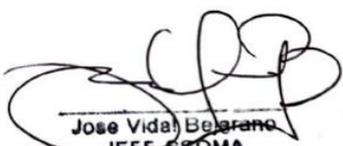


PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Jose Vidal Bejarano JEFE SSOMA ALTELIZA SAC José Vidal Bejarano Jefe SSOMA	 Moises Salazar Zavala JEFE SIG ALTELIZA SAC Moises Salazar Zavala Jefe SIG	 Camilo Vera Quintana GERENTE GENERAL ALTELIZA SAC Camilo Vera Quintana Gerente General

	PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	F. Aprobación		PL-SIG-002
		19/03/22		
		Versión	01	Página 2 /9

I. INTRODUCCION

Un plan de continuidad del negocio es un plan logístico para la práctica de cómo una organización debe recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado después de una interrupción no deseada o desastre por ende el presente Plan de Continuidad de Negocio (PCN) se elabora con el fin de garantizar la continuidad de las operaciones de la organización ante posibles contingencias.

Se pretende así definir previamente la reacción a la interrupción de actividades del negocio y proteger el archivo digital de las Operaciones frente a fallos y desastres mediante una combinación de controles preventivos y de recuperación.

I. OBJETO

Los beneficios asociados a este plan, entre otros, son:

1. Identificar los diversos eventos que podrían impactar sobre la continuidad de las operaciones y su impacto financiero, humano y de reputación sobre la organización.
2. Obliga a conocer los tiempos críticos de recuperación para volver a la situación anterior al desastre sin comprometer al negocio.
3. Previene o minimiza las pérdidas para el negocio en caso de desastre.
4. Clasifica los activos para priorizar su protección en caso de desastre.
5. Aporta una ventaja competitiva frente a la competencia.

II. CAMPO DE APLICACION

El presente plan tiene como alcance todas las operaciones ejercidas por Alteliza; así como la aplicación del mismo en las instalaciones de la organización; abarcando todos los acontecimientos que podrían afectar el desarrollo de nuestras actividades.

III. RESPONSABILIDADES

3.1. JEFE DE OPERACIÓN

- 3.1.1. Asumir el PCN y dotar de medios para su implantación. Proporcionar los recursos necesarios para su correcta difusión. Supervisar el plan de pruebas del PCN.
- 3.1.2. Participar en la elaboración del presente plan
- 3.1.3. Difundir el presente plan con el personal a su cargo.

3.2. JEFE DE SIG DEL SIG

- 3.2.1. Identificar los requisitos legales, estatutarios y contractuales para determinar las necesidades de continuidad.

3.2.2. Velar porque los niveles de seguridad que establecen el SIG no se vean reducidos en el PCN.

3.2.3. Implicar al personal crítico en la elaboración del PCN.

3.2.4. Responsable de la elaboración del presente plan.

3.2.5. Realizar la difusión del presente plan a las gerencias y jefaturas.

3.3. RESTO DEL PERSONAL

3.3.1. Conocer sus obligaciones dentro del PCN.

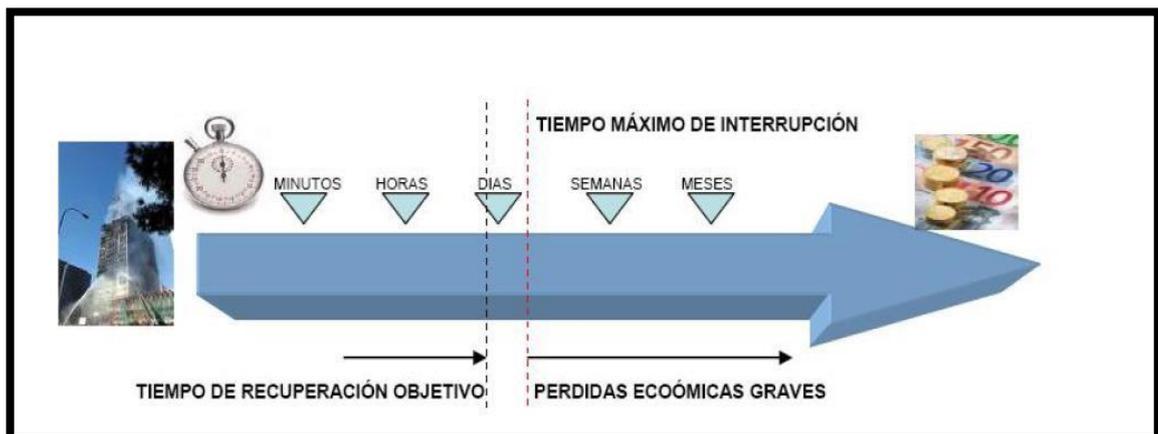
3.3.2. Participar activamente de las actividades a ejecutarse a fin de la restauración previo a los acontecimientos previstos y no previstos.

