

INFORMACIÓN GENERAL	
Tipo de Documento	Documento de Estructura Organizativa
Código del Documento	EC 15-08-2014
Nombre del Documento	Estructura de Continuidad de Banco Industrial de Venezuela
EMPRESA Y UNIDAD (ES) RESPONSABLE (S)	
Empresa	Banco Industrial de Venezuela
Unidad Organizativa	VP. De RRHH
Ubicación	Torre Las Delicias, Piso 6, Caracas
Nombre del Responsable	Ana Olivo
Correo Electrónico	ana.olivo1@biv.com.ve
Cargo	Vicepresidente de Recursos Humanos
Teléfono	0212-9019962
RESPONSABLE POR GRUPO APLIRED, C.A.	
Nombre y Apellido	Alí Villafranca
Correo Electrónico	Ali.vzla@aplired.com
Fecha y Hora de Inicio	15/08/2014 9:00 a.m.
Fecha y Hora Final	15/08/2014 4:00 p.m.
APROBACIÓN DEL DOCUMENTO (CERTIFICADOR)	
Nombre y Apellido	Sol Rodríguez Arguello
Cargo	VP de Planificación, Presupuesto y Procesos
Correo Electrónico	sol.rodriguez1@biv.com.ve
USO DEL DOCUMENTO	
Usuarios	VP. De RRHH
CONTROL DEL DOCUMENTO	
Nivel de Seguridad	Uso Interno de Banco Industrial de Venezuela
Nombre del Archivo Electrónico	Estructura Fija BIV – 15-08-14.docx Estructura AdHoc BIV – 15-08-14.docx
Ubicación del Archivo Electrónico	BCMWeb – Políticas de Continuidad
Fecha de Vigencia	2014
Versión	2014-01

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

1. Introduccion I.

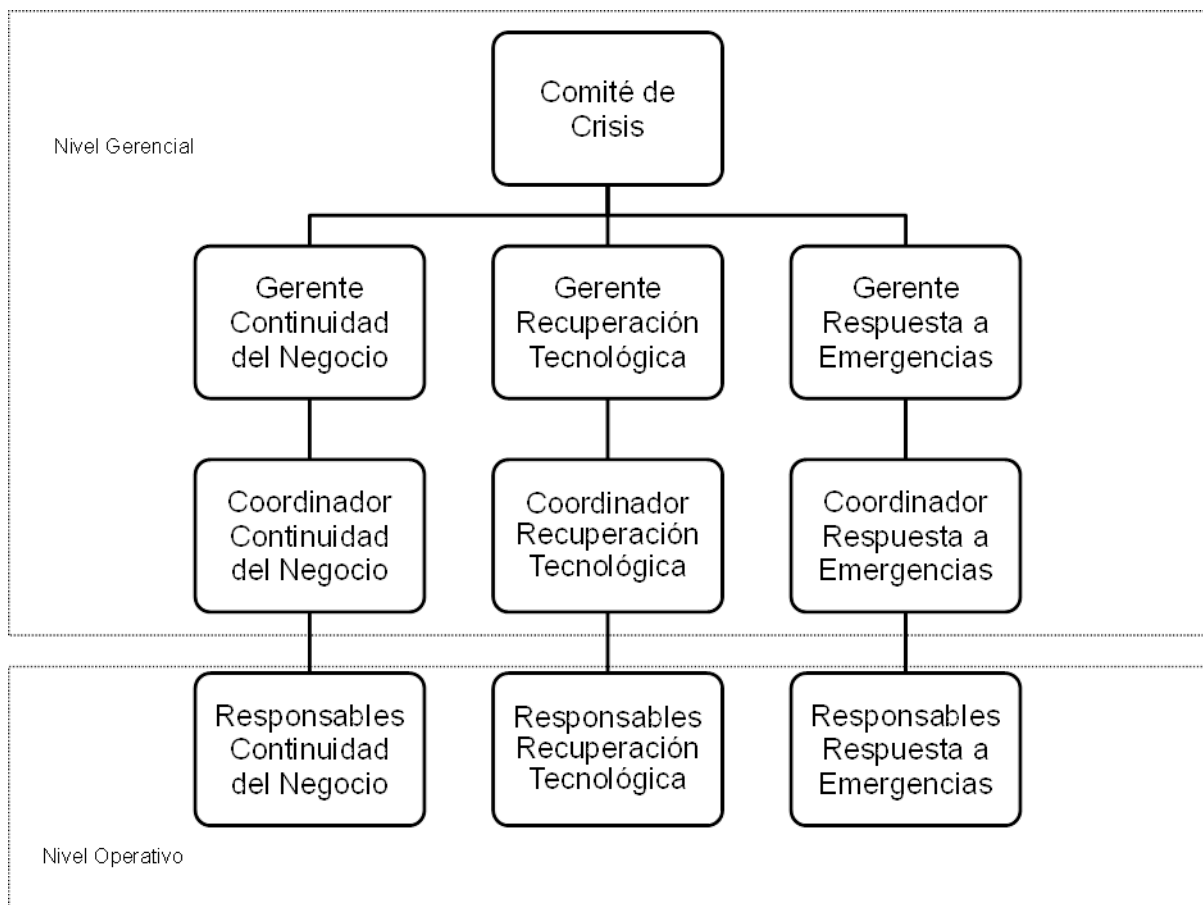
El desarrollo, implantación y mantenimiento del Plan de Continuidad del Negocio exige la integración de dos organizaciones: una primera a denominarse Gerencia de Continuidad del Negocio, a ser incorporada a la estructura permanente del Banco y una organización “Ad Hoc”, la cual será identificada como “Estructura Organizativa del Plan de Continuidad del Negocio”, en lo sucesivo: Organización PCN. Esta organización estará integrada por personal de Banco Industrial de Venezuela, conforme al origen de sus funciones: ejecutivas, gerenciales, operacionales, de servicio y/o apoyo, independientemente de su condición de personal permanente o contratado.

Es fundamental indicar que la integración de la Organización PCN y su correspondiente activación, establecerá un esquema funcional de excepción en las operaciones del Banco; es decir, las funciones y operaciones de Banco Industrial de Venezuela (BIV), serán dirigidas, coordinadas y controladas por la Organización PCN; en caso de eventos: crisis, incidentes y/o contingencias, que interrumpan de forma imprevista y prolongada sus funciones y operaciones y en consecuencia obliguen a la activación de los Planes de Continuidad del Negocio de Banco Industrial de Venezuela.

La Organización PCN es un modelo de estructura organizacional que debe integrarse para la administración, planificación, dirección, coordinación y control de los planes de Continuidad del Negocio.

2. Alcance de la Organización PCN.

El diagrama organizacional a continuación muestra de manera general los niveles e interrelación de las unidades gerenciales y operacionales que integran la Organización PCN. Su descripción y responsabilidades principales serán descritas en secciones posteriores.



En el nivel gerencial se identifican:

- **Comité de Crisis:** es la unidad encargada de integrar y dirigir la gestión funcional / operacional de Banco Industrial de Venezuela y la toma de decisiones, en cuanto al curso de acción a seguir en caso de situaciones o eventos reales o con potencialidad de interrumpir de manera prolongada la continuidad del negocio y/o conlleven a situaciones de manejo de crisis.
- **Gerencias:** Continuidad del Negocio “CN”; Recuperación Tecnológica “RT”; Respuesta a Emergencias “RE”, comprenden las unidades encargadas de dirigir y coordinar la interacción funcional y operacional de Banco Industrial de Venezuela, con el objetivo de mantener la continuidad de los procesos críticos del negocio y de responder ante

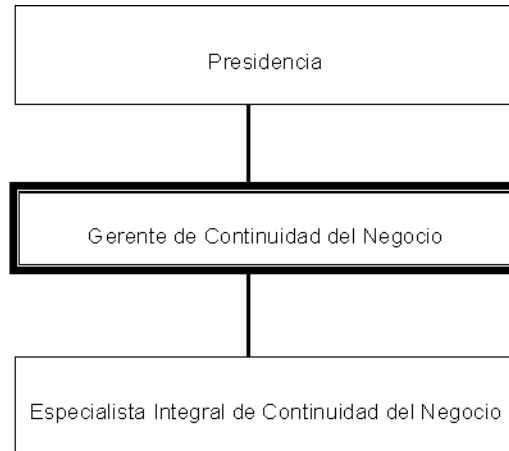
situaciones de emergencia. Los Gerentes CN, RT, RE, tendrán la responsabilidad de asistir al Comité de Crisis en su gestión al frente de los Planes de Continuidad del Negocio, Planes de Recuperación Tecnológica y Planes de Respuesta a Emergencias respectivamente. Así como servir de enlace comunicacional con los Gerentes CN, PT y PE.

- **Gerentes CN, RT, RE:** son los encargados de girar las instrucciones del nivel gerencial: Gerentes CN, RT y RE, al nivel operacional: Responsables CN, RT y RE. Su responsabilidad principal es la coordinación con los Responsables del CN, RT y RE para la activación, acoplamiento e interacción funcional y operacional de los planes.

En el nivel operacional se identifican:

- **Responsables CN, RT y RE:** están representados por líderes de las unidades del negocio cuya responsabilidad operacional clave será coordinar con los Grupos de Respuesta Operativa de los planes, la activación de los Procedimientos de Respuesta, Recuperación y Reanudación de los respectivos planes y la atención de situaciones de emergencia. Así como también la Restauración de las funciones y operaciones del Banco una vez cese la causa que activó dichos planes.

Organigrama



I. Descripciones de Cargos**1. Descripción de Cargo: Gerente de Continuidad del Negocio****DESCRIPCION DE CARGO****Especificaciones del Cargo**

1) Cargo: Gerente de Continuidad del Negocio		2) Reporta a: Presidencia	
3) Personal a su cargo:			
Directo: 1		Indirecto:	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	Última actualización:

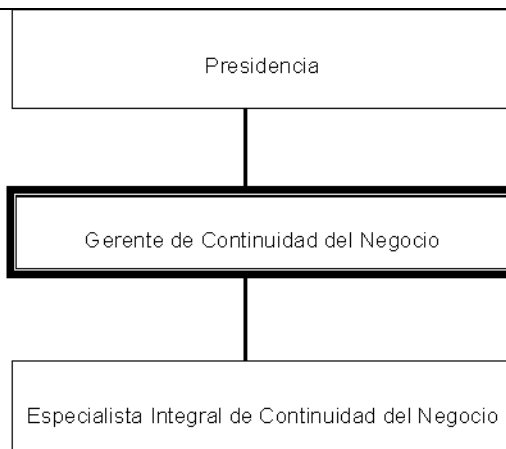
4) Propósito del cargo

* Gerenciar, Coordinar y dirigir acciones para diseñar, desarrollar, implantar, aprobar, asesorar y difundir, conjuntamente con todas las áreas del Banco, el Plan de Continuidad del Negocio; de acuerdo, a políticas, normativas, leyes y regulaciones, que permitan satisfacer las necesidades del Banco, estableciendo las medidas y controles necesarios para mitigar los riesgos y los efectos derivados de posibles eventos (desastres naturales, fallas de equipamiento, accidentes o acciones intencionadas), que amenacen la continuidad de las actividades del negocio y que puedan provocar la afectación de los productos y servicios que presta el Banco a sus clientes.

* Gerenciar, Coordinar y dirigir un Plan de Continuidad del Negocio en BIV, determinado por las necesidades del negocio y orientado a la identificación de los impactos potenciales de un desastre en el Banco con el propósito de promover el desarrollo proactivo de la capacidad de responder efectiva y eficazmente para salvaguardar al personal, información, operaciones y la empresa (localidad física, intereses de inversionistas, reputación, marca) hasta el retorno a las condiciones iniciales en el menor tiempo posible, empleando las mejores prácticas del mercado en esta materia.

* Gerenciar, Coordinar y dirigir acciones para probar el Plan de Continuidad del Negocio e implantar mejoras continuas basadas en mediciones objetivas.

