

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b> | <br>Fecha: 21-10-2014 |
|   | <b>Plan de Mantenimiento</b>           | Pág. 19  |

## 14. Gestión de Auditorías



Todos los procesos de negocio deben ser diseñados de forma que generen automáticamente la información y documentación necesaria para las auditorías como parte del día a día de la organización. Esto reduce drásticamente el tiempo y coste asociado con la producción manual de este tipo de información.

### 14.1. Objetivos de Auditoría

- a. Evaluar la Estructura, Contenidos y Secciones de acción del Plan de Continuidad del Negocio:
  - Determinar si una sección en el Plan contiene pistas de auditoria.
  - Recomendar puntos de mejora si existen debilidades y/o hallazgos.
- b. Evaluar los Procedimientos de Control de la Documentación del Plan de Continuidad del Negocio:
  - Determinar cuándo y dónde el Plan de Continuidad del Negocio está disponible.
  - Revisar procedimientos de actualización.
  - Demostrar que los procedimientos de actualización son efectivos.
  - Listar a las personas que tienen copia del Plan de Continuidad del Negocio.
  - Asegurar que las copias del Plan de Continuidad del Negocio están actualizadas.
- a. Revisar la aplicación de planes y estrategias
- b. Revisar las políticas, Estrategias, Marcos y Planes de acuerdo a las prioridades y objetivos.
- c. Revisar las políticas, estrategias, Marcos y Planes, de acuerdo a las directrices de buenas prácticas.
- d. Revisar los Planes y Soluciones para que sean efectivos y actualizados de acuerdo al propósito.
- e. Documentar y controlar que los procesos y procedimientos estén operando efectivamente.

Para poder obtener los resultados deseados en el proceso de auditoria se debe seguir métodos y/o técnicas que optimicen el proceso. Algunas técnicas y/o metodologías son las siguientes:

- Auto evaluación
- Auditoría Forense

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b> |  | <br><i>IT &amp; Business Consulting Services</i> |
|   |  |  | Fecha: 21-10-2014   |
|   | <b>Plan de Mantenimiento</b>           |  | Pág. 20   |

- Cumplimiento de Auditoria
- Diligencia auditoria
- Viabilidad de Auditoria
- Control de Auditoría
- Mejor valor auditado

Con el seguimiento de estas técnicas y la ayuda de los responsables, el proceso de auditoría podrá cumplir su propósito y así dar un informe para la Organización en el cual se presenten los resultados de los procesos auditados.

En el proceso de auditoria intervienen varios pasos:

- Clara identificación y documentación del tipo de auditoria.
- Clara identificación y documentación de los objetivos de la auditoria.
- Clara identificación y documentación del Marco de Auditoria ISO 17799.
- Clara identificación y documentación del alcance, propósito, criterios de evaluación de la auditoria.
- Clara identificación y documentación de los roles.
- Clara identificación y documentación de los recursos financieros y otros requeridos.
- Requerimientos del programa de auditoria a comunicar a los usuarios.
- Actividades de auditoria

Luego de haber realizado el proceso de auditoria la organización tendrá definido y documentado este proceso y se preparará para realizar un plan de acción y un programa de monitoreo.

## 15. Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos

Todos los cambios tecnológicos relacionados con los procesos de negocio han de ser documentados y clasificados para futuras auditorias, dentro del “Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos” por la VP de Tecnología, la cual debe documentar y coordinar todos los cambios en los sistemas.

Las principales razones para la realización de cambios en la infraestructura Tecnología son:

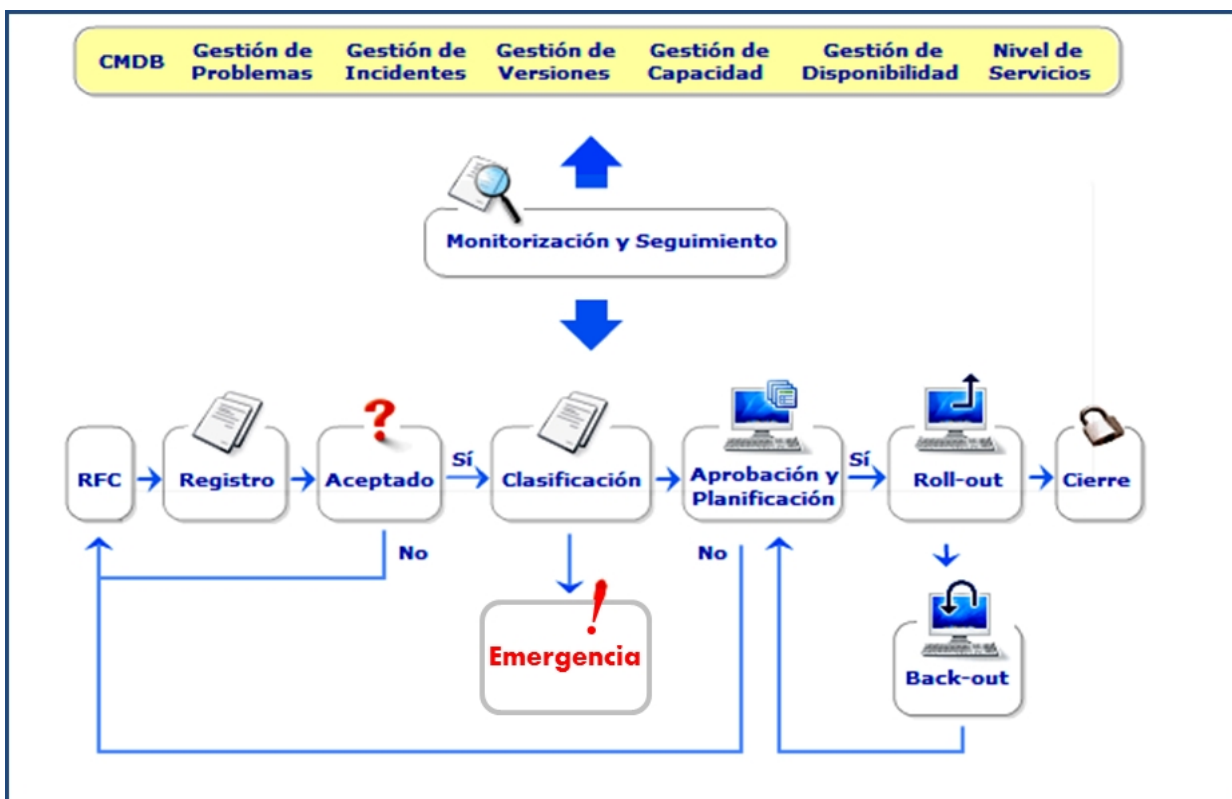
- Solución de errores conocidos.
- Desarrollo de nuevos servicios ó componentes.
- Mejoras reactivas.
- Imperativo Legal.

|   |  |  |
|---|--|--|
|  | <b>PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b> | <br>Fecha: 21-10-2014 |
|   | <b>Plan de Mantenimiento</b>           | Pág. 21  |

- Activar / desactivar servicio.
- Incidencias en servicios.
- Adquisición de hardware y/o software.
- Modificación por procesos no automatizados.
- Mejoras preventivas de los servicios y/o aplicaciones.
- Otros.

El principal objetivo del Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos es la evaluación y planificación del proceso de cambio para asegurar que, si éste se lleva a cabo, se haga de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

Las interacciones y funcionalidades del Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos se resumen brevemente en el siguiente interactivo:

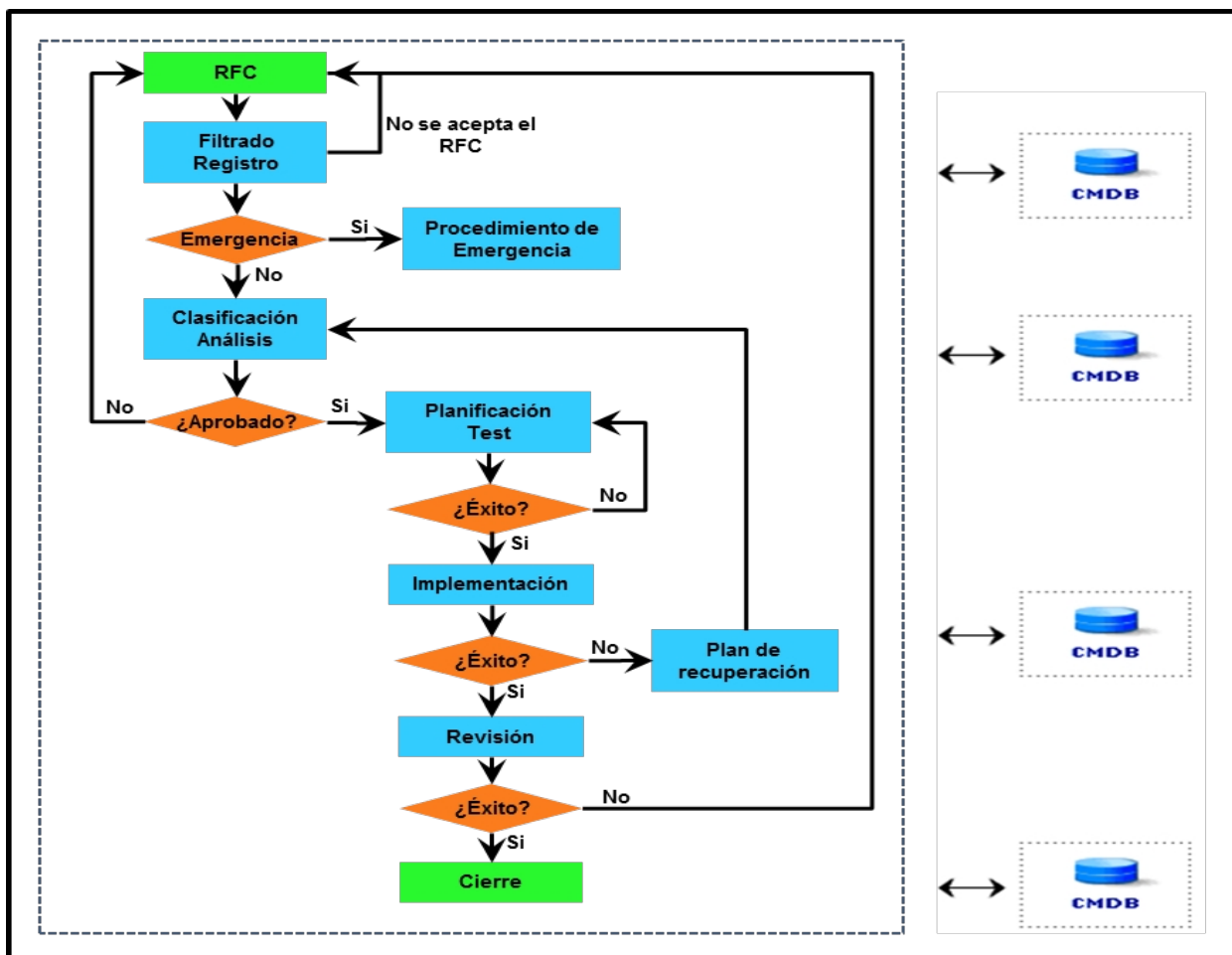


El Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos, debe trabajar para asegurar que los cambios:

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
|  | <b>PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b> |  |  |
|   | <b>Plan de Mantenimiento</b>           |  | Fecha: 21-10-2014   |
|   |  |  | Pág. 22   |

- Están justificados.
- Se llevan a cabo sin perjuicio de la calidad del servicio TI.
- Están convenientemente registrados, clasificados y documentados.
- Han sido cuidadosamente testados en un entorno de prueba.
- Se ven reflejados en la CMDB (Base de Datos de Gestión de Configuración).

Las actividades principales del Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos, se resumen brevemente en el siguiente diagrama:



Los principales beneficios derivados de un correcto Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos son:

- Se reduce el número de incidentes y problemas potencialmente asociados a todo cambio.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b> | <b>APLIRED®</b><br><i>IT &amp; Business Consulting Services</i> |
|   |  | Fecha: 21-10-2014   |
|   | <b>Plan de Mantenimiento</b>           | Pág. 23   |

- Se puede retornar a configuraciones estables de manera sencilla y rápida en caso de que el cambio tenga un impacto negativo en la estructura TI.
- Se reduce el número de reversos a condiciones iniciales.
- Los cambios son mejor aceptados.
- Se evalúan los verdaderos impactos sobre los servicios y/o aplicaciones.
- Se desarrollan procedimientos de cambio estándar que permiten la rápida actualización de sistemas no críticos.

Las principales actividades del Proceso de Gestión de Cambios Tecnológicos, se resumen en:

- Monitorizar y dirigir todo el proceso de cambio.
- Registrar, evaluar y aceptar o rechazar los RFCs ("Request For Changes": Solicitud de cambios) recibidos.
- Convocar reuniones con el Comité de Control de Cambio Tecnológico (CCCT), para la aprobación de los RFC's.
- Coordinar el desarrollo e implantación del cambio.
- Evaluar los resultados del cambio y proceder a su cierre en caso de éxito.

## 16. Procedimiento de Mejora Continua

Se deberá establecer un procedimiento para administrar la mejora continua del Plan de Continuidad del Negocio, este deberá considerar los siguientes elementos:

- Administración del cambio en la organización: Los cambios a considerar serán todos aquellos que modifiquen la estructura del Plan de Continuidad del Negocio tales como cambios en el personal, cambios en los procesos de negocio, cambios de la plataforma de TI, etc.
- Revisión constante: La Unidad de Continuidad del Negocio será la responsable por mantener una vigilancia constante sobre el negocio, para identificar eventuales cambios que obliguen a un proceso de actualización de los planes de continuidad y recuperación.
- Banco Industrial de Venezuela a través la Gerencia de Procesos, tiene como responsabilidad el diseño y la documentación de procesos, el archivo y custodia de esa documentación, la estabilización y publicación de los procesos, para lo cual se basa en la siguiente Normativa

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO</b> |  |
|   | <b>Plan de Mantenimiento</b>           | Fecha: 21-10-2014<br>Pág. 24  |

incluida a continuación:



**Normativa\_Diseño y Documentación Proce**



**Normativa\_Publicación Procesos\_BIV.docx**



**Normativa\_Archivo y Custodia de Docs\_BIV**



**Normativa\_Estabilización de Procesos\_BIV**

