|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL** | | | |
| **Tipo de Documento** | Entrevista BIA | **Código** | BIA 07-03-2017 |
| **Nombre del Documento** | Cuestionario Inicial Análisis de Impacto del Negocio | | |
| **EMPRESA Y UNIDADES (ES) RESPONSABLE (S)** | | | |
| **Empresa** | | Banco Industrial de Venezuela | |
| **Unidad Organizativa** | | VPA Gestión Tecnológica / VPD Plataforma Tecnológica / Gerencia de Activos | |
| **Ubicación** | | Piso 6, Torre las Delicias | |
| **Responsable** | | Judith Perozo | |
| **Correo Electrónico** | | [judith.perozo1@biv.com.ve](mailto:judith.perozo1@biv.com.ve) | |
| **Cargo** | | Gerente de Activos | |
| **Tel. Oficina** | 02129011384 | **Tel. Celular** | 0426-5173002 |
| **Fecha de Aprobación** | 07/03/2014 | **Firma** |  |
| **Personal de Respaldo** | Susana Baseotto (Coordinadora del grupo de Comercio Exterior y Tesorería), [susana.baseotto1@biv.com.ve](mailto:susana.baseotto1@biv.com.ve) o Walter Reyes (Coordinador del Grupo de Riesgo), [walter.reyes1@biv.com.ve](mailto:walter.reyes1@biv.com.ve) | | |
| **POR GRUPO APLIRED, C.A.** | | | |
| **Responsable** | | José Luis Yépez | |
| **Correo Electrónico** | | [joseluis.vzla@aplired.com](mailto:joseluis.vzla@aplired.com) | |
| **Tel. Oficina** | 02125784565 | **Tel. Celular** | 04123152371 |
| **Fecha y Hora de Inicio** | 07/03/2014 10:00 a.m. | **Fecha y Hora Final** | 07/03/2014 11:30 a.m |
| **Aprobado por** | Pedro Perez | **Firma** |  |
| **APROBACIÓN DEL DOCUMENTO (CERTIFICACIÓN)** | | | |
| **Responsable** | | Ali Villafranca | |
| **Correo Electrónico** | | [ali.vzla@aplired.com](mailto:ali.vzla@aplired.com) | |
| **Cargo** | | Presidente | |
| **Fecha de Aprobación** | 03/04/2014 | **Firma** |  |
| **CONTROL DEL DOCUMENTO** | | | |
| **Nombre del Archivo** | F002\_GCIA\_ACTIVOS 3-4-14.docx | | |

**Plan de Continuidad**

**Descripción:**

Un Plan de Continuidad del Negocio (PCN) tiene como objetivo la antelación en la planificación y preparación necesaria, para minimizar pérdidas y asegurar la continuidad de las funciones críticas de un negocio ante la eventualidad de un desastre.

Su alcance contempla recabar información, su documentación, así como la elaboración de matrices de impacto e información, que deben ser tomadas en cuenta para realizar eficazmente el Plan de Continuidad del Negocio (PCN).

En orden de levantar y organizar toda la documentación relacionada con los procesos críticos, conjuntamente con la elaboración de matrices de impacto e información, tanto a nivel corporativo como para las unidades de negocios seleccionadas, utilizamos para el desarrollo de nuestros trabajos de consultoría la metodología establecida por ISO 22301 máxima entidad a nivel mundial en el establecimiento de estándares.

La técnica más eficaz para recopilar e intercambiar la información para este Plan de Continuidad del Negocio (PCN), es a través de la utilización de los métodos de cuestionarios y de la realización de entrevistas a personal de las distintas áreas de negocios. Técnicas de validación y revisión de información, serán utilizadas posteriormente en el proceso de recopilación de información crítica y vital. Los datos obtenidos conjuntamente con la data histórica de continuidad que el Banco Industrial de Venezuela (BIV) posee actualmente, servirán como base para la validación del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y de las estrategias de continuidad actuales en la Organización y de ser necesario producir las recomendaciones necesarias para su actualización.

1. **DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES DE NEGOCIOS**

Por favor suministre descripción de las funciones de negocios y de los procesos de soporte de negocios que su área o departamento efectúa (los procesos que permiten que se cumpla la misión de la Unidad o que son imprescindibles para sus clientes).

