





MANUAL DEL PROCESO

GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo

Versión 1.0

Enero , 2018

CÓDIGO: MAN-GCN-GCN-9		VERSIÓN: 1.0		
<h2>MANUAL DE</h2> <h3>Gestión de Continuidad del Negocio</h3>				
RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Ing. Gabriela Salgado	Experto en Administración Técnica		05/01/2018
	Ing. Juan Carlos Mejía	Asesor 5		05/01/2018
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		05/01/2018
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		05/01/2018

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión de Planificación y Mejoramiento Continuo
Proceso Nivel 1:	Gestión de Procesos y Mejoramiento Continuo
Proceso Nivel 2:	Gestión de Continuidad del Negocio
Proceso Nivel 3:	
Fecha de vigencia del documento:	5 de enero del 2018
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	32
Responsable del proceso:	Director(a) de Procesos y Mejoramiento Continuo
Frecuencia de ejecución:	Bajo demanda

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Ing. Gabriela Salgado / Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		N/A

ÍNDICE Y CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL	5
1.1. FICHA DEL MANUAL	5
1.2. ALCANCE DEL PROCESO	6
1.3. NORMAS GENERALES DEL PROCESO.....	6
2. SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	7
2.1. FICHA DEL SUBPROCESO	7
2.2. NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO.....	7
2.3. DIAGRAMA DE FLUJO	9
2.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	10
3. SUBPROCESO IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	13
3.1. FICHA DEL SUBPROCESO	13
3.2. NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO.....	13
3.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	14
3.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO.....	15
4. SUBPROCESO MONITOREO Y REVISIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	18
4.1. FICHA DEL SUBPROCESO	18
4.2. NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO.....	18
4.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	20
4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO.....	21
5. SUBPROCESO MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	25
5.1. FICHA DEL SUBPROCESO	25
5.2. NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO.....	25
5.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO.....	26
5.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO.....	27
6. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.....	30
7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	30
8. LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS	31
8.1. DOCUMENTOS.....	31
8.2. ANEXOS	32

1. DESCRIPCIÓN DEL MANUAL GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

1.1. FICHA DEL MANUAL

<p>Descripción:</p>	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Fortalecer la capacidad de respuesta de la Superintendencia de Bancos, ante un evento de desastre, que afecte de manera parcial o total las operaciones normales de los procesos y servicios críticos, mediante la adecuada gestión de la continuidad del negocio.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Requerimientos de mantenimiento y mejora identificados en el Plan de Continuidad del Negocio.</i> ❖ <i>Requerimientos identificados en el Plan Estratégico Institucional</i> ❖ <i>Requerimientos provenientes de la necesidad de dar continuidad de los procesos y servicios críticos.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Plan Estratégico Institucional</i> ❖ <i>Plan de Mejora del SGCN</i> ❖ <i>Requerimientos internos y externos.</i> <p>SUBPROCESOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Planificación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).</i> ❖ <i>Implementación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).</i> ❖ <i>Monitoreo y revisión del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).</i> ❖ <i>Mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.</i>
<p>Productos/Servicios del proceso:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informe de pruebas periódicas del plan de continuidad</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Informe de estado de madurez del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.</i> ❖ <i>Informe de evento de crisis.</i> • <i>Plan de Mejora del SGCN.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Informe de cumplimiento de lineamientos del Plan de Mejora.</i> • <i>Plan de Continuidad del Negocio</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Informe de Análisis de Impacto BIA.</i> • <i>Plan de Implementación de: Estrategias de Continuidad del Negocio y Plan de Tratamiento de Riesgos:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mapa de Riesgos de Continuidad del Negocio</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Plan de Tratamiento de Riesgos de Continuidad del Negocio.</i> • <i>Estrategias de Continuidad del Negocio.</i> • <i>Informe de implementación de políticas, controles, procesos y procedimientos de continuidad del negocio.</i>
Responsable del proceso:	❖ <i>Director/a de Procesos y Mejoramiento Continuo.</i>
Tipo de cliente:	❖ <i>Internos y externos.</i>
Marco Legal:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Código Orgánico Integral Penal.</i> ❖ <i>Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).</i> ❖ <i>Ley de Propiedad Intelectual.</i> ❖ <i>Ley de Comercio Electrónico, Firmas electrónicas y Mensajes de Datos (ley no. 2002-67).</i> ❖ <i>Estatuto Orgánico por procesos de la SB.</i> ❖ <i>Normas del grupo ISO: 22301.</i> ❖ <i>Normas Internas de Contraloría, otras Leyes internas y externas.</i> ❖ <i>Metodología del Plan de Continuidad del Negocio.</i>

