASIVO

ACTIVO-ACTIVO

GRANJA DE SERVIDORES

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

ESTRATEGIAS PARA ABORDAR UNA INDISPONIBILIDAD INDISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

SE DEBEN CONSIDERAR LAS SIGUIENTES ESTRATEGIAS:

SERVIDOR DE BACKUP CENTRALIZADO

SERVIDOR CENTRAL QUE REALIZA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE BACKUP Y LA GESTIÓN DE LOS DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO.

CLIENTES DE COBERTURA

PERMITE EJECUTAR LAS PLANIFICACIONES DEFINIDAS EN EL SERVIDOR CENTRAL Y REALIZAR LA COPIA Y RECUPERACIÓN DE DATOS

DUPLICADO DE DOCUMENTOS

SE RECOMIENDA DISPONER DE TRES COPIAS EN FORMATOS DIFERENTES, COMO EN PAPEL, DIGITAL EN UN SERVIDOR Y DIGITAL EN UNA COPIA DE SEGURIDAD O BACKUP, ASÍ COMO EN UBICACIONES DIFERENTES.

5. TIPOS DE CONTINGENCIA

ESTRATEGIAS PARA ABORDAR UNA INDISPONIBILIDAD

INDISPONIBILIDAD DE PERSONAL CRÍTICO

LA INDISPONIBILIDAD DE CIERTOS ROLES CRÍTICOS PUEDE SUPONER LA INTERRUPCIÓN DE ALGUNAS DE LAS ACTIVIDADES DEL NEGOCIO. PARA ELLO, PODEMOS CONTAR CON UNA SERIE DE ESTRATEGIAS :

PERSONAL DE COBERTURA O SUPLENTE (BACKUP)

DOCUMENTACIÓN DE FUNCIONES CRÍTICAS

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN
2. DEFINICIONES
3. ELEMENTOS, FACTORES Y FUNCIONES DE LA CONTINUIDAD
4. FASES DE UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO
5. TIPOS DE CONTINGENCIA
- 6. CONCLUSIONES**

6. CONCLUSIONES

LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO ES LA DISPOSICIÓN DE LOS MEDIOS QUE PREPARAN A LA ORGANIZACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA, DESASTRE O INCIDENTE DE SEGURIDAD QUE SUPONGA EL PARO PARCIAL O TOTAL DE SU ACTIVIDAD.

EL PLAN DE TRATAMIENTO DEL RIESGO (PTR) SE ESTABLECE PARA AQUELLOS RIESGOS QUE SE ENCUENTREN FUERAN DEL UMBRAL DEL APETITO DE RIESGO Y DE SU TOLERANCIA. EL TRATAMIENTO DE RIESGOS PUEDE SER EVITAR O ELIMINAR EL RIESGO, REDUCIRLO O MITIGARLO, TRANSFERIRLO O COMPARTIRLO O ASIGNARLO A UN TERCERO; O ACEPTARLO.

EL PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO (PCN) RECOGE LAS DIRECTRICES QUE DEBE SEGUIR LA ORGANIZACIÓN PARA RECUPERAR Y RESTAURAR SUS FUNCIONES CRÍTICAS O ESENCIALES TRAS PRODUCIRSE UNA INTERRUPCIÓN O UNA SITUACIÓN DE CRISIS QUE PRODUZCA UN PARÓN PARCIAL O TOTAL DE SU ACTIVIDAD, DENTRO DE UN TIEMPO OBJETIVO DETERMINADO PREVIAMENTE POR LA ORGANIZACIÓN.

6. CONCLUSIONES

QUE EL **PCN** TIENE COMO OBJETIVO EVITAR LAS INTERRUPCIONES DE LOS SISTEMAS DE LA EMPRESA, TIENE UN AMPLIO ALCANCE Y SU FINALIDAD ES DESCRIBIR EL FUNCIONAMIENTO DE UNA ORGANIZACIÓN ANTE CUALQUIER CIRCUNSTANCIA EXTRAORDINARIA.