**Nombre de la Unidad de Trabajo:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Entradas al Proceso** | | | | | |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Breve Descripción del Proceso** | **Nombre de la Unidad de Trabajo que solicita el Proceso** | **Nombre del Proceso y/o Evento que activa la entrada** | **Nombre del Responsable**  **de la Unidad de Trabajo que activa la entrada** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Consiste en la evaluación, desarrollo y mantenimiento operativo de los sistemas del Banco. Específicamente se cumple con el ciclo de desarrollo de los sistemas, es decir, análisis, diseño, desarrollo, prueba y las gestiones para el pase a producción. | VPE de Negocios / VPA Negocios / VPD Cobranzas Recuperaciones y Garantías Departamentos:  1.- Liquidaciones y Garantía  2.- Cobranzas  3.- Recuperación de cartera | Solicitud de requerimientos relacionados al sistema que se encarga de manejar todo el ciclo integral del crédito, es decir, desde la solicitud hasta la gestión de cobranza | Alejandro Luzardo  Oscar Martín |
| VPE Finanzas / VPA Finanzas / VPD Tesorería  Departamentos:  Tesorería Corporativa  Bóveda y Valores  División de Tesorería Internacional:  Departamentos:  Tesorería Nacional | Solicitud de requerimientos relacionados a los sistemas de Mercado monetario, mercado cambiario, front office y back office de la Tesorería | Katiuska del Villar  Héctor Aguirre  Ana Bracho  Johana Silva |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Breve Descripción del Proceso** | **Nombre de la Unidad de Trabajo que solicita el Proceso** | **Nombre del Proceso y/o Evento que activa la entrada** | **Nombre del Responsable**  **de la Unidad de Trabajo que activa la entrada** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Consiste en la evaluación, desarrollo y mantenimiento operativo de los sistemas del Banco (Activos). Específicamente se cumple con el ciclo de desarrollo de los sistemas, es decir, análisis, diseño, desarrollo, prueba y las gestiones para el pase a producción | VPE Gestión Financiera y Contable/ VPA Contaduría/ VPD Contaduría/ Gerencia Análisis y Estados Financieros | Entrega de los reportes relacionadas al área de contabilidad  Solicitud de Átomos de transmisión a Sudeban para el cumplimiento con el SIIF | Yemiros Carta |
| Área de Cumplimiento y Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo/ Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales | Solicitud de los reportes sobre las alertas que genera el sistema de monitoreo de transacciones sospechosas | Maryori Alayon |
| Unidad de Administración Integral de Riesgo | Solicitud de requerimientos relacionados a los procesos del área de Comercio exterior y tesorería  Solicitud de requerimientos relacionados a los procesos del área Riesgos | Sandra Pérez |
| Presidencia | Solicitud de Reportes | Astrid Albujas (eventualmente) |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Breve Descripción del Proceso** | **Nombre de la Unidad de Trabajo que solicita el Proceso** | **Nombre del Proceso y/o Evento que activa la entrada** | **Nombre del Responsable**  **de la Unidad de Trabajo que activa la entrada** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Consiste en la evaluación, desarrollo y mantenimiento operativo de los sistemas del Banco (Activos). Específicamente se cumple con el ciclo de desarrollo de los sistemas, es decir, análisis, diseño, desarrollo, prueba y las gestiones para el pase a producción | VPA Gestión Tecnológica/ VPD Sistemas Negocios y Administrativos/ Gerencia Administrativos | Requerimiento de información que debe generar la gerencia de Activos, pero que es consolidada por la gerencia de Administrativos | Rafael Ávila (Gerente) |
| Banco de la Mujer | Requerimiento de reporte, solución de incidencia y nuevo desarrollo sobre el sistema e-IBS | Lía Hidalgo  Diana Rojas |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **2. Proveedores (Externos)** | | | | |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Organizaciones que proveen soporte externo al Proceso** | **Servicio que proveen** | **Persona Contacto** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Datapro | Servicios de soporte, desarrollo y mantenimiento de sistemas sobre el IBS | Fernando Crauter |
| Elige Consultores | MAN POWER, provee personal para servicios de desarrollo y mantenimiento de sistemas sobre el IBS a nivel de Créditos | Jesús Rojas |
| LA Sistemas | Servicios de desarrollo y mantenimiento de sistemas relacionados al Área de Inversiones y Finanza | Gladys Ibarra |
| ULTRATEMPRANO, Control de cambio /Front |
| FXSCAPE, Control de cambio/back |