1.2. ALCANCE DEL PROCESO

El proceso inicia con la planificación de la Gestión de Continuidad del Negocio, continua con la implementación, el monitoreo, revisión y concluye con la mejora continua del sistema.

1.3. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

- El Comité de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio (CSICN), será el órgano rector de la implementación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
- El CSICN, definirá la política general de continuidad del negocio como base para el desarrollo del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.
- El CSICN, establecerá el alcance, los objetivos, los lineamientos sobre el cual se desarrollará el SGCN, así como los criterios de análisis y aceptación de los riesgos de continuidad del negocio.
- La “Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio”, será la base del desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio, por tal motivo los cambios efectuados sobre la misma o sobre los criterios de análisis y aceptación del riesgo, deberá ser aprobada por el CSICN.
- La cascada de comunicación donde constan los responsables que conforman el Equipo de Administración de Crisis, debe actualizarse cada mes.

2. SUBPROCESO DE PLANIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

2.1. FICHA DEL SUBPROCESO

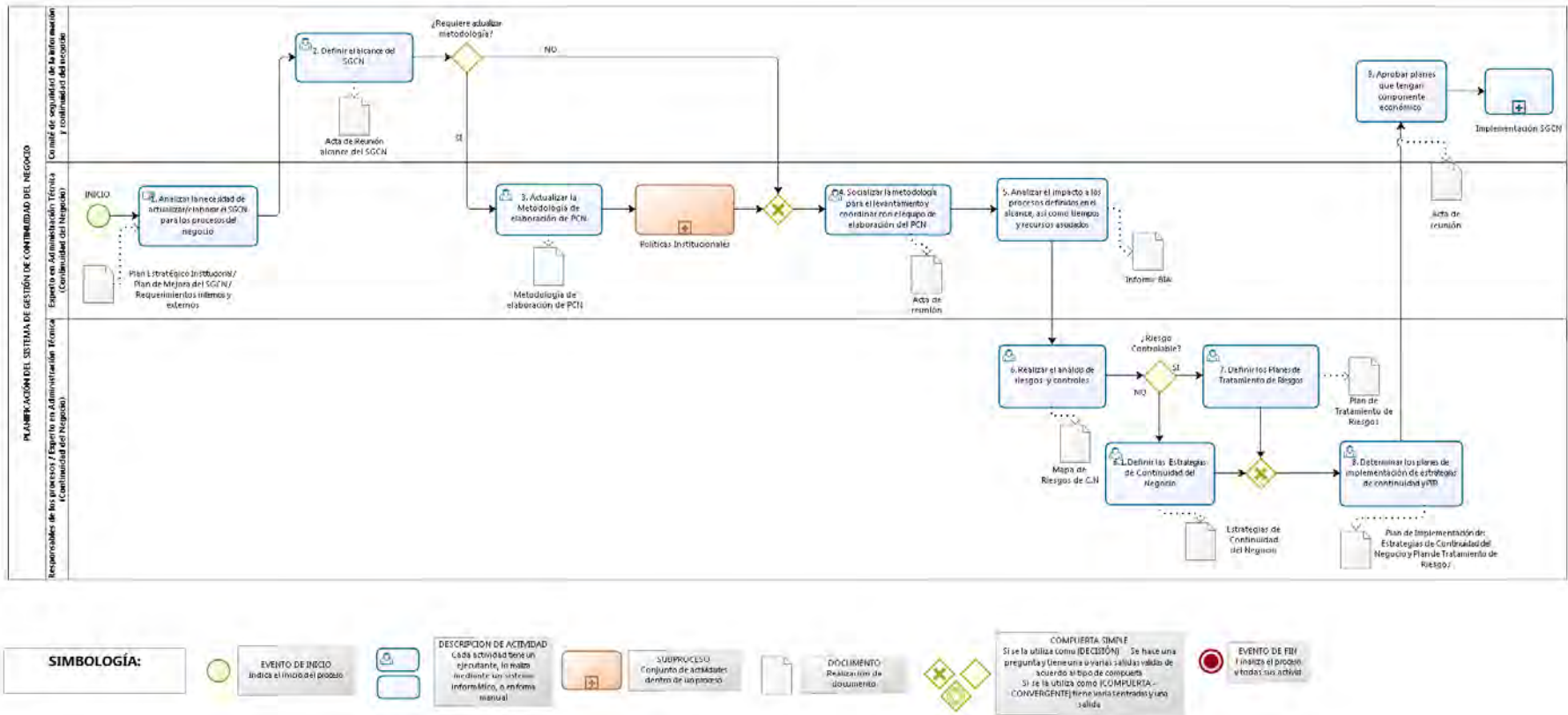
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Definir la planificación del sistema de gestión de continuidad del negocio, alineada a los objetivos estratégicos, necesidades y requerimientos de la Superintendencia de Bancos, en relación a la continuidad de sus procesos y servicios críticos, definido de manera sistemática.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Necesidad de mantener la continuidad de procesos y servicios críticos.</i> ❖ <i>Necesidad de elaborar o actualizar el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN).</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Plan Estratégico Institucional</i> ❖ <i>Alcance del SGCN</i> ❖ <i>Plan de Mejora del SGCN</i> ❖ <i>Metodología de elaboración del Plan de Continuidad del Negocio.</i> ❖ <i>Metodología de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información.</i>