POR EL CONTRARIO, UN **DRP** ESTÁ ORIENTADO A LA RECUPERACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN, POR LO QUE NUNCA PODRÁ GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DE TODA LA ACTIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN.

EL ANÁLISIS DE IMPACTO EN EL NEGOCIO (BIA) ES UNA HERRAMIENTA QUE AYUDA A DETERMINAR LOS RIESGOS QUE AMENAZAN A LOS ACTIVOS DE INFORMACIÓN DE UNA ORGANIZACIÓN E IDENTIFICA LOS ACTIVOS IT DE SOPORTE NECESARIOS.

LOS **BENEFICIOS DE REALIZAR UN BIA** SON LA ALINEACIÓN DEL NEGOCIO CON EL DEPARTAMENTO DE IT, LA INVERSIÓN FOCALIZADA EN LOS PROCESOS CRÍTICOS Y LA PROTECCIÓN TANTO DE LA INFORMACIÓN COMO DE LOS ACTIVOS IT.

6. CONCLUSIONES

LAS **FASES** QUE SE DEBEN LLEVAR A CABO A LA HORA DE DEFINIR Y ESTABLECER UN PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO SON:

DEFINIR EL ALCANCE DEL PLAN (FASE 0)

ANALIZAR LA ORGANIZACIÓN (FASE 1)

ESTABLECER ESTRATEGIAS (FASE 2)

RESPONDER ANTE UNA CONTINGENCIA (FASE 3)

ACTUALIZAR EL PLAN PERIÓDICAMENTE (FASE 4)

CONCIENCIAR A LOS EMPLEADOS (FASE 5).

LAS **PRUEBAS** DE UN PLAN TIENEN COMO OBJETIVO DETECTAR DEFICIENCIAS PARA ESTABLECER ACCIONES CORRECTIVAS E IMPLANTAR MEJORAS ANTE PROBLEMAS O SITUACIONES IMPREVISTAS QUE HAYAN SURGIDO DURANTE LA PRUEBA.

6. CONCLUSIONES

ALGUNOS TIPOS DE INDISPONIBILIDAD QUE PUEDEN SUFRIR LAS ORGANIZACIONES Y, ADEMÁS, CAUSAR UN ALTO IMPACTO EN SU ACTIVIDAD SON:

LA INDISPONIBILIDAD DE SEDE

LA INDISPONIBILIDAD DE PROVEEDORES CRÍTICOS

LA INDISPONIBILIDAD TECNOLÓGICA

LA INDISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

LA INDISPONIBILIDAD DE PERSONAL CRÍTICO

LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS QUE SE PUEDEN DESARROLLAR SEGÚN ESTAS INDISPONIBILIDADES TIENEN QUE ADAPTARSE A CADA ORGANIZACIÓN E IR EN FUNCIÓN DE LOS PROCESOS, ACTIVIDADES O SERVICIOS QUE SE HAYAN ESTABLECIDO COMO CRÍTICOS.

6. CONCLUSIONES

ALGUNOS DE LOS **BENEFICIOS** QUE UNA ORGANIZACIÓN PUEDE OBTENER SI TIENE ELABORADO UN CORRECTO PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO:

- ***POSICIONAMIENTO FRENTE A OTRAS ORGANIZACIONES***
- ***PREVENCIÓN ANTE POSIBLES RIESGOS IDENTIFICADOS***
- ***MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO ANTE INCIDENTES***
- ***REDUCCIÓN EL RIESGO DE SANCIÓN ECONÓMICA***
- ***AUMENTO DE LAS ACTIVIDADES DE NEGOCIO***
- ***DESTINO EFICIENTE DEL PRESUPUESTO EN MATERIA DE SEGURIDAD***
- ***SE ESTABLECE UNA IMAGEN REAL DE LA SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN***
- ***MEJORA EN LOS CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN***
- ***EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS***
- ***MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE ÁREAS***
- ***REDUCCIÓN DE COSTES DE CONTRATACIÓN DE SEGUROS***
- ***EXISTENCIA DE UN ESTÁNDAR DE GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO***