5) Organigrama



6) Funciones

1.	Dirigir la ejecución del Plan de Continuidad del Negocio, de acuerdo con los estándares internacionales reconocidos (ISO 22301)
2.	Definir y dirigir acciones para que sean implantadas las Políticas de Continuidad del Negocio, la Estructura Organizativa de los Planes de Continuidad del Negocio. Proponer a la alta directiva las Políticas de Administración de Continuidad del Negocio y velar por su administración y divulgación.
3.	Definir, Coordinar y divulgar los Planes de Manejo de Incidentes y Comunicación de Incidentes, a fin de informar oportunamente, tanto al personal del Banco, como a los usuarios externos y el público en general, de la situación y las acciones que se siguen ante eventos que afecten la disponibilidad de los servicios.
4.	<p>Coordinar y dirigir acciones para mantener el análisis de riesgo, análisis de impacto y estrategias, que permitan:</p> <p>a) Identificar las vulnerabilidades y amenazas, tanto internas como externas, de la infraestructura y cada uno de los procesos críticos, que permitan analizar los riesgos potenciales que puedan llegar a causar pérdidas, suspensión o destrucción en los mismos.</p> <p>b) Cuantificar y calificar los impactos al negocio (financieros, operacional, legal y de imagen), por la pérdida, interrupción o ruptura de los procesos críticos, identificando el tiempo máximo de interrupción admisible o tolerable, así como también los servicios, canales y/o recursos que deben recuperarse con mayor rapidez.</p> <p>c) Plantear opciones de recuperación para los procesos críticos del negocio, en el caso de que algún evento, planificado o imprevisto, que impacte negativamente, en forma real o potencial, de manera que impida o interrumpa la prestación de servicios al público en general o pongan en peligro vidas humanas o el patrimonio institucional</p> <p>d) Proponer y aprobar controles para prevenir y mitigar riesgos así como estrategias de continuidad del negocio que fortalezcan la resiliencia de los procesos y servicios críticos determinados en el resultado del Análisis de Impacto al Negocio (AIN).</p> <p>e) Presentar a la alta directiva el plan consolidado de estrategias de continuidad del negocio recomendando prioridades y marcos de tiempo de atención en función a parámetros como cobertura/beneficio, inversión y complejidad.</p>
5.	<p>Establecer, coordinar y dirigir acciones para implantar y mantener, conjuntamente con todas las áreas del Banco:</p> <p>a) los planes de respuesta (recuperación del negocio, recuperación tecnológica y respuesta ante emergencias).</p> <p>b) la planificación, seguimiento de pruebas, simulacros y ejercicios que certifiquen la funcionalidad y efectividad de estos planes.</p> <p>c) el plan de adiestramiento que permita la transferencia de conocimiento sobre los planes de respuesta, de manera que estos puedan ser activados y ejecutados con precisión.</p>

	<p>d) el plan de comunicación sobre el objeto, contenido y alcance del Plan de Continuidad del Negocio para que este forme parte de la cultura organizacional.</p> <p>e) el plan de mantenimiento de todos los componentes del Plan de Continuidad del Negocio, a fin de que se mantengan vigentes y funcionales</p>
6.	<p>Atender a las auditorias internas y externas que requieren la revisión del Plan.</p> <p>Gerenciar y Coordinar la ejecución de las evaluaciones del nivel de madurez del Plan de Continuidad del Negocio en el Banco, en cuanto al compromiso y entendimiento por parte de la alta dirección, conciencia de los empleados, estructura del Plan de Continuidad de Negocio, grado de integración entre las diferentes unidades organizativas, métricas de desempeño, recursos humanos y financieros requeridos y asignados, coordinación con la comunidad externa, administración de Incidentes, administración de seguridad, recuperación tecnológica y recuperación de negocios.</p>
7.	Reportar a la alta directiva periódicamente el estatus integral del Plan de Continuidad del Negocio del Banco.
8.	Establecer la necesidad del desarrollo de planes de prueba y ejercicio que permitan evaluar la viabilidad de los planes de continuidad y respuesta ante emergencias desarrollados, evaluar la capacidad de respuesta del Banco e identificar oportunidades de mejoras con el objeto de mantener el Plan de Continuidad del Negocio operativo y actualizado.
9.	Gerenciar, Coordinar y organizar estrategias comunicacionales y capacitación con la finalidad de crear y mantener la conciencia corporativa y mejorar las habilidades requeridas para el desarrollo implementación y ejecución del Plan de Continuidad del Negocio.
10.	Difundir los Planes de Manejo de Incidentes y Comunicación de Incidentes que puedan afectar al Banco, a fin de informar oportunamente, tanto al personal del Banco, de la situación y las acciones que se siguen ante eventos que afecten la disponibilidad de los servicios.
11.	En caso de una situación de contingencia, desempeñara el rol de Gerente del Plan de Continuidad del Negocio dentro de la Estructura de Continuidad "Ad-Hoc".

Dimensión	
7) Financiera	8) No Financiera
Firma hasta Bs.	1. Asignación y supervisión de recursos para proyectos, requerimientos y asesorías.
Proyecto Bs.	2. Evaluación y seguimiento de proyectos, requerimientos y asesorías
Presupuesto Bs.	3. Cumplimiento de niveles de servicio. Manejo de información confidencial del Banco y sus proveedores.
Captaciones Bs.	4. Atender a las organizaciones en la solución de problemas o necesidades, relacionado con sus planes
Otros: Coordinar el cumplimiento de aspectos de continuidad del negocio incluidos en la normativa legal.	

9) Participación en Comités	
Internos	Rol a desempeñar
Comité de Manejo de Crisis	Participante.
Comité de Control de Cambios	Participante
Externos	Rol a desempeñar

Relaciones	
10) Relaciones internas	11) Relaciones externas
Todas las unidades de BIV	Proveedores de bienes y servicios de tecnología, sistemas y en general. Sudeban y entes reguladores. Auditores externos. Consultores externos. BCV. Entes Fiduciarios.

Perfil del Cargo

12) Educación: <input checked="" type="checkbox"/> Postgrado <input checked="" type="checkbox"/> Universitaria <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Bachillerato		Especialidad: Informática / Ingeniería Sistemas / Computación / Ingeniería Industrial / Administración de Empresas / Organización y Métodos	
13) Experiencia requerida: Tiempo en años: 10 a 12 años		14) Conocimientos claves Sistemas crediticios, financieros y administrativos. Metodologías, estándares y modelos de madurez de Continuidad del Negocio. Mitigación de riesgo. Herramientas para gestión de programas de continuidad del negocio. Gerencia de Proyectos de TI y Sistemas de Gestión de continuidad del negocio. Herramientas de planificación y control de proyectos, productividad, gerencia, calidad, etc. Procesos enmarcados en el ámbito financiero o crediticio. Metodología de pruebas. Formación a nivel Gerencial	
15) Areas de experiencia: Planificación y control de proyectos Profesional con certificación en Continuidad del Negocio ABCP (Associate Business Continuity Professional) o CBCP (Certified Business Continuity Professional) (Deseable), conocimiento del negocio bancario y sector financiero, conocimiento de Tecnologías de Información (Data Center, servidores, estaciones de trabajo) y nuevas tecnología, metodología de gerencia de proyectos y desarrollo de sistemas, formación gerencial		16) Habilidades y Destrezas Visión y estrategia de negocio. Experiencia en Análisis de Impacto y Evaluación de Riesgos. Coordinación de equipos de trabajo y manejo de personal. Manejo y solución de conflictos. Orientación al servicio y al logro. Liderazgo. Apertura al Cambio. Habilidades investigación Capacidad de Trabajo bajo presión. Instrucción y facilitación Capacidad de toma de decisiones. Formación Gerencial. Manejo de metodología, estándares y modelos de madurez de continuidad del negocio. Manejo de herramientas para la gestión de programas de continuidad del negocio. Experiencia en Gerencia de Proyectos de TI y Sistemas de Gestión de Programas de Continuidad del Negocio. Manejo de herramientas de Planificación y Control de Proyectos, productividad, gerencia y calidad. Bilingüe (español-inglés).	
17) Idiomas:		Lectura	Escritura
Inglés Técnico		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Estructura Fija de Continuidad del Negocio



Fecha: 7/30/2018

Toma de Decisiones
18) Toma de decisiones:
☒ Si ☐ No

Indique las actividades objeto de decisión:

Asignación y supervisión de recursos para proyectos, requerimientos y asesorías.

Manejo de proyectos, requerimientos y asesorías en planes de su área.

Alerta a la Presidencia sobre los riesgos y/o desviaciones críticas que puedan afectar la ejecución de los planes.

Escalar a los comités ejecutivos de proyectos las estrategias y modelos de acción para desarrollar en forma más eficiente los proyectos.

Intervenir en las decisiones que tomen los líderes de proyectos a su cargo si se detectan desviaciones importantes de tiempo, presupuesto o resultados.

Autoridad para dictar lineamientos sobre los equipos de trabajo del área.

Autonomía para modificar, rediseñar e implantar las metodologías de control, gestión y seguimiento de proyectos del área.

Supervisión
19) Tipo de supervisión recibida:
☐ Inmediata ☐ Directa ☐ General ☐ Gerencial ☒ De dirección

20) Relaciones Humanas
☐
BÁSICA.:

Cortesía. Diaria, contacto para pedir o proveer información.

☒
IMPORTANTE:

Buscar cooperación, persuadir a otros con razonamientos técnicos

☒
CRÍTICA:

Para tratar situaciones emocionales o muy controversiales

21) Certificación del Empleado

Las anteriores funciones constituyen las que efectivamente ejerzo en mi cargo de :



PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Estructura Fija de Continuidad del Negocio



Fecha: 7/30/2018

Apellidos y Nombres:	C.I. N°:	Firma:
----------------------	----------	--------

22) Sensibilidad del cargo	23) Certificación ISO
<input checked="" type="checkbox"/> Cargo sensible	<input checked="" type="checkbox"/> La presente Descripción de Cargo cuenta con la certificación de calidad bajo las normas ISO 9001 – 2000.

2. Descripción de Cargo: Especialista Integral de Continuidad del Negocio
DESCRIPCION DE CARGO

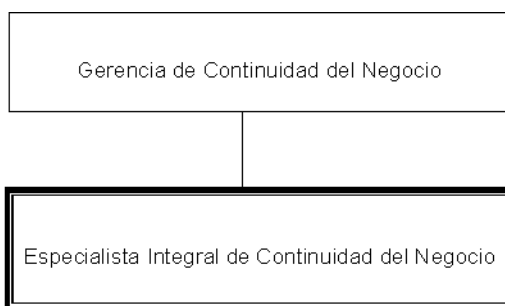
Especificaciones del Cargo			
1) Cargo: Especialista Integral de Continuidad del Negocio		2) Reporta a: Gerente de Continuidad del Negocio	
3) Personal a su cargo:			
Directo:		Indirecto:	
Elaborado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:	Ultima actualización:

4) Propósito del cargo

- Realizar Estudios de Madurez, que permitan conocer el nivel de madurez del plan de continuidad que tiene el Banco, evaluando como está estructurado el Plan, su grado de penetrabilidad, su contenido, los recursos comprometidos, las métricas e indicadores y la concientización del mismo.
- Monitorear y revisar el desempeño y eficacia del Plan de Continuidad del Negocio e implantar mejoras continuas basadas en mediciones objetivas y cumplimiento de estándares.
- Participar en la ejecución de un Análisis de Riesgo, enfocado en la probabilidad y el impacto de una cantidad específica de amenazas que podrían causar una interrupción del negocio; centrándose en las funciones de negocio más urgentes identificadas durante el proceso de Análisis de Impacto al Negocio e identificando las vulnerabilidades y amenazas, tanto internas como externas, de cada uno de los servicios críticos, para analizar los riesgos potenciales que puedan llegar a causar pérdidas, suspensión o destrucción en los mismos.
- Participar en la ejecución de un Análisis de Impacto del Negocio (AIN), para determinar los impactos cualitativos y cuantitativos, como consecuencia de una interrupción en los procesos críticos y así poder 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 y así establecer qué servicios, canales y/o recursos deben recuperarse con mayor rapidez.
- Contribuir en la promoción del desarrollo proactivo de la capacidad de responder efectiva y eficazmente para salvaguardar al personal, información, operaciones y la empresa (localidad física, intereses de inversionistas, reputación, marca) hasta el retorno a las condiciones iniciales en el menor tiempo posible, empleando las mejores prácticas del mercado en esta materia.

- Difundir los Planes, la Política y Estructura de Continuidad, a fin de informar oportunamente, tanto al personal del Banco, como a los usuarios externos y el público en general, de la situación y las acciones que se siguen ante eventos que afecten la disponibilidad de los servicios.
- Realizar la Gestión necesaria para mantener toda la documentación del Plan de Continuidad actualizada.
- Incorporar, mantener actualizada y difundir toda la información concerniente al Plan de Continuidad dentro de las Herramientas y Productos del Banco, tales como: Intranet, Extranet, software adquirido a consultores y/o proveedores.
- Participar en la ejecución periódica de Pruebas y Ejercicios teniendo como objetivo alcanzar la validación de todas las actividades de recuperación que componen el Plan de Continuidad.
- Participar en la ejecución de simulacros de las tareas de recuperación y de reanudación mediante pruebas “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.
- Asegurar el contenido actualizado de la información portada en el Manejador de Contenido Web de Continuidad de Negocios.

