




**Caja Tepic S.C. de A.P. de R.L. de C.V.**

# **PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**




**V 1.0**

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

## INDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS	5
PROPÓSITO Y ALCANCE	6
NORMATIVIDAD APLICABLE	7
CAPÍTULO I.- POLÍTICAS GENERALES Y ADICIONALES	8
CAPÍTULO II.- PROCESOS Y/O ACT. CRÍTICAS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	10
CAPÍTULO III. ROLES Y RESPONSABILIDADES	19
CAPÍTULO IV.- PROCEDIMIENTOS Y PLANES DE ACCIÓN PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DE LA COOPERATIVA	22
CAPÍTULO V.- PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN	46
CAPÍTULO VI.- ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO	48
CAPÍTULO VII.- COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	51
CAPÍTULO VIII.- RECOMENDACIONES	53
GLOSARIO	54

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

## **INTRODUCCIÓN**

Caja Tepic, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. (Caja Tepic) ha desarrollado el siguiente Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio como apoyo a la supervivencia general de la Cooperativa y se compromete a proporcionar la mejor experiencia posible a sus socios y las mejores relaciones posibles con empleados, socios y proveedores.

La Sociedad, como cualquier otra empresa, está expuesta a riesgos potenciales que podrían interrumpir o destruir las funciones de otorgamiento de créditos, productos de captación y servicios ofrecidos por la Cooperativa. Nuestra estrategia para continuar el negocio en caso de un incidente y/o contingencia es garantizar la seguridad de todos los empleados; y continuar con las funciones críticas del negocio.

Las interrupciones operativas pueden ocurrir con o sin aviso, y los resultados pueden ser predecibles o impredecibles. Debido al rol de las instituciones financieras en las economías de los países, es importante que sus operaciones de negocios sean confiables y el efecto de interrupción en los servicios sea minimizado para mantener la confianza pública en el sistema financiero.


Un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio efectivo, permite establecer las bases para que las cooperativas de servicios financieros puedan mantenerse y recuperarse en sus procesos de negocios, cuando las operaciones han sido interrumpidas de forma inesperada. La intervención en el medio natural puede acarrear consecuencias desastrosas si la vulnerabilidad construida no se atiende de manera adecuada.

Un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio efectivo en la Sociedad se asegura de mantener o recuperar sus operaciones, incluyendo servicios al socio, cuando confrontan eventos adversos, tales como DESASTRES NATURALES, FALLAS TECNOLÓGICAS, ERRORES HUMANOS O TERRORISMO.

El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio de Caja Tepic provee los planes para restablecer las operaciones de la empresa en una ubicación alterna, luego de un desastre como inundación, huracán o un tornado.

Los beneficios que se obtienen con la implementación de un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio efectivo son los siguientes:

- a) Proporcionar una visión clara de las fortalezas y vulnerabilidades que pueden ser afectadas por los diferentes riesgos.
- b) Identificar los elementos críticos en los factores de riesgo como son: procesos, personas, tecnología de información y proveedores.
- c) Crear la capacidad de resistencia a los desastres y la interrupción no planificada, para garantizar la continuidad de servicios a los socios.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

d) Se protege la imagen y la confianza de los socios en la Institución.

El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio es un elemento importante para una apropiada gestión de riesgos que ayuda a proteger y mantener los activos críticos y recursos de la Cooperativa en caso de que suceda un eventual desastre.

Este Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio ha sido desarrollado para determinar las estrategias de recuperación mediante el enfoque de tres fases. Este enfoque asegura que los esfuerzos de recuperación del Sistema se coordinen de una manera eficaz y disminuyendo los posibles errores.

**Las tres fases de la Gestión de la continuidad del negocio en Caja Tepic son:**

**Fase de activación y notificación** – La activación del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio ocurre luego de una interrupción razonable que afecte considerablemente la continuidad de las operaciones.


Una vez que el plan de continuidad es activado, los dueños de los sistemas y los usuarios son notificados acerca del evento presentado y las consiguientes responsabilidades para la puesta en marcha de la recuperación.

**Fase de Recuperación** - La fase de recuperación detalla las actividades y procedimientos para la recuperación del sistema afectado, las actividades y procedimientos son documentados a un nivel de comprensión apropiado para que los técnicos puedan recuperar el sistema sin contar con conocimientos avanzados, esta fase incluye notificación y procedimientos de escalonamiento para la comunicación y recuperación del sistema para usuarios.

**Fase de Reconstitución** – Esta fase define las acciones tomadas para evaluar y validar la capacidad y funcionalidad del sistema. Esta fase consiste de dos principales actividades: Validación de la recuperación y desactivación del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio. Durante la validación de plan, el sistema es testeado y validado operacionalmente a priori a su puesta en marcha en entrono productivo. Una vez validado el sistema es declarado recuperado y se entrega para su funcionamiento.

El presente Manual es aprobado en Sesión de Consejo de Administración y será modificado o reestructurado cuando el Consejo de Administración fije una nueva política.

Este Manual cuenta con un glosario de términos que busca la claridad conceptual y la uniformidad de los criterios que, en materia de contingencias deben tener las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023


## OBJETIVOS

### A. Objetivo General.

Implementar estrategias y documentar acciones de contingencia y procedimientos de recuperación para que Caja Tepic esté preparada para responder a emergencias, recuperarse de ellas y mitigar sus impactos, recuperar datos y activar el procesamiento de información tan rápido como sea posible, permitiendo la continuidad de los servicios ofrecidos a los socios y minimizando las pérdidas en caso de una interrupción severa del negocio producida por eventos críticos o desastres.

### B. Objetivos Específicos.

- Recuperar y retomar en el menor tiempo, de acuerdo con la severidad, las operaciones comerciales después de una interrupción significativa del negocio.
- Ofrecer a nuestros socios la prestación oportuna de los servicios.
- Salvarguardar la vida de nuestros empleados.
- Proteger la información vital de la Cooperativa.
- Minimizar pérdidas financieras de la Sociedad.
- Continuar ofreciendo el servicio al socio.
- Mitigar los efectos negativos dejados por las interrupciones en los planes estratégicos de la Sociedad, su reputación, las operaciones, liquidez, calidad de crédito, posición de mercado y capacidad para mantenerse en cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables.
- Determinar las principales causas que originan la interrupción de las transacciones y operaciones diarias de la Cooperativa.
- Identificar las amenazas y riesgos vigentes internos y del entorno que ante la ocurrencia de desastres puedan producir pérdidas económicas a la Cooperativa.
- Evaluar los riesgos para determinar el impacto en términos de magnitud de daños, el período de recuperación y tiempos máximos de interrupción que puedan ocasionar los siniestros.
- Diseñar las estrategias de recuperación y continuidad del negocio que permitan garantizar la seguridad de sus colaboradores y la continuidad de las operaciones ante la ocurrencia de eventos imprevistos.
- Establecer políticas y procedimientos y realizar pruebas periódicas del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, que permitan comprobar la aplicabilidad del plan y realizar los ajustes necesarios, con la finalidad de mantenerlo actualizado a la realidad de la Cooperativa.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## PROPÓSITO Y ALCANCE

El propósito del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio es asegurar que todas las actividades de servicio ofrecidas por la Cooperativa se puedan mantener en un desempeño normal o casi normal después de un incidente que tiene el potencial de interrumpir o destruir a la Cooperativa. En caso de presentarse una interrupción que afecte la Oficina Principal, podemos transferir nuestras operaciones a sitios alternos.


El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio debe enfocarse en todas las funciones críticas del negocio que necesitan ser recuperadas para reiniciar las operaciones.

El alcance general del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio contempla el garantizar a Caja Tepic, la continuidad operacional de los procesos del negocio definidos como críticos a través de la ejecución de un plan concreto de acciones que considera cuatro factores fundamentales para la operación:

1. **Factor Humano:** Garantizar la disponibilidad del recurso humano que cuenta con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para que los procesos críticos estén habilitados durante la contingencia y su recuperación.
2. **Factor de Infraestructura Física:** Proveer de infraestructura física alterna necesaria para habilitar los procesos críticos, en base al supuesto que la infraestructura principal este afectada o inhabilitada por causa de un evento o desastre.
3. **Factor Comunicacional:** Esquemas de comunicación durante el periodo de contingencia; Comunicación Interna (se refiere a la comunicación entre los colaboradores de la Cooperativa para operar durante la contingencia) y Comunicación externa (se refiere a la comunicación entre la organización y sus socios, Proveedores y otros interesados).
4. **Factor Tecnológico:** Infraestructura tecnológica alterna necesaria para habilitar los procesos críticos, en base al supuesto que la infraestructura principal este afectada o inhabilitada por causa de un evento o desastre.

Caja Tepic, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. reconoce que utilizará la Norma ISO 22301 como orientación y estructura para garantizar la capacidad de la Cooperativa para mantenerse operativa en tiempos difíciles y la norma ISO/IEC 24762 para todas las actividades comparables de recuperación ante desastres.

Caja Tepic, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. reconoce la importancia de un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio activo y totalmente apoyado para garantizar la seguridad, la salud y la disponibilidad continua del empleo, de sus empleados y el ofrecimiento de productos y servicios de calidad para los socios y otras partes

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

interesadas.


Caja Tepic, S.C. de A.P. de R.L. de C.V. requiere el compromiso de cada empleado, departamento y proveedor, en apoyo de las actividades necesarias para proteger los activos de la Cooperativa, la misión y la supervivencia.

El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio es aplicable a toda la Cooperativa, sus sucursales, oficinas y empleados en el territorio Nacional y establece que acciones tomar antes, durante y después de una contingencia.

### **NORMATIVIDAD APLICABLE**

El presente Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio se ha elaborado considerando los aspectos legales de acuerdo a lo siguiente:

- Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de agosto de 2009, corregida por Fe de erratas del 21 de agosto de 2009, actualizada con los Decretos publicados en el propio Diario el 4 de enero de 2013, 10 de enero y 28 de abril de 2014, así como 20 de mayo de 2021.
- Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 4 de junio de 2012, modificadas mediante resoluciones publicadas en el citado Diario el 9 de enero de 2015, 7 de enero de 2016, 4 de abril, 24 de julio y 18 de octubre de 2017; 23 de enero, 26 de abril, 23 de julio y 15 de noviembre de 2018; 1 de octubre y 4 de noviembre de 2019; 9 de noviembre de 2020; 8 de septiembre y 15 de diciembre de 2021, así como 02 de diciembre de 2022, respectivamente.
- Ley General de Sociedades Cooperativas
- Estatutos y Bases Constitutivas de CAJA TEPIC.
- Acuerdos del Consejo de Administración de Caja Tepic aplicables al tema de contingencias.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## CAPÍTULO I


### POLÍTICAS GENERALES Y ADICIONALES

#### *Políticas generales*

Con la finalidad de desarrollar una respuesta organizada dado el caso de presentarse un desastre y que permita agilizar el proceso de toma de decisiones, se establecen las siguientes políticas:


- a) En todo momento, la seguridad de los colaboradores será la primera prioridad como requisito previo a la ejecución del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.
- b) Todos los empleados de Caja Tepic deben conocer, gestionar y aplicar los lineamientos y estrategias del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio con el fin de proteger a las personas, los bienes de la organización y la continuidad del negocio.
- c) El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, deberá ser conocido y aprobado por el Consejo de Administración, por lo menos una vez al año, o cuando se requiera.
- d) El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio deberá revisarse y actualizarse para reflejar y responder a los cambios estructurales y de negocio que se vayan implementando en la Cooperativa.
- e) Cada área o unidad que soporte algún proceso crítico será responsable de definir y mantener actualizados los procedimientos detallados, necesarios para ejecutar los planes de contingencia y recuperación.
- f) Todo el personal de Caja Tepic debe ser capacitado al menos una vez al año o cuando se requiera, sobre cómo actuar, antes, durante y después de una contingencia.
- g) Se realizará pruebas y simulacros de los planes de contingencia en un ambiente controlado y en horas que no afecten el normal desempeño de las labores de la Cooperativa, por lo menos una vez al año.
- h) La Gerencia General será responsable de declarar oficialmente la contingencia, con el respaldo de un informe técnico presentado por el jefe del área en la que se detectó el proceso afectado.



