

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 14

## **XV.- DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA**

La Política de Continuidad del Negocio de Credicard está referida principalmente y no excluyente a los empleados, las plataformas operativas los procesos críticos y los activos de información; estos deben estar amparados por un plan que permita a Credicard preservar la continuidad de sus operaciones, cuando ocurran situaciones de contingencia y/o desastres.

A continuación, se detallan los elementos que conforman la Política de Continuidad del Negocio de Credicard:

### **1. Política de Continuidad del Negocio y Gestión del Programa**


La Política referida a Continuidad del Negocio, provee el marco de actuación en torno al cual la capacidad de Gestión de Continuidad del Negocio se diseña y 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 roles y responsabilidades.

La Presidencia, Vicepresidencias Ejecutivas, Vicepresidencias y Gerencias, son responsables por la Gestión de la Continuidad del Negocio de la Institución.

La Gestión de Continuidad del Negocio es un proceso proactivo dirigido a la gestión operativa usual de la organización.

La Gestión de Continuidad del Negocio incluye la participación de varias disciplinas de gestión: operacional, administrativa y técnica que necesitan ser coordinadas a través de su ciclo de vida, utilizando la estructura y lineamientos indicados en este documento. Aun cuando la Gestión de la Continuidad de Negocios no está directamente relacionada con la respuesta en casos de emergencia, es inevitable que el Equipo de Continuidad del Negocio siempre esté apto a responder y a liderar durante la respuesta a un incidente.

La planificación de la Continuidad del Negocio se deberá habilitar mediante un proceso de gestión desarrollado y mantenido, que alcance a toda la organización y que satisfaga los

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 15

requerimientos de continuidad y seguridad de información necesarios para preservar la supervivencia de las operaciones ante cualquier escenario.

Los eventos calamitosos capaces de interrumpir los procesos deberán ser identificados en términos de probabilidad e impacto de tales interrupciones y de sus consecuencias para la supervivencia financiera y la seguridad del recurso humano y de la información.

El proceso de Planificación de Continuidad del Negocio deberá mitigar el efecto de los riesgos que puedan afectar a los procesos críticos.

Los Planes de Continuidad del Negocio deberán ser desarrollados e implantados para mantener y recuperar las operaciones críticas y asegurar la disponibilidad de información, en los niveles y escalas de tiempo requeridas luego de una interrupción o falla que afecte dichos procesos.

Se debe mantener un marco único de Planificación de Continuidad del Negocio para asegurar que todos los planes sean consistentes, identificando prioridades para pruebas y mantenimiento.

Cada Plan de Continuidad del Negocio debe especificar claramente el lugar y las condiciones para su activación, los roles y las personas responsable de ejecutar cada componente del plan.

Los Planes de Continuidad del Negocio deben ser sometidos periódicamente a pruebas “de escritorio” (lectura secuencial de los procedimientos de recuperación para comprobar la coherencia de los mismos) y “en caliente” (corrida secuencial de los procesos del negocio según los procedimientos de continuidad, para verificar la efectividad de los mismos). Dichas pruebas también deben asegurar que tanto los miembros del equipo de recuperación, como otras personas involucradas, practiquen y conozcan los planes de una manera que se aproxime las realidades que allí se reseñan.

Los planes de Continuidad del Negocio, así como los listados del personal responsable para la ejecución de dichos planes, deben ser mantenidos mediante revisiones y actualizaciones

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 16

frecuentes para asegurar que continúan siendo efectivos.

La Gestión de Continuidad del Negocio deberá ser objeto de revisión periódica o auditoría, tanto interna como externa, conforme a directrices que establezca el Comité que se encarga del seguimiento de las políticas para la continuidad del negocio.