5) Organigrama



6) Funciones

1.	Mantener actualizado el Plan de Continuidad del Negocio, de acuerdo con los estándares internacionales reconocidos (ISO 22301).
2.	Mantener actualizada la Política de Continuidad del Negocio y la estructura organizativa que se activan bajo esquemas de excepción.
3.	<p>Actualizar el análisis de riesgo, análisis de impacto y estrategias, que permitan:</p> <p>a) identificar las vulnerabilidades y amenazas, tanto internas como externas, de la infraestructura y de cada uno de los procesos críticos, para analizar los riesgos potenciales que puedan llegar a causar pérdidas, suspensión o destrucción en los mismos.</p> <p>b) cuantificar y calificar los impactos al negocio (financieros, operacional, legal y de imagen), por la pérdida, interrupción o ruptura de los procesos críticos, identificando el tiempo máximo de interrupción admisible o tolerable, así como también, los servicios, canales y/o recursos que deben recuperarse con mayor rapidez.</p> <p>c) disponer de opciones de recuperación para los procesos críticos del negocio, en el caso de que algún evento, planificado o imprevisto, los impacte negativamente, en forma real o potencial, de manera que impida o interrumpa la prestación de servicios al público en general o pongan en peligro vidas humanas o el patrimonio institucional.</p> <p>d) Participar en la ejecución periódica de los estudios formales de Análisis de Riesgo y Análisis de Impacto al Negocio donde se identifiquen los riesgos e impacto de la ocurrencia del peor escenario que ocasione inhabilidad severa de la Organización.</p>
4.	<p>Evaluar el nivel de madurez del Plan de Continuidad del Negocio en el Banco, en cuanto:</p> <p>al compromiso y entendimiento por parte de la alta dirección, conciencia de los empleados, estructura del Plan de Continuidad de Negocio, grado de integración entre las diferentes unidades organizativas, métricas de desempeño, recursos humanos y financieros requeridos y asignados, coordinación con la comunidad externa, administración de incidentes, administración de seguridad, recuperación tecnológica y recuperación del negocio</p>
5.	<p>Contribuir y guiar en la selección y diseño de estrategias alternas viables de operación de los procesos críticos con la finalidad de contribuir a la recuperación del negocio y la tecnología dentro del tiempo objetivo de recuperación, así como el diseño de los procedimientos de respuesta ante emergencia y comunicación de crisis necesarios para la gestión de incidentes y eventos de gran magnitud.</p> <p>Asistir en el diseño de estrategias/planes de contingencias para los procesos críticos de las áreas de negocio, operaciones y soporte corporativo.</p>
6.	En caso de una situación de contingencia, desempeñara los roles de Coordinador ó Responsable, dependiendo la magnitud de la crisis, descriptos para los Coordinadores y Responsables del Plan de Continuidad del Negocio dentro de la Estructura de Continuidad "Ad-Hoc".
7.	Mantener los Planes de manejo de Incidentes y Comunicación de Incidentes que puedan afectar al Banco, a fin de informar oportunamente, tanto al personal del Banco, como a los usuarios externos y el público en general, de la situación y las acciones que se siguen ante eventos que afecten la disponibilidad de los servicios
8.	Documentar y actualizar los productos y/o herramientas de Continuidad a través de: Intranet, Extranet, Software de Proveedores, Consultores y/o terceros.

9.	Participar en el mantenimiento y prueba de: a) planes de respuesta (recuperación del negocio, recuperación tecnológica y respuesta ante emergencias). b) planificación, ejecución de pruebas, simulacros y ejercicios que certifiquen la funcionalidad y efectividad de estos planes. c) el plan de mantenimiento de todos los componentes del Plan de Continuidad del Negocio, a fin de que se mantengan vigentes y funcionales.
10.	Participar en el desarrollo de planes de prueba y ejercicio que permitan evaluar la viabilidad de los planes de continuidad y respuesta ante emergencias desarrollados, evaluar la capacidad de respuesta del Banco e identificar oportunidades de mejoras con el objeto de mantener el Plan de Continuidad del Negocio activo y actualizado.
11.	Asistir al Gerente en la administración funcional de los Sitios Alternos Técnico y Funcional, velando por su operatividad con la finalidad de mantener sus capacidades de activación de servicios.
12.	Ejecutar estrategias comunicacionales y de capacitación con la finalidad de crear y mantener la conciencia corporativa y mejorar las habilidades requeridas para el desarrollo implementación y ejecución del Plan de Continuidad del Negocio.

7) Actividades Claves

1.	Estudios de Madurez
2.	Cumplimiento de Estándares
3.	Análisis de Impacto del Negocio
4.	Análisis de Riesgo del Negocio
5.	Estrategias de Continuidad
6.	Gestión de la documentación
7.	Gestión de Productos: Intranet, Extranet, Software y/o Herramientas de Consultorías y/o Proveedores
8.	Pruebas y Ejercicios.
9.	Simulacros
10.	Adiestramientos
11.	Difusión de: Políticas, Estructura y Planes de Continuidad

Dimensión	
8) Financiera	9) No Financiera
Firma hasta Bs.	1. Análisis, diseño, desarrollo e implantación de planes de continuidad del negocio
Proyecto Bs.	2. Atender a las organizaciones en la solución de problemas

	o necesidades, relacionadas a sus planes
Presupuesto Bs.	3. Cumplimiento de niveles de servicio. Manejo de información confidencial del Banco y sus proveedores
Captaciones Bs.	4. Manejo de indicadores de gestión del área
Otros:	Coordinar el cumplimiento de aspectos de continuidad del negocio incluidos en la normativa legal.

10) Participación en Comités	
Internos	Rol a desempeñar
Comité de Cambios	Participante
Externos	Rol a desempeñar

Relaciones	
11) Relaciones internas	12) Relaciones externas
Todas las unidades del BIV	Proveedores de bienes y servicios de tecnología, sistemas y en general. Sudeban y entes reguladores. Auditores y Consultores externos. BCV. Entes Fiduciarios.

Perfil del Cargo
13) Educación: (Sólo debe seleccionar una opción)
☐ Postgrado ☒ Universitaria ☐ Técnica ☐ Bachillerato

Especialidad:

 Informática / Ingeniería Sistemas /
 Computación / Ingeniería Industrial /
 Administración de Empresas / Organización y
 Métodos

14) Experiencia requerida:

Tiempo en años: 6 a 8 años

15) Conocimientos claves

 Sistemas crediticios, financieros y administrativos.
 Metodologías, estándares y modelos de madurez de Continuidad del Negocio.
 Herramientas para gestión de programas de continuidad del negocio.
 Herramientas de planificación y control de proyectos.
 Metodología de pruebas

16) Áreas de experiencia:

 Planificación y control de proyectos.
 Profesional con certificación en
 Continuidad del Negocio ABCP
 (Associate Business Continuity
 Professional) o CBCP (Certified
 Business Continuity Professional)
 (Deseable), conocimiento del negocio
 bancario y sector financiero,
 conocimiento de Tecnologías de
 Información (Data Center, servidores,
 estaciones de trabajo) y nuevas
 tecnología, metodología de gerencia de
 proyectos y desarrollo de sistemas.

17) Habilidades y Destrezas

 Visión y estrategia de negocio.
 Coordinación de equipos de trabajo.
 Manejo y solución de conflictos.
 Orientación al servicio y al logro.
 Redacción de Informes técnicos.
 Liderazgo.
 Apertura al Cambio.
 Habilidades investigación.
 Capacidad de Trabajo bajo presión.
 Capacidad de toma de decisiones.
 Experiencia en Análisis de Impacto y Evaluación de Riesgos.

18) Idiomas:

Inglés Técnico

Lectura
☒
Escritura
☒
Comprensión
☒
☐
☐
☐
Toma de Decisiones
**19) Toma de
decisiones:**
☒ Si ☐ No

Indique las actividades objeto de decisión:

Manejo de proyectos, problemas, requerimientos y asesorías en planes de su área.

Asesoría y soporte en planes de continuidad del negocio.

Supervisión
20) Tipo de supervisión recibida:
☐ Inmediata ☐ Directa ☐ General ☒ Gerencial ☐ De dirección

21) Relaciones Humanas
☐
BÁSICA.:

Cortesía. Diaria, contacto para pedir o proveer información.

☒
IMPORTANTE:

Buscar cooperación, persuadir a otros con razonamientos técnicos

☐
CRITICA:

Para tratar situaciones emocionales o muy controversiales

22) Certificación del Empleado

Las anteriores funciones constituyen las que efectivamente ejerzo en mi cargo de :

 Especialista Integral de Continuidad del
Negocio

Apellidos y Nombres:

C.I. N°:

Firma:

**23) Sensibilidad del
cargo**
☒

Cargo sensibles

24) Certificación ISO
☒

La presente Descripción de Cargo cuenta con la certificación de calidad bajo las normas ISO 9001 – 2000.

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

Descripción de Roles de la Organización PCN

3.1. Organización: Comité de Crisis.

El Comité de Crisis es responsable de tomar la decisión de “Declaración de Desastre o Fuerza Mayor” y de proveer la dirección total de las operaciones y/o lineamientos de continuidad y recuperación en uno o varios lugares alternos del Banco, en caso de eventos que interrumpan la normalidad de las operaciones de Banco Industrial de Venezuela.

El Comité de Crisis es responsable de ordenar el inicio de operaciones desde los centros alternos y de control (Procedimientos de Respuesta, Recuperación y Reanudación), así como también responsable de la definición del momento oportuno para la restauración de las operaciones normales del Banco, luego de ser resueltos todos los inconvenientes que provocaron la contingencia o desastre.

El Comité de Crisis estará integrado por los siguientes roles:

1. Gerente General
2. Gerente de Operaciones
3. Gerente de Seguridad
4. Gerente de Infraestructura
5. Gerente de Administración y Finanzas
6. Gerente de Comunicaciones
7. Gerente de Personal
8. Gerente de Tecnología
9. Gerente de Seguridad de la Información

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.1.1. Gerente General

A. Misión:

El Gerente General es responsable de que se cumpla la Política de Continuidad del Negocio de Banco Industrial de Venezuela y que los respectivos planes en caso de crisis, desastres o incidentes, se ejecuten conforme a lo previsto en el Plan de Continuidad del Negocio.

En conjunto con los demás integrantes del Comité de Crisis, será responsable de desarrollar la dirección estratégica del Plan de Continuidad del Negocio.

Es responsable ante el Banco por la dirección general del Plan de Continuidad del Negocio y por la dirección durante situaciones de crisis, desastres o incidentes con potencialidad de interrumpir de manera prolongada las operaciones del Banco.

B. Responsabilidades:

- En conjunto con la más alta autoridad del Banco, aprobar e implantar la metodología de continuidad del negocio que será utilizada en el Banco.
- En conjunto con la más alta autoridad del Banco, aprobar las políticas operativas y la estructura organizativa de continuidad del negocio.
- En conjunto con la más alta autoridad del Banco, aprobar el presupuesto para el Plan de Continuidad del Negocio.
- Validar los requerimientos mínimos de continuidad tanto a nivel operacional como al nivel administrativo para cada una de las gerencias.
- Apoyar la ejecución de los programas de pruebas, ejercicios de los planes, así como la funcionalidad de las alternativas y estrategias de continuidad existentes en el Banco.
- Promover el programa de adiestramiento para el Comité de Crisis y el resto de los integrantes de la Estructura de Continuidad del Negocio. Asegurar la integración y efectividad del Plan de Continuidad del Negocio.
- Proveer información institucional del área de continuidad del negocio, según sea requerido por auditorías internas y/o externas.

- Promover la expansión del Plan de Continuidad del Negocio.
- Coordinar la toma de decisiones en materia de continuidad del negocio.

C. Interfaces Organizativas:

- Presidencia del Banco Industrial de Venezuela
- Ministerio de la Banca Pública
- Todos los Gerentes del Comité de Crisis
- Vicepresidentes
- Gerente Continuidad del Negocio.
- Consultoría Jurídica.
- Entes externos:
 - ❖ Guardia Nacional.
 - ❖ Policía Nacional.
 - ❖ Defensa Civil.
 - ❖ Bomberos.
 - ❖ Poder Ejecutivo
 - ❖ SUDEBAN

D. Requisitos:

El Gerente General debe conocer a la perfección las funciones y operaciones críticas del Banco. Se requiere que conozca a cabalidad la estructura del Plan de Continuidad del Negocio. Se recomienda que sea uno de los principales ejecutivos de Banco Industrial de Venezuela.

El Gerente General del Comité de Crisis debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

Profesional en: Negocios Internacionales, Administración y Finanzas, Computación y Sistemas, Continuidad de Negocios.

b. Habilidades y Destrezas:

- Dominio del idioma inglés a nivel conversacional, escrito y lectura.
- Dominio del área Administrativa
- Capacidad de Negociación

- Formación en materia de continuidad de negocios.
- Cultura general amplia y actualizada
- Buenas Relaciones Interpersonales.
- Trabajo en Equipo
- Proactivo.
- Manejo de personal.
- Comunicación e Interacción Personal
- Liderazgo
- Iniciativa
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Motivación
- Alta Creatividad
- Flexibilidad en el horario de trabajo
- Habilidad para la Toma de Decisiones
- Pensamiento Analítico
- Compromiso Organizacional.
- Disposición a desplazamientos y pernocta fuera del área de trabajo

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.1.2. Gerente de Operaciones

A. Misión:

El Gerente de Operaciones del Comité de Crisis tiene la responsabilidad principal de articular las actividades que conforman el Plan de Continuidad del Negocio, durante situaciones de crisis, desastres o incidentes con autoridad de interrumpir de manera prolongada las operaciones del Banco. En conjunto con los demás integrantes del Comité de Crisis, participará en la gestión estratégica del Plan de Continuidad del Negocio.

B. Responsabilidades:

Sus responsabilidades principales son las siguientes:

- Coordinar periódicamente las pruebas relativas a los procedimientos, mecanismos y/o recursos principales y alternos contemplados en el Plan de Continuidad del Negocio.
- Participar en la formulación del presupuesto para el Plan de Continuidad del Negocio.
- Coordinar el uso de fuentes de información para monitorear eventos que interrumpan o puedan generar incidentes que afecten la normalidad de las funciones y operaciones del Banco.
- Mantener comunicación permanente con los Gerentes CN, RT y RE para la activación y/o desactivación del Plan de Continuidad del Negocio.
- Obtener del Gerente de Infraestructura, información sobre las condiciones operativas de las instalaciones: oficinas, sitios alternos, centros de cómputo y de su correspondiente dotación.
- Coordinar con el Gerente General, los procesos de evaluación de daños ocasionados por eventos y/o incidentes.
- Apoyar al Gerente de Comunicaciones en la preparación y actualización permanente de mensajes institucionales internos y externos, en materia de continuidad del negocio.
- Asegurar que se ejecuten las actividades y/o tareas específicas, de cada uno de los responsables de los procedimientos de recuperación de los procesos críticos.