	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

### ***Políticas adicionales***

- a) Todos los jefes de departamento dentro de Caja Tepic son responsables de la continuidad del negocio (y, en su caso, de la recuperación ante desastres) para su área y están obligados a tener un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio firmado por ellos y contrafirmado por el Gerente General, Administrador de Riesgos y Consejo de Administración.
- b) Cada departamento debe tener un coordinador del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio para ayudar en la implementación y mantenimiento de los planes de Contingencia, así como informes de preparación para ese departamento.
- c) La preparación del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio dentro de la Cooperativa debe ser reportado trimestralmente al Gerente General, Administrador de Riesgos y Consejo de Administración.
- d) Las desviaciones de esta política deben ser aprobadas por el Consejo de Administración. El departamento de auditoría interna revisará el cumplimiento de las políticas.
- e) Evaluar la capacidad de respuesta para implementar el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, previendo el tiempo durante el cual puede mantenerse la actividad en el escenario de contingencia.
- f) Contemplar centros de trabajo alterno.
- g) Asegurarse de la disponibilidad de los sistemas de trabajo a distancia que sean necesarios para la continuidad operativa.
- h) Evaluar y comprobar activamente la capacidad de la infraestructura de Tecnología de Información existente, considerando un posible aumento de ciberataques y de fraudes relacionados con la suplantación de identidad.
- i) Mantener un diálogo con los proveedores de servicios básicos para garantizar su continuidad.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## CAPÍTULO II

### PROCESOS Y/O ACTIVIDADES CRÍTICAS PARA LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

#### *Identificación de los procesos críticos del negocio*

La identificación de los procesos críticos parte de la matriz de valoración de riesgos de todos los procesos existentes en la Cooperativa y se determinarán en base a los siguientes criterios:

- Costo de horas de trabajo perdidas, al no poder usar las aplicaciones que no tengan alternativa manual o cuyo tratamiento manual suponga una pérdida de eficiencia importante.
- Ingresos dejados de percibir por paralización de actividades.
- Penalizaciones por incumplimientos de contratos con socios.
- Sanciones administrativas por incumplimiento de leyes debido a la falta de control en situación de desastre.
- Gastos financieros.
- Identificación de los procesos relacionados directamente con los socios y el mercado financiero.
- Definición del personal, los equipos, sistemas, ubicaciones físicas y comunicaciones necesarias para reanudar el servicio.
- Establecimiento del cumplimiento de disposiciones legales y regulatorias.


Con estas consideraciones se identifica que los procedimientos críticos de la Cooperativa se concentran en los procesos productivos de Captación y Colocación y en los procesos de apoyo: Tecnología de información y Tesorería.

#### *Puesta en marcha*

Cuando determinamos las necesidades críticas de la Cooperativa, debemos revisar todas las funciones, procesos y personal de cada departamento. Cada departamento debe documentar las funciones de misión crítica realizadas.

Para esto deben ser consideradas las siguientes preguntas:

- ¿Qué equipos especializados son requeridos y cómo son usados?
- ¿Cómo funcionaría el departamento si el procesador central, la red o el acceso a Internet no estuviera disponible?
- ¿Cuáles puntos de falla existen y que tan significativos son esos riesgos?
- ¿Cuáles son las relaciones externas críticas y sus dependencias?

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

5. ¿Cuál es el número de personal mínimo y espacio requerido en un lugar alternativo o de recuperación?
6. ¿Cuáles formularios especiales o suministros se estarían necesitando en un lugar alternativo (que no sea la oficina)?
7. ¿Cuáles dispositivos de comunicación serían necesarios en un lugar alternativo (teléfono, internet, etc.)?
8. ¿Qué operaciones críticas o controles de seguridad requieren ser implementados antes de una recuperación?
9. ¿Existe algún impacto potencial de un lugar alternativo normal, usando múltiples líneas de negocios o departamentos?
10. ¿Han recibido los empleados capacitación y ha recibido el departamento definido empleados de respaldo de funciones/roles que deben realizar si el personal clave no está disponible?
11. ¿Están siendo considerados de forma adecuada los aspectos relacionados con el soporte emocional y cuidado de la familia?

La evaluación de riesgos es el segundo paso en desarrollar un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio efectivo, esta debe incluir:


1. Una lista con las prioridades de las interrupciones potenciales de negocios, basados en la severidad probabilidad de ocurrencia.
2. Un análisis comparando el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio existente, si existe alguno, con lo que sea necesario para lograr tiempos y objetivos de recuperación, y
3. Un análisis de las amenazas, basadas en el impacto a la institución, sus socios y el mercado financiero, no solo la naturaleza de la amenaza.

Caja Tepic debe desarrollar escenarios de amenazas realistas que puedan potencialmente interrumpir sus procesos de negocios y la capacidad de cumplir con las expectativas de sus socios. Las amenazas pueden tomar cualquier forma, incluyendo actividades maliciosas como desastres técnicos y naturales.

Los escenarios de amenaza necesitan considerar el impacto de una interrupción y la probabilidad de ocurrencia de esta amenaza. Los rangos de amenaza desde aquellos con una alta probabilidad de ocurrencia y bajo impacto a la institución (ejemplo una breve interrupción eléctrica), hasta aquellos con una baja probabilidad de ocurrencia, pero con un alto impacto a la institución (ejemplo huracanes, terrorismo).

La evaluación del riesgo considera:

- El impacto de varios escenarios de interrupción de negocios, tanto para la institución como para sus socios.

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

- La probabilidad de ocurrencia basada en un nivel Alto, medio y bajo.
- El impacto de pérdidas de información, tecnología, personal y proveedores de servicios, tanto defuentes internas como externas.
- La seguridad de los documentos de procesamiento crítico y registros vitales, y
- Un amplio rango de posibles interrupciones del negocio, incluyendo amenazas naturales, técnicas y humanas.

Al evaluar la probabilidad de ocurrencia de un evento específico, Caja Tepic debe considerar la ubicación geográfica tanto de la oficina matriz como de las sucursales y su susceptibilidad a las amenazas naturales (ejemplo localidades que puedan sufrir inundaciones) y a la infraestructura crítica (ejemplo fuentes de energía, plantas nucleares, aeropuertos, principales autopistas, ferrocarriles, etc.).


El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio debe tener las siguientes características:

- Debe ser escrito y diseminado de manera que los diferentes grupos de personas puedan implementarlo en tiempo y forma.
- Específico, en cuanto a cuáles condiciones deben avisar la puesta en marcha del plan y que actividades realizar durante una interrupción.
- Flexible para responder a escenarios de amenazas no anticipadas y cambios en las condiciones internas.
- Enfocado en cómo recuperar el negocio en el evento de que una función es interrumpida.
- Efectivo en minimizar las interrupciones de los servicios y las pérdidas financieras.

El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio debe describir a detalle los procedimientos a seguir en la recuperación de cada función de negocio afectada por la interrupción y debe estar elaborado de tal manera que varios grupos de personal puedan ponerlo en marcha en el momento y la forma necesaria.

Dentro del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio se debe incluir como Caja Tepic va a responder si:

- El personal crítico no está disponible.
- Los edificios principales o regiones geográficas no están accesibles.
- Los equipos no funcionan correctamente (hardware, telecomunicaciones, equipos operacionales)
- Los sistemas y los datos no están accesibles o están corrompidos.
- La asistencia de un proveedor de servicios no está disponible.
- Los servicios no están disponibles (energía eléctrica, telecomunicaciones)
- La documentación crítica y/o los registros no están disponibles.

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

Durante la elaboración del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, Caja Tepic debe cerciorarse que su sistema informático considere los siguientes aspectos:

- Requerimientos alternativos de las unidades de negocios para reiniciar o recuperar
- Información de respaldo y almacenada
- Requerimientos de hardware y software en los sitios alternos y de recuperación
- Mantenimiento de la documentación que genera el sistema
- Pruebas de recuperación en caso de desastres
- Personal capacitado

Todos los cambios a programas informáticos deben ser autorizados y documentados. Siempre que es realizado un cambio a una aplicación, sistema operativo o utilitarios que residen en el ambiente de producción, se debe contar con una metodología que asegure que las copias de respaldo de esos sistemas están actualizadas para reflejar el nuevo entorno.


Caja Tepic debe proveer capacitación al personal respecto al Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, de forma que pueda asegurar que todos están al tanto de sus responsabilidades en caso de que ocurra un desastre. Los empleados claves deben estar involucrados en el proceso de recuperación de la operación ante una emergencia, así como en los ejercicios de entrenamiento periódicos.

La planificación en las comunicaciones debe identificar canales de comunicación alternativo a utilizar durante un desastre, tales como teléfonos celulares, emails o radios de comunicación privada. Un número de teléfono de emergencia, una dirección de correo electrónico, una lista de direcciones físicas debe ser provistas a los empleados para asistirles en los esfuerzos de comunicación durante un desastre. La lista debe contener todos los números alternos debido a que uno o más de los sistemas de telecomunicaciones pueden estar no disponibles. Adicionalmente, la lista de teléfonos debe proveer números de los proveedores, servicios de emergencia, transportación y entes supervisores. Además, Caja Tepic debe establecer ubicaciones de reporte o de llamadas para asistirles en caso de que todo el personal se vea afectado por un desastre (ejemplo Puntos de encuentro).

Durante la fase de recuperación el acceso a energía eléctrica y sistemas de telecomunicaciones, serán coordinados con otras entidades externas como, la policía y el departamento de bomberos, para asegurar el reinicio de las operaciones en un tiempo mínimo.