IV. DEFINICIONES

Se establecen los siguientes términos y definiciones:

4.1. RTO (Recovery Time Objective): Tiempo de Recuperación objetivo: El tiempo entre el punto de interrupción, y el punto en el cuál los sistemas sensibles en el tiempo deben estar funcionando nuevamente, con los datos actualizados.

4.2. RPO (Recovery Point Objective): Punto Objetivo de Recuperación: El punto en el cuál fueron interrumpidas las actividades del sistema debido a la ocurrencia de un determinado evento. Expresando el concepto de otra forma: ¿Cómo tienen que estar de actualizados los datos cuando se produce la interrupción para que podamos tener una recuperación de actividad satisfactoria?



4.3. BIA (Business Impact Analysis): Análisis del Impacto de Negocio: Metodología utilizada para identificar, cuantificar y cualificar los impactos de negocio y sus efectos en una organización en caso de pérdida o interrupción de las Actividades de Misión Crítica.

4.4. MTD (Maximun Tolerable Downtime): tiempo máximo de interrupción que una actividad puede estar suspendida. Superado este tiempo, la organización incurre en tales costes que no merece la pena continuar con la actividad.

4.5. Plan de Contingencias: proporciona procedimientos y capacidades para restaurar aplicaciones críticas o sistemas de soporte general (se centra en las interrupciones de los sistemas TI, no en los procesos de negocio).

Asimismo, se tienen los Planes de respuesta a emergencias; el Plan para la vigilancia, prevención y control de la COVID 19 en el ambiente de trabajo.

4.6. Plan de Pruebas: Poner en práctica los posibles escenarios y determina la validez de las acciones planificadas para la mitigación de las contingencias.

V. DESARROLLO

5.1. ANALISIS DEL BIA

El propósito fundamental del Análisis de Impacto sobre el negocio (BIA) es determinar y entender qué procesos son esenciales para la continuidad de las operaciones y calcular su posible impacto.

Este proceso es parte fundamental dentro de la elaboración de un Plan de Continuidad del Negocio. De forma genérica, se seguirán los siguientes pasos:

- Inventario de procesos.
- Criticidad de procesos
- Cálculo del RTO y RPO
- Activos y RRHH involucrados
- Estrategia de continuidad
- Acciones previas necesarias

5.1.1. INVENTARIO DE PROCESOS.

Se han considerado como procesos los directamente relacionados con el desarrollo de las operaciones (servicios generados por la organización), según el alcance establecido en el SIG. Este proceso se indicará en el Plan de Continuidad de Negocio. En la Tabla N° 1 se detallan el inventario de procesos Operativos.

Tabla N°1

Inventario de Procesos Operativos

Proceso de Negocio	Activos/Recursos
Servicio de Limpieza y Servicios complementarios	Insumos y Materiales
	Infraestructura de la organización y Clientes
	Recurso Humano
	Recurso Tecnológico
	Equipos

5.1.2. CRITICIDAD DE PROCESOS

Se asigna a cada proceso un nivel de importancia en base a los siguientes criterios:

CRITICO	Las funciones del proceso solo pueden realizarse SOLO si las capacidades se remplazan por otras idénticas. No pueden usarse métodos manuales. NULA tolerancia a interrupciones
VITAL	Las funciones del proceso pueden realizarse manualmente o por otros medios durante un breve periodo de tiempo . Los procesos deben ser restaurados en un “breve” espacio de tiempo que dependerá de la organización.
SENSITIVO	Las funciones del proceso pueden realizarse de forma manual por tiempo prolongado a un costo asumible
NO CRITICO	Las funciones del proceso pueden interrumpirse durante un tiempo prolongado a un coste a un coste bajo o nulo.