- Coordinar la elaboración del informe del Comité de Crisis sobre el estatus de la Institución ante la ocurrencia de un evento calamitoso.
- Coordinar la elaboración del informe del Comité de Crisis sobre el estatus de los procesos críticos a nivel tecnológico ante la ocurrencia de un evento calamitoso.
- Participar en los programas de capacitación, adiestramiento, pruebas y ejercicios del Plan de Continuidad del Negocio.

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

C. Interfaces Organizativas:

- Todos los Gerentes del Comité de Crisis
- Vicepresidentes
- Consultoría Jurídica.
- Gerentes CN, RT y RE.

D. Requisitos:

El Gerente de Operaciones debe estar en conocimiento de las funciones y operaciones críticas del Banco. Se requiere que conozca la estructura del programa institucional de continuidad del negocio. Se recomienda que sea uno de los principales ejecutivos de Banco Industrial de Venezuela.

El Gerente de Operaciones del Comité de Crisis debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería Mecánica, Ingeniería Civil, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Computación y/o Sistemas, Telecomunicaciones.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.
- Formación en materia de continuidad de negocios.
- Buen Planificador
- Manejo de Personal.
- Cultura general amplia y actualizada.
- Comunicación e Interacción Personal.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Motivación.
- Trabajo en Equipo.
- Alta Creatividad.
- Flexibilidad en el horario de trabajo.

- Disposición a desplazamientos y pernocta fuera del área de trabajo.
- Habilidad para la Toma de Decisiones.
- Orientación a Resultados.
- Compromiso Organizacional.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Dominio del Área Administrativa

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.1.3. Gerente de Seguridad

A. Misión:

El Gerente de Seguridad del Comité de Crisis tiene la máxima responsabilidad en materia de Seguridad, al momento de la activación del Plan de Continuidad del Negocio durante situaciones de crisis, desastres o incidentes que interrumpen de manera prolongada las operaciones del Banco. En conjunto con los demás integrantes del Comité de Crisis, participará en la gestión estratégica del Plan de Continuidad del Negocio.

B. Responsabilidades:

Sus responsabilidades principales son las siguientes:

- Investigar y validar información referente a la magnitud y duración de eventos, con riesgo o potencialidad de provocar incidentes, que afecten la normalidad de las funciones y operaciones del Banco.
- Acceder a fuentes de información confiables, para identificar eventos que interrumpen o puedan generar incidentes con potencialidad de afectar, la normalidad de las funciones y operaciones del Banco.
- Resguardar las instalaciones del Banco durante las condiciones operativas de excepción causadas por la activación y/o desactivación de los planes.
- Coordinar con los Gerentes CN, RT y RE y los Gerentes de CN, RT y RE la evaluación de daños ocasionados por eventos y/o incidentes que afecten la continuidad del negocio y generar el informe correspondiente.
- Gestionar la actualización de la información sobre el “Personal Autorizado” a ingresar o permanecer en las instalaciones del Banco, durante la activación y/o desactivación de los planes.
- Prever la interrelación y coordinación del Plan de Respuesta a Emergencias y el personal de las “Brigadas de Emergencia”, durante el manejo de eventos o incidentes especiales.
- Prever la interrelación y coordinación del Plan de Continuidad de Negocios, y el personal de las “Brigadas de Emergencia” durante el manejo de eventos o incidentes especiales.

- Prever la interrelación y coordinación del Plan de Recuperación Tecnológica y el personal de las “Brigadas de Emergencia” durante el manejo de eventos o incidentes especiales.
- Establecer y mantener permanente comunicación con organismos del Estado en materia de seguridad y protección pública.
- Participar en los programas de capacitación, adiestramiento, pruebas y ejercicios del Plan de Continuidad del Negocio.
- Garantizar la integridad de los Gerentes que conforman el Comité de Crisis así como del personal que conforma la estructura “Ad Hoc” de Continuidad.

C. Interfaces Organizativas:

- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Infraestructura
- Vicepresidentes
- Gerentes CN, RT y RE.
- Gerentes CN, RT y RE.
- Consultoría Jurídica.
- Entes externos:
 - ❖ Guardia Nacional.
 - ❖ Policía Nacional.
 - ❖ Defensa Civil.
 - ❖ Bomberos.

D. Requisitos:

El Gerente de Seguridad debe poseer amplios conocimientos de las funciones y operaciones del Banco en materia de seguridad. Por sus funciones específicas debe provenir de esa área y pertenecer al nivel ejecutivo de Banco Industrial de Venezuela.

El Gerente de Seguridad del Comité de Crisis debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería Industrial; Licenciatura en: Ciencias Policiales, Militares, Criminalística, Criminología, Derecho.

b. Habilidades y Destrezas:

- Experiencia en Investigaciones Policiales
- Experiencia en la elaboración de Informes de índole Informática.
- Experiencia en seguridad física y de instalaciones.
- Experiencia en mitigación de eventos de alto impacto.
- Experiencia en conducción y manejo de multitudes.
- Experiencia en guardia, custodia y traslado de personalidades.
- Manejo de herramientas informáticas.

- Buen Planificador
- Formación en materia de continuidad de negocios.
- Manejo de Personal.
- Comunicación e Interacción Personal.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Motivación.
- Trabajo en Equipo.
- Alta Creatividad.
- Flexibilidad en el horario de trabajo.
- Disposición a desplazamientos y pernocta fuera del área de trabajo.
- Habilidad para la Toma de Decisiones.
- Orientación a Resultados.
- Compromiso Organizacional.
- Capacidad de negociación.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.1.4. Gerente de Infraestructura

A. Misión:

El Gerente de Infraestructura del Comité de Crisis es el responsable de establecer las características de la infraestructura, las instalaciones, el equipamiento y la dotación de los sitios y/o espacios relacionados con el Plan de Continuidad del Negocio, Plan de Recuperación Tecnológica y Plan de Respuesta a Emergencias durante situaciones de crisis, desastres o incidentes con potencialidad de interrumpir de manera prolongada las operaciones del Banco. Igualmente es el responsable evaluar y cuantificar el efecto de una situación disruptiva sobre las instalaciones del Banco. En conjunto con los demás integrantes del Comité de Crisis, participará en la gestión estratégica del Plan de Continuidad del Negocio.

B. Responsabilidades:

Sus responsabilidades principales son las siguientes:

- Evaluar e informar al Comité de Crisis, en especial al Gerente de Operaciones, sobre las condiciones físicas y operativas de las instalaciones principales y alternas del Banco, como consecuencia de eventos y/o incidentes que afecten o pudieran generar incidentes, con potencialidad de afectar la normalidad de las funciones y operaciones del Banco.
- Dirigir con los Gerentes y Gerentes CN, RT y RE, la evaluación de daños ocasionados por eventos y/o incidentes, que afecten las operaciones y generar el informe correspondiente.
- Apoyar las actividades del Gerente de Seguridad en cuanto a la preservación de las instalaciones del Banco, durante las condiciones operativas de excepción causadas por la activación y/o desactivación de los planes.
- Mantener con los Gerentes y Gerentes CN, RT y RE, permanente comunicación para el manejo de eventos e incidentes especiales.
- Suministrar a los Vicepresidentes de las áreas de negocio el informe sobre las afectaciones en materia de infraestructura, una vez concluido el evento o incidente.
- Participar en los programas de capacitación, adiestramiento, pruebas y ejercicios de

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

los Planes de Continuidad del Negocio.

C. Interfaces Organizativas:

- Gerente General.
- Gerente de Operaciones.
- Gerente de Seguridad.
- Vicepresidentes.
- Gerentes y Gerentes CN, RT y RE.
- Consultoría Jurídica.
- Entes Externos:
 - ❖ Guardia Nacional.
 - ❖ Policía Nacional.
 - ❖ Defensa Civil.
 - ❖ Bomberos.
 - ❖ Ministerio del Poder Popular para Transporte Terrestre (MPPTT)

D. Requisitos:

El Gerente de Infraestructura debe poseer amplios conocimientos en cuanto a las características de la infraestructura, las instalaciones, el equipamiento y la dotación de los sitios y/o espacios relacionados con el Plan de Continuidad del Negocio, Plan de Recuperación Tecnológica y Plan de Respuesta a Emergencias. Por la amplitud de sus funciones debe pertenecer al nivel ejecutivo de Banco Industrial de Venezuela.

El Gerente de Infraestructura del Comité de Crisis debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería Mecánica, Ingeniería Civil, Ingeniería Industrial, Arquitectura o Geología.

b. Habilidades y Destrezas:

- Experiencia en seguridad laboral.
- Experiencia en diseño y construcción de edificaciones.

- Experiencia en diseño y planificación de instalaciones mecánicas.
- Experiencia en instalaciones eléctricas, neumáticas y contra incendios.
- Formación en materia de continuidad de negocios.
- Manejo de herramientas informáticas.
- Buen Planificador
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Comunicación e Interacción Personal.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Motivación.
- Trabajo en Equipo.
- Alta Creatividad.
- Flexibilidad en el horario de trabajo.
- Disposición a desplazamientos y pernocta fuera del área de trabajo.
- Compromiso Organizacional.
- Capacidad de negociación.

3.1.5. Gerente de Administración y Finanzas

A. Misión:

El Gerente de Administración y Finanzas del Comité de Crisis tiene la responsabilidad de Administrar y Procurar los recursos requeridos para el funcionamiento y operatividad del Plan Continuidad del Negocio, Plan de Recuperación Tecnológica y Plan de Respuesta a Emergencias, durante situaciones de crisis, desastres o incidentes con potencialidad de interrumpir de manera prolongada las operaciones del Banco. En conjunto con los demás integrantes del Comité de Crisis, participará en la gestión estratégica del Plan Continuidad del Negocio.

B. Responsabilidades:

Sus responsabilidades principales son las siguientes:

- Administrar el presupuesto anual requerido para el Plan de Continuidad del Negocio, Plan de Recuperación Tecnológica y Plan de Respuesta a Emergencias.
- Apoyar al Gerente General en el proceso de gestión, aprobación y ejecución del presupuesto.
- Informar al Comité de Crisis, en especial al Gerente General sobre la ejecución del presupuesto anual de continuidad del negocio.
- Administrar los recursos financieros del Plan Continuidad del Negocio y en caso de eventos que provoquen la activación de los planes CN, RT y RE, coordinar las gestiones necesarias para la reposición de dichos recursos.
- Determinar con los Gerentes y los Gerentes CN, RT y RE el impacto financiero, producto de eventos y/o incidentes que afecten la continuidad del negocio y generar el informe correspondiente.
- Dirigir las gestiones administrativas y financieras de los Gerentes y Gerentes CN, RT y RE, sobre el manejo de eventos o incidentes especiales.
- Asegurar la procura, administración y reposición de suministros, recursos materiales y equipos requeridos por los planes CN, RT y RE.
- Asegurar la disposición y control de recursos monetarios y fondos de caja chica, para atender necesidades urgentes en caso de eventos o incidentes que activen los

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

planes CN, RT y RE.

- Participar en los programas de capacitación, adiestramiento, pruebas y ejercicios de los Planes de Continuidad del Negocio.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

C. Interfaces Organizativas:

- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Vicepresidentes
- Gerentes CN, RT y RE.
- Consultoría Jurídica.

D. Requisitos:

El Gerente de Administración y Finanzas debe poseer amplios conocimientos de las funciones y operaciones administrativas y financieras del Banco. La naturaleza de las funciones y actividades que realizará demanda conocimientos de las partidas, cuentas y activos que soportan a los procesos críticos de la institución, para así lograr una adecuada y efectiva administración del Plan de Continuidad del Negocio.

El Gerente de Administración y Finanzas del Comité de Crisis debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Finanzas, Contaduría y/o Administración.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.
- Experiencia en planificación administrativa.
- Experiencia en la concepción de planes operativos.
- Formación en materia de continuidad de negocios.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Comunicación e Interacción Personal.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Motivación.
- Trabajo en Equipo.
- Alta Creatividad.
- Flexibilidad en el horario de trabajo.



PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
Estructura “Ad Hoc” de
Continuidad del Negocio



Fecha: 7/30/2018

- Orientación a Resultados.
- Compromiso Organizacional.
- Capacidad de negociación.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.1.6. Gerente de Comunicaciones

A. Misión:

El Gerente de Comunicaciones del Comité de Crisis tiene la responsabilidad de dirigir todas las actividades relacionadas con las comunicaciones institucionales, tanto internas como externas, con motivo del funcionamiento y operatividad del Plan de Continuidad del Negocio, Plan de Recuperación Tecnológica y el Plan de Respuesta a Emergencias.