Productos/Servicios del Subproceso:	<p><i>Plan de Continuidad del Negocio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de Análisis de Impacto BIA. • Plan de Implementación de: Estrategias de Continuidad del Negocio y Plan de Tratamiento de Riesgos: <ul style="list-style-type: none"> • Mapa de Riesgos de Continuidad del Negocio • Plan de Tratamiento de Riesgos de Continuidad del Negocio. • Estrategias de Continuidad del Negocio.
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Director/a de Procesos y Mejoramiento Continuo.</i>
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Cliente Interno.</i>

2.2. NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO

- La elaboración del Plan de Continuidad del Negocio es anual a menos que haya cambios en procesos o productos de los procesos críticos previamente definidos.

- La elaboración del Plan de Continuidad del Negocio estará a cargo del experto técnico de Continuidad del Negocio. De esta manera, la información recabada será proporcionada por los responsables de los procesos y las partes involucradas en el alcance definido en el SGCN, experto en riesgos, y el personal del plan de continuidad que se considere necesario.
- Los responsables de elaborar el Plan de Continuidad del Negocio, deberán participar activamente en el levantamiento de todas las fases definidas en la “*Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio*”.
- Para el desarrollo del proceso, se deberá hacer uso de las plantillas definidas como parte de la “*Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio*”.
- De existir nuevos alcances, se deberá actualizar el plan de continuidad y en función de las conclusiones y nuevos hallazgos encontrados durante las actividades de monitorización y revisión.