## 2. Conocer la Organización

La Gerencia de Continuidad de Negocios de Credicard, a través del Programa de Gestión de Continuidad del Negocio, debe concientizar a la organización, de la urgencia con la cual las actividades y/o procesos críticos tienen que ser restablecidos en caso de interrupción. Para ello deben identificar:

- ¿Cuáles son los objetivos de la organización?
- ¿Cuáles son los objetivos de cada unidad de trabajo?
- ¿Cómo se logran dichos objetivos?
- ¿Cuáles son los productos / servicios de la organización?
- ¿Quién está involucrado, a nivel interno y externo, en la entrega de productos / servicios?
- ¿Qué recursos son requeridos para la ejecución de las actividades y/o procesos críticos?
- ¿Cuál es la plataforma tecnológica crítica para la ejecución de las actividades y/o procesos críticos?
- ¿Cuáles son los imperativos del tiempo de entrega?

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 17

## **2.1 Análisis del Impacto del Negocio (AIN)**

El Análisis de Impacto al Negocio es un informe gerencial en el cual se determinan los impactos cualitativos y cuantitativos, como consecuencia de una interrupción en los procesos críticos.


Los resultados del AIN constituyen una de las bases sobre la cual se desarrolla la gestión de Continuidad del Negocio. Estos resultados permiten cuantificar y calificar el potencial impacto al negocio por la pérdida, interrupción o ruptura de los procesos de negocio e identificar el máximo tiempo de interrupción admisible o tolerancia, también identificado como: “La mayor cantidad de tiempo que puede soportar la cadena de servicios sin que el proceso en análisis pueda ser ejecutado”, la respuesta a esta interrogante es conocida como el Tiempo Objetivo de Recuperación (TOR) o con sus siglas en inglés “RTO” (Recovery Time Objective).

El Análisis de Impacto al Negocio (AIN) debe ser realizada por la Gerencia de Continuidad del Negocio, dentro de un límite máximo de 12 meses a la fecha del último ejecutado, que permita una jerarquización u orden de los procesos críticos y el Punto Objetivo de Recuperación (POR) o también conocido por sus siglas en inglés “RPO” (Recovery Point Objective).

Una vez identificados los posibles escenarios de riesgo que pueden producir una pérdida o deterioro de uno o varios de los recursos que soportan, directa o indirectamente la actividad de negocio, se establecerá qué servicios, canales y/o recursos deben recuperarse con mayor rapidez. Para ello, deberá analizarse el impacto que ocasiona la pérdida de un recurso en el negocio.

Los recursos de Credicard pueden ser clasificados en las siguientes categorías:

- Recursos Humanos: Se refiere a personal de la organización.
- Infraestructura tecnológica: Incluye hardware, sistemas operativos y software básico. Por ejemplo, computadores personales, sistemas intermedios, mainframes, servidores, redes de área local, entre otros.
- Infraestructura física: Edificios, Centro de Cómputo, Facilidades, entre otros.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 18

- Datos y aplicaciones: Datos de clientes, de personas, diferentes aplicaciones, archivos lógicos, entre otros.
- Servicios informáticos ofrecidos por terceros: Servicios de comunicaciones (voz y datos) y de información.
- Documentos, manuales: Cualquier tipo de soporte necesario para el negocio o por imperativos legales, tales como contratos, instrumentos financieros, formatos, entre otros.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 19

## 2.2 Análisis de Riesgo

En el contexto de la Gestión de la Continuidad de Negocios, una Evaluación de Riesgos se enfoca en la probabilidad y el impacto de una cantidad específica de amenazas que podrían causar una interrupción del negocio.

La actividad de Evaluación de Riesgos debe centrarse en las funciones de negocio más urgentes identificadas durante el proceso de Análisis de Impacto al Negocio.


Se analizarán los procesos, canales y servicios asociados de Credicard y los recursos que los soportan. A partir de este análisis, se identificarán las vulnerabilidades y amenazas, tanto internas como externas, de cada uno de estos servicios críticos, para analizar los riesgos potenciales que puedan llegar a causar pérdidas, suspensión o destrucción en los mismos.

Asimismo, se analizará la probabilidad de que se materialicen estos riesgos, en base al análisis. Los riesgos de Credicard podrán clasificarse en riesgos tecnológicos, físicos, financieros, de organización, legales, entre otros.


