## Directriz de capacitación en planes de continuidad

Debe ser política de Consorcio Credicard, a través de los responsables de la Gerencia de Continuidad del Negocio y de la Vicepresidencia de Talento Humano, proveer la capacitación necesaria al personal de la organización, y en particular a todo el personal involucrado en los procesos críticos de la misma, sobre el Plan de Continuidad de Negocios previa aprobación de las autoridades competentes, con el propósito de asegurar la obtención de una participación acorde con los lineamientos establecidos en este plan y esperados en el evento de un desastre.

El Plan de Continuidad del Negocio (PCN), es esencial para poder continuar con las funciones críticas del negocio en el evento de una contingencia inesperada, que pudiera seriamente interrumpir los procesos y actividades importantes de la operación de la organización. Para que el Plan pueda ser ejecutado exitosamente, todo el personal involucrado debe estar informado y preparado, ante la presencia de un evento que genere una discontinuidad en los procesos de trabajo, obteniendo una mejor disposición ante situaciones de este tipo y creando en la organización una cultura de aceptación ante un evento que afecte su labor. Así mismo también debe estar consciente de la existencia del Plan de Continuidad del Negocio, de conocer y entender su contenido, de sus actividades, roles, responsabilidades, y de los procedimientos de respuesta y recuperación, que se deben llevar a cabo ante una contingencia.

Los factores por los cuales es esencial el entrenamiento y la concientización son:

* Aun cuando el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) haya sido probado, puede fallar si el personal no está lo suficientemente familiarizado con sus contenidos.
* Cuando en el Plan de Continuidad del Negocio (PCN), las personas involucradas olvidan su percepción de la cercanía del riesgo, se puede presentar cierta apatía, la cual disminuye su importancia y la necesidad de una participación activa en él. La capacitación y entrenamiento sobre el plan debe llevarse a cabo en cualquiera de los siguientes casos:
* Cada vez que exista un cambio en la Estructura y Organización de los Equipos de Recuperación.
* Cada vez que exista un cambio en el Plan de Continuidad del Negocio (PCN).
* Al menos una vez al año.

El Adiestramiento (Capacitación) proporciona, al personal, el conocimiento apropiado de sus responsabilidades ante un desastre. Adicionalmente ayuda a mantener el Plan actualizado al permitir la identificación de áreas de mejora y de actualización en el mismo.

Existen dos tipos de adiestramiento o capacitación: el inicial y el continuo. De esta manera, los miembros de la Gerencia de Continuidad del Negocio, la Organización “Plan de Continuidad de Negocios” (PCN) y de los equipos de recuperación recibirán un entrenamiento inicial y sesiones posteriores de adiestramiento o capacitación.

Es de hacer notar que Consorcio Credicard, en el momento en que se desarrolla este Plan de Adiestramiento, cuenta con un conjunto de programas y estrategias que facilitan la formación de su personal en el área de Brigadas de Emergencia capacitado para el control de los incidentes calamitosos.

Este compromiso facilitará la ejecución de las tareas de respuestas, recuperación, reanudación y de restauración de los Procesos Críticos ante la eventualidad de un desastre y/o contingencia de forma más simple y efectiva. Para lograr este objetivo, es requerido que los miembros integrantes de la Gerencia de Continuidad del Negocio, la “Estructura Organizativa de Continuidad del Negocio” y del personal relacionado con el Plan de Continuidad del Negocio, del Plan de Contingencia Tecnológica y el Plan de Respuesta de Emergencia de Consorcio Credicard, participen en Programas de Adiestramiento de Continuidad, conforme a los roles que deberán desempeñar. En este sentido a continuación se listan y describen una serie de cursos, a modo de ejemplo, que pueden satisfacer esas necesidades y/o reforzar las ya existentes y se sugiere a cuáles de ellos, deberían asistir el personal responsable y participante en el Programa de Continuidad del Negocio la empresa.