


	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 37

## **XVI.- POLÍTICAS**

El desarrollo e implementación del siguiente cuerpo de políticas, se fundamenta en la necesidad de la organización de establecer un marco de actuación en materia de Continuidad de Negocios, como lo establece la misma Política de Continuidad de Negocios, contenido de este documento, en tal sentido La Gerencia de Continuidad de Negocios de Consorcio Credicard C.A.:

- 1.- Se reconoce como sujeto obligado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, a la que aplica la Normativa de Tecnología de la Información, Servicios Financieros Desmaterializados, Banca Electrónica, Virtual y En Línea para los Entes sometidos al Control, Regulación y Supervisión se compromete a responder de forma expedita en todo aquello relacionado al Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios.
  
- 2.- Debe tomar todas las medidas necesarias para minimizar el impacto que pudiera generar la existencia de condiciones adversas o eventos de gran magnitud, que representen riesgo potencial para la seguridad de su personal, la información, la continuidad de las operaciones para la prestación de servicios y la viabilidad de la Organización.
  
- 3.- Debe evitar la pérdida de vidas humanas, mantener los procesos fundamentales operativos, reducir las pérdidas financieras, continuar el servicio a los clientes y/o usuarios. Además de mitigar los efectos negativos que una interrupción pueda tener sobre los planes estratégicos, reputación, operaciones, posición en el mercado y la capacidad de Credicard para permanecer en cumplimiento de las leyes y regulaciones.
  
- 4.- En caso de que algún empleado, trabajador o relacionado (contratistas, proveedores u otros) incumpla las normativas contenidas en este manual, notificará a la Vicepresidencia de Talento Humano de Credicard, quien iniciará el proceso sancionatorio correspondiente de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica del Trabajo, de los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) y notificando a la unidad de supervisión correspondiente la

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 38

sanción que amerite de acuerdo a la naturaleza de la falta (si se considera necesario previamente será elevada para revisión de la “Consultoría Jurídica”).

5.- Debe seleccionar las estrategias de continuidad, para ello deberá considerar los márgenes de tiempo de recuperación establecidos en el Análisis de Impacto al Negocio, el nivel de exposición a daño reputacional que implique cada estrategia, los costos asociados y los requerimientos necesarios.

6.- Establecerá, documentará e implantará, procedimientos alineados al Plan de Continuidad del Negocio y al Plan de Recuperación ante Desastres y Contingencia Tecnológica para responder a una situación que interrumpa los servicios críticos de negocio y gestionará una estructura, apoyándose en capital humano necesario con responsabilidades, autoridad y competencia para manejar dicha situación.

7.- Debe planificar revisiones periódicas para verificar el cumplimiento de esta Política, y elaborar un informe que contenga los hallazgos y recomendaciones que deban efectuarse para el adecuado cumplimiento de la Política y liderar los procesos de actualización posteriores.

8.- Debe establecer la estructura en torno a la cual la capacidad de Gestión de Continuidad del Negocio se diseña y se construye. La misma constituye un documento de declaración del más alto nivel institucional con el grado de importancia que la Gestión de Continuidad del Negocio representa. El documento describe el ámbito del programa y atribuye responsabilidades a los integrantes de la misma.

9.- Debe desarrollar un Programa de Gestión de Continuidad del Negocio que facilite el comprender la organización y la urgencia con la cual las actividades y/o procesos críticos tienen que ser restablecidos en caso de interrupciones.

10.- Debe realizar periódicamente un Análisis de Impacto al Negocio que permita determinar las vulnerabilidades y amenazas a que pueda estar sometida la organización, los impactos cualitativos y cuantitativos que se puedan generar (como consecuencia de

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 39

una interrupción en los procesos críticos) y la probabilidad de que se materialicen estos riesgos. Estos riesgos podrán clasificarse en riesgos tecnológicos, físicos, financieros, de organización, legales, etc.


11.- Debe en conjunto con la Unidad de Manejo y Control de Riesgos realizar un Análisis de Riesgo (AR) dentro de un límite máximo de 12 meses y/o cuando se realice un cambio significativo dentro de la estructura organizativa y funcional de Credicard. El Análisis de Riesgos se presentará como un informe gerencial en el cual se establezca el nivel de vulnerabilidades ante la exposición de riesgos y la efectividad de los controles existentes.