A modo de ejemplo, y no de manera exclusiva, se enuncian los siguientes riesgos:

- Desastres naturales, fortuitos y de Causa Mayor, tales como inundaciones, terremotos, incendios, conmoción civil, motín, vandalismo, sabotaje, entre otros.
- Ataques o incidencias en el sistema de información, como virus, problemas de seguridad en la información, de calidad del software, almacenamiento inadecuado de datos, arquitecturas tecnológicas complejas, entre otros.
- Incidencias organizativas, como la incorrecta aplicación o divulgación de alguna Política o procedimiento cuyo incumplimiento puede provocar una contingencia, con el mismo impacto en el negocio que el impacto causado por una amenaza desastrosa.

La Unidad de Manejo y control de Riesgos conjuntamente con la Gerencia de Continuidad del

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 20

Negocio, deben 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 vulnerabilidad ante la exposición de riesgos y la efectividad de los controles existentes.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 21

### 3. Estrategias de Continuidad del Negocio

Esta sección apunta a la determinación y selección de las Estrategias de Continuidad del Negocio, que deberán ser utilizadas para mantener las actividades y procesos de la organización en caso de una interrupción. La concepción, análisis, determinación y desarrollo de estas estrategias es responsabilidad de la Gerencia de Continuidad de Negocios, las mismas deberán ser actualizadas al menos una vez al año, en función a la realidad del negocio, los cambios en las unidades productivas y los puntos únicos de falla de los procesos críticos de negocio identificados en el Análisis de Riesgos.

Dentro de estas estrategias debe considerarse el desarrollar (o seleccionar si ya existen) métodos alternativos de operación 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.

#### 3.1 Estrategias Corporativas

Las Organizaciones dueñas de Procesos Críticos seleccionan y diseñan métodos alternativos de operación que deberán ser utilizados en caso de interrupciones; para recuperar, reanudar y restaurar 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 habiendo sido considerados los siguientes aspectos:

- Tiempo Objetivo de Recuperación de la Organización.
- Tiempo Objetivo de Recuperación para cada proceso.
- Características de las plataformas y recursos tecnológicos necesarios.
- Distancia entre el sitio principal y los sitios alternos.
- Volúmenes y tipo de información necesaria.
- Presupuesto disponible.

La organización debe también:



	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 22

- Entender el papel de las instancias de manejo de emergencia.
- Reducir el riesgo de las amenazas específicas.
- Adoptar las medidas de mitigación de impacto.

De esta manera estarán en capacidad de comunicar sus necesidades a la Gerencia de Continuidad de Negocios, cada vez que se sucedan los comités de Continuidad.

### **3.2 Estrategias Operativas**

Las actividades y/o tareas a ejecutarse, las interdependencias entre los procesos de negocio, servicios, datos y tecnologías requeridas; sean analizadas por la Gerencia de Continuidad de Negocios en forma detallada, con la finalidad de que sean establecidas tácticas para atender las necesidades de:


- Personal, 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.

Adicionalmente, la organización debe también:

- Entender el papel de las instancias de manejo de emergencia.
- Reducir el riesgo de las amenazas específicas.
- Adoptar las medidas de mitigación de impacto.

## **4. Consolidación del Nivel de Recursos**

Este paso consolida las necesidades de recursos de las diversas actividades del negocio en toda la organización y asegura que puedan ser satisfechas, de acuerdo a su magnitud y los requisitos de tiempo de recuperación. En función de los parámetros de riesgo e impacto calculados, analizar las alternativas de recuperación, cuantificándolas en cobertura, costo y tiempo de activación.



	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 23

En caso de una contingencia, la Gerencia de Continuidad de Negocios debe realizar un inventario de recursos técnicos, humanos y de organización que puedan resultar útiles para permitir la recuperación del negocio y la valoración sobre alternativas de restablecimiento que puedan efectuarse.