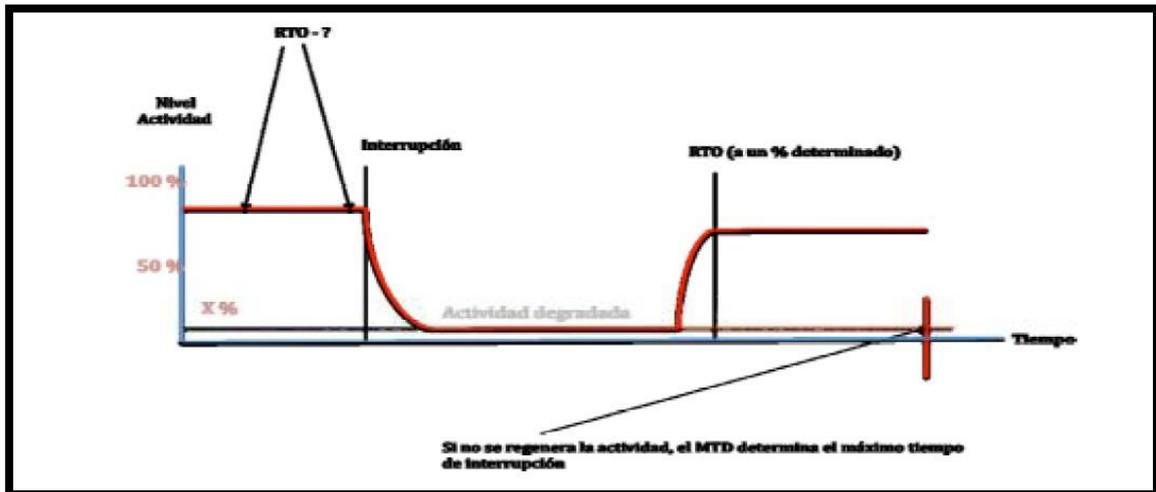
La criticidad del proceso va a determinar el RTO, el RPO, la estrategia de respaldo necesaria y el costo de implantarla tal y como refleja la siguiente tabla.

	RTO	RPO	MTD	COSTO
CRITICO	Muy Corto	Cercano a interrupción.	Muy Corto	Muy Alto
VITAL	Corto	Cercano a interrupción	Muy Corto	Alto
SENSITIVO	Largo	Lejano a interrupción	Largo	Asumible
NO CRITICO	Muy Largo	Lejano a interrupción	Muy Largo	Muy Bajo

Una vez determinada la criticidad del proceso, queda de la siguiente manera:

5.1.3. RTO y RPO

Para cada proceso indicar el RTO y el RPO. Si procede se indicará el MTD, aunque dada la naturaleza y el tamaño de la organización (la Operación y/o línea de negocio, generalmente) es presumible que no se va a llegar a ese límite. De la misma forma que solo la Dirección puede asumir el apetito de riesgo, es la Dirección quien establece ambos valores y sus niveles de degradación aceptable



Para cada proceso se determina el RTO y el RPO, y se registran en el plan de continuidad.

ITEM	CAUSA	IMPACTO	NIVEL	AREA AFECTADA	RTO	RPO	ACCIONES DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE
I	Accidente de trabajador Operativo	•Ausentismo.	VITAL	Operaciones y RRHH	15 días	N/A	Activación del Proceso de Reclutamiento de personal extra según centro de costos y/o utilización de vacacionero	RRHH
III	Avería de equipos	•Retraso en programación de servicios •Corto circuitos; cortes de fluido eléctrico	CRITICO	Operaciones	4 horas	N/A	Mantenimiento Preventivo de equipos	Operaciones
		•Incendio.					Alquileres de Grupos electrógenos. Plan de respuesta a emergencia (Mantenimiento del sistema contra incendios); capacitación al personal en Manejo de extintores.	Logística SGI
III	Pandemia COVID 19	•Ausentismo y disminución de personal •Propagación de la enfermedad en el centro de trabajo •Retrasos en los procesos y actualización de documentación	CRITICO	Todas	30 días	N/A	Implementación de trabajo remoto y/o teletrabajo Implementación de Plan para la vigilancia, prevención de la COVID 19 en el centro de trabajo	RRHH SALUD OCUACIONAL
IV	Incendios; sismos u otros	• Paralización de actividades operativas y/o administrativas. • Retrazo en procesos • Pérdida de documentación física • Accidente de trabajador	CRITICO	Todas	15 días	N/A	Plan de respuesta a emergencia (Mantenimiento del sistema contra incendios); capacitación al personal en Manejo de extintores. Evacuación; Primeros auxilios; atención de derrames	SGI

5.1.4. ACTIVOS y PERSONAS INVOLUCRADAS

Para cada proceso o actividad se indica el número de activos involucrados y las personas involucradas. Es necesario mantener una relación de proveedores, clientes y en general cualquier empresa con la que se mantenga algún tipo de relación.