Se identificó que los escenarios de mayor impacto que pueden afectar la continuidad de las operaciones de la Cooperativa son:

1. Actividad maliciosa

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

a) Fraude, robo, chantaje

Dado que el fraude, robo o chantaje pueden ser perpetuados más fácilmente desde lo interno de la Cooperativa, es esencial la implementación de programas de conocimiento para los empleados y políticas de seguridad y uso de computadoras. Estas amenazas pueden causar pérdida, daño o no disponibilidad de información, resultando en interrupción del servicio a los socios. La restricción de acceso a información que pueda ser alterada reduce este riesgo.

b) Sabotaje

El personal debe saber cómo manejar a los intrusos, bombas, amenazas y otros disturbios. Un empleado contrariado puede tratar de sabotear equipos o archivos. Por tanto, las políticas de personal pueden requerir la transferencia de un empleado considerado como una amenaza, de espacios críticos de la institución, así como la revocación inmediata de sus facilidades de acceso y privilegios. Puertas con cerraduras electrónicas, detectores de movimientos, guardias y otros controles para la restricción de acceso físico son medidas preventivas importantes.


c) Terrorismo

El riesgo de terrorismo es crítico para las instituciones financieras, en los casos de que un posible ataque terrorista ocurra. Algunas formas de terrorismo (contaminación química o biológica) pueden dejar las oficinas intactas, pero inaccesibles por un periodo de tiempo extenso. Los ataques terroristas pueden ir desde bombardeos a oficinas hasta ataques cibernéticos a las comunicaciones, energía eléctrica o infraestructura financiera. El objetivo de un ciber-ataque es interrumpir el funcionamiento de los sistemas de información y comunicaciones.

## 2. Desastres Naturales

a) Incendios

Un incendio puede resultar en la pérdida de vidas, equipos y datos. El personal del centro de procesamiento de datos debe saber qué hacer en el caso de un incendio, para minimizar sus efectos y riesgos. Deben ser publicados planes con instrucciones y rutas de evacuación en ubicaciones estratégicas, además debe incluirse la designación de un lugar externo de reunión, de manera que el personal pueda ser instruido debidamente en caso de una emergencia, así como instrucciones de cómo asegurar o remover elementos en caso de que el tiempo lo permita. Es importante realizar simulacros de incendios periódicamente, como forma de asegurarnos que el personal entiende sus responsabilidades.

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

Se caracterizan como un escenario de alto impacto, debido al peligro que representa para la seguridad del personal de la Cooperativa, al impacto que tiene sobre las instalaciones físicas, registros, sistemas de procedimiento y al nivel de interrupción que puede generar sobre la continuidad del negocio.

b) Inundaciones y otros daños por agua

Una institución financiera que tenga oficinas cercanas a un lugar de inundación se expone a un riesgo creciente, y debe tomar las acciones necesarias para manejar ese nivel de exposición. Dado que las aguas buscan el nivel más bajo, los archivos críticos y equipos deben ser localizados en los pisos más altos, de ser posible, para mitigar este riesgo. Pisos falsos o elevar el cableado y los servidores varias pulgadas sobre el piso puede prevenir o limitar el daño por agua. Además, las instituciones deben conocer que los daños por agua pueden ocurrir de otras fuentes, tales como tuberías de agua rota, ventanas o sistemas de distribución de agua. Si existe un piso sobre la sala de cómputo o el cuarto de equipos críticos (comunicación, central telefónica y otros), el techo debe ser sellado para prevenir daños por agua que pueda salir desde arriba.


c) Mal tiempo / clima

Un desastre resultado de un terremoto, huracán, tornado u otros climas severos, típicamente tienen sus probabilidades de ocurrencia en localizaciones geográficas definidas. Dada la naturaleza aleatoria de estos desastres naturales, las cooperativas localizadas en un área que experimente cualquiera de estos eventos, debe considerar la inclusión de escenarios apropiados en sus procesos y planes de contingencia.

d) Contaminantes del aire

Algunos desastres producen problemas secundarios de contaminación de aire en una amplia área geográfica. Los desastres naturales como las inundaciones pueden resultar en otros tipos de contaminación reflejados luego de que el agua retrocede. La severidad de esta contaminación puede impactar la calidad de aire en una institución y hasta resultar en una evacuación por un periodo de tiempo extenso.

El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio debe considerar la posibilidad de contaminación de aire e incluir planes de evacuación y el apagado de los sistemas de aire acondicionado, para minimizar los riesgos causados por la contaminación. En adición, deben tomar en cuenta la duración de los tiempos que afecten las oficinas, dado que estas pueden estar inoperables o inaccesibles durante ese tiempo.

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

e) Derramamientos químicos peligrosos

Algunas instituciones financieras mantienen oficinas cercanas a plantas químicas, rieles de ferrocarriles o autopistas de importancia usadas para el transporte de químicos peligrosos. Una fuga o derramamiento puede resultar en la contaminación de aire descrita anteriormente, incendios químicos, así como otros riesgos a la salud.

Las cooperativas deben realizar esfuerzos razonables para determinar los tipos de químicos que se producen o se transportan en las cercanías, obtener información acerca de los riesgos que cada una pueda generar y definir los procesos para mitigar estos riesgos.

3. Desastres Técnicos

a) Falla en las comunicaciones

Las cooperativas que carecen de diversidad en su infraestructura de comunicaciones pueden ser susceptibles a puntos de falla en caso de que un desastre afecte uno o más de sus sistemas críticos. Deben realizar esfuerzos para identificar y documentar esos posibles puntos de fallo en sus sistemas de comunicación interno y externo.

b) Falla de energía eléctrica

La falla de energía eléctrica puede ocurrir por una variedad de razones, incluyendo tormentas, incendios, actos malintencionados, apagones y otros. Una falla de energía puede resultar en la pérdida de los sistemas de cómputo, el alumbrado, el aire acondicionado, los sistemas de calefacción y los sistemas de seguridad y protección.


Adicionalmente cambios de voltaje pueden ocurrir mientras es restablecido el servicio y sin una planificación adecuada, puede causar daños a los equipos.

En el caso de una falla de energía, las cooperativas deben usar una fuente alternativa, como un UPS o generadores de gasolina. Un UPS permite generar energía por espacios cortos de tiempo a través de un banco de baterías. Al seleccionar un UPS, las cooperativas deben estar seguras de que éste tiene suficiente capacidad para proveer el tiempo suficiente de energía antes de que el sistema de baterías se descargue, como forma de prevenir que el sistema no pierda datos o se corrompan.

c) Falla en equipos y software

Las fallas de equipos y software pueden resultar en extensos retrasos y/o puesta en marcha de un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio por parte de varias



	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

unidades de negocios, dependiendo de la severidad de la falla. El mantenimiento preventivo mejora la confiabilidad de los sistemas y debe ser realizado para todos los equipos de soporte, incluyendo los sistemas de control de temperatura y humedad, sistemas de alarma y dispositivos de detección de humo.

#### d) Interrupción del sistema de transportación

Las cooperativas no deben asumir que los sistemas de transportaciones regionales o nacionales van a continuar operando normalmente durante una interrupción mayor.

El tráfico aéreo y los sistemas de trenes pueden ser detenidos por un desastre natural o técnico, actividad maliciosa, trabajos en las vías o accidentes. Esto puede impactar de manera adversa en la distribución del efectivo, liquidación de cheques y reubicación del personal para los sitios alternos de respaldo. Las cooperativas deben investigar las opciones de usar transportación privada terrestre, como servicios de mensajería, compañías de camiones y autobuses, para asegurar la continuidad de sus funciones vitales.


Es conocido por todos que los desastres ocurren en cualquier momento y en cualquier lugar, muchas veces sin advertencia y si no tenemos un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio efectivo la probabilidad de pérdidas es muy alta que hasta podría llevar al cierre del negocio.

Las interrupciones operativas ocasionadas por fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de información o por ocurrencia de eventos externos, pueden ser negativas para Caja Tepic por la generación de pérdidas financieras, por ello es importante que las operaciones de la Cooperativa sean confiables y el efecto de interrupción sea minimizado para mantener la confianza y fidelidad de nuestros socios.

#### 4. Epidemias y Pandemias

Caja Tepic puede estar expuesta a epidemias y pandemias como la de COVID-19, ante las cuales deberá:

- Establecer controles de infecciones en el lugar de trabajo, incluyendo protocolos para reducir los contagios, así como campañas preventivas de concientización entre el personal y socios de la Cooperativa.
- Al ser una cooperativa que ofrece servicios financieros a sus socios, esto significa seguir las recomendaciones de la OMS y de las autoridades sanitarias para cuidar de todo el personal: empleados, directivos y socios.
- Implementar una política de trabajo desde casa en todas las oficinas de Caja Tepic en la medida de lo posible.
- Todos los empleados son conscientes de que, si han estado en contacto con alguien


	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

o sospechan que han estado en contacto con una persona que esta contagiada, deben informar a la Gerencia General.

- Las reuniones de trabajo entre el personal y la gerencia general se llevan a cabo mediante reuniones virtuales (videoconferencia) y no presenciales.
- Caja Tepic ha instruido evitar los saludos táctiles innecesarios, incluyendo los apretones de manos, besos de saludo, etc. Promover una cultura de saludos sin contacto.
- La capacitación para el personal deberá proporcionarse de manera virtual, a través de videoconferencias.
- Las asambleas de socios, ordinarias y extraordinarias deberán llevarse a cabo de manera virtual, a través de videoconferencias.
- Se limitan las reuniones presenciales y el número de visitantes a las oficinas de la Cooperativa.

Algunos factores de riesgo que se han determinado son los siguientes:

<b>FACTOR DE RIESGO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>TIPO DE EVENTO</b>
Personas	Fraude Interno, Fraude Externo	Robos, Asaltos
	Prácticas relacionadas con socios, los productos y el negocio.	Incumplimiento de disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias.
Tecnología de Información	Fallas en los sistemas	Daños en equipos (Software y hardware), Sabotaje, Ataques de Virus y otros códigos maliciosos.
Eventos Externos	Desastres y otros acontecimientos	Incendios, erupciones volcánicas, terremotos, vandalismo, terrorismo, Inundaciones, Epidemias y Pandemias.

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

## **CAPÍTULO III**

### **ROLES Y RESPONSABILIDADES**

Cada departamento de la Cooperativa es responsable de preparar planes de contingencia actual e integral para sus operaciones. Ciertos departamentos, como el de Tecnología de la Información (TI) o Sistemas, también son responsables de la elaboración de planes de contingencia para garantizar que cualquier daño o interrupción de los activos críticos se pueda minimizar rápidamente y que estos activos puedan restaurarse a la normalidad o casi normal operación lo más rápido posible.

#### **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**


El Consejo de Administración de Caja Tepic tiene las siguientes responsabilidades:

- Identificar suficientes recursos y personal con el conocimiento necesario para desarrollar un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.
- Fijar las políticas para determinar como la Cooperativa va a manejar y controlar los riesgos identificados.
- Revisar el resultado de las pruebas del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.
- Aprobar por lo menos una vez al año el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio o sus actualizaciones, en su caso.
- Asegurarse que el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio es mantenido y actualizado y los empleados son capacitados y avisados de su rol en su implementación y puesta en marcha.

#### **GERENTE GENERAL**

El Gerente General es el responsable de mantenerse preparado para un estado de emergencia y asegurar capacidades de recuperación de información, para continuar con las operaciones del negocio. Además, deberá asegurarse que el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio esté debidamente documentado, actualizado y probado.

Cuando se completa, aprueba e implementa un plan, cada plan incluirá procedimientos y acuerdos de apoyo que garanticen la disponibilidad y entrega a tiempo de los servicios requeridos. Cada plan debe ser aprobado anualmente con el proceso de cumplimiento de políticas de continuidad del negocio a través del Gerente General con el Visto Bueno

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

del Consejo de Administración de la Sociedad.

