



Procedimiento BCP-01 Versión: v2	SIN SITE PRINCIPAL		
Objetivo del Procedimiento	Describir las actividades y responsabilidades asociadas que permiten manejar la contingencia cuando existe una falla masiva del Site Principal, con el fin de reestablecer las operaciones en el menor tiempo.		
Responsable de la activación	Gerente División Sistemas	Backup	Subgerente de Operaciones TI
Coordinador de la ejecución del Procedimiento	Gerente División Sistemas	Backup	Subgerente de Operaciones TI
Responsables de la ejecución en terreno	Subgerente Operaciones TI Jefe de Tecnología Jefe de Proyectos Continuidad y Tecnología		
Tiempo máximo para declarar contingencia	1 hora		
Reporta avances a	Comité de Crisis		

Escenario de falla	Estrategia
Sin Site Principal (o Primario)	Se activa el Plan de Contingencias Tecnológicas PCT (DRP), Procedimiento PCT-01 "Sin Site Primario"

Descripción del Procedimiento	
Descripción	Ocurre cuando se produce un evento catastrófico inhabilita el Site Principal o Primario, ubicado en Ciudad de los Valles de Entel, impidiendo que las operaciones de COFISA se puedan desarrollar normalmente desde dicha instalación.
Estrategia	➤ Se activa el Plan de Contingencias Tecnológicas PCT (DRP), Procedimiento PCT-01 "Sin Site Primario"
Condiciones Previas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe existir un Procedimiento PCT (DRP) que resuelva la situación de contingencia. En este caso, es el procedimiento PCT-01 "Sin Site Primario", que es parte del Plan de Contingencias Tecnológicas PCT (DRP) ✓ El procedimiento PCT-01 "Sin Site Primario", debe estar operativo, probado y disponible.
Procedimiento	1. Toda inhabilitación de las instalaciones de Entel en Ciudad de los Valles, se debe informar inmediatamente a la Gerencia de División Sistemas, por los canales establecidos; cuyos responsables informarán al Subgerente de Operaciones TI; en caso de que no sea ubicado, se debe informar al Jefe de Tecnología o, en su



	<p>defecto, al Jefe de Proyectos de Continuidad y Tecnología. Indistintamente de quien reciba la información del escenario de falla “Sin Site Primario”, este debe informar inmediatamente al Gerente de División Sistemas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El Gerente División Sistemas se comunica con el Director del Comité de Crisis y, si confirman el escenario de falla, se constituye el Comité de Crisis. 3. El Director del Comité declara la activación del Plan de Contingencias Tecnológicas (DRP), y designa los roles de Coordinador Técnico, Comunicaciones Internas y Comunicaciones Externas. 4. En este escenario de falla, el rol de Coordinador Técnico es asumido por el Gerente División Sistemas. 5. EL Coordinador Técnico activa el Procedimiento PCT-01 “Sin Site Primario” y queda con la responsabilidad de controlar la ejecución por cada una de las acciones señaladas en el procedimiento activado. 6. La descripción de las acciones y sus respectivos responsables de su ejecución, se detallan en el procedimiento PCT-01 “Sin Site Primario”. Básicamente las acciones por desarrollar son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> ● Activación de enlaces de telecomunicaciones y re-direccionamiento hacia el Site Secundario. ● Activación de la conectividad entre los Mesones de Atención a Clientes de las Tiendas con el Site Secundario. ● Activación del Servicio de Correo Electrónico. ● Activación de Internet. ● Activación de Telefonía. ● Activación de los Sistemas y Aplicaciones. ● Activación Servicio de Impresión. 7. El Coordinador Técnico (Gerente de División Sistemas) debe mantener informado de todas las acciones que se están ejecutando al Comité de Crisis, durante todo el período de duración de la situación de contingencia. 8. El designado de Comunicaciones Externas informa, por medios escritos y formales, a los organismos reguladores, declarando que COFISA está en situación de contingencia, especificando el escenario de falla y las acciones que se están tomando para retomar las operaciones en menor tiempo posible, y volver finalmente, volver al estado de normalidad. 9. El Comité de Crisis deberá estar continuamente evaluando la evolución de la contingencia, solicitando información actualizada del estado de las operaciones a las Gerencias de Área dueñas de los procesos críticos de negocio, para informar a las partes interesadas, internas y externas.
--	---



	<p>10. Dependiendo del tiempo transcurrido desde la declaración de la contingencia, el Comité de Crisis debe evaluar la información recibida, y eventualmente determinar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Autorizar o rechazar los recursos adicionales que se soliciten o se requieran, como por ejemplo: habilitación de puestos de trabajo adicionales en la oficina de contingencia, arriendo temporal de oficinas, mobiliario, equipos, reparaciones, servicios de alimentación para el personal, personal de outsourcing, etc.• Si se determina que el Site Principal no estará habilitado en el período de máximo 3 días, se debería tomar nuevas decisiones al respecto.
Transición a la Normalidad	<p>Una vez terminada la contingencia de falla, es decir, cuando el Site Primario se encuentre nuevamente en operaciones, se deben realizar las acciones señaladas en el procedimiento PCT-01 en relación con volver al estado de normalidad. Algunas de las acciones importantes de desarrollar en esta etapa son, por ejemplo, las cuadraturas de la bases de datos, la verificación de los respaldos, las actualizaciones de las aplicaciones y el re-direccionamiento de los enlaces de comunicaciones al Site Primario.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Una vez que el Gerente de División Sistemas informa al Comité de Crisis de la vuelta a la operación normal, el Comité de Crisis informa a todas partes interesadas (SBIF y otros), a través de Comunicaciones Externas, declarando el fin del estado de contingencia.2. Los Gerentes de Área, en coordinación con el Subgerente de Operaciones TI, verifican que toda la plataforma informática TIC opere correctamente.3. Asimismo, el personal críticos de las distintas Áreas, deberá realizar las siguientes acciones:<ul style="list-style-type: none">▪ verificar el estado de su estación de trabajo▪ conectarse con su Username y Password (credenciales) de red▪ efectuar pruebas de conectividad y operación del sistema▪ comunicarse con su jefatura directa si tuviera problemas, para revisarlo con la Subgerencia de Operaciones TI.