B. Responsabilidades:

Sus responsabilidades principales son las siguientes:

- Coordinar la preparación, mantenimiento y vigencia de mensajes institucionales sobre “Declaración de Desastre o Fuerza Mayor” y notificar la activación de los planes PCN, PRT y PRE, por causa de eventos o incidentes que interrumpen la normalidad de las funciones y operaciones críticas del negocio.
- Activar el protocolo de difusión de mensajes institucionales, vía prensa, noticieros de Radio, TV, entre otros; y constituirse en vocero oficial del Banco para la divulgación de mensajes e informes sobre las condiciones y evolución de los eventos e incidentes.
- Participar en los programas de capacitación, adiestramiento, pruebas y ejercicios de los Planes de Continuidad del Negocio.
- Establecer los canales de comunicación con los distintos entes y organismos del Estado para informar debidamente con relación al evento acontecido.

C. Interfaces Organizativas:

- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Infraestructura
- Gerente de Seguridad
- Vicepresidentes
- Gerentes CN, RT y RE.

- Consultoría Jurídica.
- Entes externos:
 - ❖ Clientes del Banco
 - ❖ Entes Gubernamentales
 - ❖ Medios de Comunicación
 - ❖ Guardia Nacional.
 - ❖ Policía Nacional.
 - ❖ Defensa Civil.
 - ❖ Bomberos.

D. Requisitos:

El Gerente de Comunicaciones debe poseer amplios conocimientos sobre el manejo de estrategias y medios comunicacionales. La naturaleza de las funciones y actividades que realizará, exige que posea y transmita confianza y seguridad al personal y a los clientes, para así reducir los niveles de incertidumbre que se producen tras un evento disruptivo.

El Gerente de Comunicaciones del Comité de Crisis debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Comunicación Social, Periodismo y/o Relaciones Públicas.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.
- Experiencia en la concepción de pautas informativas.
- Experiencia en la concepción de matrices de opinión.
- Experiencia en construcción de mapas mentales
- Experiencia en métodos de comunicación persuasiva.
- Capacidad de síntesis.
- Alta Credibilidad.
- Buen Planificador

- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Comunicación e Interacción Personal.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Motivación.
- Trabajo en Equipo.
- Alta Creatividad.
- Flexibilidad en el horario de trabajo.
- Disposición a desplazamientos y pernocta fuera del área de trabajo.
- Orientación a Resultados.
- Compromiso Organizacional.
- Capacidad de negociación.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.1.7. Gerente de Personal

A. Misión:

El Gerente de Personal del Comité de Crisis tiene la máxima responsabilidad en lo relativo al manejo de los Recursos Humanos. En conjunto con los demás integrantes del Comité de Crisis, participará en la gestión del Plan de Continuidad del Negocio, Plan de Recuperación Tecnológica y el Plan de Respuesta a Emergencias.

B. Responsabilidades:

Sus responsabilidades principales son las siguientes:

- Implantar estrategias orientadas a garantizar la protección de todo el personal del Banco, y en especial al personal con responsabilidades funcionales y operativas en los planes PCN, PRT y PRE.
- Apoyar en las gestiones de manejo del personal a los Gerentes y Gerentes de CN, RT y RE, durante eventos y/o incidentes especiales.
- Apoyar a los Gerentes y los Gerentes de CN, RT y RE en la evaluación de los daños ocasionados por eventos y/o incidentes que afecten la continuidad del negocio.
- Participar en los programas de capacitación, adiestramiento, pruebas y ejercicios de los Planes de Continuidad del Negocio.

C. Interfaces Organizativas:

- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Seguridad
- Vicepresidentes
- Gerentes CN, RT y RE.
- Consultoría Jurídica.
- Entes externos:
 - ❖ Centros médicos afiliados al Plan de HCM.
 - ❖ Guardia Nacional.

- ❖ Policía Nacional.
- ❖ Defensa Civil.
- ❖ Bomberos.

D. Requisitos:

El Gerente de Personal debe poseer amplios conocimientos sobre la composición y las características del personal del Banco. La naturaleza de las funciones y actividades que realizará, exige que posea y transmita confianza y seguridad al personal, para así reducir los niveles de incertidumbre que se producen tras un evento disruptivo.

El Gerente de Personal del Comité de Crisis debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Recursos Humanos, Derecho, Psicología y/o Sociología.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.
- Experiencia en la formulación de planes de carrera.
- Experiencia en la formulación de planes de adiestramiento.
- Experiencia en el manejo de conflictos laborales.
- Experiencia en el manejo de Fondo Administrado de Salud y Caja de Ahorros.
- Formación en materia de continuidad de negocios.
- Buen Planificador
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Comunicación e Interacción Personal.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Motivación.
- Trabajo en Equipo.
- Alta Creatividad.
- Flexibilidad en el horario de trabajo.

- Disposición a desplazamientos y pernocta fuera del área de trabajo.
- Orientación a Resultados.
- Compromiso Organizacional.
- Capacidad de negociación.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.1.8. Gerente de Tecnología

A. Misión

El Gerente de Tecnología del Comité de Crisis tiene la responsabilidad principal de salvaguardar, regentar y mantener a Plataforma Tecnológica de la Institución antes, durante y después de la activación del Plan de Continuidad del Negocio. En conjunto con los demás integrantes del Comité de Crisis, participará en la gestión estratégica del Plan de Continuidad del Negocio y diseñará acciones de índole preventiva orientadas a mantener actualizada y respaldada tanto el hardware, el software, el firmware y la data de la Institución.

B. Responsabilidades:

Sus responsabilidades principales son las siguientes:

- Establecer los lineamientos principales de las pruebas relativas a la plataforma tecnológica, considerando sitios principales y alternos contemplados en el Plan de Continuidad del Negocio.
- Participar en la formulación del presupuesto para el Plan de Continuidad del Negocio.
- Recopilar información del desempeño de la plataforma, para identificar acciones preventivas sobre las funciones y operaciones Informáticas del Banco.
- Mantener comunicación permanente con los Gerentes CN, RT y RE para la activación y/o desactivación del Plan de Continuidad del Negocio.
- Coordinar con el Gerente de Infraestructura sobre la adquisición y dotación de las instalaciones: oficinas, sitios alternos, centros de cómputo y de sus correspondientes medidas de seguridad.
- Coordinar con el Gerente General, los procesos de evaluación de daños ocasionados por eventos y/o incidentes.
- Apoyar al Gerente de Comunicaciones en la preparación y actualización permanente de mensajes institucionales internos y externos, en materia de continuidad del negocio.
- Asegurar que se ejecuten las actividades y/o tareas específicas, de cada uno de

los responsables de la gestión, administración y mantenimiento de la plataforma tecnológica, durante la ejecución de los procedimientos de continuidad.

- Coordinar la elaboración del informe del Comité de Crisis sobre el estatus de la Plataforma Tecnológica ante la ocurrencia de un evento calamitoso.
- Coordinar la interacción efectiva con los proveedores de servicios de telecomunicaciones, equipos, partes y componentes tecnológicos; antes, durante y después de la activación del Plan de Continuidad de Negocios.

C. Interfaces Organizativas:

- Todos los Gerentes del Comité de Crisis
- Vicepresidentes
- Consultoría Jurídica.
- Gerentes CN, RT y RE.
- Gerente de Continuidad de Negocios
- Ministerio de Ciencia y Tecnología

D. Requisitos:

El Gerente de Tecnología debe estar en conocimiento de las funciones y operaciones críticas del Banco. Se requiere que conozca la estructura de continuidad del negocio y que posea conocimiento de todas las alternativas que brinden robustez y redundancia a la automatización de procesos de negocio Bancarios. Se recomienda que sea uno de los principales ejecutivos del Banco Industrial de Venezuela.

El Gerente de Tecnología del Comité de Crisis debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería en Computación, Ingeniería Informática, y/o Ingeniería en Telecomunicaciones.

b. Habilidades y Destrezas:

- Gerencia de Activos
- Gerencia de Recursos Administrativos.
- Gerencia de Recursos Humanos.
- Diseño de Plataformas Informáticas.
- Arquitectura de Software.
- Diseño de Plataformas de Telecomunicaciones.
- Formación en materia de continuidad de negocios.
- Buen Planificador
- Cultura general amplia y actualizada.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Motivación.
- Trabajo en Equipo.
- Alta Creatividad.
- Flexibilidad en el horario de trabajo.
- Disposición a desplazamientos y pernocta fuera del área de trabajo.
- Habilidad para la Toma de Decisiones.
- Orientación a Resultados.

- Compromiso Organizacional.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Dominio del idioma Ingles.

3.1.9. Gerente de Seguridad de la Información

A. Misión

El Gerente de Seguridad de la Información del Comité de Crisis tiene la responsabilidad principal de salvaguardar la integridad de la Información (Data) y de la Plataforma Tecnológica de la Institución antes, durante y después de la activación del Plan de Continuidad del Negocio. En conjunto con los demás integrantes del Comité de Crisis, participará en la gestión estratégica del Plan de Continuidad del Negocio y gestionara iniciativas preventivas y correctivas que minimicen la vulnerabilidad de toda la información electrónica que circula en la red de datos del Banco.

B. Responsabilidades:

Sus responsabilidades principales son las siguientes:

- Monitorear las entidades electrónicas y digitales que utiliza el Banco internamente y aquellas que utiliza para comunicarse con entes como: proveedores, reguladores, prestadores de servicio y clientes.
- Evaluar estadísticas en tiempo real del desempeño de la red y de los mecanismos de seguridad tales como: antivirus, paredes de fuego, anti intrusos, inhibidores de tráfico, y certificados de acceso.
- Salvaguardar en todo momento los puertos lógicos y físicos de acceso a la red, así como regentar las claves de usuarios a los sistemas operativos y aplicaciones.
- Participar en la formulación del presupuesto para el Plan de Continuidad del Negocio.
- Documentar las trazas y los hallazgos de monitoreo a fines de prever mecanismos y acciones que fortalezcan los procedimientos de continuidad informática, en conjunto con el Gerente de Tecnología.

- Coordinar con el Gerente General, los procesos de evaluación de daños ocasionados por eventos y/o incidentes.
- Investigar constantemente en relación a los mecanismos emergentes de protección y prevención en materia de seguridad de la información, a fines que los mismos sean implantados como acciones de mitigación de riesgos tecnológicos.
- Asegurar que se ejecuten las actividades y/o tareas específicas, de cada uno de los responsables de la seguridad de la información, en el momento de ejercer control de daños y análisis forense de la información sensible del Banco.
- Coordinar la elaboración del informe del Comité de Crisis sobre la integridad de la información ante la ocurrencia de un evento calamitoso.

C. Interfaces Organizativas:

- Todos los Gerentes del Comité de Crisis
- Consultoría Jurídica.
- RRHH
- Gerentes CN, RT y RE.
- Gerente de Continuidad de Negocios
- Organismos Policiales de Investigación Científica

D. Requisitos:

El Gerente de Seguridad de la Información debe estar en conocimiento de la arquitectura de la plataforma informática y de telecomunicaciones del Banco. Se requiere que conozca la estructura de continuidad del negocio y que posea conocimiento en todas las estrategias y alternativas, que brinden seguridad a los procesos y servicios bancarios que brinde la institución. Se recomienda que sea uno de los principales ejecutivos del Banco Industrial de Venezuela.

El Gerente de Seguridad de la Información debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería de Sistemas, Ingeniería en Computación, Ingeniería

Informática, y/o Ingeniería en Telecomunicaciones.

b. Habilidades y Destrezas:

- Gerencia de Activos
- Gerencia de Recursos Administrativos.
- Diseño de Plataformas Informáticas.
- Arquitectura de Software.
- Diseño de Plataformas de Telecomunicaciones.
- Formación en materia de continuidad de negocios.
- Buen Planificador
- Cultura general amplia y actualizada.
- Liderazgo.
- Iniciativa.
- Motivación.
- Trabajo en Equipo.
- Alta Creatividad.
- Flexibilidad en el horario de trabajo.
- Disposición a desplazamientos y pernocta fuera del área de trabajo.
- Habilidad para la Toma de Decisiones.
- Orientación a Resultados.
- Compromiso Organizacional.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Dominio del idioma Ingles.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.2. Organización: Continuidad del Negocio (CN)

3.2.1. Gerente de Continuidad del Negocio

A. Misión:

- Gerenciar conjuntamente con todas las áreas del Banco, el Plan de Continuidad del Negocio; de acuerdo, a las mejores practicas, estándares mundiales, políticas, normativas, leyes y regulaciones, que permitan satisfacer las necesidades del Banco, estableciendo las medidas y controles, a fin de mitigar los riesgos y los efectos derivados de posibles eventos (desastres naturales, fallas de equipamiento, accidentes o acciones intencionadas), que amenacen la continuidad de las actividades del negocio y puedan provocar la afectación de los productos y servicios que presta el Banco a sus clientes.
- Dirigir el sistema de gestión de la continuidad del negocio e implantar mejoras continuas basadas en mediciones objetivas.

B. Responsabilidades:

- Coordinar en conjunto con los Gerentes de RT / RE y los Grupos de Trabajo de los planes, la atención al personal y resguardo de bienes en el lugar afectado, mediante el análisis, evaluación del incidente y avalúo de daños.
- Mantener comunicación directa con:
 - El Comité de Crisis, para atender los incidentes críticos y/o con riesgo de generar situaciones de crisis.
 - El Gerente de Respuesta a Emergencias, para atender situaciones de emergencia que hayan afectado o pudieran afectar vidas humanas.
 - El Gerente RT para la atención a eventos en cuanto a tecnología de información.
 - El Coordinador de Continuidad del Negocio, para atender operaciones relacionadas con la activación del Plan de Continuidad del Negocio, la activación de la sede alterna de trabajo y durante la ejecución de procesos de respuesta,

recuperación y reanudación de las operaciones críticas, así como también durante las actividades de regreso a las instalaciones principales restauradas o nuevas, una vez cese la situación de crisis o incidente y se inicie el regreso a la normalidad.