La efectividad de un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio depende del compromiso de la gerencia y la capacidad para identificar claramente que hace los procesos de negocios existentes funcionar.

El Gerente General debe actualizar el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio en la medida en que cambian sus procesos de negocios.


La Gerencia General debe establecer las prioridades de recuperación para cada proceso de negocios que identifique personal indispensable, tecnologías de información, facilidades (espacio físico), sistemas de comunicaciones, registros vitales, datos, requerimientos legales y requerimientos regulatorios.

La Lic. Ma. Lucía Ortiz Reyes es designada como el enlace de gestión corporativa responsable del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.

La resolución de cuestiones en el desarrollo de, o apoyo del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio y actividades asociadas debe coordinarse primero con el Administrador de Riesgos y las áreas internas o externas apropiadas antes de presentarse al Consejo de Administración.

Además, deberá:

- Asegurar que siempre exista el estado de preparación suficiente para responder a una emergencia, a cualquier nivel de desastre.
- Responder de una forma oportuna a la pérdida o interrupción del recurso de procesamiento de información.
- Asegurar que la metodología de recuperación actual es viable y que las acciones de contingencia y los procedimientos de recuperación escritos son efectivos en alcanzar las operaciones de recuperación dentro de los esquemas de tiempo planeados.
- Administrar las actividades pre y post desastres para proteger los activos de información vital hasta que se restauren las operaciones normales.
- Participar en simulaciones periódicas del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.
- Será la encargada de dirigir las acciones durante la contingencia y recuperación, debe tomar las decisiones “clave” durante los incidentes para declarar el inicio y final de la contingencia, además de realizar la evaluación de daños.
- Iniciar el proceso de notificación a directivos, empleados, socios y autoridades

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

supervisoras.


- Tomar decisiones claves durante los incidentes con la finalidad de reducir al máximo el riesgo y la incertidumbre ante la ocurrencia de eventos de riesgo.
- Ser el enlace con el Consejo de Administración, manteniéndoles informados de la situación de contingencia frecuentemente.
- Dirigir, monitorear y evaluar las acciones durante la contingencia y recuperación.
- Seguimiento del proceso de recuperación, con relación a los tiempos estimados de recuperación.
- Establecer la infraestructura necesaria para la recuperación, esto incluye servidores, comunicaciones de voz y datos, y otros elementos necesarios para la restauración de un servicio.
- Responsable de la logística necesaria en el esfuerzo de recuperación, como son: transporte, suministros de oficina, comida, contactos con los proveedores, entre otros.
- Realizar pruebas que verifiquen la recuperación de los sistemas críticos.
- Informar al Consejo de Administración las estrategias implementadas antes, durante y después de la contingencia.

## **ADMINISTRADOR DE RIESGOS**

El Administrador de Riesgos es el responsable de asesorar la identificación y evaluación de los riesgos asociados a la continuidad del negocio y verificar el cumplimiento del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio con el apoyo de otros departamentos internos relevantes.

El plan debe definir los procedimientos apropiados, la dotación de personal, las herramientas y las actividades de planificación del lugar de trabajo necesarias para cumplir con los requisitos de cumplimiento.

Se pueden dar exenciones para la verificación temporal del cumplimiento si una solicitud de exención por escrito detallada emitida por el gerente del departamento es aprobada por el Gerente General. El retraso máximo para la verificación de cumplimiento es de un año a partir de la fecha original de cumplimiento.


	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

## CAPÍTULO IV

### PROCEDIMIENTOS Y PLANES DE ACCIÓN PARA ASEGURAR LA CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DE LA COOPERATIVA

Los procedimientos descritos a continuación describen los pasos a seguir para restablecer las funciones y procesos críticos de la organización. A continuación, se describen los posibles escenarios que podrían afectar la continuidad de las operaciones de la Cooperativa de acuerdo a los riesgos que pueden afectar la normalidad de las operaciones.

<b>No.</b>	<b>ESCENARIO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Suspensión del servicio, errores de mantenimiento.	Fallos en accesibilidad, integridad y disponibilidad del Sistema de información por errores en el mantenimiento y actualización del sistema.
2	Suspensión del servicio por fallo de comunicaciones.	Fallos en accesibilidad y disponibilidad del sistema de información por errores en la red de datos.
3	Suspensión del servicio por errores de usuario.	Fallos en accesibilidad, integridad y disponibilidad del sistema de información por errores en procesos Ejecutados por usuarios.
4	Suspensión del servicio por ausencia de personal.	Suspensión del servicio por ausencia: renuncia o enfermedad de personal clave.
5	Suspensión del servicio por corte de energía.	Suspensión del servicio por cortes de energía masiva o focalizada.
6	Suspensión del servicio por inundación.	Suspensión del servicio por siniestro de inundación.
7	Suspensión del servicio por fuego.	Suspensión del servicio por siniestro de incendio (provocado, no provocado).
8	Suspensión del servicio por falta de personal.	Suspensión del servicio por falta de personal (enfermedad, actos deliberados).
9	Suspensión del servicio por terremoto.	Suspensión del servicio por siniestro de terremoto.
10	Suspensión del servicio por atentado.	Suspensión del servicio por siniestro de atentado.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

Procedimiento de respuesta a emergencias.

El Gerente General tiene la responsabilidad de evaluar los daños y definir las respuestas de acuerdo con las estrategias definidas en el presente Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.

	QUIEN	QUE	CUANDO
	Gerente General	Impacto del Incidente en personas y Gerente General	Inmediatamente después de que ocurre el incidente.
Identificar	Cualquier miembro de la Cooperativa puede identificar un evento e informarlo al Gerente General.	El Gerente General evalúa el impacto del incidente, identificando daños en personas, infraestructura y Tecnología	Se identifica y reporta de manera inmediata al Consejo de Administración.
	Gerente General	Daños causados y consecuencias.	Dentro de la primera hora luego de identificado el incidente.
Evaluar	Gerente General a través de asesores internos y externos, evalúan los daños causados.	Se identifican los daños causados de manera objetiva y tangible.	Dentro de la primera hora luego de identificado el incidente.
	Gerente General	Gerente General toma acciones	Luego de tomadas las acciones preliminares.
Controlar	Gerente General lidera las acciones a tomar	Necesarias según las estrategias plantadas	Luego de tomadas las acciones preliminares.


### ***Locaciones para implementar procedimientos de recuperación***

#### **Sitio Frio:**

Área de trabajo para el restablecimiento de las operaciones. Esta área cuenta con 4 equipos de trabajo, red de datos con acceso a internet y un servidor auxiliar. En caso de eventos que causen daños leves a la infraestructura de prestación del servicio sin mayores daños a la infraestructura de Tecnología de Información, las aplicaciones y los datos son migrados de manera rápida para reestablecer el servicio. El sitio frio se ubica en las instalaciones principales de Caja Tepic.

#### **Sitio Caliente:**

Área de trabajo segura para el restablecimiento de operaciones. Esta área cuenta con 8 equipos de trabajo, red de datos con acceso a internet y servidor espejo en caliente, de aplicaciones y datos de la operación. El sitio caliente se ubica en instalaciones alternas de la Caja Tepic.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

### ***Planes de acción por escenarios***

**Escenario No. 1:** Suspensión del servicio, errores de mantenimiento de software.

**Nivel de criticidad:** Baja

**Locación:** Área de trabajo de presentación del evento en las instalaciones de Caja Tepic.

**Locación seleccionada para la recuperación:** Debido a que el impacto de este escenario no es considerado de nivel alto, se toman las acciones en sitio.

**Estrategia de Ejecución:** Luego de la notificación del evento, el Gerente General delegará al Jefe del Área de Sistemas para que tome las acciones requeridas para reestablecer el servicio. En caso de prolongarse el tiempo de la recuperación debido a la severidad de los daños identificados, se procederá a activar el plan de acción de respuesta.

**Supuestos:** Previo a la activación del plan de acción, se debe comunicar el evento ocurrido al Consejo de Administración incluyendo el tiempo probable de recuperación.

**Contingencias:** Periódicamente se realizará backup de datos de los sistemas de información. La realización de los Backus será monitoreada y reportada su efectividad a la Gerencia General.


### **Plan de acción:**

#### **Pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.**

**Propósito:** Asegurar la continuidad de las operaciones por suspensión del servicio en caso de errores de mantenimiento y actualizaciones del sistema.

**Responsable:** Jefe del Área de Sistemas



	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

### Tiempo de activación:

Luego de la primera hora de haber sucedido el evento y no se haya podido controlar de manera inmediata.

### Cuando

### Qué

### Quién

Inmediatamente e luego de la decisión de activar el plan.

1. Contactar al Gerente General de Caja Tepic y solicitar autorización para la activación del plan de acción por pérdida de funcionalidad por un periodo de tiempo indefinido.

Jefe del Área de Sistemas

Administrador de Riesgos

En la primera hora luego de activado el plan

1. Asegurar que se cuente con el personal para gestionar los daños causados.  
2. Asegurar los datos y hardware crítico para moverlo al sitio frío.

Jefe del Área de Sistemas

Dentro de las tres horas posteriores a la activación del plan

1. Identificar si es requerido un restablecimiento del sistema a través de backup.  
2. Realizar el restablecimiento de la información de acuerdo con el último backup, si es necesario.  
3. En caso de no ser necesario, reiniciar el proceso en modo prueba una vez identificado y solucionado el problema.

Jefe del Área de Sistemas

Dentro de las 10 horas posteriores a la activación del plan.


1. Validar funcionalidad con el equipo operador del sistema.  
2. Restablecer proceso en sitio de atención.

Jefe del Área de Sistemas  
Operadores del sistema

Dentro de las 24 horas posteriores a la activación del plan.

1. Contactar a los socios para informarles sobre la contingencia.  
2. Comunicar avances del restablecimiento del servicio.  
3. Documentar información obtenida sobre el restablecimiento del servicio.

Gerente General  
Jefe del Área de Sistemas  
Administrador de Riesgos

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Escenario No. 2:** Suspensión del servicio, fallo de comunicaciones.

**Nivel de criticidad:** Baja

**Locación:** Área de trabajo de presentación del evento en las instalaciones de Caja Tepic.


**Locación seleccionada para la recuperación:** Debido a que el impacto de este escenario no es considerado de nivel alto, se toman las acciones en sitio.

**Estrategia de Ejecución:** Luego de la notificación del evento, el Gerente General delegará al Jefe del Área de Sistemas para que tome las acciones requeridas para reestablecer el servicio. En caso de prolongarse el tiempo de la recuperación debido a la severidad de los daños identificados, se procederá a activar el plan de acción de respuesta.

**Supuestos:** Previo a la activación del plan de acción, se debe comunicar el evento ocurrido al Consejo de Administración incluyendo el tiempo probable de recuperación.

#### **Contingencias:**

- Contar con dos servicios de entrada y salida de internet, contratado con diferentes operadores.
- La Cooperativa contará con red de datos de respaldo a nivel de cableado físico e inalámbrico, todos los equipos contarán con tarjetas de red híbridas.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## Plan de acción:

Pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.

Propósito: Asegurar la continuidad de las operaciones por suspensión del servicio por fallo de comunicaciones.

Responsable: Jefe del Área de Sistemas

Tiempo de activación: Luego de la primera hora de haber sucedido el evento y no se haya podido controlar de manera inmediata.

