

Plan de Continuidad de Negocio de

HAYA REAL ESTATE

*“Roles y Responsabilidades de los Equipos Participantes en el PCN”*

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre del destinatario | Ámbito del destinatario |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ver. | Fecha | Descripción cambios | Páginas afectadas |
| 1.01 | 18-9-17 | Se suprimen los detalles de los contactos y se hace referencia al fichero que los contiene actualizados | Última página |
| 1.02 | 25-1-18 | Unión roles RRHH y Medios | 5 |
| 1.10 | 11-07-18 | Revisión 2018 |  |
| 1.20 | 02-04-19 | Revisión 2019 |  |
| 1.30 | 18-11-19 | Revisión 2019 S2 tras cambios organizativos |  |

ACCIONES PENDIENTES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Descripción | Responsable | Fecha objetivo |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

ÍNDICE

[1 FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CGC Y DE LOS EQUIPOS DE RECUPERACIÓN 4](#_Toc24968993)

[1.1 RESPONSABILIDADES DE LOS COMITÉS ESTRATÉGICO Y TÁCTICO 4](#_Toc24968994)

[1.2 RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS DE SOPORTE 5](#_Toc24968995)

[1.2.1 RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO DE RRHH Y SERVICIOS GENERALES 5](#_Toc24968996)

[1.2.2 RESPONSABILIDADES DE MARKETING Y COMUNICACIÓN 6](#_Toc24968997)

[1.2.3 RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN 6](#_Toc24968998)

[1.2.4 RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO KAM 6](#_Toc24968999)

[1.2.5 Tareas en los Centros alternativos y Lugares de Recuperación 7](#_Toc24969000)

[1.3 RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS DE LAS ÁREAS CRÍTICAS DE NEGOCIO 7](#_Toc24969001)

[2 DEFINICIÓN DE ROLES Y ESTRUCTURA DE LOS EQUIPOS 8](#_Toc24969002)

[2.1 responsables de continuidad de negocio, estructura y miembros de los comités de gestión de crisis, equipos de negocio, EQUIPOS DE soporte, EQUIPOS tecnológicos y comunicación a clientes 9](#_Toc24969003)

# FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL CGC Y DE LOS EQUIPOS DE RECUPERACIÓN

A continuación, se detalla para cada uno de los equipos de recuperación las responsabilidades a poner en marcha en las diferentes etapas de la contingencia.

## RESPONSABILIDADES DE LOS COMITÉS ESTRATÉGICO Y TÁCTICO

Las responsabilidades del Comité Estratégico son de aspectos de decisión tales como:

* Declarar la situación como crítica y activar el Plan de Continuidad de Negocio.
* Dirigir todas las acciones iniciales durante las primeras 72 horas siguientes al momento en que se activó el plan.
* Asegurar, tanto al principio como en el transcurso de la contingencia, que los directores de las distintas áreas de negocio están en contacto.
* Marcar la comunicación y acciones de HRE a los proveedores, a los inversores, reguladores, clientes y medios de comunicación.

Las responsabilidades del Comité Táctico son de aspectos de ejecución tales como:

* Determinar si algunos impactos negativos como resultado de la contingencia advierten que se ha de activar el Plan de Continuidad de Negocio.
* Informar al Comité Estratégico sobre la contingencia y/o desastre.
* Autorizar la activación de las ubicaciones alternativas para los equipos de recuperación afectados por la contingencia o desastre.
* Coordinar y dirigir la reacción inicial y todos los esfuerzos posteriores de HRE para restablecer la vuelta a la normalidad.
* Coordinar los medios de comunicación externos con los internos de HRE.
* Seguimiento y supervisión de actividades críticas a llevar a cabo por los Equipos de Negocio.

## RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS DE SOPORTE

Los equipos de soporte que se han definido para dar apoyo a las operaciones de recuperación son:

**RRHH y Servicios Generales**

**Marketing y Comunicación**

**Tecnologías de la Información**

**KAMs - Key Account Manager**

Las responsabilidades definidas para cada uno de estos equipos en el proceso de recuperación se detallan a continuación en los siguientes apartados.

### RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO DE RRHH Y SERVICIOS GENERALES

* Colaborar en la valoración de los daños ocasionados por la crisis.
* Ofrecer los datos de contacto de empleados requeridos para las tareas de recuperación y restauración.
* Si se producen daños personales, habilitar un plan para conocer el estado de los empleados y asistencia a los mismos y familiares.
* Poner en marcha un sistema de información y comunicación con las secciones sindicales y representantes de las instalaciones afectadas
* Colaborar en la valoración de los daños ocasionados por la crisis.
* Coordinar la distribución y puesta en marcha de los recursos necesarios en las ubicaciones de respaldo, contando para ello con la colaboración del Equipo de Intervención de Sistemas.
* Coordinar la relación con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, así como con los servicios de emergencia.
* Facilitar el traslado de todo el personal implicado en la crisis a las ubicaciones de respaldo, en su caso, mediante la organización del transporte y del resto de aspectos relacionados (catering, etc.).
* Coordinar la búsqueda de instalaciones y adecuarlas para su instalación

### RESPONSABILIDADES DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

* La preparación de la información de los Comités Estratégico y Táctico que ha de hacerse pública, dando cuenta de la actual o potencial reacción de los medios de comunicación.
* Realizar las comunicaciones desde que se declara la contingencia o desastre por los Comités Estratégico y Táctico y durante todo el proceso de recuperación, de forma breve y concisa para minimizar el riesgo de colapso en el circuito de comunicaciones.
* Verificar el correcto funcionamiento de canales de comunicación (Intranet, email)
* Recopilar la información prioritaria y necesaria para informar a empleados y medios de comunicación y transmitir una imagen pública de HRE positiva.
* Redactar y coordinar comunicaciones internas y externas.
* Gestionar las relaciones con los medios de comunicación, socios institucionales, accionistas y clientes en general.
* Asegurar el mantenimiento y operatividad del portal corporativo: [www.haya.es](http://www.haya.es)

### RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

* Realizar la valoración inmediata de daños causados por la crisis.
* Garantizar la restauración de las comunicaciones corporativas entre sedes y las instalaciones alternativas.
* Dar soporte prioritario a la restauración de las aplicaciones de negocio y a las utilizadas por los Equipos de Recuperación.
* Poner en marcha los Planes de Contingencia establecidos para el restablecimiento y recuperación de sistemas corporativos.

### RESPONSABILIDADES DEL EQUIPO KAM

* Realizar la valoración sobre la posible afectación en su cartera.
* Establecer y garantizar la comunicación corporativa entre HRE y carteras.
* Recopilar la información prioritaria y necesaria para informar a sus carteras y transmitir una imagen pública de HRE positiva.
* Redactar, coordinar y gestionar las comunicaciones con las carteras, así como dar soporte prioritario a la restauración de las aplicaciones de negocio y a las utilizadas por los Equipos de Recuperación.

### Tareas en los Centros alternativos y Lugares de Recuperación

* Establecimiento de los puestos de trabajo y los recursos necesarios (Hardware, suministros de oficina, etc.) en el Centro Alternativo y lugares de Recuperación correspondiente al escenario de desastre declarado por los Comités Estratégico y Táctico, en función de las especificaciones establecidas con los mismos.
* Comprobar el suministro de luz, calefacción, gas natural, tomas de luz, agua, sistemas de seguridad y demás condiciones ambientales para garantizar que esos lugares de recuperación reúnen unas condiciones mínimas y unos requisitos de seguridad y confort para desarrollar desde allí las actividades críticas de negocio de HRE.
* Informar a los Comités Estratégico y Táctico, una vez está listo el Centro Alternativo y Lugar de Recuperación, para poder dar paso a la Fase II del PCN.

## RESPONSABILIDADES DE LOS EQUIPOS DE LAS ÁREAS CRÍTICAS DE NEGOCIO

Las funciones de los distintos equipos pertenecientes a las áreas críticas de negocio de HRE conllevan la restauración de las funciones de negocio críticas.

El coordinador del equipo, para llevar a cabo un correcto mantenimiento del Plan ante los posibles cambios en la operativa de la compañía, deberá contemplar las siguientes tareas:

* Participar en el proceso de actualización del informe del Análisis de Impacto de Negocio (BIA). Los resultados de todo este esfuerzo deben ser evidentemente comunicados al Responsable de Continuidad de Negocio de HRE, para así asegurarse que los datos y ficheros críticos de su área son salvados periódicamente, siguiendo la política de copias de seguridad corporativa.
* Redefinir y adaptar los tiempos de recuperación críticos (OTR’s) de las funciones de negocio críticas, y comunicarlo al Responsable del PCN de HRE para asegurarse de que los tiempos de recuperación críticos (OTR’s) de las actividades y procesos de negocio del área son coherentes con la alternativa tecnológica existente, en cada momento.
* Identificar y desarrollar posibles procedimientos y tareas que satisfagan las necesidades implícitas a la reanudación del negocio, y además sean acordes con los principios y normas establecidas.
* Identificar y priorizar nuevos recursos y procesos críticos de su área.
* Identificar cambios o nuevos requerimientos mínimos de negocio (personal, equipamiento, sistemas informáticos hardware/software, registros vitales, etc.).
* Identificar y mantener actualizados los riesgos potenciales del entorno donde se desenvuelven esas operaciones.
* Supervisar que el diseño del Plan de Continuidad, ante los cambios realizados, continúe garantizando la reanudación de las operaciones normales, en base a las actividades definidas para cada una de las cuatro fases de recuperación.
* Mantener actualizada la lista de contactos de los miembros del Equipo de recuperación de negocio de su área (personas, teléfonos del trabajo, móviles o de casa).