2.3. DIAGRAMA DE FLUJO



2.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Analizar la necesidad de actualizar/elaborar el SGCN para los procesos del negocio	Analizar e identificar los requerimientos y necesidades asociadas a mantener la continuidad de procesos y servicios, asociados a la importancia de cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos institucionales, así como a los requerimientos internos y externos.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	
2	Definir el alcance del SGCN	Definir el alcance del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio; se definirá la Política de Continuidad del Negocio, los objetivos del SGCN y la necesidad de elaborar/actualizar la “Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio”, se definen adicionalmente los criterios para los análisis requeridos en cada fase. ¿Requiere actualizar metodología? SI: Actividad 3. No: Actividad 4.	Comité de seguridad de la información y continuidad del negocio	Acta de Reunión alcance del SGCN.
3	Actualizar la Metodología de elaboración de PCN	Verificar los parámetros o criterios a ser actualizados de “Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio”. Se conecta con el subproceso Políticas Institucionales.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Propuesta de Metodología de elaboración del Plan de Continuidad del Negocio
Subproceso		Políticas Institucionales	Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo	
4	Socializar la metodología para el levantamiento y coordinar con el	Convocar a los responsables de los procesos, considerados en el alcance con la finalidad de socializar la metodología,	Experto en Administración Técnica (Continuidad del	Acta de Reunión

	equipo de elaboración del PCN.	los parámetros, criterios y lineamientos para la elaboración del Plan de Continuidad del Negocio. Se coordina la conformación del equipo que realizará el levantamiento y elaboración del Plan de Continuidad del Negocio.	Negocio)	
5	Analizar el impacto a los procesos definidos en el alcance, así como los tiempos y recursos asociados.	Desarrollar el análisis y tasación de los procesos definidos en el alcance, utilizando para el efecto la “Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio”, conjuntamente con los responsables de los procesos involucrados. Una vez realizado el análisis de impacto, se procederá a la elaboración del informe BIA, definiendo los procesos críticos, los recursos tecnológicos, no tecnológicos, RTO, RPO, procesos alternos, y demás productos indicados en la metodología.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Informe BIA
6	Realizar el análisis de riesgos y controles.	El Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio) y los responsables de los procesos definidos como críticos, realizan el análisis de riesgos, siguiendo los lineamientos establecidos en la “Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio”, mediante el formato “Mapa de Riesgos de Continuidad del Negocio” ¿Riesgo Controlable? SI: Pasa a la actividad 7. NO: Pasa a la actividad 6.1.	Responsables de los procesos / Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Mapa de Riesgos de Continuidad del Negocio
6.1	Definir las Estrategias de Continuidad del Negocio	Definir las estrategias de continuidad conjuntamente con los responsables de los procesos, siguiendo los lineamientos establecidos en la “Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio”	Responsables de los procesos / Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Estrategias de Continuidad del Negocio

		considerando los riesgos no controlables, con la finalidad de tener el menor impacto posible. La definición de estrategias, deberá ir acompañado de un análisis costo/beneficio, así como los recursos necesarios para su implementación. Ir a actividad 8.		
7	Definir los Planes de Tratamiento de Riesgos	Definir los planes de tratamiento, conjuntamente con las partes involucradas, considerando los métodos de tratamiento y criterios de aceptación de riesgos, definidos en el “Mapa de Riesgos de Continuidad del Negocio”.	Responsables de los procesos / Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Plan de Tratamiento de Riesgos
8	Determinar los planes de implementación de estrategias de continuidad y PTR	Determinar la prioridad y categorización de los proyectos de implementación de estrategias, cronogramas, responsables, recursos necesarios, definiendo el plan de implementación.	Responsables de los procesos / Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Plan de Implementación de: Estrategias de Continuidad del Negocio y Plan de Tratamiento de Riesgos
9	Aprobar planes que tengan componente tecnológico	El Comité analizar y aprueba los proyectos de implementación de la fase de planificación del SGCN, con la asignación de recursos humanos, tecnológicos y económicos. ¿Aprueba? NO: En caso de que los proyectos de implementación no sean aprobados regresa a la actividad 6 para el redimensionamiento de PTR y estrategias. SI: FIN	Comité de seguridad de la información y continuidad del negocio	Acta de reunión

