


	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 2

## I.- DISPOSICIONES GENERALES

1. Es responsabilidad de los Vicepresidentes, Gerentes y demás niveles de Supervisión, cumplir las disposiciones establecidas en el presente documento, hacerlas del conocimiento del personal a su cargo, exigir su aplicación y asegurarse de su estricto cumplimiento.
2. Es responsabilidad de los Vicepresidentes, Gerentes o Supervisores en quienes se deleguen las tareas establecidas, requerir la oportuna lectura de las instrucciones contenidas en el presente documento.
3. Es responsabilidad de los Vicepresidentes, Gerentes y demás Supervisores de las diversas Áreas que conforman la Organización, procurar que los documentos, Instrucciones de Trabajo y Normativas existentes en sus dependencias vinculadas con este documento de políticas, se mantengan debidamente actualizados, para lo cual deberán solicitar la revisión y/o modificación de éstos, a la Gerencia de Procesos, adscrita a la Vicepresidencia de Sistemas con copia a la Gerencia de Continuidad.
4. Para solicitar la revisión y/o actualización de Manuales, Instrucciones de Trabajo y Normativas, el Vicepresidente del Área respectiva, deberá enviar un Memorando dirigido a la Gerencia de Procesos, adscrita a la Vicepresidencia de Sistemas con copia a la Gerencia de Continuidad, explicando si se trata de documentar nuevos procesos o de actualización de los existentes, en este caso deberá indicar el motivo de la modificación, capítulos a ser modificados (Número o Título), alcance y detalle de las reformas propuestas, y de ser necesario anexar copia de las páginas con las modificaciones requeridas.
5. Es responsabilidad de la Gerencia de Procesos, adscrita a la Vicepresidencia de Sistemas, evaluar los requerimientos y efectos de las modificaciones sugeridas y proceder a realizar la documentación y/o actualización de los respectivos Manuales.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 3

6. De ser el caso que las Dependencias involucradas no soliciten actualizaciones o modificación de las políticas del presente Manual; la Gerencia de Procesos deberá realizar un seguimiento, al cumplirse dos (2) años de su aprobación, con la finalidad de hacer revisión a los procesos si se mantienen en el tiempo y de ser positivo se debe realizar actualización de fecha de aprobación.
  
7. La Gerencia de Procesos, al momento de obtener la aprobación de los Manuales por parte de las autoridades competentes de la Institución, procederá a través de la Gerencia de Continuidad de Negocios, a gestionar su publicación en la aplicación “BCMWeb.net”, esto con la finalidad que todas las Áreas de la Organización puedan realizar consultas.
  
8. Queda prohibida la divulgación o promoción de copias impresas de manuales propiedad de Credicard fuera de la empresa, este acto será considerado como fuga de información, lo cual puede acarrear sanciones de acuerdo a disposiciones establecidas en el Código de Ética de Credicard.
  
9. Para realizar consultas u obtener copias impresas de este Manual, el usuario debe desde la Internet, “debidamente permisado”; ingresar a la url: <https://www.bcmweb.net>, y seleccionar la opción “Políticas de Continuidad del Negocio”.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <small>IT &amp; Business Consulting Services</small>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 4

## II.- ANTECEDENTES

Las interrupciones operativas y los desastres pueden ocurrir con o sin aviso, y sus resultados pueden ser predecibles o desconocidos.


En todas las organizaciones y sobre todo en aquellas que tienen actividad vinculada con las finanzas de la población, la importancia de estar preparados tiene una significación particular porque las personas y el comercio dependen de los servicios prestados para satisfacer sus necesidades cotidianas, más aún cuando ocurren desastres.

Las compañías de servicios poseen un aspecto único con relación a otras organizaciones y éste aspecto consiste, en que estas compañías pueden ejercer sus funciones principalmente sustentándose en una plataforma automatizada, de la cual se espera que opere 24 horas, 365 días al año. Además, dependiendo de la ocurrencia y tipo de interrupción o desastre, parte de esta plataforma puede ser utilizada en una tasa mayor durante estos eventos.