Si los resultados del Análisis de Riesgos plantean la necesidad de contar con un Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD) deben identificarse los recursos que este Centro requiere para iniciar 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
- Equipos, Sistemas operativos, sistemas y aplicaciones
- Personal de la empresa
- Elementos auxiliares como; puestos de trabajo, impresoras, faxes, entre otros
- Archivos informáticos, control de acceso y acondicionamiento de temperatura.
- Documentación acerca de la configuración de equipos en papel y relativa a los procesos de negocio
- Servicios y factores externos

Con toda la información anterior la Gerencia de Continuidad del Negocio, conjuntamente con la Vicepresidencia de Sistemas, debe diseñar una estrategia global que permita la Continuidad del Negocio. Para ello, debe estudiarse qué prioridad tienen todas las alternativas de respaldo identificadas, procurando elegir aquellas que permitan recuperar los recursos necesarios para la continuidad del negocio de la manera más rápida y eficaz posible.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 24

## **5. Desarrollo e Implantación de Planes para la Gestión de la Continuidad del Negocio**

El objetivo de los planes contemplados en esta etapa es determinar de antemano en la medida de lo posible, las acciones y los recursos que son necesarios para que la organización gestione una interrupción, cualquiera que sea su causa. Si la magnitud del evento sobrepasa el ámbito del Plan de Continuidad del Negocio, entonces la situación deberá ser escalada a los integrantes del Comité que se encarga del seguimiento de las políticas para la continuidad del negocio, para la gestión del incidente a través del Comité de Crisis.

### **5.1 Plan de Manejo de Crisis**

La gestión de incidentes graves o de gran magnitud exigirá el dinamismo y capacidad de respuesta del Comité de Crisis, este es el encargado del seguimiento de las políticas para la continuidad del negocio, a través de la activación y ejecución de un Plan de Manejo de Crisis. Este plan se encarga de gestionar eficaz y oportunamente un incidente grave y es factor fundamental en la protección de la marca de una organización financiera y de los daños a la reputación. Gestionar la crisis en todo caso es habilitar y registrar todas las acciones que son ejecutadas para mitigarla, el personal y los recursos involucrados así como los tiempos, las causas y las consecuencias para crear una base de datos de experiencias calamitosas.

### **5.2 Plan de Continuidad del Negocio**

Para la actividad de reacción ante contingencias debe definirse la Gerencia de Continuidad del Negocio, estableciendo sus responsabilidades y funciones, así como dando la formación necesaria para que los integrantes de la misma sepan qué hacer en caso de contingencia.

Con la información obtenida del análisis de riesgos y el análisis de impacto, se desarrollará, implantará y se le dará mantenimiento, a través del tiempo, a un Plan de Continuidad del Negocio que permita asegurar la continuidad de los procesos de negocio, tanto automatizados como manuales.

Este Plan debe poder dar respuesta estratégica y operacionalmente a los incidentes. Debe ser capaz de analizar la información del grupo de respuesta sobre el impacto del incidente, seleccionar e implementar estrategias apropiadas disponibles en el plan y conducir la

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 25

reanudación de las unidades de negocio según las prioridades pactadas. Los componentes y el contenido de un Plan de Continuidad del Negocio, variarán de una organización a otra y tendrán diferente nivel de detalle basado en la cultura de la organización y la complejidad técnica de las soluciones.

El Plan de Continuidad del Negocio deben contener los siguientes Procedimientos:


- Notificación y Respuesta ante Contingencias.
- Recuperación.
- Reanudación.
- Actualización y mantenimiento del Plan de Continuidad.

Como requisito previo a la realización de los Planes de Continuidad del Negocio se deben determinar las Escalas de Tiempo de Recuperación, para que en caso de que se produzca una incidencia o haya una pérdida significativa de nivel de servicio, se establezcan las medidas necesarias para recuperar los procesos de negocio en un tiempo que no sea demasiado prolongado.

El Plan de Continuidad del Negocio es esencial para poder continuar las actividades críticas del negocio de Credicard, en el evento de una falla inesperada, que pudiera seriamente interrumpir los procesos y actividades importantes de la operación de la compañía.