12.- Debe seleccionar y diseñar, métodos alternativos de operación a cargo de las Organizaciones dueñas de los Procesos Críticos, que deberán ser utilizados en caso de interrupciones para recuperar, reanudar y mantener las actividades de la organización y sus dependencias (internos y externos), según la prioridad y la tabla de tiempo determinado en el Análisis de Impacto al Negocio.

13.- Debe desarrollar estrategias de continuidad orientadas a mantener niveles y procedimientos de seguridad física y de la información, apegadas al marco regulatorio venezolano, que garanticen la disminución de vulnerabilidades y den confianza a los clientes de la organización.

14.- Debe Caracterizar los procesos fundamentales de la organización: analizar, en forma detallada, las actividades y/o tareas a ejecutarse, las interdependencias entre los procesos de negocio, servicios, datos y tecnologías requeridas y adoptar las acciones necesarias para atender las necesidades de:

- Las personas, mano de obra, habilidades y conocimientos.
- Premisas establecidas en los planes.
- Tecnologías y soporte requerido.
- Información y/o documentación complementaria.
- Equipos y suministros.
- Interesados y asociados.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 40

- Adicionalmente, la Gerencia de Continuidad de Negocios debe también:
  - Entender el papel de los contactos locales de emergencia.
  - Reducir el riesgo de las amenazas específicas.
  - Adoptar las medidas de mitigación de impacto.


15.- Debe identificar los recursos necesarios para que un Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD), soporte el procesamiento de las operaciones críticas del negocio al ocurrir una contingencia; en consecuencia, el CAPD o centro de respaldo deberá estar acondicionado con los requisitos necesarios para reiniciar la ejecución de los procesos de negocio. Para ello se determinarán los elementos mínimos necesarios para la recuperación, entre los que se podrán incluir:

- Seguridad física e informática.
- Redes y comunicaciones.
- Sistemas operativos y aplicaciones.
- Personal de la organización.
- Elementos auxiliares como; puestos de trabajo, impresoras, faxes, etc.
- Archivos informáticos.
- Documentación acerca de la configuración de equipos en papel y relativa a los procesos de negocio.
- Servicios y factores externos.

16.- Deben establecer, implementar y mantener procedimientos para detectar situaciones que puedan interrumpir o degradar los servicios críticos de negocio, así como monitorear el desempeño de los servicios con el fin de adelantarse a situaciones de emergencia, soportados sobre procedimientos de alertas y comunicaciones.

17.- Deben establecer vínculos con organismos nacionales o regionales medios de comunicación o cualquier otro organismo durante una emergencia nacional, para facilitar la estructura comunicacional con los responsables de la emergencia, registrar información vital, tomar decisiones y acciones.

18.- Debe escalar a los integrantes del Comité de Crisis, si la magnitud del evento

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 41

sobrepasa el ámbito del Plan de Contingencia Tecnológica y de Continuidad del Negocio, para que la gestión del incidente se realice a través del Plan de Manejo de Crisis.


19.- Debe crear, y dotar de recursos humanos y materiales a un área Organizativa que dependa de Continuidad del Negocio, asignando responsabilidades y funciones, así como dando la formación necesaria, para que los integrantes de la misma, conozcan cómo enfrentar, combatir y mitigar emergencias.

20.- Debe desarrollar, implementar y mantener el Plan de Continuidad del Negocio y el Plan de Recuperación Tecnológica que permitan asegurar la continuidad de los procesos de negocio y la recuperación de la plataforma tecnológica en caso de caídas, fallas o incidentes.

21.- Debe asegurar que se desarrollen, implanten y se les de mantenimiento continuo a los siguientes Planes: Notificación y Respuesta ante Contingencias, Recuperación, Reanudación y Actualización del Plan de Contingencia Tecnológica y del Plan de Continuidad del Negocio.