| ULTRASEC, Papeles comerciales |
| ULTRFUERTE, custodia de títulos |
| ULTRAFLOW, Flujo de caja |
| Emc Software | Personal técnico para trabajar sobre el sistema que maneja la Unidad de Prevención, específicamente en la migración de la base de datos de Oracle a SQL Server | Larry Altuve |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3. Interdependencias (Internas)** | | | | |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Nombre de las Organizaciones que proveen soporte interno al proceso** | **Servicio que proveen** | **Persona Contacto** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | VPA Gestión Tecnológica/ Gerencia Costos e Inversiones | Evaluación de presupuestos y contrataciones | Alejandro Lovera |
| VPD Plataforma Tecnológica | Despliegue de los equipos para soportar los sistemas | Juan Grullón |
| VPA Gestión Tecnológica/ VPD Plataforma Tecnológica/ Gerencia Telecomunicaciones | Configuración de los canales de conexión para la transmisión de información hacia entes externos | Nelson Celis |
| VPA Seguridad de la Información | Aseguramiento del canal de transmisión y de la información | José Canchica  Richard Moreno |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Nombre de las Organizaciones que proveen soporte interno al proceso** | **Servicio que proveen** | **Persona Contacto** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | VPA Gestión Tecnológica/ VPD Plataforma Tecnológica/ Gerencia Datos y Almacenamiento | Asignación de los recursos de almacenamiento para los ambientes de desarrollo, prueba y producción. Atención de las solicitudes sobre restauración de archivos y entrega de servicios sobre las bases de Datos a nivel de plataforma Media y Alta | Yennys Marcano |
| VPA Gestión Tecnológica/ VPD Plataforma Tecnológica/ Gerencia Soporte Operativo | Entrega recursos a nivel de procesamientos para el despliegue de las aplicaciones a nivel de plataforma Media y Alta | Castor Mora |
| VPA Gestión Tecnológica/ VPD Canales y Medios de Pago | Facilitar la información que es requerida para los entes gubernamentales | José Landaeta |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **4. Clientes y Productos (Salidas)** | | | | | |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Nombre de la Unidad de Trabajo Cliente** | **Nombre del Responsable de la Unidad de Trabajo Cliente** | **Proceso de la Unidad de Trabajo Cliente** | **Producto y/o Servicio** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | VPE de Negocios / VPA Negocios / VPD Cobranzas Recuperaciones y Garantías Departamentos:  1.- Liquidaciones y Garantía  2.- Cobranzas  3.- Recuperación de cartera | Alejandro Luzardo  Oscar Martín | Entrega de servicio sobre requerimiento relacionado al sistema de créditos | Todos los productos y servicios del Banco |
| VPE Finanzas / VPA Finanzas / VPD Tesorería  Departamentos:  Tesorería Corporativa  Bóveda y Valores  División de Tesorería Internacional:  Departamentos:  Tesorería Nacional | Katiuska del Villar | Entrega de servicio sobre requerimiento relacionado a los sistemas de Mercado monetario, mercado cambiario, front office y back office de la Tesorería. |
| VPE Gestión Financiera y Contable/ VPA Contaduría/ VPD Contaduría/ Gerencia Análisis y Estados Financieros | Yemiros Carta | Entrega de los reportes relacionados al área de contabilidad  Entrega de Átomos de transmisión a Sudeban para el cumplimiento con el SIIF |
| VPA Gestión Tecnológica/ VPD Sistemas Negocios y Administrativos/ Gerencia Administrativos | Rafael Ávila (Gerente) | Entrega requerimiento de información que debe generar la gerencia de Activos, pero que es consolidada por la gerencia de Administrativos |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Nombre de la Unidad de Trabajo Cliente** | **Nombre del Responsable de la Unidad de Trabajo Cliente** | **Proceso de la Unidad de Trabajo Cliente** | **Producto y/o Servicio** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Área de Cumplimiento y Prevención de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo/ Unidad de Prevención y Control de Legitimación de Capitales | Maryori Alayon | Entrega de los reportes sobre las alertas que genera el sistema de monitoreo de transacciones sospechosas | Todos los productos y servicios del Banco |
| Unidad de Administración Integral de Riesgo | Sandra Pérez | Entrega de servicio sobre requerimientos relacionados a los procesos del área de Comercio Exterior y Tesorería  Entrega de servicio sobre requerimientos relacionados a los procesos del área Riesgos |
| VPA Gestión Tecnológica/ VPD Plataforma Tecnológica/ Gerencia Procesos Masivos | Comité de Control de Cambio | Entrega de los sistemas para que se proceda con la fase de la planificación y ejecución |