Es por ello, que, para organizaciones como el Consorcio Credicard, que desempeña funciones de misión crítica y fundamental para el aparato económico, es fundamental asegurar que sus plataformas de servicio continúen operativas durante una situación de desastre o contingencia mayor.


La planificación efectiva de la continuidad, en específico la recuperación de desastres, establece las bases para que las organizaciones preserven y recuperen sus procesos de negocio, cuando las operaciones han sido inesperadamente interrumpidas o alteradas.

La planificación de la continuidad de negocio es el proceso mediante el cual la organización asegura la recuperación de sus operaciones, cuando confronta eventos adversos tales como desastres naturales, fallas tecnológicas, errores humanos o actos hostiles.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	<b>APLIRED®</b> <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 5

Las siguientes secciones presentan fundamentos normativos y procedimentales de la Política de Continuidad que Credicard, ha formulado para la protección de sus operaciones productivas. En ellos están expresados las funciones, objetivos y metas para preservar la disponibilidad de sus servicios en condiciones adversas.

En el último capítulo se presentan las políticas organizadas según el correspondiente marco normativo.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 6

### III.- INTRODUCCIÓN

La Política de Continuidad del Negocio constituye un conjunto de orientaciones y reglas, que conducen las actividades hacia los fines y objetivos de Credicard en materia de Continuidad Operativa.

La Política está enmarcada dentro del proceso de gestión de continuidad de negocios desde la identificación de potenciales impactos que amenacen a la organización, con el objetivo de salvaguardar los intereses de ésta y de sus relacionados, hasta proveer una estructura que permita aumentar la resistencia y capacidad de respuesta efectiva en caso de interrupciones imprevistas manteniendo la continuidad de las operaciones y productos críticos, preservando el valor y la reputación de la institución.

La Política de Continuidad del Negocio, contiene las normas destinadas a establecer un orden, dirección y control en todas las actividades y/o tareas de continuidad, a realizarse en las unidades operativas ante la eventualidad de una interrupción en sus procesos críticos. Esta Política aprobada por la Junta Directiva de Credicard, es de estricto cumplimiento por parte del personal que labora en la empresa y de todos aquellos que se encuentran, en cualquier momento, dentro de las instalaciones pertenecientes a la misma, previa notificación por escrito al personal contratado ya sea fijo o temporal, contratistas, proveedores u otros cuando se suceda su acceso a las instalaciones de Credicard.

El Plan de Continuidad, tiene como objetivo proteger los procesos críticos del negocio, contra desastres o fallas mayores, junto con las posibles consecuencias que se puedan tener, como pérdidas de tipo financiero, credibilidad, productividad, etc. debido a la no disponibilidad de los recursos de la organización.

El Plan de Continuidad del Negocio, busca mitigar el riesgo a dichas fallas o desastres, mediante un plan que permita la pronta recuperación de la operación, en caso de presentarse algún evento que afecte el flujo normal de las actividades de Credicard.

### IV.- DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 7

Credicard está comprometido a 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.

## V.- OBJETIVOS

Los objetivos de una efectiva Política de Continuidad de Negocios a través de la implantación de un efectivo Plan de Continuidad del Negocio son:


- Evitar interrupciones a los procesos críticos del negocio como consecuencia de fallas o incidentes.
- Proteger al personal, la información, la plataforma, los procesos, las operaciones de negocio y los activos de Credicard.
- Prevenir y mitigar los riesgos y exposiciones de éstos, así como su impacto sobre el personal, los procesos y/o servicios ante la ocurrencia de un incidente o desastre.
- Reducir el tiempo de recuperación de los servicios cuando ocurra un evento o desastre.
- Proveer niveles de servicio aceptables al cliente hasta que las operaciones regresen a la normalidad.

## VI.- DECLARACIÓN DE PROPÓSITO

Los propósitos fundamentales de la Política de Continuidad son:

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.