En el momento de declarar el inicio del PCN se enviará un correo a todas las terceras partes cuya actividad se vea afectada por el incidente que desencadena el inicio del PCN. La relación de personas a las que hay que avisar al activar el PCN se mantiene actualizada.

Asimismo, se hace el despliegue mediante el Comité de Crisis.

5.1.5. ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN

Las estrategias varían en función del activo involucrado en el proceso y en función del RTO establecido.

La criticidad del proceso va a determinar el RTO, el RPO, la estrategia necesaria y el costo de implantarla tal y como refleja la siguiente tabla. Por lo general, cuanto más crítica es una actividad, más bajo es su RTO y por lo tanto la estrategia de recuperación requiere estrategias más complejas.

	RTO	RPO	MTD	COSTO
CRITICO	Muy Corto	Cercano a interrupción.	Muy Corto	Muy Alto
VITAL	Corto	Cercano a interrupción	Muy Corto	Alto
SENSITIVO	Largo	Lejano a interrupción	Largo	Asumible
NO CRITICO	Muy Largo	Lejano a interrupción	Muy Largo	Muy Bajo

Existen diferentes estrategias para mitigar el impacto de una interrupción. Cada una de estas estrategias tiene unos parámetros de tiempo, disponibilidad y costes asociados que serán más o menos apropiados dependiendo de las funciones de negocio.

ITEM	CAUSA	IMPACTO	NIVEL	AREA AFECTADA	RTO	RPO	ACCIONES DE MITIGACIÓN	RESPONSABLE
I	Accidente de trabajador Operativo	•Ausentismo.	VITAL	Operaciones y RRHH	15 días	N/A	Activación del Proceso de Reclutamiento de personal extra según centro de costos y/o utilización de vacacionero	RRHH
III	Avería de equipos	•Retraso en programación de servicios	CRITICO	Operaciones	4 horas	N/A	Mantenimiento Preventivo de equipos	Operaciones
		•Corto circuitos; cortes de fluido eléctrico					Alquileres de Grupos electrógenos.	Logística
		•Incendio.					Plan de respuesta a emergencia (Mantenimiento del sistema contra incendios); capacitación al personal en Manejo de extintores.	SGI
III	Pandemia COVID 19	•Ausentismo y disminución de personal	CRITICO	Todas	30 días	N/A	Implementación de trabajo remoto y/o teletrabajo	RRHH
		•Propagación de la enfermedad en el centro de trabajo					Implementación de Plan para la vigilancia, prevención de la COVID 19 en el centro de trabajo	SALUD OCUPACIONAL
		•Retrasos en los procesos y actualización de documentación						
IV	Incendios; sismos u otros	•Paralización de actividades operativas y/o administrativas.	CRITICO	Todas	15 días	N/A	Plan de respuesta a emergencia (Mantenimiento del sistema contra incendios); capacitación al personal en Manejo de extintores. Evacuación; Primeros auxilios; atención de derrames	SGI
		•Retraso en procesos						
		•Perdida de documentación física						
		•Accidente de trabajador						

*La Gestión e intervención en cada escenario es Manejado y Controlado por el Comité de Crisis y/o COE

5.1.6. MANEJO DE CRISIS

El Manejo de la Crisis en todo escenario está liderada por el Comité de Crisis, constituido por los altos mandos de la organización pudiendo contratar servicios externos de ser requerido.

El Comité de Crisis con base al Análisis del Impacto de la Línea de Negocio, el Análisis de Riesgos realizado, Maneja la Crisis acorde a las acciones de mitigación establecidas, pudiendo plantear más estrategias de acuerdo al contexto del escenario, da la Respuesta a la emergencia, mantiene la comunicación de la crisis y lidera la recuperación de la línea de negocio.