El Plan de Continuidad del Negocio necesita ser iniciado y formalmente aprobado, por la directiva de Credicard considerándose que:

- Debe establecerse la necesidad del Plan de Continuidad.
- Debe obtenerse el compromiso de la Directiva de Credicard y presentarles un reporte inicial que informe como el plan cumplirá sus objetivos.
- El Plan de Continuidad del negocio es un proyecto con características de detalle y complejidad, independiente del entorno tecnológico y contendrá una serie de acciones críticas enfocadas a lograr el retorno a la operación normal. Entre estas acciones podemos incluir:

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 26

- Recomendaciones adicionales al desarrollo y administración del plan de continuidad del negocio.
  
- Entender plenamente los riesgos a que está enfrentado Credicard, incluyendo e identificando los procesos críticos del negocio.
- Entender los impactos que pueda tener una interrupción a la operatividad normal
- Considerar la adquisición y renovación de una póliza de seguros de protección de activos como parte del plan de continuidad de negocio.
- Formular y documentar una estrategia de continuidad del negocio de acuerdo a los objetivos y prioridades.
- Formular y documentar una estrategia consistente con los objetivos y prioridades acordadas, y a su vez, se debe documentar el Plan de Continuidad del Negocio de acuerdo a la estrategia anteriormente definida.

### **5.3 Sub-Planes de Continuidad del Negocio**

Teniendo en cuenta los requisitos definidos previamente y a partir de la presente Política de Continuidad del Negocio, La Gerencia de Continuidad de Negocios procederá al desarrollo y mantenimiento continuo de los siguientes procedimientos:

Notificación y Respuesta ante Contingencias, Recuperación, Reanudación y Actualización del Plan.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 27

#### ***A. Procedimiento de Notificación y Respuesta ante Contingencias***

Toda situación inesperada que ocasione daños importantes o afecte negativamente a la seguridad de las personas, activos tecnológicos, inmobiliarios, la imagen corporativa u otros, detectada pasiva o activamente por un empleado de Credicard, deberá ser notificada inmediatamente, produciéndose una alerta formal de notificación de incidencias.

Este procedimiento será distribuido entre los empleados de la organización e incluirá una lista con los nombres, números de teléfono y direcciones de correo a quién notificar la incidencia. Este procedimiento deberá estar debidamente actualizado y divulgado periódicamente.

La Gerencia de Continuidad de Negocios desarrollará un procedimiento en el que se incluirán todas las acciones que permitan preservar, inmediatamente a la identificación del incidente, la integridad física de las personas y los recursos de Credicard.

En caso de que se produzca un incidente menor, el Comité de Crisis será responsable del seguimiento del plan de acuerdo al tipo de contingencia.

Cuando se produzca un desastre de gravedad, el Comité de Crisis que se encarga del seguimiento de las políticas para la continuidad del negocio, a través de los distintos Gerentes y Coordinadores que conforman la estructura Ad Hoc de Continuidad de Negocios, serán los encargados de dirigir la gestión del incidente y/o la respuesta a la emergencia. Los integrantes del Comité de Crisis, coordinarán cualquier requerimiento de los servicios de emergencia o autoridades locales realizando todas las acciones de emergencia orientadas a proteger vidas y limitar el daño en la medida de lo posible.

Asimismo, se incluirán las medidas que indiquen cuáles son los canales de comunicación a los clientes, proveedores y terceros de los daños ocasionados por los eventos ocurridos antes y después de la aplicación de la contingencia, así como el tiempo aproximado que durará la contingencia para dar continuidad a los procesos del negocio.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 28

### ***B. Procedimiento de Recuperación del Negocio***

Tras una incidencia, los procesos de la organización y el negocio en sí mismo, podrían paralizarse parcial o totalmente. Por ello, la Gerencia de Continuidad de Negocios deberá desarrollar un procedimiento de recuperación para el restablecimiento de cada uno de los procesos críticos de Credicard.