- El Coordinador de RT, para la activación del Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD).
- Establecer, organizar y coordinar los centros de control de operaciones para manejo de crisis e Incidentes, como sede o lugar de trabajo para atender el manejo de crisis o incidente y/o la activación de los planes.
- Establecer, organizar y coordinar la disponibilidad y uso de las sedes alternas de trabajo para el personal de los grupos de trabajo de los planes, en caso de activación del PCN del Banco.
- Coordinar conjuntamente con el Gerente de RT la adecuación y disponibilidad Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD).
- Coordinar con los Gerentes RT y RE, la evaluación de daños ocasionados por eventos y/o incidentes que afecten la continuidad del negocio y generar el informe correspondiente.
- Elaborar con el apoyo los Gerentes del RT y RE y el Gerente de CN, los informes o reportes de incidentes, según el caso.
- Informar al Comité de Crisis con relación al alcance de los procesos de respuesta, recuperación y reanudación de las operaciones críticas, contenidas en el Plan de Continuidad de Negocios.
- Coordinar con el Gerente de Seguridad del Comité de Crisis, la intervención de organismos públicos de seguridad y protección.
- Coordinar los mecanismos de comunicación con el resto del personal del Banco y con proveedores / clientes.
- Coordinar la elaboración del informe para el Comité de Crisis, sobre la situación de los procesos críticos del Banco, de actividades pendientes de ejecutar, tiempo estimado para la “puesta en marcha” de las operaciones.
- Coordinar la actualización de la información sobre el “Personal Autorizado” a ingresar o permanecer en las instalaciones del Banco durante la activación y/o desactivación de los planes.

C. Interfaces Organizativas:

- Miembros del Comité de Crisis.
- Gerencia de RT.
- Gerencia de RE.
- Coordinador de Continuidad del Negocio

D. Requisitos:

La persona encargada de la Gerencia de Continuidad del Negocio debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Computación y Sistemas, Ingeniería Industrial y/o Ingeniería Mecánica.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.
- Manejo de Metodologías, estándares y modelos de madurez de Continuidad del Negocio.
- Manejo de Herramientas para la Gestión de Programas de Continuidad del Negocio.
- Gerencia de Proyectos de TI y Sistemas de Gestión de Programas de Continuidad del Negocio.
- Manejo de Herramientas de planificación y control de proyectos, productividad, gerencia, calidad, etc.
- Conocimiento de Metodologías de pruebas.
- Experiencia en Planificación y Control de Proyectos.
- Experiencia en Análisis de impacto y evaluación de riesgos.
- Coordinación de equipos de trabajo y manejo de personal.

- Manejo y solución de conflictos.
- Orientación al servicio y al logro.
- Redacción de Informes técnicos.
- Liderazgo.
- Apertura al Cambio.
- Investigación.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Capacidad de toma de decisiones.

3.2.2. Coordinador de Continuidad del Negocio

A. Misión del Rol:

Activar los procedimientos previstos en el Plan de Continuidad del Negocio en una situación de contingencia, de tal forma que se pueda restaurar la funcionabilidad del Banco en el menor tiempo posible.

B. Responsabilidades:

- Dirigir desde el Centro de Control de Operaciones el manejo de eventos o incidentes que puedan afectar los procesos críticos del negocio.
- Atender los requerimientos de la Gerencia de CN en caso de activación del Plan de Continuidad del Negocio.
- Apoyar a las Gerencias de CN, RT y RE, según el caso, en actividades relacionadas con las sedes alternas de trabajo y el Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD).
- Realizar las evaluaciones preliminares del impacto causado por incidentes en sus áreas de competencia.
- Suministrar informes de daños a la Gerencia de CN.
- Solicitar información a los Responsables de CN, RT y RE sobre incidentes en sus respectivas áreas.

- Apoyar en las funciones de los Responsables de: CN, RT y RE durante la activación de planes en sus respectivas áreas.
- Planificar y ejecutar programas de capacitación, adiestramiento, de pruebas y ejercicios de los planes.
- Asegurar la participación activa de los funcionarios y el personal contratado asignados a los grupos de trabajo, en los programas, pruebas y ejercicios de los planes.
- Coordinar con el Coordinador RT, la ejecución de procedimientos para reanudar y mantener las operaciones de los procesos críticos del negocio.

C. Interfaces Organizativas:

- Gerencia de CN.
- Coordinador de RT.
- Coordinador de RE.
- Responsables de CN.

D. Requisitos:

El Coordinador de Continuidad del Negocio debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

Profesional en: Computación y Sistemas, Industrial, Mecánica.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.
- Manejo de Metodologías, estándares de Continuidad del Negocio.
- Manejo de Herramientas para Gestión de Programas de Continuidad del Negocio.
- Manejo de Herramientas de planificación y control de proyectos.
- Conocimiento de Metodologías de pruebas.
- Experiencia en Análisis de impacto y evaluación de riesgos.
- Coordinación de equipos de trabajo y manejo de personal.
- Manejo y solución de conflictos.

- Orientación al servicio y al logro.
- Redacción de Informes técnicos.
- Liderazgo.
- Apertura al Cambio.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Capacidad de toma de decisiones.

3.2.3. Responsables de Continuidad del Negocio

A. Misión del Rol:

Ejecutar los procedimientos previstos en el Plan de Continuidad del Negocio en situación de contingencia, de tal forma que se pueda restaurar la funcionabilidad del Banco en el menor tiempo posible.

B. Responsabilidades:

Los Responsables de Continuidad del Negocio ejecutarán las siguientes actividades principales:

- Ejecutar las acciones y tareas requeridas para responder, recuperar, reanudar y mantener las operaciones de los procesos críticos del negocio.
- Ejecutar las tareas interrelacionadas o dependientes con grupos de trabajo de su plan o de otros planes.
- Ejecutar las actividades para el regreso a la normalidad una vez sea superada la situación de crisis o incidente.
- Gestionar oportunamente los recursos materiales y equipos que sean requeridos por los PCN de las distintas unidades del Banco, para la eficiente ejecución de sus procesos, actividades y tareas.

C. Interfaces Organizativas:

- Coordinador de CN.
- Responsables de RT.
- Responsables de RE.

D. Requisitos:

Los Responsables de Continuidad del Negocio deben tener el siguiente perfil profesional:

c. Nivel Educativo:

Profesional en: Computación y Sistemas, Industrial, Mecánica.

d. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.
- Manejo de Metodologías, estándares de Continuidad del Negocio.
- Manejo de Herramientas de control de proyectos.
- Conocimiento de Metodologías de pruebas.
- Experiencia en Análisis de impacto y evaluación de riesgos.
- Coordinación de equipos de trabajo y manejo de personal.
- Manejo y solución de conflictos.
- Orientación al servicio y al logro.
- Redacción de Informes técnicos.
- Liderazgo.
- Apertura al Cambio.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.3. Organización: Recuperación Tecnológica (RT)

3.3.1. Gerente de Recuperación Tecnológica

A. Misión del Rol:

Gerenciar la operatividad de la plataforma tecnológica en la sede principal del Banco y/o en el Centro Alternativo de Procesamiento de Datos (CAPD) suministrando el soporte necesario para el funcionamiento y operatividad del negocio.

B. Responsabilidades:

- Coordinar en conjunto con los Gerentes de CN y RE y el Coordinador RT, la atención al personal, resguardo de bienes en el lugar afectado, y la activación de los Sistemas tecnológicos, mediante el análisis, evaluación del incidente y avalúo de daños.
- Mantener comunicación directa con:
 - El Comité de Crisis, para atender los incidentes críticos y/o con riesgo de generar situaciones de crisis.
 - El Gerente de Respuesta a Emergencias, para atender situaciones de emergencia que hayan afectado o pudieran afectar vidas humanas.
 - El Coordinador de Recuperación Tecnológica, para la atención a eventos en cuanto a tecnología de información.
 - El Gerente de CN, para atender operaciones relacionadas con la activación del Plan de Continuidad del Negocio, la activación de la sede alterna de trabajo y durante la ejecución de procesos de respuesta, recuperación y reanudación de las operaciones críticas, así como también durante las actividades de regreso a las instalaciones principales restauradas o nuevas, una vez cese la situación de crisis o incidente y se inicie el regreso a la normalidad.
- Mantener comunicación permanente con el Coordinador de Recuperación Tecnológica para proceder a la activación del Centro Alternativo de Procesamiento de Datos (CAPD).
- Elaborar con el apoyo los Gerentes de CN y RE, los informes o reportes de

incidentes según el caso.

- Coordinar la elaboración del informe para el Comité de Crisis, sobre la situación de los procesos tecnológicos críticos del Banco, de actividades pendientes de ejecutar, tiempo estimado para la “puesta en marcha” de las operaciones.
- Coordinar conjuntamente con el Coordinador de Recuperación Tecnológica, la participación de los Grupos de Trabajo de los planes PRT, el análisis y evaluación del evento, mediante el avalúo de daños, la atención al personal y el resguardo de bienes en el lugar afectado.

C. Interfaces Organizativas:

- Miembros del Comité de Crisis.
- Gerencia de CN.
- Gerencia de RE.
- Coordinador de Recuperación Tecnológica.
- Responsables de Recuperación Tecnológica

D. Requisitos:

La persona encargada de la Gerencia de Recuperación Tecnológica debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería en Computación, Sistemas y/o Telecomunicaciones.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.
- Manejo de Metodologías, estándares y modelos de madurez de Continuidad del Negocio.
- Manejo de Herramientas para Gestión de Programas de Continuidad del Negocio.
- Gerencia de Proyectos de TI y Sistemas de Gestión de Programas de Continuidad del Negocio.

- Manejo de Herramientas de planificación y control de proyectos, productividad, gerencia, calidad, etc.
- Conocimiento de Metodologías de pruebas.
- Conocimiento amplio de los procesos críticos del negocio y los recursos de tecnología requeridos.
- Experiencia en Planificación y Control de Proyectos.
- Experiencia en Análisis de impacto y evaluación de riesgos de la Plataforma Tecnológica.
- Coordinación de equipos de trabajo y manejo de personal.
- Manejo y solución de conflictos.
- Orientación al servicio y al logro.
- Redacción de Informes técnicos.
- Liderazgo.
- Apertura al Cambio.
- Investigación.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Capacidad de toma de decisiones.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.3.2. Coordinador de Recuperación Tecnológica

A. Misión del Rol:

Coordinar el mantenimiento operativo de la plataforma tecnológica en la sede principal del Banco y/o en el Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD) brindando el soporte necesario para el funcionamiento y operatividad del negocio.

B. Responsabilidades:

- Comunicar al Gerente RT sobre eventos o incidentes al nivel de los servicios y aplicaciones de tecnología de información que pudieran degenerar en situaciones de crisis y afectar los procesos críticos del negocio.
- Atender los requerimientos de la Gerencia de RT en caso de activación del Plan de Continuidad del Negocio.
- Coordinar las actividades en materia de tecnología de información relacionadas con el uso de los sitios alternos para los grupos de trabajo, en el Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD).
- Coordinar con los grupos de trabajo de los Planes de Recuperación de Tecnología (PRT) la ejecución de procedimientos de recuperación y reanudación de operaciones de sistemas y aplicaciones requeridas por los procesos críticos del negocio.
- Coordinar con el Coordinador de CN, la ejecución de procedimientos para reanudar y mantener las operaciones de los procesos críticos del negocio.
- Coordinar con los responsables RT la preparación y ejecución de las actividades para el regreso a la normalidad una vez sea superada la situación de crisis o incidente.
- Coordinar y ejecutar los procesos requeridos en cuanto a previsiones en materia de Tecnología de Información.
- Apoyar a las Gerencias de CN, RT y RE, según el caso, en actividades relacionadas con las sedes alternas de trabajo y el Centro Alterno de Procesamiento de Datos (CAPD).
- Suministrar informes de daños a la Gerencia de RT.

- Planificar y ejecutar programas de capacitación, adiestramiento, de pruebas y ejercicios de los planes.

C. Interfaces Organizativas:

- Gerente de RT.
- Coordinador de CN.
- Coordinador de RE.
- Responsables de: CN, RT y RE.

D. Requisitos:

La persona encargada de la Coordinación de Recuperación Tecnológica deberá tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería en Computación, Sistemas y/o Telecomunicaciones.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.
- Manejo de Metodologías, estándares de Continuidad del Negocio.
- Manejo de Herramientas para Gestión de Programas de Continuidad del Negocio.
- Manejo de Herramientas de planificación y control de proyectos.
- Conocimiento de Metodologías de pruebas.
- Experiencia en Análisis de impacto y evaluación de riesgos.
- Conocimiento amplio de los procesos críticos del negocio y los recursos de tecnología requeridos.
- Apoyar en el Análisis de impacto y evaluación de riesgos de la Plataforma Tecnológica.
- Coordinación de equipos de trabajo y manejo de personal.
- Manejo y solución de conflictos.
- Orientación al servicio y al logro.
- Redacción de Informes técnicos.
- Liderazgo.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

- Apertura al Cambio.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Capacidad de toma de decisiones.