### Cuando

### Qué

### Quién

Inmediatamente luego de la decisión de activar el plan.

1. Contactar al Gerente General de Caja Tepic y solicitar autorización para la activación del plan de acción por pérdida de funcionalidad por un periodo de tiempo indefinido.

Jefe del Área de Sistemas  
Administrador de Riesgos

En la primera hora luego de activado el plan

1. Asegurar que se cuente con el personal para gestionar los daños causados.  
2. Si el fallo de comunicaciones es por red de datos externa (internet), se contacta al operador de servicios de internet.  
3. En caso de que el problema de comunicaciones sea por fallos en la red de datos interna, se procede a realizar pruebas para identificar daños en hardware o cableado estructurado.

Jefe del Área de Sistemas  
Auxiliar de Sistemas

Dentro de las tres horas posteriores a la activación del plan

1. Para daños referentes al operador del servicio o red de datos internos, se realiza acompañamiento y seguimiento al restablecimiento del servicio.  
2. Reiniciar el proceso en modo de prueba una vez identificado y solucionado el problema

Técnico en Sistemas  
Auxiliar de Sistemas

Dentro de las 5 horas posteriores a la activación del plan.


1. Validar funcionalidad con el equipo operador del sistema.  
2. Restablecer proceso de atención al socio.

Jefe del Área de Sistemas  
Auxiliar de Sistemas  
Usuarios del sistema

Dentro de las 24 horas posteriores a la activación del plan.

1. Contactar a los socios para informarles sobre la contingencia.  
2. Comunicar avances del restablecimiento del servicio.  
3. Documentar información obtenida sobre el restablecimiento del servicio.

Gerente General  
Jefe de Sistemas  
Administrador de Riesgos

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Escenario No. 3:** Suspensión del servicio por errores de usuario.

**Nivel de criticidad:** Baja

**Locación:** Área de trabajo de presentación del evento en las instalaciones de Caja Tepic.


**Locación seleccionada para la recuperación:** Debido a que el impacto de este escenario no es considerado de nivel alto, se toman las acciones en sitio.

**Estrategia de Ejecución:** Luego de la notificación del evento, el Gerente General delegará al Jefe del Área de Sistemas para que tome las acciones requeridas para reestablecer el servicio. En caso de prolongarse el tiempo de la recuperación debido a la severidad de los daños identificados, se procederá a activar el plan de acción de respuesta.

**Supuestos:** Previo a la activación del plan de acción, se debe comunicar el evento ocurrido al Consejo de Administración incluyendo el tiempo probable de recuperación.

**Contingencias:**

- Contar con backups de respaldo de los sistemas de información.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## Plan de acción:


### Pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.

Propósito: Asegurar la continuidad de las operaciones por suspensión del servicio por errores de usuarios.

Responsable: Jefe del Área de Sistemas

Tiempo de activación: Luego de la primera hora de haber sucedido el evento y no se haya podido controlar de manera inmediata.

Cuando	Qué	Quién
Inmediatamente luego de la decisión de activar el plan.	1. Contactar al Gerente General de Caja Tepic y solicitar autorización para la activación del plan de acción por pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.	Jefe del Área de Sistemas Administrador de Riesgos
En la primera hora luego de activado el plan	1. Asegurar que se cuente con el personal para gestionar los daños causados. 2. Asegurar los datos y hardware crítico para moverlos al sitio frío. 1. Identificar si es requerido un restablecimiento del sistema a través de backup.	Jefe del Área de Sistemas Auxiliar de Sistemas
Dentro de las tres horas posteriores a la activación del plan	2. Realizar restablecimiento de la información de acuerdo al último backup si es necesario. 3. En caso de no ser necesario, reiniciar el proceso en modo de prueba una vez identificado y solucionado el problema.	Jefe del Área de Sistemas Auxiliar de Sistemas
Dentro de las 5 horas posteriores a la activación del plan.	1. Validar funcionalidad con el equipo operador del sistema. 2. Restablecer proceso de atención al socio.	Jefe del Área de Sistemas Auxiliar en Sistemas Usuario del Sistemas
Dentro de las 24 horas posteriores a la activación del plan.	1. Contactar a los socios para informarles sobre la contingencia. 2. Comunicar avances del restablecimiento del servicio. 3. Documentar información obtenida sobre el restablecimiento del servicio.	Gerente General Jefe de Sistemas Administrador de Riesgos

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Escenario No. 4:** Suspensión del servicio por ausencia de personal.

**Nivel de criticidad:** Baja

**Locación:** Área de trabajo de presentación del evento en las instalaciones de Caja Tepic.


**Locación seleccionada para la recuperación:** Debido a que el impacto de este escenario no es considerado de nivel alto, se toman las acciones en sitio.

**Estrategia de Ejecución:** Luego de la notificación del evento, el Gerente General delegará al Jefe del Área de Sistemas para que tome las acciones requeridas para reestablecer el servicio. En caso de prolongarse el tiempo de la recuperación debido a la severidad de los daños identificados, se procederá a activar el plan de acción de respuesta.

**Supuestos:** Previo a la activación del plan de acción, se debe comunicar el evento ocurrido al Consejo de Administración incluyendo el tiempo probable de recuperación.

#### **Contingencias:**

- Capacitar al personal de otras áreas de la Cooperativa en caso de ocurrir una contingencia a la hora que se ausente un empleado.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## Plan de acción:


Pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.

Propósito: Asegurar la continuidad de las operaciones por suspensión del servicio por ausencia de personal.

Responsable: Jefe del Área de Recursos Humanos

Tiempo de activación: Luego de la primera hora de haber sucedido el evento y no se haya podido controlar de manera inmediata.

Cuando	Qué	Quién
Inmediatamente luego de la decisión de activar el plan.	1. Contactar al Gerente General de Caja Tepic y solicitar autorización para la activación del plan de acción por pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.	Jefe del Área de Sistemas Administrador de Riesgos
En la primera hora luego de activado el plan	1. Asegurar que se cuente con el personal capacitado para darle continuidad a los procesos.	Jefe del Área de Sistemas Auxiliar de Sistemas
Dentro de las tres horas posteriores a la activación del plan	1. Identificar si es requerido contar con más personal o contratar temporales.	Jefe del Área de Sistemas Auxiliar de Sistemas
Dentro de las 5 horas posteriores a la activación del plan.	1. Validar funcionalidad con el equipo operador del sistema. 2. Restablecer proceso de atención al socio.	Jefe del Área de Sistemas Auxiliar de Sistemas Usuarios del Sistema
Dentro de las 24 horas posteriores a la activación del plan.	1. Contactar a los socios para informarles sobre la contingencia. 2. Comunicar avances del restablecimiento del servicio. 3. Documentar información obtenida sobre el restablecimiento del servicio.	Gerente General Auxiliar de Sistemas Usuarios del Sistema

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Escenario No. 5:** Suspensión del servicio por corte de energía.

**Nivel de criticidad:** Medio

**Locación:** Área de trabajo de presentación del evento en las instalaciones de Caja Tepic.

**Locación seleccionada para la recuperación:** Debido a que el impacto de este escenario no es considerado de nivel alto, se toman las acciones en sitio.


**Estrategia de Ejecución:** Luego de la notificación del evento, el Gerente General delegará al Jefe del Área de Sistemas para que tome las acciones requeridas para restablecer el servicio. En caso de prolongarse el tiempo de la recuperación debido a la severidad de los daños identificados, se procederá a activar el plan de acción de respuesta.

**Supuestos:** Previo a la activación del plan de acción, se debe comunicar el evento ocurrido al Consejo de Administración incluyendo el tiempo probable de recuperación.

#### **Contingencias:**

- Contar con planta de energía para poder soportar la suspensión del servicio durante el tiempo que sea necesario.



	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## Plan de acción:


### Pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.

Propósito: Asegurar la continuidad de las operaciones por suspensión del servicio por cortes de energía.

Responsable: Jefe del Área de Sistemas

Tiempo de activación: Luego de la primera hora de haber sucedido el evento y no se haya podido controlar de manera inmediata.

Cuando	Qué	Quién
Inmediatamente luego de la decisión de activar el plan.	1. Contactar al Gerente General de Caja Tepic y solicitar autorización para la activación del plan de acción por pérdida de funcionalidad por un periodo de tiempo indefinido.	Jefe del Área de Sistemas Administrador de Riesgos
En la primera hora luego de activado el plan	1. Asegurar que se cuente con el personal para gestionar los daños causados. 2. Asegurar los datos y hardware crítico para moverlos al sitio frío.	Jefe del Área de Sistemas Auxiliar de Sistemas
Dentro de las tres horas posteriores a la activación del plan	1. Identificar si es requerido un restablecimiento del sistema a través de backup. 2. Realizar restablecimiento de la información de acuerdo al último backup si es necesario.	Jefe del Área de Sistemas
Dentro de las 5 horas posteriores a la activación del plan.	1. Validar funcionalidad con el equipo operador del sistema. 2. Restablecer proceso de atención al socio.	Jefe del Área de Sistemas Usuarios del Sistema
Dentro de las 24 horas posteriores a la activación del plan.	1. Contactar a los socios para informarles sobre la contingencia. 2. Comunicar avances del restablecimiento del servicio. 3. Documentar información obtenida sobre el restablecimiento del servicio.	Gerente General Jefe de Sistemas Administrador de Riesgos

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Escenario No. 6:** Suspensión del servicio por siniestro de inundación.

**Nivel de criticidad:** Alta

**Locación:** Área de trabajo segura para restablecimiento de operaciones, esta área cuenta con 8 equipos de trabajo, red de datos con acceso a internet y servidor espejo en caliente de aplicaciones y datos de la operación. Se lleva a cabo en instalaciones alternas de Caja Tepic.


**Locación seleccionada para la recuperación:** Debido a que el impacto de este escenario es considerado de nivel alto, se toman las acciones en el sitio caliente.

**Estrategia de Ejecución:** Luego de la notificación del evento, el Gerente General notificará a la brigada de emergencia institucional y a los organismos de emergencia de la ciudad. Una vez el evento sea controlado y evaluado por los organismos de emergencia, en caso de prolongarse el tiempo de la recuperación debido a la severidad de los daños identificados, se procederá a activar el plan de acción derespuesta.

**Supuestos:** Previo a la activación del plan de acción, se debe comunicar el evento ocurrido al Consejo de Administración incluyendo el tiempo probable de recuperación.