Crear las capacidades que permitan responder a las emergencias u otros incidentes que puedan ocasionar daños significativos que afecten la ejecución normal de los procesos.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 8

Formular estrategias que permitan mitigar los daños y efectos ocasionados por un desastre y restaurar progresivamente la capacidad operativa en la eventualidad de una contingencia.

Desarrollar proactivamente las capacidades necesarias, para reducir o mitigar el impacto de un evento que cause interrupciones en una o más unidades de negocio y generen pérdidas inaceptables.


## **VII.- ALCANCE**

Abarca los procesos de Credicard, independientemente de que los mismos se ejecuten de modo manual o automatizado y aplica a todas las extensiones geográficas de la Institución.

Todos los procesos, servicios o entidades, que sean realizados de manera tercerizada dentro y/o fuera de las instalaciones de la empresa para Credicard.

Se deben incluir controles para identificar y reducir riesgos, limitar las consecuencias de los diferentes incidentes y por ultimo asegurar la recuperación inmediata de las operaciones esenciales.

Como parte fundamental del soporte al negocio, todos los sistemas de información críticos deben poseer planes de contingencia y recursos necesarios que aseguren la continuidad de los procesos de negocio.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 9

## **VIII.- AUDIENCIA**

Hace referencia a todas las personas, gerencias y organizaciones que por motivos o por unidades de negocio, son responsables y/o se vinculan con la operatividad de Credicard, con el fin de poder garantizar la continuidad del negocio, en caso de un evento que afecte la operatividad normal.

## **IX.- RESPONSABILIDADES**

Está establecido que todo el personal externo o temporal, fijo o contratado, que presta servicios para Credicard y para todos aquellos que se encuentren en cualquier momento dentro de las instalaciones de la empresa, deberán ser previamente notificados del cumplimiento de la presente Política.

La Presidencia y las Vicepresidencias de Credicard son responsables por la implantación y administración de los mecanismos y controles que permitan dar cumplimiento a la Política aquí establecida.

La Presidencia y las Vicepresidencias de Credicard son responsables por la elaboración de lineamientos y normativas para el diseño de planes, programas y procedimientos para la recuperación y la continuidad.

La Gerencia de Procesos conjuntamente con La Gerencia de Continuidad del Negocio son las responsables por la revisión y actualización de esta Política.

Debido a que cualquier interrupción en los procesos de negocio afecta la operación, es responsabilidad de la Presidencia y de las Vicepresidencias de Credicard aprobar un Plan de Continuidad del Negocio que cubra las actividades esenciales y críticas de la organización.

La responsabilidad de aprobar esta Política recae en la Junta Directiva Credicard, luego de un estudio previo y detallado de sus posibles consecuencias, con el fin de garantizar la continuidad del negocio en caso de un evento que afecte la operación normal de los procesos críticos.



	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 10

## **X.- VIOLACIONES A LA POLÍTICA**

En este caso especial, si la Presidencia y las Vicepresidencias de Credicard se comprometen a desarrollar un Plan de Continuidad del Negocio, será responsabilidad de estos, no faltar a este compromiso y tener en cuenta que, al no realizar dicho plan, la Institución pudiera estar expuesta a procesos legales y contractuales, que pudieran poner en riesgo el futuro de la operación de la organización.

## **XI.- CUMPLIMIENTO**


En caso de que algún empleado, trabajador o relacionado (contratistas, proveedores u otros) incumpla las normativas contenidas en este manual, La Gerencia de Continuidad del Negocio 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 sanción que amerite de acuerdo a la naturaleza de la falta (si se considera necesario previamente será elevada para revisión de la “Consultoría Jurídica”).

Según la naturaleza de la falta la sanción puede ser: Disciplinaria (en este caso, la Vicepresidencia de Talento Humano) procederá de acuerdo a la norma que corresponda) y/o Administrativa (en este caso, Auditoría Interna procederá de acuerdo a lo previsto en la Ley).