Una vez tomada la decisión de trasladar las operaciones de la organización al Centro Alterno de Procesamiento de Datos, se ejecutarán todas las acciones necesarias para la recuperación de los procesos de negocio afectados, tras superar la fase más crítica de la contingencia.

Debido al posible retraso en la configuración de los sistemas de información en el centro alternativo, deberán observarse las medidas necesarias que aseguren que los procesos de negocio (Procedimientos Alternos de Operación) continúen prestando servicio para reducir el impacto tras la ocurrencia de la contingencia.

Se revisarán los acuerdos contractuales, tanto internos como externos, que sean necesarios o puedan afectar la continuidad del negocio.

Se procederá a la recuperación de los respaldos de aplicaciones y datos del lugar de almacenamiento.

Asimismo, deberán incluirse medidas dirigidas a la coordinación del traslado de los empleados de Credicard al Centro Alterno.

### ***C. Procedimiento de Reanudación del Negocio***

Se deben contemplar, para cuando haya concluido la situación de contingencia, los Procedimientos de Retorno a la Operación Normal, para retornar las operaciones al Centro Principal de Procesamiento de Datos (CPPD) y para regresar al personal a sus instalaciones habituales. Una vez recuperados los recursos afectados por el incidente, deberán realizarse todas las acciones necesarias para volver al estado anterior al incidente. Entre estas acciones se encuentra la valoración de los daños causados y de los costos de reparación de los recursos afectados, adquisición de nuevas infraestructuras, contratación de nuevo personal,

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	<b>APLIRED®</b> <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 29

reparación de equipos, entre otros.

Este procedimiento deberá permitir que exista una situación lo más cercana posible al estado anterior a la ocurrencia de la contingencia.

#### ***D. Procedimiento de Actualización del Plan de Continuidad***

Se debe establecer un plan periódico de revisiones con el fin de comprobar la correcta implantación y funcionamiento de los Planes de Continuidad del Negocio. Asimismo, la Gerencia de Continuidad de Negocios, desarrollará un plan de mantenimiento que garantice que los Planes de Continuidad se encuentren actualizados. Para ello, deberá realizarse periódicamente y siempre que se produzca alguna modificación esencial, un informe por el Gerente de Continuidad del Negocio, para que se modifiquen y actualicen las medidas contenidas en los Planes de Continuidad del Negocio adecuándose a la nueva situación o entorno.

De la misma forma, deberá desarrollarse un programa periódico de formación para todos aquellos empleados involucrados directa o indirectamente en la actualización del Plan.



	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 30


#### ***5.4 Plan de Recuperación de Tecnología (PRT) ó Disaster Recovery Plan (DRP)***

La Vicepresidencia de Sistemas está en la obligación de 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.

El PRT será actualizado cada vez que sean realizados cambios en los procedimientos y/o estrategias de respuesta, recuperación, reanudación y de restauración en los procesos críticos de Credicard. Asimismo, se adjuntarán al manual los datos de contacto del personal y proveedores (Árbol de Llamadas), se incluirá la descripción del Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD), así como el inventario de recursos tecnológicos y otros de la organización.

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 y el Presidente de Credicard.

La Vicepresidencia de Sistemas y la Gerencia de Continuidad del Negocio, tienen la responsabilidad de desarrollar y mantener los Planes de Contingencia Tecnológica y de Continuidad del Negocio de tal forma que estos proporcionen el guion operacional y la identificación de recursos requeridos para responder a incidentes en una o varias unidades organizacionales.

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

Ejemplos de nombres o tipos de Planes de Contingencia Tecnológica y de Continuidad Tecnológica según sus funciones son:

- Plan de reanudación de los Procesos Tecnológicos.
- Plan de logística de tecnología de Información.
- Plan de respuesta a incidentes tecnológicos.

### ***5.5 Plan Integral de Manejo de Incidentes***


El objetivo primordial de este plan es proteger y salvaguardar vidas ante la eventualidad de un desastre y/o contingencia.