| Control y Liberación | Entrega de los sistemas para que se proceda con la fase de pase a producción |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Nombre de la Unidad de Trabajo Cliente** | **Nombre del Responsable de la Unidad de Trabajo Cliente** | **Proceso de la Unidad de Trabajo Cliente** | **Producto y/o Servicio** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | VPA Gestión Tecnológica/ Gerencia Arquitectura Control de Requerimientos | Estrella De Macedo | Entrega de los reportes sobre los avances de los proyectos | Todos los productos y servicios del Banco |
| VPA Gestión Tecnológica/ VPD Calidad, Tecnología de Información y RAD | Carmen López | Entrega de los sistemas para aplicar las pruebas y certificar las funcionalidades |
| Banco de la Mujer | Lía Hidalgo | Informática (Lía Hidalgo) |
| Diana Rojas | Finanzas (Diana Rojas) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5. Aplicación y/o plataforma tecnológica que soportan al Proceso** | | | |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Nombre de las Aplicaciones que soportan al Proceso (Deseable identificación de la plataforma TI)** | **Listado de Usuarios de las Aplicaciones** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Plataforma Alta, AS400, IBS  RPG, Lenguaje de Programación sobre el ambiente AS400  Particiones de desarrollo, calidad y producción para BIV, Curazao y Banco de la Mujer.  Entes Gubernamentales | Créditos: José Velásquez, Marelis Córdoba, Eleazar Manzanilla, Henrry Figuera, Jesús Riveros, María Gabriela Hernández  Curazao: Eudo Coy  Banco de la Mujer: Lía Hidalgo, Diana Rojas |
| Plataforma Media, WebFire, Java, | SGN: Claudia Castro (para no nombrar a todas las promotoras de las oficinas bancarias)  LA SISTEMAS: Jhonattan Martínez, Sayonara Cardozo, Johana Silva, Ingrid Reyes |
| Sistema Gestión de Negocios: Credinomina BIV, Mi casa bien equipada  Servidor: DLIISP03 |
| Aplicativos de LA SISTEMAS  Servidor: BIVLAP01 |
| Client Access, Emulador de terminal para acceso a los sistemas del AS400 | José Velásquez  Henrry Figuera  (requieren client Access ya que acceden a la pantalla verde de IBS) |
| Aplicativos de LA SISTEMAS  Lenguaje de programación Delphi  Base de datos Pervasive  Servidor: BIVLAP01  Procesos:  Mesa de Mercado Cambiario  Mesa de Mercado Monetario  Contabilización de Operaciones | LA SISTEMAS: Jhonattan Martínez, Sayonara Cardozo, Johana Silva, Ingrid Reyes |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **6. Documentación y/o información esencial relacionada con el Proceso** | | | |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Nombre de los Documentos y/o información** | **Ubicación física y/o electrónica** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Manuales operativos relacionados al sistema de Créditos en el IBS | 172.16.2.101\bivfiles01$\Documentacion Core Bancario |
| Manuales operativos relacionados a los sistemas que soportan los procesos de Inversiones y Finanzas | En fase de documentación del Área de Planificación y Control de Gestión. |
| Manuales operativos relacionados a la Unidad de prevención | En fase de documentación del Área de Planificación y Control de Gestión. |
| Diseños conceptuales de sistemas  Planes de trabajo  Esquemas técnicos  Documentaciones técnicas para controles de cambio  Control de tareas del personal técnico de la Gerencia Activos | Bivfsp01\bivfiles02$\documentacion\Historico de actualización y soporte |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **7. Personal Clave de la unidad de trabajo** **(Personal indispensable para operar procesos críticos en un Sitio Alterno).** | | | | | | | | |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Nombre del Personal Clave** | **Cédula del Personal Clave** | **Teléfono Oficina** | **Teléfono Celular** | **Teléfono Habitación** | **Email Corporativo y Personal** | **Dirección de Habitación** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Lilian Patiño | 9.695.690 | 212 9011462 | 424 3221593 | 212 5808572 | [lilian.patino@biv.com.ve](mailto:lilian.patino@biv.com.ve)  [lilianpatino9@gmail.com](mailto:lilianpatino9@gmail.com) | Urb. Terrazas de Guaicoco, conjunto residencial Los Samanes, torre E, apto E44. Carretera Petare – Santa Lucia. |
| Angel Urzola | 9.967.263 | 212 9017051 | 412 6174594 | 212 3773160 | angel.urzola@biv.com.ve angelurzola@gmail.com | Resd. La Yerbera, T. 2, P. 12, Ap1206. S.Agustin Norte |
| Layla Viur | 12.376.261 | 212 9011357 | 426 4010654 | No tiene | [layla.viur@biv.com.ve](mailto:layla.viur@biv.com.ve)  No tiene | Terrazas del Club Hípico |