La ejecución intencionada o provocada, debidamente comprobada, de una incidencia (hecho que resulte en un perjuicio a la operatividad de Credicard) por parte de un empleado de la empresa, dando lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias, sin perjuicio de otras responsabilidades a que hubiera lugar.

Los Vicepresidentes crearán las condiciones y velarán por la promoción de acciones de sensibilización, divulgación e implantación de estas políticas en el personal a su cargo.

La Vicepresidencia de Talento Humano de Credicard desarrollará, mantendrá y hará cumplir un cuerpo de posibles correctivos a las infracciones según lo establecido en la presente Política y sus posibles sanciones a efectos de los correspondientes expedientes disciplinarios.


	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 11

## **XII.- MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO**

El Gerente de Continuidad del Negocio será la persona encargada de 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 los procesos de actualización. La propuesta de modificación del documento, si fuese el caso, se someterá a la consideración del Comité que se encarga del seguimiento de las políticas para la continuidad del negocio y a la aprobación de la Junta Directiva, Presidencia y Vicepresidencias Ejecutivas. Si el contenido del documento no amerita modificaciones, los representantes de las áreas responsables colocarán sus firmas en el documento original, en las casillas que correspondan a la revisión de la documentación como señal de conformidad.

## **XIII.- EXCEPCIONES**

La Presidencia y las Vicepresidencias pudieran suspender temporalmente el cumplimiento de uno o varios elementos de esta Política, siempre y cuando las necesidades del negocio lo justifiquen plenamente. Es necesaria la notificación de manera inmediata al órgano de control fiscal (auditoría interna), a fin de que proceda a tomar las medidas que estime convenientes dentro de los límites de la ley.

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	 <i>IT &amp; Business Consulting Services</i>
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 12

## **XIV.- ROLES Y RESPONSABILIDADES**

### **Junta Directiva y Presidente**

- Aprueba las Políticas que permiten a Credicard, contar con la infraestructura de Continuidad del Negocio que corresponda y coordina las funciones de seguimiento y control que le atribuyen las normas internas.

### **Vicepresidentes Ejecutivos**

- Protegen y preservan los recursos y activos de la Organización.
- Apoyan y proporcionan recursos para el mantenimiento del Programa de Continuidad del Negocio.
- Establecen a todas las Vicepresidencias, las directrices que estime necesarias para que sean divulgadas estas políticas, en materia de Continuidad del Negocio, como una responsabilidad de toda la organización.


### **Vicepresidentes**

- Gestionan que sus áreas de negocio, de operaciones y de soporte; desarrollen, mantengan y prueben los respectivos Planes de Continuidad del Negocio y que éstos son consistentes con la Política aprobada para Credicard, tal como se define en este documento.
- Dan inicio a las acciones que permitan responder efectivamente ante la ocurrencia de incidentes y realiza los esfuerzos de recuperación del negocio en sus áreas.

### **Gerencia de Continuidad del Negocio**

- Propone y administra las Políticas de Continuidad de la Organización, los estándares, las guías, las mejores prácticas y las metodologías relacionadas con la Administración de Continuidad del Negocio.
- Reporta al Presidente el estatus de la Continuidad del Negocio en Credicard.
- Participa en el desarrollo de las estrategias de continuidad del negocio.
- Provee los lineamientos y participa en el desarrollo de la capacidad global de respuesta ante emergencias de la organización.

### **Unidad de Auditoría Interna**

	<b>POLÍTICAS DE CONTINUIDAD CONSORCIO CREDICARD</b>	
		Fecha: 31-01-2017
		Pág. 13

- Controla, a través de proceso de auditoría, que todas las áreas de negocios de Credicard y las áreas de soporte corporativo cumplan con la Política de Continuidad del Negocio.
- Realiza revisiones independientes y reporta sus hallazgos a la línea de negocio que corresponda según el caso.
- Informa a la Gerencia de Continuidad del Negocio y a Presidencia, sobre aquellos hallazgos reportados que puedan comprometer la continuidad del negocio.