#### **Contingencias:**


- Periódicamente se realizará backup de datos de los sistemas de información.
- La realización de los backup será monitoreada y reportada su efectividad al Consejo de Administración.
- Realizar seguimiento a respaldos en caliente a los servidores del sitio caliente.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## Plan de acción:

Pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.		
<b>Propósito:</b>	Asegurar la continuidad de las operaciones por suspensión del servicio por siniestro de inundación (lluvia, tsunami).	
<b>Responsable:</b>	Jefe del Área de Sistemas	
<b>Tiempo de activación:</b>	Luego de la primera hora de haber sucedido el evento y no se haya podido controlar de manera inmediata.	
Cuando	Qué	Quién
De manera inmediata en caso de inundación grave.	1. Llamar a la línea de emergencia.	Gerente General
Inmediatamente luego de la decisión de activar el plan.	1. Contactar al Gerente General de Caja Tepic y solicitar autorización para la activación del plan de acción por pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo. 2. Orientar evacuación de las instalaciones.	Jefe del Área de Sistemas Administrador de Riesgos
En la tercera hora luego de activado el plan	1. Asegurar que se cuente con el personal para gestionar los daños causados. 2. Contactar proveedores de servicios de red, datos y servicios de software. 3. Orientar activación del sitio caliente.	Jefe del Área de Sistemas
Dentro de las tres horas posteriores a la activación del plan	1. Realizar pruebas de funcionamiento del sistema de servicio. 2. Validar procesamiento de información reciente.	Jefe del Área de Sistemas Técnico en Sistemas
Dentro de las 10 horas posteriores a la activación del plan.	1. Validar funcionalidad con el equipo operador del sistema. 2. Restablecer proceso en sitio de atención al socio.	Jefe del Área de Sistemas Técnico en Sistemas Operadores del Sistema
Dentro de las 24 horas posteriores a la activación del plan.	1. Contactar a los socios para informarles sobre la contingencia. 2. Comunicar avances del restablecimiento del servicio. 3. Documentar información obtenida	Gerente General Jefe del Área de Sistemas Administrador de Riesgos

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023
	sobre el restablecimiento del servicio.			

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Escenario No. 7:** Suspensión del servicio por siniestro de incendio (provocado, no provocado).

**Nivel de criticidad:** Alta

**Locación:** Área de trabajo segura para restablecimiento de operaciones, esta área cuenta con 8 equipos de trabajo, red de datos con acceso a internet y servidor espejo en caliente de aplicaciones y datos de la operación. Se lleva a cabo en instalaciones alternas de Caja Tepic.


**Locación seleccionada para la recuperación:** Debido a que el impacto de este escenario es considerado de nivel alto, se toman las acciones en el sitio caliente.

**Estrategia de Ejecución:** Luego de la notificación del evento, el Gerente General notificará a la brigada de emergencia institucional y a los organismos de emergencia de la ciudad. Una vez el evento sea controlado y evaluado por los organismos de emergencia, en caso de prolongarse el tiempo de la recuperación debido a la severidad de los daños identificados, se procederá a activar el plan de acción derespuesta.

**Supuestos:** Previo a la activación del plan de acción, se debe comunicar el evento ocurrido al Consejo de Administración incluyendo el tiempo probable de recuperación.


#### **Contingencias:**

- Periódicamente se realizará backup de datos de los sistemas de información.
- La realización de los backup será monitoreada y reportada su efectividad al Consejo de Administración.
- Realizar seguimiento a respaldos en caliente a los servidores del sitio caliente.
- Se debe contar con elementos para sofocación primaria de conatos de incendios.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## Plan de Acción

Pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.		
<b>Propósito:</b>	Asegurar la continuidad de las operaciones por suspensión del servicio por siniestro de incendio (provocado, no provocado).	
<b>Responsable:</b>	Jefe del Área de Sistemas	
<b>Tiempo de activación:</b>	Luego de la primera hora de haber sucedido el evento y no se haya podido controlar de manera inmediata.	
Cuando	Qué	Quién
De manera inmediata en caso de incendio Grave.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamar a la línea de emergencia.</li> <li>2. Desactivar circuitos electrónicos.</li> </ol>	Jefe del Área de Sistemas
Inmediatamente luego de la decisión de activar el plan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactar al Gerente General de Caja Tepic y solicitar autorización para la activación del plan de acción por pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.</li> <li>2. Orientar evacuación de las instalaciones.</li> </ol>	Jefe del Área de Sistemas Administrador de Riesgos
En la tercera hora luego de activado el plan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asegurar que se cuente con el personal para gestionar los daños causados.</li> <li>2. Contactar proveedores de servicios de red, datos y servicios de software.</li> <li>3. Orientar activación del sitio caliente.</li> </ol>	Jefe del Área de Sistemas
Dentro de las tres horas posteriores a la activación del plan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar pruebas de funcionamiento del sistema de servicio.</li> <li>2. Validar procesamiento de información reciente.</li> </ol>	Jefe del Área de Sistemas
Dentro de las 10 horas posteriores a la activación del plan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Validar funcionalidad con el equipo operador del sistema.</li> <li>2. Restablecer proceso en sitio de atención al socio.</li> </ol>	Jefe del Área de Sistemas Usuarios del Sistema
Dentro de las 24 horas posteriores a la activación del plan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactar a los socios para informarles sobre la contingencia.</li> <li>2. Comunicar avances del restablecimiento del servicio.</li> <li>3. Documentar información obtenida sobre el restablecimiento del servicio.</li> </ol>	Gerente General Jefe del Área de Sistemas Administrador de Riesgos

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Escenario No. 8:** Suspensión del servicio por falta de personal (enfermedad, actos deliberados).

**Nivel de criticidad:** Media

**Locación:** Área de trabajo de presentación del evento en las instalaciones de Caja Tepic.


**Locación seleccionada para la recuperación:** Debido a que el impacto de este escenario no es considerado de nivel alto, se toman las acciones en sitio.

**Estrategia de Ejecución:** Luego de la notificación del evento, se alertará al Jefe del Área de Recursos Humanos para que tome las acciones requeridas para reestablecer el servicio. En caso de prolongarse el tiempo de la recuperación debido a la severidad de los daños identificados, se procederá a activar el plan de acción de respuesta.

**Supuestos:** Previo a la activación del plan de acción, se debe comunicar el evento ocurrido al Consejo de Administración incluyendo el tiempo probable de recuperación.

#### **Contingencias:**

- Periódicamente se realizará backup de datos de los sistemas de información.
- La realización de los backups será monitoreada y reportada su efectividad al Consejo de Administración.
- Se debe contar con planes de entrenamiento específicos y evaluación de competencias para personal titular y suplente.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## Plan de Acción

Pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.

Asegurar la continuidad de las operaciones por suspensión del servicio por falta de personal (enfermedad, actos deliberados).

Propósito:

Responsable: Jefe del Área de Recursos Humanos

Tiempo de activación: Luego de la primera hora de haber sucedido el evento y no se haya podido controlar de manera inmediata.

Cuando

Qué

Quién

Inmediatamente  
luego de la  
decisión de activar  
el plan.

1. Contactar al Gerente General de Caja Tepic y solicitar autorización para la activación del plan de acción por pérdida de funcionalidad por un periodo de tiempo indefinido.

Recursos Humanos

En la primera hora  
luego de activado  
el plan

1. Contactar al personal suplente para la operación de servicios.  
2. Contactar a proveedores de servicios de red, datos y servicios de software.

Recursos Humanos

Dentro de las tres  
horas posteriores a  
la activación del  
plan

1. Realizar pruebas de operación del sistema de servicio.  
2. Validar procesamiento de información.

Jefe de Sistemas  
Auxiliare de Sistemas

Dentro de las 5  
horas posteriores a  
la activación del  
plan.

1. Validar funcionalidad con el equipo operador del sistema.  
2. Restablecer proceso de atención al socio.

Jefe de Sistemas  
Auxiliar de Sistemas  
Usuarios del sistema

Dentro de las 6  
horas posteriores a  
la activación del  
plan.

1. Contactar a los socios para informarles sobre la contingencia.

Gerente General


2. Comunicar avances del restablecimiento del servicio.

Jefe de Sistemas

3. Documentar información obtenida sobre el restablecimiento del servicio.

Administrador de Riesgos



	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Escenario No. 9:** Suspensión del servicio por siniestro de terremoto.

**Nivel de criticidad:** Alta

**Locación:** Área de trabajo segura para restablecimiento de operaciones, esta área cuenta con 8 equipos de trabajo, red de datos con acceso a internet y servidor espejo en caliente de aplicaciones y datos de la operación. Se lleva a cabo en instalaciones alternas de Caja Tepic.


**Locación seleccionada para la recuperación:** Debido a que el impacto de este escenario es considerado de nivel alto, se toman las acciones en el sitio caliente.

**Estrategia de Ejecución:** Luego de la notificación del evento, el Gerente General notificará a la brigada de emergencia institucional y a los organismos de emergencia de la ciudad. Una vez el evento sea controlado y evaluado por los organismos de emergencia, en caso de prolongarse el tiempo de la recuperación debido a la severidad de los daños identificados, se procederá a activar el plan de acción derespuesta.

**Supuestos:** Previo a la activación del plan de acción, se debe comunicar el evento ocurrido al Consejo de Administración incluyendo el tiempo probable de recuperación.

#### **Contingencias:**


- Periódicamente se realizará backup de datos de los sistemas de información.
- La realización de los backup será monitoreada y reportada su efectividad al Consejo de Administración.
- Realizar seguimiento a respaldos en caliente a los servidores del sitio caliente.
- Se debe contar con elementos para sofocación primaria de conatos de incendios.
- Contar con planes de evaluación.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## Plan de Acción

Pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo.

Propósito:	Asegurar la continuidad de las operaciones por suspensión del servicio por siniestro de terremoto.		
Responsable:	Jefe del Área de Sistemas		
Tiempo de activación:	Luego de la primera hora de haber sucedido el evento y no se haya podido controlar de manera inmediata.		
Cuando	Qué	Quién	
De manera inmediata en caso de destrucción grave.	1. Llamar a la línea de emergencia.  2. Desactivar circuitos electrónicos.	Jefe de Sistemas	
Inmediatamente luego de la decisión de activar el plan.	1. Contactar al Gerente General de Caja Tepic y solicitar autorización para la activación del plan de acción por pérdida de funcionalidad por un periodo indefinido de tiempo. 2. Orientar evacuación de las instalaciones.	Jefe de Sistemas Administrador de Riesgos	
En la tercera hora luego de activado el plan	1. Asegurar que se cuente con el personal para gestionar los daños causados. 2. Contactar proveedores de servicios de red, datos y servicios de software. 3. Orientar activación del sitio caliente.	Jefe de Sistemas	
Dentro de las tres horas posteriores a la activación del plan	1. Realizar pruebas de funcionamiento del sistema de servicio. 2. Validar procesamiento de información reciente.	Jefe de Sistemas Auxiliar de Sistemas	
Dentro de las 10 horas posteriores a la activación del plan.	1. Validar funcionalidad con el equipo operador del sistema.  2. Restablecer proceso en sitio de atención al socio.	Jefe de Sistemas Auxiliar de Sistemas Usuarios del Sistema	
Dentro de las 24 horas posteriores a la activación del plan.	1. Contactar a los socios para informarles sobre la contingencia. 2. Comunicar avances del restablecimiento del servicio. 3. Documentar información obtenida sobre el restablecimiento del servicio.	Gerente General Jefe de Sistemas Administrador de Riesgos	

	CAJA TEPIIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

### ***Fase de alerta***

Define los procedimientos de actuación ante las primeras etapas de un evento de riesgo que implique lapérdida parcial o total de uno o varios servicios críticos.