1. **IMPACTOS A LOS PROCESOS DEL NEGOCIO**

**8. Impacto Financiero:** ¿Cuál es el costo estimado que representa la paralización del proceso ante una discontinuidad?. Esto puede ser un monto en Bs, o US$?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Unidad de Tiempo** | **Impacto Financiero** | **Descripción** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas |  | Incuantificable | Al verse afectado drásticamente los principales sistemas del IBS, la productividad del Banco se paralizaría |

**9. Impacto Operacional:** Describa la incidencia que tendría en las operaciones de su Organización el hecho de que el proceso no se pueda ejecutar

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Unidad de Tiempo** | **Impacto Operacional** | **Descripción** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas |  | Mala Reputación  Perdida de Imagen | Se vería afectado el proceso de entrega de créditos, la cobranza, el cálculo de intereses, no se podría liquidar, el Banco de la mujer dejaría de procesar créditos. En cuanto a Inversiones y Finanzas, se paralizaría Tesorería, afectaría los papeles comerciales, renta fija, renta variable. Se incumpliría con los entes gubernamentales lo que generaría multas con Sudeban, BCV y Fogade; se paralizaría la operatividad de la oficina de Curazao. |

1. **ANÁLISIS DE RIESGOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **10. Amenazas a que está sometido el Proceso** | | | |
| **N°** | **Nombre del Proceso** | **Descripción de la Amenaza** | **Evento Disparador (Causa)** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Fallas Técnicas | Falla de hardware en el AS400 y falla de software a nivel de Socket, lo que afectaría comunicación entre la plataforma Media y Alta |
| Fallas Técnicas | Colapso en el aspecto de Almacenamiento |
| Recurso Humano | Retiro del personal |
| Inconsistencia de Procesos | Retrasos en los pagos a los proveedores de los servicios que dan soporte al proceso |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **11. Causas vs Correctivos** | | | |
| **N° Proceso** | **Evento Disparador (Causa)** | **¿Qué tipo de controles están implantados?** | **A su juicio, conocimientos y experiencias, ¿qué controles se pueden implantar?** |
| 1 | Falla de hardware en el AS400 y falla de software a nivel de Socket, lo que afectaría comunicación entre la plataforma Media y Alta | Monitoreo de los recursos de la plataforma Alta y Media | Que se materialice el plan de redimensionamiento de la Plataforma Tecnológica |
| Colapso en el aspecto de Almacenamiento | Monitoreo de los recursos de la plataforma Alta y Media | Que se materialice el plan de redimensionamiento de la Plataforma Tecnológica |
| Retiro del personal | Se cuenta con algunos especialistas en otras áreas que pueden dar soporte en caso de que algún personal se retire del Banco | Contratación de personal especializado y mejora salariales |
| Retrasos en los pagos a los proveedores de los servicios que dan soporte al proceso | No existen | Mejorar los procesos de pago a proveedores |

