

LINEAMIENTOS GENERALES DE LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE CCLV



Octubre de 2012

GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO CCLV

Introducción

CCLV, Contraparte Central S.A. ha implementado su Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN), el cual tiene como propósito poner en práctica procedimientos de continuidad que resguarden el cuidado de las personas, activos de información y procesos críticos del negocio contra eventos de desastres o fallas mayores y de las posibles consecuencias que de ellos deriven, producto de la no disponibilidad de los recursos de la organización y/o los componentes necesarios para la prestación de los servicios críticos.

En este sentido, una de las herramientas principales que componen el SGCN, es el Plan de Continuidad de Negocio (PCN), el cual establece el marco de acción que guiará a la organización frente a la materialización de un escenario de riesgo que afecte su operación normal. Este marco de acción considera la definición de las principales estrategias globales de continuidad frente a los diversos escenarios considerados y, en segundo lugar, el modo de operación general alternativo y los procedimientos aplicables a cada proceso crítico dentro de cada unidad organizacional.

Misión de la Continuidad de Negocio

La misión de la continuidad de negocio de CCLV es proporcionar lineamientos claves de reacción ante eventos externos que tengan como consecuencia interrupciones de los procesos de negocio críticos, basados en estándares internacionales de continuidad.

Objetivos de Continuidad de Negocio de CCLV

El propósito del SGCN de la CCLV, es asegurar la continuidad del negocio frente a eventos de desastre o fallas mayores que produzca alguna interrupción en los procesos críticos de negocio, afectando la operación normal de los servicios.

En este sentido, se incluyen controles para identificar y reducir riesgos, limitar las consecuencias de los diferentes incidentes y, por último, asegurar la recuperación inmediata de las operaciones esenciales de la empresa.

Como parte fundamental del soporte al negocio, todos los sistemas de información críticos poseen planes de contingencia y recursos necesarios que aseguran la continuidad de los procesos de negocio.

En la implementación del SGCN se consideran los siguientes aspectos de la continuidad del negocio:

- **Respaldo de información:** Se establece el esquema de respaldos de la información vital requerida para llevar a cabo cada proceso crítico de negocio.

- **Seguridad física:** Se establecen procedimientos y medidas de seguridad destinados a salvaguardar los centros de datos, terminales, la estructura física y la información contra eventos naturales o humanos que, de forma intencional o por accidente, puedan afectarlos.
- **Mantenimiento del plan:** Se establecen mecanismos de mantenimiento y actualización del PCN, con el fin de garantizar que se podrá utilizar efectivamente ante la materialización de un escenario de crisis, velando porque su información se encuentre actualizada, completa y precisa.
- **Ejercicios del plan:** El PCN y Plan de Gestión de crisis son probados periódicamente, a través de ejercicios realizados por la CCLV, a través de los cuales se evalúa su viabilidad y garantiza que sus empleados estén familiarizados con los planes y procedimientos.

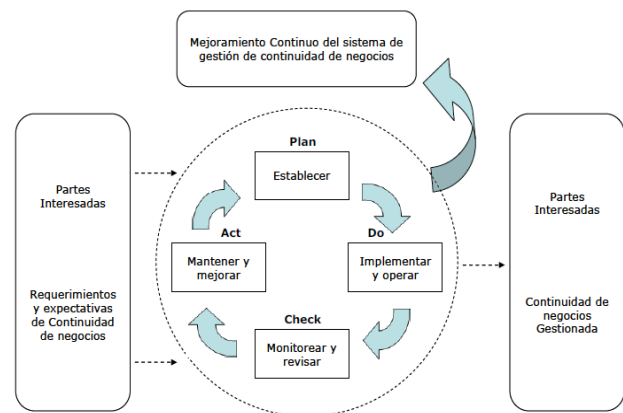
Metodología

La metodología utilizada por la CCLV para el desarrollo e implementación de su SGCN, corresponde a un ciclo PDCA, por sus siglas en inglés: Plan, Do, Check, Act, definido en el estándar BS 25999.

Este ciclo asegura la ejecución de las actividades esenciales del SGCN, tales como: la definición de políticas y objetivos, desarrollo e implementación de los procedimientos necesarios, su ejercicio, monitoreo, revisión, mantención y mejoramiento continuo.

En específico, las etapas que contempla el ciclo metodológico PDCA, se pueden resumir en:

- **Plan (Planificar):** Se establecen las políticas, objetivos, metas, controles, procesos y procedimientos relevantes para gestionar los riesgos y mejorar la continuidad de los negocios.
- **Do (Implementar):** Se implementa la Política de Continuidad de Negocio y los procedimientos de continuidad, tales como: capacitaciones, ejercicios y divulgación del SGCN.
- **Check (Revisar):** Se monitorea y revisa el desempeño contra los objetivos y políticas, se informa el resultado a la administración, para revisar y autorizar acciones para la remediación y mejoramiento.
- **Act (Tomar medidas):** Se mantiene y mejora el SGCN tomando acciones preventivas-correctivas basadas en los resultados de las revisiones al SGCN



Ciclo PDCA aplicado a los procesos de Gestión de Continuidad de Negocio

Ejercicios

El PCN y Plan de Gestión de Crisis son probados periódicamente, con el fin de garantizar que personal de la empresa entienda claramente cómo deben ser ejecutados.

A través de los ejercicios, CCLV evalúa la viabilidad del PCN y garantiza que los empleados estén familiarizados con los planes y sus procedimientos.

Los tipos de ejercicio que se realizan incluyen:

- Ejercicios de escritorio
- Simulaciones
- Ejercicios de recuperación técnicas
- Ejercicios de recuperación en sitio alternativo
- Ejercicios de servicios externos (energía, comunicaciones, pagos, etc.)

Adicionalmente, se realizan ejercicios con entidades que entregan servicios críticos a CCLV, con el fin de evaluar el nivel de respuesta frente a eventos de emergencia.

Revisión

CCLV en su proceso de desarrollo e implementación de su SGCN, contrató a la empresa de auditoría externa Deloitte con el propósito de evaluar la documentación que soporta el SGCN e identificar las brechas existentes respecto del estándar internacional BS 25999 y de las buenas prácticas de la industria financiera nacional. La conclusión de dicha revisión es que el SGCN se encuentra en un nivel de madurez intermedio (en implementación), lo cual significa que el elemento es entendido, definido, documentado y conduce todos los componentes definidos para la práctica asociada.

Para mayor información sobre el SGCN de CCLV puede contactarse a comunicaciones@cclv.cl o al teléfono (56 2) 399 3380.