Esta fase se compone de tres partes:

1. Procedimiento de notificación de desastre: Define como y quien debe ser informado en primerainstancia, del evento de riesgo ocurrido.
  - a) Si el evento de riesgo es detectado por algún empleado de la Cooperativa, es su responsabilidaddar aviso inmediatamente con el máximo detalle a su Jefe inmediato.
  - b) El Jefe inmediato a través de: llamada telefónica, un documento escrito o correo electrónicoinformará a la Gerencia General sobre situaciones relacionadas con el evento de riesgo.
2. Procedimiento de evaluación: Se realiza un análisis de la situación y valoración inicial de los daños,se definen las estrategias.
  - a) El Gerente General analiza la información sobre el evento de riesgo y toma la decisión de activar o no el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, decisión que deberá informar al Consejo de Administración.
3. Procedimiento de la ejecución del Plan: Decisión del Gerente General de activar el plan debido alalcance de los daños.
  - a) El Gerente General comunicará a los responsables de cada área, para aplicar los procedimientosde actuación que compete a cada uno de ellos.

### ***Fase de Transición***

Es la fase previa a la recuperación de los sistemas. Esta fase comprende los procedimientos de: Concentración de equipos y traslado de personal, equipos y suministros.

- a) Coordinar con los Jefes de Área que todo esté disponible para comenzar la recuperación en elmenor tiempo posible.
- b) Una vez avisado el personal y puesto en marcha el plan, deberán acudir al lugar que se determineen cada oficina como centro de reunión.
- c) Proceder al traslado de personal al centro de recuperación (si es necesario).

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

- d) Coordinar adecuadamente el traslado de todo el material necesario para poner en marcha el centro de recuperación.
- e) Poner en marcha el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio estableciendo la infraestructura necesaria, tanto de software como de comunicaciones.
- f) Verificar la seguridad física de los colaboradores.

### ***Fase de recuperación***

Una vez que hemos establecido las bases para comenzar la recuperación, se procederá a la carga de datos y la restauración de los servicios críticos. Este proceso y el anterior suelen presenciar los mayores esfuerzos e inversiones para cumplir con los plazos fijados. Esta fase se divide en dos:


1. Procedimientos de restauración: Estos procedimientos se refieren a las acciones que se llevan a cabo para restaurar los sistemas críticos. Se aplicará el siguiente procedimiento:
  - a) Coordinar con autoridades y responsables locales para el reinicio de los servicios de energía eléctrica, agua potable, y sistemas de telecomunicaciones.
2. Procedimientos de soporte y gestión: Definen las acciones a realizarse con la finalidad de que se reanuden las operaciones con las máximas garantías de éxito. Se aplicarán los siguientes procedimientos:
  - a) Una vez restaurados los sistemas se deberá comprobar el funcionamiento.
  - b) Realizar un mantenimiento sobre los mismos y protegerlos, de manera que se reanuden las operaciones del negocio con las máximas garantías de éxito.
  - c) Comprobar y verificar el correcto funcionamiento de los procesos.

### ***Fase de vuelta a la Normalidad***

Una vez con los procesos críticos en marcha y solventada la contingencia, en esta fase se plantean las diferentes estrategias y acciones para recuperar la normalidad total del funcionamiento.


Esta fase se divide en los siguientes procedimientos:

1. Análisis de impacto: El análisis de impacto pretende realizar una valoración detallada de los equipos e instalaciones dañadas para definir la estrategia de vuelta a la normalidad. Se aplicará el siguiente procedimiento:
  - a) El responsable del proceso que sufrió el evento de riesgo presentará al Gerente General un informe que detalle el impacto del evento ocurrido.
2. Procedimientos de vuelta a la normalidad: Una vez determinado el impacto deben

	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

establecerse los mecanismos que en la medida de lo posible lleven a recuperar la normalidad total de funcionamiento. Se realizará el siguiente procedimiento:

- a) Realizar un informe de las acciones llevadas a cabo y del cumplimiento de los objetivos del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, los tiempos empleados y dificultades con las que se encontraron.
- b) Valorar si el plan ha funcionado según lo planeado, así como conocer los posibles fallos, y en su caso, proponer modificaciones para la adecuación del mismo.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## CAPÍTULO V

### PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

#### Procedimiento de respuesta de recuperación

Las unidades críticas de negocio, tan pronto como sea posible, luego de una interrupción de las operaciones, deben considerar como primera medida evaluar los daños y tomar decisiones en cuanto a la activación o no de un Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.


La respuesta para la recuperación ayuda a las unidades o procesos de negocio a atender el evento inmediatamente se presente, lo cual incluye las siguientes acciones:

- Identificar daños presentados y evaluar acciones a tomar en tiempo real.
- Identificar recursos requeridos para ejecutar acciones de recuperación.
- Documentar previamente el análisis de impacto.
- Contar con personal competente y capacitado para ejecutar acciones de recuperación.

Una vez tomadas las acciones de recuperación, Caja Tepic llevará a cabo una lista de verificación, donde se indican las acciones tomadas para cada supuesto.

#### Lista de chequeo para gestión de la recuperación

Respuesta al incidente	SI	NO	Acciones tomadas
¿Se ejecutaron acciones adicionales luego de la recuperación?			
¿Se desactivó el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, equipos de respuesta y recursos activados?			
¿Se realizó análisis financiero de las acciones tomadas para la recuperación?			
¿Se realizó contacto con aseguradoras?			
¿Todo el staff de la organización fue informado?			
Se hizo trazabilidad para la identificación de las causas raíces de la problemática?			
¿Se establecieron prioridades de recuperación?			
¿Se requirió actualizar el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio?			
¿Se documentaron los resultados obtenidos?			

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

### ***Tiempo objetivo de recuperación***

Tiempo máximo en el cual debe recuperarse la operación de un subproceso luego de ocurrido el evento de riesgo, sin afectar significativamente al negocio, es decir el tiempo máximo en que puede operar en contingencia sin la estructura actual.


El Tiempo Objetivo de Recuperación, está determinado para:

- a) Restablecer la entrega de un servicio después de un incidente.
- b) Restablecer el desempeño de una actividad después de un incidente.
- c) Recuperar un recurso después de un incidente.

El tiempo de restauración de la infraestructura de servicios dependerá de la naturaleza de la interrupción y el impacto causado por esta. Sin embargo, una vez el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio ha sido activado, el equipo de recuperación bajo la dirección de Gerente General, iniciará las acciones para asegurar la operación de acuerdo a lo siguiente:

- Acciones para restaurar las funciones y procesos críticos del negocio.
- Reactivación de las comunicaciones, Tecnologías de Información y sistemas web.
- Hacer seguimiento a las acciones de restauración.

Se debe establecer el tiempo máximo en el cual debe recuperarse la operación luego de ocurrido el evento de riesgo.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## CAPÍTULO VI

### ACTUALIZACIÓN Y MANTENIMIENTO

#### ***Pruebas de ejecución y cumplimiento***


El criterio clave que debe ser logrado por el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, es que trabaje cuando se ejecute propiamente. El objetivo de un Ejercicio de Recuperación es determinar donde es adecuada la capacidad de recuperación planeada para recuperarse de un desastre y mantener la continuidad del negocio para la Cooperativa y para los socios.

Los ejercicios de recuperación están diseñados para:

- a) Determinar el estado de preparación de la Cooperativa y la participación de socios, empleados y directivos para hacer frente a una emergencia.
- b) Demostrar la capacidad para proveer la continuidad del negocio dentro del tiempo designado.
- c) Medir la responsabilidad de los empleados y sus capacidades para tratar con problemas inesperados.
- d) Determinar si la información recuperada y almacenada fuera de sitio es adecuada para soportar la recuperación de la operación del negocio.
- e) Medir la habilidad para obtener y distribuir información desde un almacenamiento fuera de sitio.
- f) Validar los procedimientos de recuperación documentados para recrear el ambiente de procesamiento de información en el sistema de la Cooperativa.
- g) Validar los procedimientos de recuperación de la red documentados, ingresando usuarios seleccionados y transmitiendo datos de las operaciones del negocio.
- h) Demostrar la viabilidad de los procedimientos de recuperación de datos del socio documentados.
- i) Determinar si el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio ha sido actualizado apropiadamente, descubriendo discrepancias y omisiones.
- j) Evaluar al Gerente General y Administrador de Riesgos en los servicios de recuperación de la información ante una emergencia.

La frecuencia y la complejidad de las pruebas está basada en el riesgo de la Cooperativa. La Gerencia General debe asegurarse de que las pruebas de recuperación son realizadas al menos una vez por año. Asimismo, debe definir claramente que funciones, sistemas o procesos van a ser probados y que se define como una prueba exitosa.



	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

Los objetivos de las pruebas son:

- k) Asegurarse que el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio permanece confiable,
- l) relevante y operable durante condiciones adversas.
- m) Evaluar la capacidad de respuesta ante la situación de desastre que afecte los recursos de la Cooperativa.
- n) Probar la efectividad y los tiempos de respuesta del plan para comprobar que están alineados con la realidad de la Cooperativa.
- o) Identificar las áreas de mejora en el diseño y ejecución del plan.
- p) Comprobar si los procedimientos desarrollados son adecuados para soportar la recuperación de las operaciones de la Cooperativa.
- q) Evaluar si los participantes del ejercicio de prueba están suficientemente familiarizados y capacitados para responder ante casos de contingencia.
- r) Concientización y capacitación de los empleados a través de la realización de pruebas.


La Gerencia General deberá elaborar un programa de pruebas que no afecte las operaciones normales de la Cooperativa.

### ***Mantenimiento***

El Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio debe estar actualizado constantemente a fin de estar preparado en todo momento ante una situación de emergencia, para recuperar los sistemas aplicativos y la información de la operación del negocio al estado actual, con los esquemas de tiempo de recuperación críticos predefinidos, debido a cambios constantes en tecnología, aplicaciones, personal y ambientes operativos.

El mantenimiento del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio se debe realizar por lo menos una vez al año. El Gerente General es responsable de actualizar el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio como un resultado de las deficiencias descubiertas por las actividades de mantenimiento anuales.

Ciertos requerimientos de mantenimiento son impredecibles y no pueden ser calendarizados. La mayoría de estos cambios impredecibles son usualmente manejados por eventos como resultado de: tecnología cambiante, cambios a las configuraciones del proceso, adición de nuevos socios, introducción de nuevos sistemas aplicativos, mejoras a los procesos del socio actuales, cambios en recuperación relacionados a terceros y cambios en los productos ofertados.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023


Se considerarán los siguientes aspectos para el mantenimiento del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio:

- Revisión de acciones de respuesta, datos de contacto y cargos del staff.
- Revisión de información de contacto de proveedores de servicios y productos.

Luego de que se revise el Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio y se proponga su actualización, las observaciones deben ser presentadas al Consejo de Administración para su aprobación. Los cambios que se realicen se registrarán teniendo como referencia los datos siguientes:

Fecha de revisión	Motivo de revisión	Cambios realizados	Autorizado por:

La correcta planificación del mantenimiento del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio evitara que quede en poco tiempo obsoleto y que en caso de contingencia no pueda dar respuesta a las necesidades.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## CAPITULO VII

### COMUNICACIÓN Y DIFUSION

El presente Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, una vez aprobado por el Consejo de Administración, será comunicado y difundido a todos los niveles de la Cooperativa, la capacitación estará a cargo del Administrador de Riesgos y de los Jefes de Área de cada proceso que tenga planes de contingencia.