**Tabla: Valoración del riesgo**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Probabilidad (P) de Ocurrencia** | | **Característica del Impacto (I)** | | **Control (C) sobre el Riesgo** | |
| **Descripción** | **Valoración** | **Descripción** | **Valoración** | **Descripción** | **Valoración** |
| "Alta" Más de tres veces por año | 3 | **“ALTO”:** No se ejecutaría el Proceso | 3 | No existe control | 3 |
| "Media" dos o tres veces por año | 2 | **"MEDIO":** El desempeño del Proceso estaría en niveles mínimos aceptables | 2 | Se contempla el control | 2 |
| "Baja" Una vez por año | 1 | **"BAJO":** El desempeño del proceso estaría en niveles aceptables | 1 | Existe control | 1 |

**Tabla: Fuentes de la Amenaza Tabla: Valoración del Estado de Riesgo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Fuentes de la Amenaza** | **Código** |
| **Naturales** | **N** |
| **Humanos** | **H** |
| **Tecnológicos** | **T** |
| **Entorno / Ambiente** | **E** |
| **Procesos** | **P** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Determinación del Estado** | | **Estado** |
| **Suma:** Valoración de “P” + Valoración de “I” + Valoración de “C” **=** | Si la Suma es igual o mayor que “6” |  |
| Si la Suma es “4” o “5” |  |
| Si la Suma es “3” |  |

**Tabla: Acciones a tomar dependiendo de la**

**Valoración del Riesgo Tabla: Severidad del riesgo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Estado** | **Acciones a tomar** |
|  | No se tiene planificada alguna acción y/o la acción planificada no mitigará el riesgo |
|  | Se consideran acciones a largo plazo |
|  | Acciones de mitigación se estarán aplicando a corto plazo |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Severidad** | **Probabilidad (P) de ocurrencia** | | | |
|  | **Alta (3)** | **Media (2)** | **Baja (1)** |
| **Nivel del Impacto (I)** | **Alto (3)** | **3** | **3** | **2** |
| **Medio (2)** | **3** | **2** | **1** |
| **Bajo (1)** | **2** | **1** | **1** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **12. Causas vs Estado del Riesgo** | | | | | | | |
| **N° Proceso** | **Evento Disparador (Causa)** | **Probabilidad (P)** | **Impacto (I)** | **Control (C)** | **Severidad** | **Fuente** | **Estado del Riesgo** |
| 1 | Falla de hardware en el AS400; y falla de software a nivel de Socket, lo que afectaría comunicación entre la plataforma Media y Alta | 1 | 3 | 1 | 2 | T |  |
| Colapso en el aspecto de Almacenamiento | 3 | 3 | 1 | 3 | T |  |
| Retiro del personal | 2 | 2 | 1 | 2 | H |  |
| Retrasos en los pagos a los proveedores de los servicios que dan soporte al proceso | 3 | 3 | 3 | 3 | P |  |

**IV. VARIABLES DE IMPACTO DE LOS PROCESOS**

**13. TMC (Tiempo Máximo de Caída):** ¿Cuál es el la mayor cantidad de tiempo que puede soportar la cadena de servicios sin que el proceso esté activo y sin que la organización sufra graves pérdidas?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **TIEMPO MAXIMO DE CAIDA (TMC)** | | | | | | |  |
| ***N°*** | ***Nombre del Proceso*** | ***<60***  ***Minutos*** | ***1-4***  ***horas*** | ***4-8 horas*** | ***8-24***  ***horas*** | ***24-48 horas*** | ***48- 72***  ***horas*** | ***>72***  ***horas*** | ***Escala*** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas |  |  | X |  |  |  |  |  |

**14. TOR (Tiempo Objetivo de Recuperación):** Sucedida una interrupción de la Plataforma Tecnológica. ¿Cual es el tiempo máximo que usted requiere para que la Unidad de Tecnología solucione el inconveniente?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **TIEMPO OBJETIVO DE RECUPERACION (TOR)** | | | | | | |  |
| ***N°*** | ***Nombre del Proceso*** | ***<60***  ***Minutos*** | ***1-4***  ***horas*** | ***4-8 horas*** | ***8-24***  ***horas*** | ***24-48 horas*** | ***48- 72***  ***horas*** | ***>72***  ***horas*** | ***Escala*** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | X |  |  |  |  |  |  |  |