3. SUBPROCESO IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

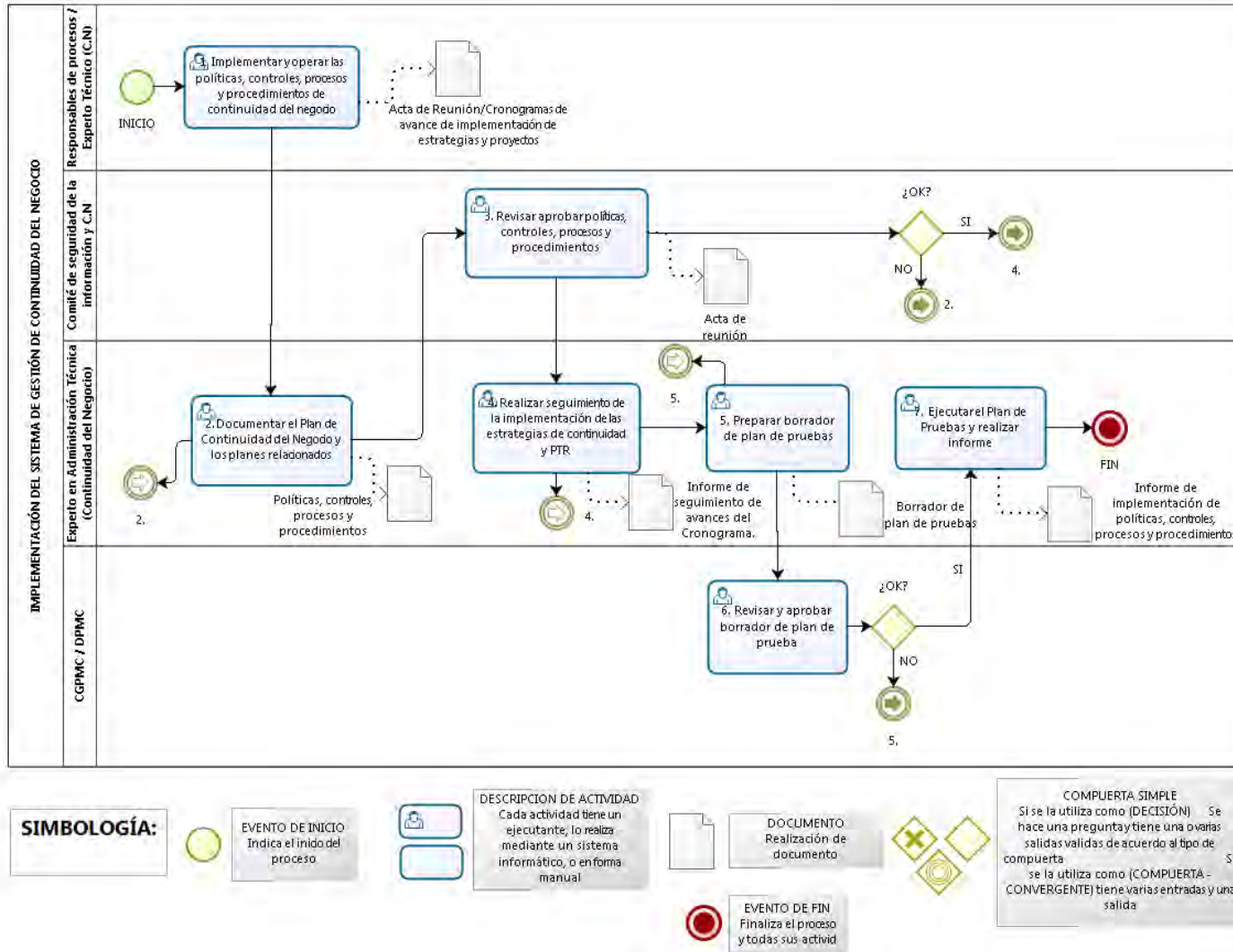
3.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Implementar y operar oportunamente el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio en la institución.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Dar cumplimiento a los planes de tratamiento y estrategias definidas para el tratamiento de riesgos de continuidad del negocio.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Plan de Implementación de: Estrategias de Continuidad del Negocio.</i> ❖ <i>Plan de Tratamiento de Riesgos.</i>
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Informe de implementación de políticas, controles, procesos y procedimientos de continuidad del negocio.</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Director/a de Procesos y Mejoramiento Continuo.</i>
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Cliente Interno.</i>