La inducción permitirá crear una cultura de continuidad del negocio dentro de la Cooperativa, y fomentar las destrezas necesarias en el personal, con la finalidad de: capacitar, entrenar y sensibilizar al personal y retroalimentarlo (actualizar conocimientos).

#### ***Lista de contactos internos***


A continuación, se lista la información de contactos requeridos para la gestión de la continuidad de las operaciones.

#### **EJECUTIVOS**

Cargo	Nombre	Teléfono	Correo

#### **SERVICIOS DE EMERGENCIA**

Servicio	Nombre de contacto	Teléfono
Policía Local		
Bomberos		
Defensa Civil		
Gestión de Riesgo		
Atención de desastres		


	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

### Proveedores:

Servicio	Nombre de contacto	Teléfono	Correo

### ***Sanciones por incumplimiento***

En situaciones en las que un departamento de la Cooperativa no cumple con la política del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, el Administrador de Riesgos preparará un informe indicando el caso por incumplimiento y lo presentará al Consejo de Administración para su resolución. El incumplimiento de las políticas del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio dentro del tiempo asignado para la resolución puede dar lugar a reprimendas verbales, notas en los archivos de personal, terminación de la relación laboral y otros recursos según se considere apropiado.


	<b>CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.</b>			
	<b>PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b>			
	<b>Versión</b>	<b>Codificación</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>	<b>Fecha de Actualización</b>
	<b>1.0</b>	<b>PCCN</b>	<b>30/09/2023</b>	<b>30/09/2023</b>

## **CAPITULO VIII**

### **RECOMENDACIONES**

A continuación, se definen las principales recomendaciones para una adecuada implementación del Plande Contingencia y Continuidad del Negocio en la organización y así lograr su sostenibilidad en el tiempo:

1. Se recomienda que la organización presupueste los recursos necesarios para la gestión de los controles en materia de seguridad de la información y continuidad del negocio, con el fin de que el plan obtenido no quede en el papel y la organización no quede a merced de posible materialización de riesgos.
2. La organización debe garantizar la calificación de recurso humano en materia de seguridad de la información y gestión de la continuidad del negocio. De forma permanente las organizaciones deben destinar los recursos necesarios para capacitar a sus colaboradores y así se mantengan actualizados frente a la gestión de nuevos riesgos y amenazas que puedan surgir producto de los permanentes avances en materia de tecnologías y comunicaciones.
3. Se recomienda que de forma periódica se realice actualización del plan de gestión de continuidad del negocio y se realicen los entrenamientos y pruebas correspondientes que permitan contar con undocumento actualizado de acuerdo con las necesidades de la organización y a los retos y amenazasque les presente el contexto donde se desarrolla la empresa.
4. Implementar en todos los niveles de la Cooperativa una cultura organizacional acorde con los objetivos del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, con el fin de que cada persona vinculada a la empresa se convierta en un gestor a favor de la optimización de riesgos relacionados.
5. Integrar al direccionamiento estratégico de la organización lo relacionado con la seguridad de la información y la gestión de la continuidad del negocio a fin de que se logre un mayor apoyo ejecutivo y su consecuente apoyo operativo en todos los niveles, lo cual derive que una gestión transversal delos riesgos que puedan afectar la operación de la organización en todos los niveles donde se puedanpresentar.
6. Finalmente se recomienda que las personas responsables del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio y de la seguridad de la información se mantengan informados acerca de las actualizaciones normativas, legales y estratégicas de buenas prácticas a fin de estar al día con las exigencias de un entorno más globalizado, interconectado y cada vez más expuesto a ataques externos e incluso internos.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

## GLOSARIO

Para los efectos del presente Manual, serán aplicables las definiciones señaladas en el artículo 2 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y adicionalmente, se entenderá por:

**Administración del Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio:** Es un sistema administrativo integrado, transversal a toda la organización, que permite mantener alineadas y vigentes todas las iniciativas, estrategias, planes de respuesta y demás componentes y actores de la continuidad del negocio. Busca mantener la viabilidad antes, durante y después de una interrupción de cualquier tipo. Abarca las personas, procesos de negocios, tecnología e infraestructura.

**Amenaza:** Persona, situación o evento natural del entorno (externo o interno) que es visto como una fuente de peligro, catástrofe o interrupción. Ejemplos: inundación, incendio, robo de datos.

**Análisis de Impacto del Negocio:** Es la etapa que permite identificar la urgencia de recuperación de cada área, determinando el impacto en caso de interrupción.


**Comisión:** a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

**Comité de Auditoría:** al comité constituido por el Consejo de Administración, que tendrá las funciones descritas en los Apartados C de la Sección Primera, D de la Sección Segunda, D de la Sección Tercera y D de la Sección Cuarta del Capítulo II del Título Tercero de las disposiciones y que apoyará al mencionado órgano de gobierno en la definición y actualización de los objetivos del Sistema de Control Interno y los lineamientos para su implementación, así como en su evaluación.

**Comité de Supervisión Auxiliar:** al órgano del Fondo de Protección encargado de ejercer la supervisión auxiliar de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo en términos de la Ley.

**Consejeros:** a los miembros del Consejo de Administración de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

**Consejo de Administración:** al consejo de administración de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo a que se refiere la fracción II del Artículo 34 de la Ley General de Sociedades Cooperativas.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Consejo de Vigilancia:** al consejo de vigilancia de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo a que se refiere la fracción III del Artículo 34 de la Ley General de Sociedades Cooperativas.

**Control:** Es el proceso, política, dispositivo, práctica u otra acción existente que actúa para minimizar el riesgo o potenciar oportunidades positivas.

**Director o Gerente General:** al director o gerente general de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, a que se refiere el inciso c) de la fracción V del Artículo 34 de la Ley General de Sociedades Cooperativas.

**Disponibilidad:** La información debe estar en el momento y en el formato que se requiera ahora y en el futuro, igual que los recursos necesarios para su uso.


**Frecuencia:** Estimación de ocurrencia de un evento en un período de tiempo determinado. Los factores a tener en cuenta para su estimación son la fuente de la amenaza y su capacidad y la naturaleza de la vulnerabilidad.

**Giros de Alto Riesgo:** Cuando el socio declare tener como Profesión, Actividad o Giro de Negocio u Origen de Recursos, alguna de las actividades económicas que se enlistan a continuación:

- a. Entidades que prestan servicios financieros alternativos;
- b. Establecimientos cambiarios y cambistas;
- c. Transmisores o dispersores de fondos;
- d. Pirámides y prestamistas;
- e. Organizaciones de caridad;
- f. Casinos, Loterías y otros juegos de azar;
- g. Centros nocturnos;
- h. Comercios de antigüedades y objetos de arte;
- i. Comercio en joyas, piedras y metales preciosos;
- j. Producción, Comercio y Distribución de armas y otros productos militares;
- k. Agentes Aduanales.

La SCAP tiene la facultad de incorporar otros giros a esta lista en función de las actividades de sus clientes y de las zonas geográficas en que operan.

**Impacto:** Es el efecto que causa la ocurrencia de un incidente o siniestro. La implicación del riesgo se mide en aspectos económicos, imagen reputacional, disminución de capacidad de respuesta y competitividad, interrupción de las operaciones, consecuencias legales y afectación física a personas. Mide el nivel de degradación de uno de los siguientes elementos de continuidad: Confiabilidad, disponibilidad y recuperabilidad.

	CAJA TEPIIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

**Incidente de Trabajo:** Es un evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y el cual puede causar interrupción o reducción en la calidad del servicio y en la productividad.

**Ley:** a la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de agosto de 2009, y sus diversas modificaciones.

**Ley de Cooperativas:** a la Ley General de Sociedades Cooperativas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de agosto de 1994, y sus diversas modificaciones.

**Miembros del Consejo de Vigilancia:** a las personas que integran el Consejo de Vigilancia.

**Planes de contingencia:** Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.

**Plan de Continuidad de Negocio:** Conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción.

**Plan de Recuperación de Desastres:** Es la estrategia que se sigue para restablecer los servicios de tecnología (red, servidores, hardware y software) después de haber sufrido una afectación por un incidente o catástrofe de cualquier tipo, el cual atente contra la continuidad del negocio.

**Problema de Continuidad de Negocio:** Es un evento interno o externo que interrumpe uno o más de los procesos de negocio. El tiempo de la interrupción determina que una situación sea un incidente o un desastre.


**Riesgo:** Es la probabilidad de materialización de una amenaza por la existencia de una o varias vulnerabilidades con impactos adversos resultantes para la Entidad.

**Riesgo inherente:** Es el cálculo del daño probable a un activo de encontrarse desprotegido, sin controles.

**Riesgo residual:** Riesgo remanente tras la aplicación de controles.

**Sociedad o Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo:** en singular o plural, a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo a que se refiere la fracción X del Artículo 2 de la Ley con niveles de operación I a IV, constituidas y organizadas conforme a la Ley General de Sociedades Cooperativas, independientemente del nombre comercial, razón



	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023


o denominación social que adopten, que tengan por objeto realizar operaciones de ahorro y préstamo con sus Socios, y quienes forman parte del sistema financiero mexicano con el carácter de integrantes del sector social sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro.

**Socio:** en singular o plural, a las personas físicas o morales que participen en el capital social de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

**Usuario:** al Socio que haya suscrito un contrato de Servicios Electrónicos con una Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo.

**Vulnerabilidad:** Es una debilidad que se ejecuta accidental o intencionalmente y puede ser causada por la falta de controles, llegando a permitir que la amenaza ocurra y afecte los intereses de la Institución. Ejemplos: Deficiente control de accesos, poco control de versiones de software, entre otros.

**Zona Rural:** en plural o singular, a aquellas zonas de la República Mexicana que cumplan con los requisitos que en materia de territorio, densidad y actividades productivas determine la Comisión mediante disposiciones de carácter general.


	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

### RECEPCIÓN DEL PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Sirva el medio para hacer constar que he leído, conozco y pondré en práctica los procesos y políticas de trabajo impuestas en este Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio al desarrollar mis labores como integrante de Caja Tepic, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.

NO.	Nombre y Firma	Puesto	Fecha
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			

El plan de Contingencia y Continuidad del Negocio será sometido a revisión y aprobación periódico por parte del Consejo de Administración.

	CAJA TEPIC S.C. DE A.P. DE R.L. DE C.V.			
	PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO			
	Versión	Codificación	Fecha de Elaboración	Fecha de Actualización
	1.0	PCCN	30/09/2023	30/09/2023

El presente Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio fue revisado y autorizado por el Consejo de Administración, será de observancia general para el personal de **Caja Tepic, S.C. de A.P. de R.L. de C.V.**, será revisado por lo menos una vez al año y entrará en vigor al momento de su autorización.

#### POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

C. ESTEFANA AGUIAR RAMOS PRESIDENTE	C. CANDELARIO BOJORQUES CORONEL SECRETARIO
C. GREGORIO RAMÍREZ FLORES TESORERO	C. PASCUAL MARIN PRIMER VOCAL

#### POR EL CONSEJO DE VIGILANCIA

C. JULAIN PARTIDA COVARRUBIAS PRESIDENTE	C. MARIA DEL SOCORRO BUENO LOPEZ SECRETARIO
C. LEOBARDO CORTES HERNANDEZ PRIMER VOCAL	