VI. PRUEBAS

Desarrollado e implantado el plan de continuidad de negocio, periódicamente se comprobará su validez por los siguientes motivos:

- Cada vez se descubren nuevas mejoras y eficiencias que, de ser aplicadas, perfeccionan el plan.
- Los procesos de negocio, las ya mencionadas interdependencias, el entorno tecnológico y multitud de componentes adicionales pueden cambiar con el paso del tiempo provocando que los planes de continuidad de negocio dejen de estar actualizados.
- Evaluar de forma más veraz la capacidad de respuesta de una compañía ante un desastre (tiempos de respuesta, capacidad de los responsables implicados e idoneidad de los procedimientos desarrollados).

Se planificarán las pruebas, su duración y alcance, los participantes (incluidos proveedores de servicios), los elementos del plan que serán evaluados (personas, comunicaciones, sistemas, procedimientos) y la secuencia de pasos a emprender durante su ejecución. Las pruebas deben simular situaciones próximas a la realidad y deben ser planificadas de forma que la exposición de las actividades de la organización ante los riesgos sea mínima.

Aunque sería lo ideal, es obvio que no se puede paralizar completamente el servicio, por lo que las pruebas deben tener lugar en áreas y momentos específicos que no penalicen el normal funcionamiento de la operación (en definitiva, el negocio). Existen diferentes tipos de pruebas que se describen someramente en la siguiente tabla (ordenadas de menor a mayor complejidad).

Tipos de pruebas del Plan de Continuidad de Negocio

Tipo de prueba	Descripción
Test de consistencia	El plan de continuidad de negocio es distribuido a los departamentos y/o áreas funcionales implicadas para su revisión/actualización.
Test de validez	Representantes de cada departamento y/o área funcional implicada se reúnen para revisar y discutir el plan.
Test de simulación (simulacro)	Escenario ficticio de recuperación para verificar que el Plan de Continuidad contiene la información necesaria y suficiente.
Test actividades críticas	Recuperación real de una actividad crítica bajo un entorno controlado y sin poner en peligro la operativa usual/original.
Test completo	Interrupción real de las operaciones y recuperación de las mismas a través de los procedimientos del Plan de Continuidad.

	PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	F. Aprobación		PL-SIG-002
		19/03/22		
		Versión	01	Página 9 /9

El plan de pruebas se llevará a cabo una vez al año. Se guardará registro de todos los hechos relevantes. Si fuera necesario se documentaría con otro tipo de informes elaborados bien en el momento de la prueba o una vez terminada.

Las pruebas deben ser planificadas en el tiempo y diseñadas previamente. Se hará de tal manera que causen el menor impacto posible en la organización. El RSIG se encargará de participar en el diseño de la prueba y se asegurará que ésta no produce un impacto negativo en la organización.

La realización de las pruebas se comunicará a la operación y áreas involucradas con la debida antelación.

6.1. OBJETIVO

- Evaluar el nivel de conocimiento del PCN
- Identificar áreas para mejorar o en las que falta información
- Detectar suposiciones no documentadas
- Ofrecer información e inspirar confianza a los participantes de los ejercicios
- Comprobar la efectividad y cumplimiento de plazos de los procedimientos de restauración al final del ejercicio

6.2. DESARROLLO Y RESULTADOS DE LA PRUEBA

EL RSIG irá anotando cualquier incidente por pequeño que sea que se produzca en el transcurso de la prueba. Una vez terminado el simulacro, redactarán un informe del resultado de la prueba a partir del cual se determinarán las acciones correctivas necesarias para mejorar el PCN.

Para la realización de las pruebas se tendrá en cuenta la situación y las condiciones más desfavorables de los emplazamientos con SG implantado, de tal forma que los resultados obtenidos en las pruebas se puedan hacer extensibles al resto de las operaciones.

En las pruebas se tendrán en cuenta los siguientes escenarios:

- Indisponibilidad total de suministro eléctrico
- Indisponibilidad total de servidores
- Indisponibilidad total de red de área local LAN
- Indisponibilidad total de conexión WAN
- Indisponibilidad total de oficinas, equipos y otros activos de Operación.
- Indisponibilidad total de equipos para la realización del servicio.
- Se registrará el resultado teniendo en cuenta las acciones a emprender definidas en el Plan.