3.3.3. Responsables de Recuperación Tecnológica

A. Misión:

Realizar las actividades conducentes a la operatividad de la plataforma tecnológica ubicada en la sede principal del Banco y/o en el Centro Alterno de Procesamiento de Datos brindando el soporte necesario para el funcionamiento y operatividad del negocio.

B. Responsabilidades:

- Ejecutar las actividades en materia de tecnología de información que permitan responder, recuperar, reanudar y mantener las operaciones de servicios, sistemas y aplicaciones requeridas por los procesos críticos del negocio.
- Ejecutar los procedimientos interrelacionados y dependientes de recuperación de las plataformas tecnológicas afectadas.
- Ejecutar las actividades para el regreso a la normalidad una vez sea superada la situación de crisis o incidente.

C. Interfaces Organizativas:

- Coordinador de RT.
- Responsables de CN.
- Responsables de RE.

D. Requisitos:

Los responsables de Recuperación Tecnológica deben tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería en Computación, Sistemas y/o Telecomunicaciones.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de herramientas informáticas.

- Manejo de Metodologías, estándares de Continuidad del Negocio.
- Manejo de Herramientas de control de proyectos.
- Conocimiento de Metodologías de pruebas.
- Experiencia en Análisis de impacto y evaluación de riesgos.
- Conocimiento amplio de los procesos críticos del negocio y los recursos de tecnología requeridos.
- Apoyar en el Análisis de impacto y evaluación de riesgos de la Plataforma Tecnológica.
- Coordinación de equipos de trabajo y manejo de personal.
- Manejo y solución de conflictos.
- Orientación al servicio y al logro.
- Redacción de Informes técnicos.
- Liderazgo.
- Apertura al Cambio.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.

3.4. Organización Respuesta a Emergencias (RE)

3.4.1. Gerente Respuesta a Emergencias

A. Misión del Rol:

Gerenciar las actividades tendentes al resguardo y atención del personal del Banco en una situación de contingencia.

B. Responsabilidades:

- Establecer y mantener comunicación permanente con el Comité de Crisis y las Gerencias CN y RT para atender y responder a situaciones de emergencia que afecten o potencialmente puedan afectar al personal del Banco en cualquiera de sus sedes y/o instalaciones.
- Coordinar conjuntamente con el Coordinador de Respuesta a Emergencias, la inmediata atención del personal en caso de eventos en los cuales esté en peligro su integridad física en los lugares donde ocurra el incidente y/o contingencia.

- Participar con los Gerentes CN y RT en el análisis y evaluación del evento, mediante el avalúo de daños y el resguardo de bienes del lugar afectado.
- Mantener comunicación permanente con el Coordinador RE y las Brigadas de Emergencia, para la ejecución y restablecimiento de la normalidad del Banco.
- Coordinar la actualización de la información sobre el “Personal Autorizado” a ingresar o permanecer en las instalaciones del Banco durante la activación y/o desactivación de los planes.
- Coordinar la elaboración, con la participación de los Gerentes CN y RT, de los informes de daños ocasionados por eventos o incidentes.

C. Interfaces Organizativas:

- Gerentes del Comité de Crisis
- Gerentes de CN y RT
- Coordinador de Respuesta a Emergencia.
- Entes Externos:
 - Guardia Nacional.
 - Policía Nacional.
 - Defensa Civil.
 - Bomberos.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

D. Requisitos:

La persona encargada de la Gerencia de Respuesta a Emergencias debe tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería Industrial, Licenciatura en Ciencias Militares o Ciencias Bomberiles.

b. Habilidades y Destrezas:

- Experiencia en Planificación y control de proyectos.
- Manejo de Metodologías, estándares y modelos de Continuidad del Negocio.
- Conocimiento amplio de los procesos críticos del negocio.
- Orientación al servicio y al logro.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Coordinación de equipos de trabajo y manejo de personal.
- Manejo y solución de conflictos.
- Redacción de Informes técnicos.
- Liderazgo.
- Apertura al Cambio.

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	APLIRED® <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.4.2. Coordinador Respuesta a Emergencias

A. Misión del Rol:

Coordinar conjuntamente con el Gerente de Respuesta a Emergencias, la ejecución de las actividades relativas al resguardo y atención del personal del Banco en una situación de contingencia.

B. Responsabilidades:

- Coordinar las actividades de las Brigadas de Emergencias.
- Coordinar las funciones de los integrantes de las Brigadas de Emergencias durante la activación de planes en el lugar de la emergencia.
- Coordinar el Plan de Capacitación para el Adiestramiento de los Brigadistas.
- Asegurar la participación activa del personal permanente y contratado asignado a las Brigadas de Emergencia.
- Coordinar con los grupos de trabajo de los Planes de Continuidad del Negocio, la evaluación de las condiciones para el reingreso a las edificaciones, instalaciones y/o áreas impactadas.

C. Interfaces Organizativas:

- Gerente de RE
- Brigadistas Gerentes de Piso
- Brigadistas en General.
- Coordinadores CN y RT
- Entes Externos:
 - Guardia Nacional.
 - Policía Nacional.
 - Defensa Civil.
 - Bomberos.

D. Requisitos:

La persona encargada de la Coordinación de Respuesta a Emergencias debe tener el

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 <i>IT & Business Consulting Services</i> Fecha: 7/30/2018

siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

- Profesional en: Ingeniería Industrial, Licenciatura en Ciencias Militares o Ciencias Bomberiles.

b. Habilidades y Destrezas:

- Manejo de Metodologías, estándares de Continuidad del Negocio.
- Orientación al servicio y al logro.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Coordinación de equipos de trabajo y manejo de grupos.
- Manejo y solución de conflictos.
- Redacción de Informes.
- Liderazgo.
- Entrenamiento efectivo en:
 - Primeros auxilios.
 - Manejo de equipos de extinción.
 - Seguridad y Salud Laboral.
 - Prevención de accidentes.
 - Planes de emergencia y evacuación.
 - Desastres naturales.

	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

3.4.3. Responsables Respuesta a Emergencias:

A. Misión del Rol:

Ejecutar las actividades tendentes al resguardo y atención del personal del Banco en una situación de contingencia.

B. Responsabilidades:

- Asistir de inmediato al personal afectado, en condiciones seguras, en el sitio donde ocurra la emergencia o incidente.
- Realizar la evaluación preliminar de las personas lesionadas y aquellas cuya condición sea de gravedad por el impacto causado por la emergencia.
- Suministrar información confiable al Coordinador de RE sobre la magnitud de la emergencia.
- Asegurar la divulgación y uso apropiado por parte del personal, de los números de telefónicos para reportar las llamadas de emergencia.
- Planear y organizar las diferentes acciones y recursos para la eficaz atención de una eventual emergencia.
- Conocer los planes normativos y operativos de las edificaciones adyacentes a las sedes de Banco Industrial de Venezuela, que puedan afectar ó verse afectadas por un evento.
- Identificar los espacios más vulnerables de las diferentes sedes de Banco Industrial de Venezuela.
- Mantener actualizado el inventario de recursos, materiales e insumos a ser utilizados en las distintas sedes de Banco Industrial de Venezuela durante una situación de emergencia.
- Realizar reuniones periódicas para mantener permanentemente actualizado el Plan de Emergencia y Evacuación.
- Activar la cadena de llamadas de los integrantes del Plan.
- Distribuir los diferentes recursos para la atención adecuada de la emergencia.
- Establecer contacto con grupos de apoyo y con la ayuda externa (Policía, Cruz Roja, Protección Civil y Administración de Desastres, Bomberos, Tránsito).
- Coordinar el traslado de los heridos a los Centros de Asistencia Médica.

C. Interfaces Organizativas:

- Coordinador de RE.
- Responsables de CN.
- Responsables de RT.

D. Requisitos:

Los responsables de Respuesta a Emergencias deben tener el siguiente perfil profesional:

a. Nivel Educativo:

Profesional en: Ingeniería Industrial, Licenciatura en Ciencias Militares o Ciencias Bomberiles.

b. Habilidades y Destrezas:

- Orientación al servicio y al logro.
- Capacidad de Trabajo bajo presión.
- Coordinación de equipos de trabajo y manejo de grupos.
- Manejo y solución de conflictos.
- Liderazgo.
- Entrenamiento efectivo en:
 - Primeros auxilios.
 - Manejo de equipos de extinción.
 - Seguridad y Salud Laboral.
 - Prevención de accidentes.
 - Planes de emergencia y evacuación.
 - Desastres naturales.

4. Glosario de Términos

- **Activador:** es todo aquel insumo de entrada al proceso; lo que motiva que el proceso sea activado.
- **Activación:** Corresponde a la implementación de las capacidades, procedimientos, actividades y planes de la gestión de recuperación, en respuesta a una emergencia o situación de desastre.
- **Administración de la continuidad del negocio (BCM):** Se encarga del análisis y administración de riesgos para garantizar que una organización pueda continuar operando a un nivel mínimo predeterminado. El BCM reduce riesgos en un nivel aceptable y desarrolla planes para restaurar las actividades del negocio si son interrumpidas por un desastre. Debe considerar todos los aspectos incluyendo la seguridad del empleado.
- **Análisis de impacto al negocio (AIN):** Análisis por medio del cual una organización evalúa y estima cuantitativamente (financiero) y cualitativamente (no financiero) el impacto, los efectos y las pérdidas que podrían resultar si la organización sufre un evento desastroso.
- **Alerta:** Es el aviso que se da sobre posibles ocurrencias de un desastre o emergencia, con el fin de que los organismos de socorro activen los procedimientos de acción previamente establecidos en los planes de contingencias, y para que la población amenazada tome las precauciones específicas frente a la inminente a la ocurrencia de un evento peligroso.
- **Amenaza:** Entidades, fuerzas o circunstancias no directamente controladas por la organización, que pueden impactar la provisión de servicio (ejemplos, fenómenos de la naturaleza, huelgas, etc.).
- **Análisis de Riesgos:** Uso sistemático de la información para identificar fuentes y estimar el riesgo.

- **Backup-Respaldo (Data):** Un proceso de copia electrónico de datos en algún medio disponible para recuperar si la data original se pierde, destruye o se corrompe.
- **CAPD:** Centro Alternativo de Procesamiento de Datos.
- **Cliente:** Es quien en general recibe el servicio; usualmente el administrador responsable por el costo / pago del mismo, ya sea a través de un cargo directo o de manera indirecta en términos de necesidades. (Ejemplo: el Departamento de Ventas).
- **Comité de Crisis:** es la unidad encargada de integrar y dirigir la gestión funcional / operacional de Banco Industrial de Venezuela y la toma de decisiones, en cuanto al curso de acción a seguir en caso de situaciones o eventos reales o con potencialidad de interrumpir de manera prolongada la continuidad del negocio y/o conlleven a situaciones de manejo de crisis.
- **Control:** Las políticas, los procedimientos, las prácticas y las estructuras organizativas concebidas para mantener los riesgos de seguridad de la información por debajo del nivel de riesgo asumido. (Nota: Control es también utilizado como sinónimo de salvaguarda o contramedida.
- **Control de incidentes:** Es el proceso de identificar, registrar, clasificar y solucionar los incidentes hasta que los servicios afectados sean restaurados a su operación normal.
- **Coordinador de Continuidad del Negocio (CCN):** Individuo designado responsable para preparar y coordinar los procesos de continuidad tecnológica.
- **Coordinador de Recuperación Tecnológica (CRT):** Individuo designado responsable para preparar y coordinar los procesos de recuperación tecnológica.
- **Coordinador de Respuesta a Emergencias (CRE):** Individuo designado responsable para preparar y coordinar los procesos de respuesta ante una emergencia.

- **Criticidad:** Es el resultado de un análisis en el cual se han establecido criterios de selección, que aplicados a través de una metodología se logra una lista jerarquizada la cual facilita la toma de decisiones.
- **Crisis:** Una situación no planeada en la que se espera que uno o más de los servicios de no estén disponibles por un tiempo significativo, excediendo los niveles de servicio comprometidos con los clientes.
- **Data Center:** Infraestructura física enfocada a servicios de alojamiento y almacenamiento con los más altos niveles de seguridad y redundancia en sistemas de energía, enfocados al alojamiento de servidores y la prestación de servicios de respaldo y alta disponibilidad.
- **Desastre:** Cualquier evento accidental, natural o malintencionado que interrumpe las operaciones o servicios habituales de una organización durante el tiempo suficiente como para verse la misma afectada de manera significativa.
- **Disponibilidad:** Capacidad de un componente o servicio de desempeñar la función requerida en un período de tiempo. Es usualmente expresado como la tasa de disponibilidad; ejemplo, la proporción de tiempo que un servicio está actualmente disponible para ser usado por un cliente dentro de las horas acordadas de servicio.
- **Ejercicios de Campo o Integrales - Field Exercises (FTX) o Integral:** Los ejercicios de campo (FTX) son más extensivos y reales que los ejercicios de escritorios y de comandos. Las actividades se extienden más allá del centro alterno y su planificación requiere mayor tiempo. El alcance de los FTX es mucho más complejo y toman lugar en el ambiente simulado a la realidad, validando procedimientos de emergencia y de continuidad.
- **Ejercicios de Comando (Command Post Exercise (CPX)):** Los ejercicios de comando (CPX) son más extensivos en comparación con los ejercicios de escritorios. Usualmente se recrean todas actividades las cuales se desarrollarán en el Centro Alterno.
- **Ejercicios de Escritorio (Table Top Exercises (TTX)):** los ejercicios de escritorio

se realizan bajo situaciones ficticias controladas, en un local cerrado con un grupo de personas confinadas, con los elementos de trabajo mínimos para desarrollar su labor y sin comodidades que distraigan su atención, creando un ambiente de tensión y presión semejantes a las que se espera encontrar en un desastre real.