**15. POR (Punto Objetivo de Recuperación):** ¿Con qué frecuencia necesita usted que sea respaldada la información o data crítica de manera que al activar un proceso de recarga de información por una discontinuidad, su proceso se vea afectado de forma mínima?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **PUNTO OBJETIVO DE RECUPERACION (POR)** | | | | | | |  |
| ***N°*** | ***Nombre del Proceso*** | ***<60***  ***Minutos*** | ***1-4***  ***horas*** | ***4-8 horas*** | ***8-24***  ***horas*** | ***24-48 horas*** | ***48- 72***  ***horas*** | ***>72***  ***horas*** | ***Escala*** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas |  |  | X |  |  |  |  |  |

**16. TRT (Tiempo de Recuperación del Trabajo):** ¿Cuánto tiempo tardaría Usted en reingresar sus datos o información esencial una vez recuperado el ambiente y/o plataforma tecnológica?

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **TIEMPO DE RECUPERACION DEL TRABAJO (TRT)** | | | | | | |  |
| ***N°*** | ***Nombre del Proceso*** | ***<60***  ***Minutos*** | ***1-4***  ***horas*** | ***4-8 horas*** | ***8-24***  ***horas*** | ***24-48 horas*** | ***48- 72***  ***horas*** | ***>72***  ***horas*** | ***Escala*** |
| 1 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | X |  |  |  |  |  |  |  |

**V. PROCESOS ALTERNOS**

**17. ¿Indique la forma alterna de realizar su proceso en condiciones no ideales?**

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso Normal** | **Proceso Alterno** |
| Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | No Aplica |

**VI. RESPALDO DE INFORMACIÓN Y SITIOS DE RESPALDO EXTERNO**

***18. ¿Está su data o información crítica respaldada?***

 Si 🞐 No 🞐 No sabe

*De ser afirmativa su respuesta:*

***18.1. ¿Dónde?:***

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proceso** | **Ubicación de Respaldo Data Crítica** |
| Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Power 750 Centro de Datos Las Mercedes |

***Comentarios:***

***18.2. ¿En una Localidad Alterna?***

 Si 🞐 No 🞐 No sabe

*De ser afirmativa su respuesta:*

***¿Dónde?:***

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proceso** | **Ubicación de Localidad Alterna de Respaldo** |
| Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Power 750, Piso MZ2, Centro de Datos Las Delicias |

***Comentarios:***

**VII. PERIODOS DE GRANDES IMPACTOS**

**19.** Indica durante cuales meses del año una interrupción extendida, tendría grandes impactos por proceso. En otras palabras: ¿cuándo son o están más sensibles sus operaciones?

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Meses** | **Proceso 1** | **Proceso 2** | **Proceso 3** | **Proceso 4** | **Proceso 5** | **Proceso 6** |
| Enero | X |  |  |  |  |  |
| Febrero |  |  |  |  |  |  |
| Marzo |  |  |  |  |  |  |
| Abril |  |  |  |  |  |  |
| Mayo |  |  |  |  |  |  |
| Junio | X |  |  |  |  |  |
| Julio | X |  |  |  |  |  |
| Agosto |  |  |  |  |  |  |
| Septiembre |  |  |  |  |  |  |
| Octubre |  |  |  |  |  |  |
| Noviembre |  |  |  |  |  |  |
| Diciembre | X |  |  |  |  |  |
| Todo el año |  |  |  |  |  |  |

Explique:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proceso** | **Explicación** |
| Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Los fines de mes por el aspecto de cierres y entrega de contabilidad y los balances. Los semestres diciembre-enero y junio-julio. |

**VIII. OTROS COMENTARIOS**

**20.** Por favor suministre comentarios, ideas o recomendaciones que aporten valor en materia de continuidad, resguardo y/o integridad de sus procesos y de la organización.

* Reforzar el área de monitoreo a nivel de todo el entorno de la red.
* Que se materialice la Vicepresidencia de Calidad.
* Darle celeridad al proyecto de redimensionamiento de la Plataforma Tecnológica para mejorar aspectos como la capacidad de Almacenamiento.
* En cuanto a los requerimientos puntuales y a los proyecto como tal, hace falta que se mejoren los procesos relacionados con la Gestión de Proyectos, de manera de organizar y priorizar las necesidades de las áreas funcionales del Banco, entes gubernamentales y clientes externos.
* Hace falta que estén mejor alineados el área ejecutiva con el área operativa del Banco.