




Norma de Resguardo y Recupero de la Información

Versión: 1.1

Confeccionó	Revisó	Aprobó
BDO Consultoría Externa	 Carla Leiva - CISO	 Francisco Canale - Director

NORMA DE RESGUARDO Y RECUPERO DE LA INFORMACIÓN	
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 16/07/2024
Código: PO-SI-15- Resguardo y Recupero de la Información	Versión: 1.1

Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3
4. Desarrollo	4
4.1. Consideraciones Generales	4
4.2. Identificación de los resguardos	5
4.3. Registro y Control	5
4.4. Ubicación y Mantenimiento	6
4.5. Frecuencia de Resguardos	6
4.6. Pruebas	6
4.7. Retención de información	6
5. Referencias	7
5.1. Normativa Relacionada	7
5.2. Definiciones	7
5.3. Historial de Versiones	8

NORMA DE RESGUARDO Y RECUPERO DE LA INFORMACIÓN	intiza
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 16/07/2024
Código: PO-SI-15- Resguardo y Recupero de la Información	Versión: 1.1

1. Objetivo

La presente norma tiene por objeto establecer los lineamientos, controles y acciones necesarias para llevar a cabo la gestión del resguardo, restauración y custodia de los backups que efectúe INTIZA.

El respaldo de información tiene como objetivo garantizar la disponibilidad de la información ante una posible pérdida, borrado, o manipulación incorrecta de la misma.

De esta manera proteger y garantizar que los recursos de los sistemas de información (servicios generales, aplicaciones del negocio, bases de datos y plataformas operacionales), se mantengan resguardados y sean fácilmente recuperables en el momento que sea requerido o en el caso de un incidente.

2. Alcance

La presente Norma contempla todos los procesos de generación de copias de resguardo sobre los que INTIZA tenga responsabilidad directa, incluidos los gestionados en sitios de procesamiento tercerizado en la nube.

Quedan expresamente excluidas del alcance de esta Norma la generación de copias de resguardo de la información almacenada en discos locales de equipos.

3. Responsabilidades

El **Gerente de Infraestructura** será responsable de:

- Configurar el sistema de backups de acuerdo con la política de cada resguardo, preparándolo para la ejecución automática del proceso.
- Ejecutar los procesos de resguardos / recuperación de información utilizada en la realización de las operaciones diarias.

NORMA DE RESGUARDO Y RECUPERO DE LA INFORMACIÓN	intiza
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 16/07/2024
Código: PO-SI-15- Resguardo y Recupero de la Información	Versión: 1.1

- Comprobar que el proceso de resguardo / recuperación de información ejecutado haya finalizado correctamente.
- Recibir diariamente los reportes emitidos por el sistema.
- Comprobar y controlar que el proceso de resguardo/recuperación de información ejecutado por el sistema haya finalizado correctamente y, en casos de error, intervenir con acciones para corregirlo.
- Ejecutar los procesos eventuales de resguardos/recuperación de información en los casos que se requiera.

El área de **Seguridad de la Información** será responsable de:

- Verificar que la ejecución de los backups se realice de acuerdo a los lineamientos establecidos en la presente norma.
- Verificar la ejecución de las pruebas de los backups.

El **propietario de la información** será responsable de:

- Definir los períodos de retención de los resguardos especiales.
- Solicita la implementación de nuevas copias de resguardo, así como también de requerir resguardos especiales.
- En ambos casos el propietario de Activos de Información deberá autorizar formalmente dichos requerimientos.

4. Desarrollo

4.1. Consideraciones Generales

- La recuperación de información almacenada a modo de resguardo resulta necesaria posterior a la ocurrencia de una falla total o parcial en un servicio, o la pérdida total o parcial de algún/os datos. Esto no siempre se debe adjudicar a factores extraordinarios, sino que pueden surgir de un mal funcionamiento del sistema, errores humanos u

NORMA DE RESGUARDO Y RECUPERO DE LA INFORMACIÓN	intiza
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 16/07/2024
Código: PO-SI-15- Resguardo y Recupero de la Información	Versión: 1.1

otras fallas, que producen un daño comparativamente menor al que produciría un desastre total.

