

## **Ejercicio Práctico: Sistemas de Gestión de Continuidad de Negocio**

### **Premisas del Caso Planteado**

La empresa **TechSolutions S.A.**, dedicada al desarrollo de software y servicios en la nube, ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) siguiendo la norma ISO 22301. La empresa cuenta con una plantilla de 200 empleados distribuidos en tres oficinas ubicadas en diferentes ciudades. Sus principales servicios incluyen:

- 1. Desarrollo de Software a Medida.**
- 2. Plataforma de Servicios en la Nube (SaaS).**
- 3. Soporte Técnico y Mantenimiento.**

TechSolutions S.A. ha identificado los siguientes riesgos potenciales que podrían interrumpir sus operaciones:

- **Ciberataques:** Amenazas que comprometan la seguridad de su infraestructura y datos.
- **Desastres Naturales:** Terremotos o inundaciones que afecten sus oficinas físicas.
- **Fallas Técnicas:** Caídas de servidores o problemas con la conectividad a Internet.
- **Pandemias:** Situaciones sanitarias que obliguen al trabajo remoto prolongado.

Para mitigar estos riesgos y asegurar la continuidad de sus operaciones, la empresa ha decidido crear un plan de continuidad de negocio (PCN) que cubra los siguientes objetivos:

- 1. Mantener la Operatividad:** Garantizar que los servicios clave sigan funcionando durante una interrupción.
- 2. Proteger los Activos:** Salvaguardar la información y los recursos tecnológicos de la empresa.
- 3. Recuperación Rápida:** Restablecer la normalidad operativa en el menor tiempo posible tras una interrupción.

### **Actividad 1: Análisis de Impacto en el Negocio (BIA)**

#### **Instrucciones:**

- 1. Identificación de Procesos Críticos:** Listar los procesos y servicios clave que deben mantenerse operativos en todo momento.

- 2. Evaluación del Impacto:** Determinar el impacto que tendría la interrupción de cada proceso clave en términos de:
- **Pérdidas Financieras.**
  - **Impacto en la Reputación.**
  - **Cumplimiento Legal y Regulaciones.**

- 3. Definición de Prioridades:** Clasificar los procesos en orden de prioridad para su recuperación, considerando el tiempo máximo tolerable de interrupción (RTO) y el punto de recuperación objetivo (RPO).

**Formato:**

Proceso/Servicio	Impacto Financiero	Impacto Reputacional	Cumplimiento Legal	RTO	RPO	Prioridad
Desarrollo de Software	Alto	Medio	Bajo	48 h	12 h	2
Servicios en la Nube	Muy Alto	Muy Alto	Alto	4h	1h	1
Soporte Técnico	Medio	Alto	Medio	24 h	8h	3
Otros...						

## Actividad 2: Plan de Respuesta ante Incidentes

**Instrucciones:**

- 1. Desarrollo de Estrategias de Continuidad:** Proponer al menos dos estrategias de continuidad para cada riesgo identificado:
- **Ciberataques:** Implementación de sistemas de respaldo y recuperación de datos, planes de respuesta ante incidentes de seguridad.
  - **Desastres Naturales:** Contratación de servicios de respaldo en la nube, acuerdos con proveedores alternativos.
  - **Fallas Técnicas:** Redundancia de servidores, mantenimiento preventivo, y monitoreo constante.
  - **Pandemias:** Políticas de teletrabajo, herramientas de colaboración remota.

**2. Planificación de Ejercicios de Simulación:** Diseñar un ejercicio de simulación para cada tipo de riesgo con el objetivo de evaluar la eficacia de las estrategias de continuidad propuestas. Los ejercicios deben incluir:

- Escenario de Simulación.
- Acciones a Realizar.
- Roles y Responsabilidades.
- Criterios de Evaluación.

**Formato:**

Riesgo	Estrategia 1	Estrategia 2	Escenario de Simulación	Acciones	Roles y Responsabilidades	Criterios de Evaluación
Ciberataques	Copias de seguridad diarias	Auditorías de seguridad trimestrales	Simulación de un ciberataque	Realizar una restauración completa de sistemas y datos	Equipo de TI	Tiempo de recuperación, integridad de datos
Desastres Naturales	Data centers alternos	Servicios en la nube	Terremoto en la oficina principal	Activación de servicios en el data center alterno	Gerente de Continuidad, Equipo de TI	Tiempo de reubicación, funcionalidad completa de servicios
Otros...						

**Actividad 3: Comunicación y Capacitación**

**InSTRUCCIONES:**

**1. Desarrollo de un Plan de Comunicación:** Crear un plan de comunicación para mantener informados a todos los empleados y partes interesadas sobre las acciones tomadas durante una interrupción y el estado del negocio.

**2. Capacitación del Personal:** Diseñar un programa de capacitación para asegurar que todos los empleados comprendan sus roles y responsabilidades dentro del SGCN.

**Formato:**

Actividad	Frecuencia	Responsables	Métodos de Comunicación	Herramientas de Capacitación
Sesiones informativas	Trimestral	Recursos Humanos	Correos electrónicos, reuniones presenciales y virtuales	Manuales, simulaciones, cursos online
Simulacros de Respuesta a Incidentes	Semestral	Equipo de Continuidad	Alertas en tiempo real, paneles informativos	Talleres prácticos, webinars
Otros...				

#### **Actividad 4: Revisión y Mejora Continua**

**Instrucciones:**

- Evaluación de Efectividad:** Realizar una evaluación periódica de la efectividad del SGCN mediante auditorías internas y externas.
- Actualización del Plan:** Basado en los resultados de las evaluaciones, actualizar el plan de continuidad de negocio para corregir deficiencias y mejorar la resiliencia de la organización.

**Formato:**

Actividad	Frecuencia	Responsables	Métodos de Evaluación	Plan de Acción
Auditoría Interna	Anual	Auditor Interno	Revisión de documentación, entrevistas	Informe de auditoría con acciones correctivas
Evaluación Post-Simulación	Después de cada simulacro	Gerente de Continuidad	Encuestas, análisis de desempeño	Actualización de procedimientos, capacitación adicional
Otros...				

Este ejercicio práctico proporciona una visión integral de cómo implementar un SGCN, desde la identificación de riesgos hasta la planificación de la respuesta y la mejora continua. La práctica de estas actividades fortalecerá la capacidad de TechSolutions S.A. para mantener sus operaciones frente a diversos escenarios de interrupción.