# [DEFINICIÓN DE ROLES](#_6.1_CMT:) Y ESTRUCTURA DE LOS EQUIPOS

Para el correcto funcionamiento del plan de continuidad de negocio es necesario definir una serie de responsabilidades y roles asociado a la gestión del ciclo de vida del Plan. Se recomiendan los siguientes roles para HRE:

* **Comité Estratégico de Continuidad de Negocio:** Se define un Comité de Gestión de Crisis Estratégico para todo el HRE.
* **Comité Táctico de Continuidad de Negocio:** Se define un Comité de Gestión de Crisis Táctico para todo el HRE.
* **Responsable de Continuidad de Negocio de HRE:** Se define un responsable único para todas las Áreas de la Compañía.
* **Responsable del Área de Negocio:** Persona responsable jerárquicamente de diversas áreas de Negocio, en algunos casos el Coordinador del Área de Negocio y el responsable son la misma persona.
* **Coordinador/es del Área de Negocio (CAN):** Persona/s identificada/s como responsable/s del Área de Gestión encargada de completar la información del cuestionario de continuidad de Negocio en General.
* **Backup/s (sustituto/s) del Coordinador del Área de Negocio (BCAN):** Persona/s sustituta/s del Coordinador del Área de Negocio.
* **Personal de Pruebas:** Personal encargado de planificar, ejecutar y elaborar las acciones correctoras.
* **Auditoría**: Responsable de la revisión de los plazos de ejecución de las diferentes actividades del ciclo de vida.
* **El resto del Personal de la Organización:** Todas las personas de la organización deben de conocer las estrategias de continuidad y las normas existentes relacionadas con el Plan de Continuidad de Negocio.

A continuación, se especifican las principales responsabilidades para el resto de roles en referencia a la Continuidad del Negocio dentro de HRE:

* **Comité de Continuidad de Negocio:**
  + Aprueba la norma de Continuidad de Negocio.
* **Responsable de Continuidad de Negocio de HRE:**
  + Generar Normativa, Plan de Pruebas e Informe de pruebas.
  + Valida y publica el BIA, Actividades de Recuperación, Árbol de llamadas y Estrategias de Continuidad.
  + Publica manuales.
  + Utiliza toda la información en general.
  + Gestiona la elaboración de seminarios cursos y workshops.
  + Coordina el seguimiento de acciones correctoras globales.
* **Responsable del Área de Negocio:**
  + Utiliza toda la información en general.
  + Asigna Coordinador/es al Área de Negocio (CAN) y Backup/Sustituto/s (BCAN).
  + Valida toda la documentación PCN del Área de Negocio Crítica.
  + Conoce las estrategias de continuidad.
* **Coordinador/es del Área de Negocio (CAN) y Backup/Sustituto/s (BCAN):** 
  + Genera BIA (Análisis de Impacto en el Negocio), Actividades de Recuperación, Modelo de Valor del Análisis de Riesgos y Árbol de llamadas.
  + Participa en pruebas.
  + Utiliza toda la información en general.
  + Recibe formación.
  + Coordina la recuperación de las funciones críticas de Negocio.
  + Realiza el seguimiento de acciones correctoras de Negocio.
* **Personal de Pruebas:**
  + Utilizan las Estrategias de Continuidad, plan de pruebas.
  + Participan y validan las pruebas periódicas.
  + Reciben información del plan de pruebas.
  + Conocen la normativa del Plan de Continuidad de Negocio.
* **Auditoría**:
  + Evaluación del Modelo de Gestión de Continuidad de Negocio.
  + Revisión de los documentos de Continuidad de Negocio generados.
  + Informar a los Comités Estratégico y Táctico y coordinación de la Seguridad de la Información de los aspectos que puedan ser relevantes.
* **El resto del Personal de la Organización:**
  + Conocen las Estrategias de Continuidad.
  + Conocen la normativa del Plan de Continuidad de Negocio.

## responsables de continuidad de negocio, estructura y miembros de los comités de gestión de crisis, equipos de negocio, EQUIPOS DE soporte, EQUIPOS tecnológicos y comunicación a clientes

La definición de los miembros pertenecientes a cada uno de los roles de Continuidad de Negocio y Tecnológica, así como la estructura definida, se encuentra en un documento Excel que se actualizará de forma anual:

**00. HRE\_PCN\_PCT\_Datos de Comités y Equipos de Negocio-Soporte 20XX\_vY.YY**

, donde Y.YY es la versión actual del fichero y XX es el año de la actualización.