- En tales circunstancias se exige una acción rápida para recuperar el estado operativo anterior a la ocurrencia del siniestro. Esta acción puede desarrollarse si se cuenta con el respaldo adecuado de la información. Los procedimientos de resguardo (backups) y recuperación (recovery) de la información tienen el propósito de preparar a la Organización para dichas situaciones.
- Se debe contar con un registro de todos los resguardos vigentes.

4.2. Identificación de los resguardos

Todas las copias almacenadas deberán estar claramente identificadas, indicando como mínimo:

- Equipo al que pertenecen.
- Fecha de ejecución.
- Frecuencia del Resguardo
- Nombre de identificación (necesarios para el fácil reconocimiento del sistema o aplicativo)
- Tipo de resguardo (Original o Copia).

4.3. Registro y Control

Se debe llevar un registro de la ejecución de los procesos de backup indicando:

- Fecha de ejecución del resguardo.
- Identificador del proceso de backup
- Estado del proceso

NORMA DE RESGUARDO Y RECUPERO DE LA INFORMACIÓN	intiza
	Clasificación: Restringida ▾
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 16/07/2024
Código: PO-SI-15- Resguardo y Recupero de la Información	Versión: 1.1

4.4. Ubicación y Mantenimiento

- Los sitios donde se almacenen las copias de resguardo se encuentran delegados al proveedor cloud. Dichos resguardos se deben almacenar en un sitio de la nube distinto e independiente al utilizado para la gestión diaria, garantizando que toda la información y software esencial de INTIZA puede recuperarse, en el caso de ocurrido un desastre o ante un requerimiento puntual.

4.5. Frecuencia de Resguardos

- Se realizan resguardos diarios de la totalidad de la información de los clientes de la compañía, los mismos son incrementales y se mantiene una copia semanal durante al menos un año.
- Al ser incremental se mantendrá la información íntegra independientemente de que un backup se pise anualmente.

4.6. Pruebas

- Semestralmente se realizan pruebas de recuperado de backups.
- Se deberá comprobar la integridad de los resguardos de datos restaurados.
- Todas las pruebas efectuadas deberán ser formalmente documentadas y contar con la conformidad de los resultados obtenidos de los usuarios propietarios de datos.

4.7. Retención de información

- El período de retención corresponde al tiempo durante el cual se almacenan las copias de seguridad disponibles para ser restauradas si así se lo requiere. Todas las copias de respaldo se guardan por un período de un año.

NORMA DE RESGUARDO Y RECUPERO DE LA INFORMACIÓN	intiza
	Clasificación: Restringida
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 16/07/2024
Código: PO-SI-15- Resguardo y Recupero de la Información	Versión: 1.1

5. Referencias

5.1. Normativa Relacionada

Categoría	Título	Código
Política	Seguridad de la Información	PO-SI-01
Norma	Retención y Eliminación de Datos	NO-SI-19
Procedimiento	Resguardo y Recupero de la Información	PR-TI-02

5.2. Definiciones

Término	Descripción
Backups	Consiste en realizar una copia de seguridad de ficheros o datos en un medio alternativo con el fin de resguardarlos ante una posible pérdida.
Software	Comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos que son llamados hardware.
Gestión de resguardos	La Gestión de resguardos incluye la frecuencia y contenido de los distintos resguardos realizados en forma periódica o eventual.

NORMA DE RESGUARDO Y RECUPERO DE LA INFORMACIÓN	intiza
	Clasificación: Restringida
Tipo: Norma	Fecha vigencia: 16/07/2024
Código: PO-SI-15- Resguardo y Recupero de la Información	Versión: 1.1

Pruebas de resguardo	Probar la integridad y la disponibilidad de los backups realizados, así como el funcionamiento de los procedimientos asociados a los mismos.
Trabajo/Tarea de Backup	Hace referencia al conjunto de reglas y procedimientos asociadas a la ejecución de un Backup.

5.3. Historial de Versiones

Versión	Fecha	Resumen de Cambios
1.0	01/11/2021	Creación de la norma de Resguardo y Recupero de la Información.
1.0	02/05/2022	Aprobado por Comité de Dirección: MI-DI-03- Minuta de Comité de Dirección N° 3
1.1	16/07/2024	Se revisó el documento confirmando su vigencia, se modificó el encabezado y pie de página; se ajustaron los roles dada la incorporación del rol de gerente de Infraestructura. Se reclasificó el documento a "Restringido".