22.- Debe en conjunto con la Vicepresidencia de Sistemas desarrollar un Plan de Recuperación de Tecnología (PRT). Este plan debe considerar todas las acciones a ser ejecutadas para salvaguardar la plataforma tecnológica crítica de Credicard, teniendo en cuenta los procesos que resultaron como críticos según el Análisis de Impacto al Negocio y las plataformas o sistemas tecnológicos que los soportan. Los equipos para procesamiento, almacenamiento, distribución y aprovechamiento de los datos electrónicos podrán ser resguardados en un sitio alternativo o en un centro de datos externo o subcontratado. De igual manera este plan debe contener todos los procedimientos de recuperación de manera detallada por cada sistema o plataforma.

23.- Debe en conjunto con la Vicepresidencia de Sistemas actualizar el (PRT) cada vez que sean realizados cambios en los procedimientos y/o estrategias de respuesta, recuperación, reanudación y de restauración en los procesos críticos de la organización.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 42

24.- Debe desarrollar el manual de datos de contacto del personal y proveedores (Árbol de Llamadas), la descripción del Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD), así como el inventario de recursos tecnológicos y otros de la empresa. Para garantizar la continuidad en los procesos críticos, se requiere una revisión trimestral del manual (PRT), el cual deberá ser aprobado por el Vicepresidente de Sistemas de Credicard.

25.- Debe desarrollar el Plan Integral de Manejo de Incidentes, el cual describirá los procedimientos de protección y evacuación. Dicho manual deberá ser aprobado por la Presidencia de Credicard.

26.- Debe desarrollar, implantar y dar mantenimiento a un Programa de Adiestramiento en Continuidad que tenga por objetivo la realización de transferencias de información y adiestramientos a todo el personal con responsabilidades en los procesos de continuidad de funciones de la Institución. A través de estos adiestramientos permitirá la ejecución de las tareas de respuestas, recuperación, reanudación y de restauración de los procesos críticos de Credicard ante la eventualidad de un desastre y/o contingencia.

27.- Debe desarrollar y ejecutar periódicamente el Plan de Pruebas y Ejercicios teniendo como objetivo alcanzar la validación de todas las actividades de recuperación que componen el programa de continuidad. Esto debe lograrse a través de la realización efectiva de simulacros de las tareas de recuperación y de reanudación mediante rutinas “de escritorio” y/o “en caliente” en el que participen la mayor cantidad de expertos en cada proceso o de cadena de servicio a ser ejercitada. Las pruebas deben realizarse, como mínimo, una vez al año para cada una de las funciones críticas y sus elementos asociados. Dicho manual deberá ser aprobado por la Presidencia.

28.- Debe desarrollar el Plan de Mantenimiento de la Continuidad del Negocio, que asegure que la organización continúa estando preparada para manejar incidentes, independientemente de los constantes cambios que afectan a la organización. Es responsabilidad de la Gerencia de Continuidad del Negocio, que el Plan de Continuidad del Negocio esté actualizado y revisado periódicamente según esté previsto en el Plan u


	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 43

ocurran cambios que así lo justifiquen.

29.- Debe solicitar auditorias del Plan de Continuidad del Negocio como instrumento de auto-evaluación o revisión imparcial, en un lapso no mayor a un año, contado a partir de la fecha de su publicación. Esta auditoría estará dirigida hacia las normativas y Política y deberá proporcionar recomendaciones correctivas.

30.- Debe crear una cultura de Continuidad del Negocio, vital para mantener el entusiasmo, preparación y respuesta eficaz en todos los niveles. Será responsable de la promoción, difusión e implantación de esta Política, conjuntamente a la Vicepresidencia de Talento Humano. Las actividades que se realicen estarán dirigidas a todas las personas que laboran en Credicard, a partir del momento de su ingreso en la organización.

31.- Debe asegurarse que todos y cada uno de los Planes, Programas y sub planes que conforman al Plan de Continuidad del Negocio, sean revisados y aprobados por el presidente del Consorcio.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	<b>APLIRED®</b> <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 44

## XVII.- APROBACIÓN

Unidad	Revisado por	Aprobado por	Fecha
Presidencia			
Consultoría Jurídica			
VP Talento Humano			
VP Auditoría			
VP Control			
Gcia. De Continuidad de Negocios			