Como parte del plan de continuidad y con el fin de establecer de forma organizada las tareas de protección y evacuación del personal de Credicard, La Gerencia de Continuidad de Negocios debe desarrollar el plan Integral de manejo de incidentes el cual describirá los procedimientos de protección, salvamento, rescate y evacuación. Dicho manual deberá ser aprobado por la Presidencia e incluirá el Plan de Manejo de Emergencias, de manejo de Crisis y el Plan de Comunicaciones.

### ***5.6 Plan de Adiestramiento en Continuidad***

Es responsabilidad de cada una de las Vicepresidencias que participan en el Plan de Continuidad del Negocio Credicard, coordinar con la Vicepresidencia de Talento Humano y con la Gerencia de Continuidad del Negocio para desarrollar, implantar y dar seguimiento a un Plan 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. Estos adiestramientos permitirán 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.

Para lograr este cumplimiento, debe elaborarse un Plan de Adiestramiento, el cual describirá los diferentes adiestramientos de continuidad disponibles. Dicho manual deberá ser aprobado por la Vicepresidencia de Talento Humano de Credicard y el mismo debe ser actualizado tan pronto sea requerido y será revisado anualmente.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 32

## 6. Pruebas, Ejercicios y Mantenimiento


La gestión de la Continuidad del Negocio no puede ser considerada fiable hasta lograr implementar las fases de Prueba, Ejercicios y Mantenimiento de los planes según está previsto en los Planes siguientes:

### 6.1 Pruebas y Ejercicios

El desarrollo de la capacidad de gestión de la Continuidad del Negocio se logra a través de un programa de pruebas y ejercicios estructurado. Un programa de pruebas y ejercicios basa su éxito en iniciarlos de manera sencilla y escalar gradualmente, integrando funciones y ampliando los objetivos de cada prueba y de cada ejercicio.

La Gerencia de Continuidad de Negocios deberá desarrollar periódicamente las Pruebas y los Ejercicios, teniendo como objetivo, alcanzar la validación de todas las actividades de recuperación que componen el programa de continuidad. Las pruebas deben realizarse, como mínimo, una vez al año para cada una de las funciones críticas y sus elementos asociados. 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. Dicho manual deberá ser aprobado por la Gerencia de Continuidad del Negocio conjuntamente con la Vicepresidencia de Sistemas.

El Plan de Continuidad del Negocio necesita ser probado periódicamente, con el fin de garantizar que la organización entienda claramente cómo debe ser ejecutado. El hecho de probar el Plan de Continuidad del negocio en la organización, evalúa su viabilidad y garantiza que los empleados estén familiarizados con el plan y sus procedimientos.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 33

A continuación, controles adicionales sobre las pruebas del Plan de Continuidad del Negocio:

a. Si la prueba del Plan de Continuidad del Negocio no reproduce las condiciones reales, el valor de tales pruebas es limitado y deficiente.

b. Las fallas en el análisis del Plan, ocasionarán una disminución de la validez de la prueba.

Los diferentes tipos de prueba incluyen:

- b.1. Pruebas sobre la mesa de los diferentes escenarios (Por medio del uso de listas de verificación y análisis paso a paso).
- b.2. Simulaciones
- b.3. Pruebas de recuperación técnicas
- b.4. Pruebas de recuperación en sitio alternativo
- b.5. Prueba de servicios externos (Energía, comunicaciones, entre otras)
- b.6. Prueba completa, con el fin de evaluar personal, equipos, recursos físicos, para entender su capacidad de soportar interrupciones.

Una vez aprobado y desarrollado, el Plan de Continuidad del Negocio debe ser probado con el fin de mostrar su eficacia y nivel de actualidad.

## **6.2 Mantenimiento**

El Plan de Mantenimiento de la Continuidad del Negocio asegura 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 ocurran cambios que así lo justifiquen, a saber:

- El mantenimiento y actualización del Plan de Continuidad del Negocio es muy importante si se requiere una operación exitosa en un momento dado.
- Se requiere probar las implicaciones por cambios en el Plan, de lo contrario su ejecución puede resultar en una serie de fallas y debilidades.
- Si el Plan de Continuidad del Negocio no es actualizado periódicamente, su

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 34

éxito puede ser cuestionable.