- **Ejercicios de Orientación:** Ejercicios realizados luego de charla de Orientación, destinados a poner en contexto al personal en los temas básicos de continuidad del negocio, desalojos, manejo de crisis, riesgos, nuevas actualizaciones en esta materia y va definido a nuevos empleados y/o a la actualización de los empleados.
- **Ejercicios Funcionales:** Simulación o prueba cuya intención es ejercitar estrategias del plan de recuperación tecnológica, de manera de evaluar y determinar las brechas que puedan surgir ante la ocurrencia de un evento real.
- **Ejercicios Funcionales “Drills”:** Estos son simulacros de una emergencia en la forma más realista posible, sin tener que hacer salir a los empleados y al equipo a un lugar externo. Como su nombre sugiere, su objetivo es probar o evaluar la habilidad de una o más de las funciones como si fuera una emergencia de verdad.
- **Ejercicios Técnicos:** Este tipo de ejercicio requerirá la ejecución de procedimientos de notificación y operativos, el uso de equipos de hardware, software y posibles centros y métodos alternativos para asegurar un rendimiento adecuado.
- **Emergencia:** Situación que se crea ante la presencia real o ante la probable presencia inminente de un fenómeno potencialmente peligroso que ya ha producido, esta produciendo o puede producir daños o alteraciones graves en las condiciones normales de vida de un área geográfica determinada.
- **Evaluación de Riesgos:** Según [ISO/IEC Guía 73:2002]: proceso de comparar el riesgo estimado contra un criterio de riesgo dado con el objeto de determinar la importancia del riesgo.
- **Evento:** Cualquier ocurrencia de una situación que puede generar daño y conllevar a una crisis

- **Gestión de Riesgos:** Proceso de identificación, control y minimización o eliminación, a un coste aceptable, de los riesgos que afecten a la información de la organización. Incluye la valoración de riesgos y el tratamiento de riesgos. Según [ISO/IEC Guía 73:2002]: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.
- **Gerente de Continuidad del Negocio (GCN):** Individuo responsable de dirigir las operaciones referentes a la continuidad del negocio, referenciadas dentro del Plan de Continuidad del Negocio.
- **Gerente de Recuperación Tecnológica (GRT):** Individuo responsable de dirigir las operaciones tecnológicas, referenciadas dentro del Plan de Recuperación Tecnológica.
- **Gerente de Respuesta a Emergencias (GRE):** Individuo responsable de dirigir las acciones y operaciones, referenciadas dentro del Plan de Respuesta a Emergencias.
- **Impacto:** Se refiere al número de usuarios/módulos/departamentos del negocio afectados. Se cuantifica en número de elementos afectados. Es el grado en el cual la pérdida del servicio impactará en el negocio.
- **Incidente:** Cualquier desviación de la operación estándar y que causa o puede causar una interrupción o reducción de la calidad del servicio.
- **Infraestructura:** (Infraestructura de Tecnología de Información) La colección de hardware, software y documentación asociada, que se utiliza como soporte a las metas del negocio.
- **Infraestructura Crítica:** Sistemas cuya incapacidad de funcionar y destrucción podrían tener impacto o debilitamiento la seguridad y viabilidad económica y operativa de la organización.
- **Infraestructura de Comunicaciones:** Es el conjunto de dispositivos para comunicar señales en la forma de un mensaje entre remitente y destinatario. Para

alcanzar el destino final se usan componentes de transmisión y técnicas de conmutación / distribución de mensajes. Los componentes de transmisión (por ejemplo: enlaces o líneas de comunicación) definen el medio real de la transmisión y las técnicas de codificación o de canalización de los datos.

- **Interdependencia:** relaciones mutuas de dependencia existentes entre las unidades internas y personas de una Organización, con la finalidad de llevar a cabo los procesos (de principio a fin) para cumplir los objetivos establecidos.
- **Manejo de incidentes:** Son todas las acciones que emprenda el Plan de Recuperación para la Asociación de Industrias y Empresas de Haina a partir del momento en que se presenta una emergencia a causa de la ocurrencia o probable ocurrencia de un accidente o fenómeno peligroso que pueda generar un desastre, hasta el momento en que culminan las actividades de rehabilitación física, económica, social y ambiental en el territorio y con la población afectados.
- **Mejores Prácticas:** Actividades probadas o los procesos que han sido utilizadas con éxito por varias organizaciones. ITIL es un ejemplo de una colección de las mejores prácticas que han sido recogidos de las organizaciones de TI en todo el mundo.
- **Planes de Contingencia:** Son los planes que las instituciones públicas y privadas y la ciudadanía deberán poner en marcha para el manejo de las emergencias, tan pronto se detecten la presencia o se anuncie la probable presencia de un determinado fenómeno considerado peligroso para la normalidad de la vida de un territorio.
- **Plan de Continuidad del Negocio (PCN):** Plan orientado a permitir la continuación de las principales funciones del negocio en el caso de un evento imprevisto que las ponga en peligro.
- **Plan de Respuesta:** Es aquel plan que se formula cuando se identifica que existe un riesgo alto de que la normalidad de la vida en un territorio pueda ser afectado por la presencia de un fenómeno peligroso de origen natural, humano, tecnológico o

ambiental.

- **Plan de Recuperación del Negocio** (Business Recovery plan) Documentos que describen los roles, responsabilidades y acciones necesarias para restablecer el proceso del negocio después de una interrupción.
- **Plan de Recuperación Tecnológica (PRT):** es aquel plan compuesto por los procedimientos de recuperación tecnológica.
- **Plan de Respuesta a Emergencias (PRE):** documento que permite responder rápida y efectivamente ante cualquier situación de emergencia, mitigando los efectos y daños causados por eventos, esperados e inesperados, ocasionados por el hombre o por la naturaleza.
- **Prioridad:** Es la secuencia en la cual un incidente o problema requiere ser resuelto, se acuerdo a su impacto y urgencia.
- **Problema:** Una condición identificada en múltiples incidentes que exhiben síntomas comunes y de la cual no se conoce la causa (y se confirma que falla). Nota, un nuevo problema debe ser creado para cada incidente cuando no existe una solución rutinaria o relación con algún problema o error conocido.
- **Proceso Crítico:** actividades y/o tareas que necesariamente deben ser ejecutadas en una cadena de servicio para que se obtenga el producto final; tipo de proceso que de no estar funcional impactaría significativamente una Organización.
- **Proveedor:** Persona o ente que abastece de los recursos o servicios necesario para un fin, a determinadas unidades operativas o funcionales, asociaciones, comunidades, etc.
- **Proveedor de Tecnología de la Información:** Es la persona natural o jurídica que ofrece a un tercero los servicios de asesoría, soporte, mantenimiento, almacenaje, procesamiento, comunicación, programación, diseño y cualquier otra actividad relacionada con Tecnología de la Información.
- **Prueba de Escritorio:** Una prueba de escritorio consiste en la realización de un

taller presencial con la participación de integrantes de los Grupos de Recuperación que integran el plan, en el cual se realiza la lectura y/o revisión total del Plan de Recuperación Tecnológica, considerando un escenario hipotético que impacte el normal funcionamiento organizacional.

- **Riesgo:** Una medida de exposición a la cuál una organización se encuentra sujeta. El análisis de los riesgos provee de información referente a las amenazas y vulnerabilidades de los activos, además de sus medidas preventivas. Ésta es una combinación de la probabilidad de que ocurra una interrupción y de la pérdida posible que puede resultar de tal interrupción para el negocio.
- **Seguridad:** Se ocupa de la Confiabilidad, Integridad y Disponibilidad de los procesos, servicios y/o recursos.
- **Seguridad de la información:** Según [ISO/IEC 27002:2005]: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; además, otras propiedades como autenticidad, responsabilidad, no repudio y fiabilidad pueden ser también consideradas
- **Servicio:** Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o de alguna persona común.
- **Simulacro:** El simulacro es una simulación real de los procedimientos de contingencia, representa un paso más allá de los ejercicios individuales.
- **Sitio Alterno:** Una localidad de operaciones alterno para ser usada cuando la infraestructura primaria sea inaccesible. 1) Otro centro de cómputos o área de trabajo designado para la recuperación. 2) Otra localización, diferente de las instalaciones principales, que pueden ser usadas para conducir operaciones. 3) Centro alterno o infraestructura aparte de la principal, disponible para el procesamiento de datos y/o funciones de negocios críticas en un evento de desastre. Términos similares: Infraestructura de procesamiento alterno, Oficina Alterna, Centro de comunicación alterno, Sitio de respaldos y recuperación.
- **Test Completo:** Los ejercicios de test son ejercicios planificados que implican la

 BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Estructura “Ad Hoc” de Continuidad del Negocio	 <i>IT & Business Consulting Services</i>
		Fecha: 7/30/2018

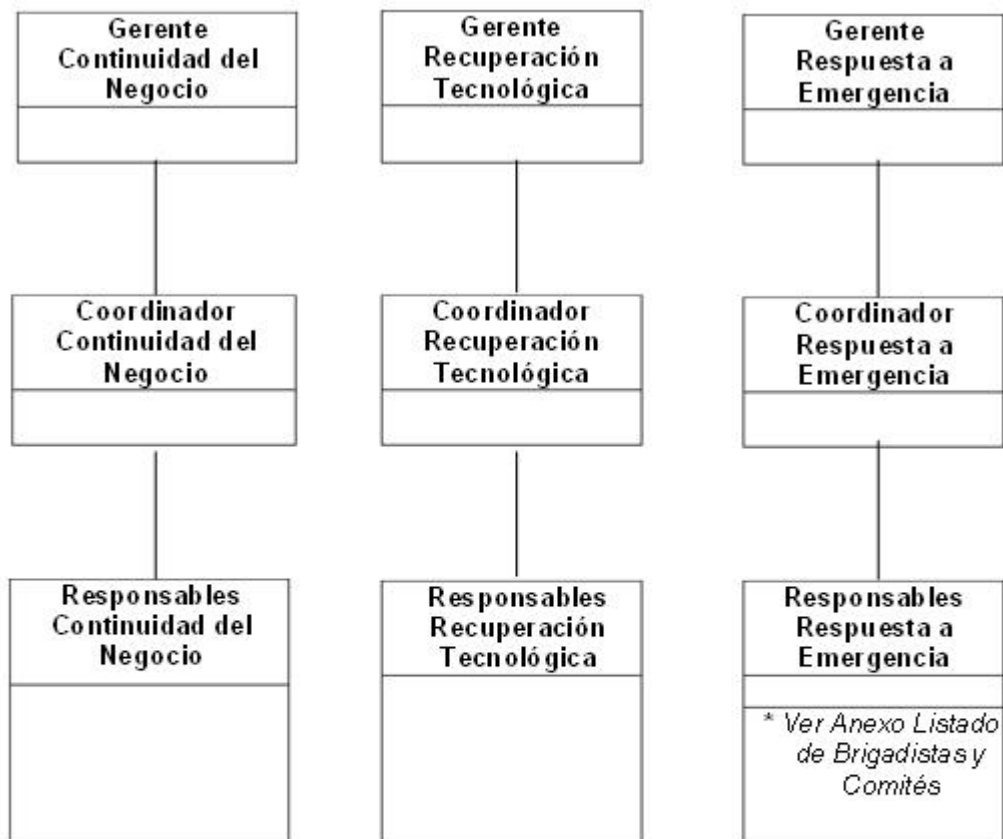
restauración real de la capacidad de proceso en un centro alternativo.

- **Vulnerabilidad:** Debilidad de una organización que potencialmente permite que una amenaza afecte a un activo. Conjunto de activos que puede ser explotado por una amenaza.

Integrantes nominados por Banco Industrial de Venezuela para conformar la Estructura PCN**5.1. Nivel: Comité de Crisis**

Responsables por Áreas en el Comité de Crisis	
Gerente General	Juan Luján
Gerente de Operaciones	Jennifer Sifontes
Gerente de Seguridad	José Angel
Gerente de Infraestructura	José Prieto
Gerente de Administración	Sergio Ciccolella
Gerente de Comunicaciones	Astrid Albuja
Gerente de Personal	Sergio Ciccolella
Gerente de Seguridad de la Información	Yamari Duarte
Gerente de Tecnología	Pedro Rondón

5.2. Nivel: Gerencial



5.3. Anexo Listado actual de Brigadistas y Comités

TRABAJADORES QUE CONFORMAN LOS COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	
DELEGADOS Y REPRESENTANTES DE PREVENCIÓN	
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	
27	



PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
Estructura “Ad Hoc” de
Continuidad del Negocio



Fecha: 7/30/2018

28

BRIGADISTAS DE EMERGENCIA BANCO INDUSTRIAL DE VENEZUELA	
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	

Estructura de Continuidad

Contenido

Ficha del Documento	1
Objetivo	2
Cargos	5
Roles	22
Integrantes	82