Los cambios incluyen:

- Adquisición de nuevos equipos
- Actualizaciones en los sistemas operacionales
- Cambios en el personal
- Direcciones o números telefónicos
- Cambios de las estrategias de negocio
- Ubicaciones físicas
- Leyes
- Contratistas, proveedores de servicio y clientes muy importantes
- Procesos nuevos o eliminados
- Riesgo (Operacional y financiero)
- Otros

### **6.3 Revisión**

El proceso de revisión se llevará a cabo mediante auditorias como instrumento de auto-evaluación o revisión imparcial, definidas hacia las normativas y Políticas que se orientarán a proporcionar recomendaciones correctivas.

Debido a la dinámica de los cambios del entorno de negocios y de la tecnología, esta Política debe ser sometida a una revisión en un lapso no mayor a un año, contado a partir de la fecha de su publicación.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 35

## **7. Difusión de la Gestión de Continuidad de Negocios en la cultura organizacional**

Todo el personal de Credicard debe conocer el Plan de Continuidad del Negocio y su respectiva función dentro de él, una vez se haya realizado su aprobación.

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

Igualmente, todas las unidades contratantes de bienes y servicios con terceros deberán incorporar a los contratos, cláusulas que definan a los proveedores la obligación de cumplir con la Política de Continuidad del Negocio, copia de sus Planes de Continuidad o certificación que confirme que sus planes de Contingencia Tecnológica y de continuidad cumplen con los estándares de la organización y que los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA's) no estén comprometidos.

### **7.1 Evaluación de la Gestión de Continuidad del Negocio en Conciencia y Formación**

Antes de la planificación y diseño de los componentes de una campaña de concientización, es fundamental entender cuál es el nivel de conciencia existente en la actualidad. Por lo cual se ha de analizar el impacto, los medios y la efectividad de la campaña destinada a promover la Continuidad del Negocio en la conciencia de todos los relacionados con Credicard.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 36

## ***7.2 Desarrollando Gestión de Continuidad del Negocio dentro de la Cultura***

### ***Organizacional***

La Gerencia de Continuidad del Negocio implantará un sistema de gestión que recoja, clasifique y precise todos los insumos; productos del mantenimiento constante de las instancias del programa. Estos activos organizacionales son los que permiten generar estadísticas de control y acciones de mejora en el día a día del Comité de Crisis, en cada una de sus responsabilidades.

### ***7.3 Monitoreo de Cambios Culturales***

A través de la Gerencia de Continuidad del Negocio, debe revisarse periódicamente el efecto logrado en el personal la organización mediante la campaña de concientización. Esta tarea de revisión debe ser revisada como una tarea permanente para identificar cualquier esfuerzo necesario para mantener un nivel aceptable, dedicando recursos a detectar y evaluar las afectaciones del ambiente en la institución y como éstos influyen en la cultura corporativa a fines de adaptar los enunciados de continuidad, a la cultura del momento sin descuidar al objetivo final del Plan de Continuidad del Negocio.

### ***7.4 Integración de la Política y los Planes de Continuidad***

La revisión periódica del proceso de integración de Política y los planes de continuidad tiene como objetivos asegurar la funcionalidad de las Políticas y lineamientos existentes con los planes de continuidad, así como añadir según sea necesario nuevas Políticas y lineamientos de continuidad.

Para lograr estos objetivos, el gerente de continuidad será responsable de realizar un Comité de Continuidad de Negocios mensual para revisar y/o incorporar las Políticas y/o lineamientos de Continuidad del Negocio, que sean necesarios para el fortalecimiento de los programas de continuidad.

Durante el proceso de revisión, se evaluará la funcionalidad de la Política y los lineamientos, así se tomarán las medidas correctivas que sean necesarias.