3.2. NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO

- De ser necesario, para el establecimiento de los planes de tratamiento de riesgos y definición de estrategias en la Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio, se incluirán a nuevas partes interesadas involucradas en la definición de los proyectos de implementación, según su competencia.
- Los responsables del proceso, el/la Director/a de Procesos y Mejoramiento Continuo y el experto de Continuidad del Negocio, establecerán la prioridad de implementación de las estrategias y planes de tratamiento de riesgos.
- El Comité de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, será el encargado de aprobar la asignación de los recursos necesarios para la implementación del SGCN.

3.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



3.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Implementar y operar las políticas, controles, procesos y procedimientos de continuidad del negocio	Coordinar con las Unidades Administrativas, la determinación de estrategias de continuidad del negocio, desarrollar e implementar la respuesta (proyectos y/o planes) a un evento de crisis. En caso de que se requiriera la intervención de otras unidades, se deberá socializar la priorización de los planes y estrategias. Además, se prepara conjuntamente los cronogramas de implementación definitivos.	Responsables de los procesos / Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Acta de Reunión/Cronogramas de avance de implementación de estrategias y proyectos
2	Documentar políticas, controles, procesos y procedimientos de continuidad del negocio	Documentar los planes de: emergencia, DRP, movilización y demás descritos en la "Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio", describiendo los equipos necesarios de contingencia, recuperación, así como los protocolos para activación. Adicionalmente deberá definirse un "Sistema de Métricas del SGCN" que permita analizar el estado de madurez, considerándose parte de la elaboración de PCN.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Políticas, controles, procesos y procedimientos
3	Revisar aprobar políticas, controles, procesos y procedimientos	Revisar y aprobar políticas, controles, procesos y procedimientos de continuidad del Negocio, que cumplan con las necesidades y requerimientos establecidos en las etapas del desarrollo del SGCN, en el cual se deberá considerar las	Comité de seguridad de la información y continuidad del negocio	Acta de reunión

		necesidades de las partes interesadas tanto internas como externas, definiendo para cada posible materialización de un riesgo las estrategias a seguir, así como los demás criterios establecidos en la “Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio” ¿OK? SI: Actividad 4. NO: Actividad 2.		
4	Realizar seguimiento de la implementación de las estrategias de continuidad y PTR	Analizar periódicamente los avances de la implementación de los proyectos, según los cronogramas de implementación definidos y aprobados, los resultados del seguimiento serán notificados al Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio), con la finalidad de ejecutar el Plan de Pruebas del PCN.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Informe de seguimiento de avances del Cronograma.
5	Preparar borrador de plan de pruebas	Determinar el grado de madurez, de las pruebas realizadas previamente en la implementación del PCN, determinándose el alcance y los participantes de la misma.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Borrador de plan de pruebas
6	Revisar y aprobar borrador de plan de prueba	Se revisa si el alcance y demás factores determinados en el plan cumplen con las necesidades detectadas. ¿OK? SI: Actividad 7. NO: Actividad 5.		

7	Ejecutar el Plan de Pruebas y realizar informe	<p>Realizar la ejecución del Plan de Pruebas del PCN, considerando para el efecto los lineamientos definidos en la "Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio", así como el informe de seguimiento de avances del cronograma.</p> <p>Los formatos a utilizarse serán: Plan de Pruebas, Declaratoria de Emergencia, Comunicados de Prensa, Formato de Cadena de Llamadas, RACI BCP, y demás establecidos, en la metodología.</p> <p>Adicionalmente se probará la documentación de cada uno de los planes establecidos.</p> <p>Posteriormente, se indicará el estado de madurez de continuidad de la institución frente al alcance definido en el Plan de Pruebas. FIN</p>	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Informe de Implementación de políticas, controles, procesos y procedimientos de continuidad del negocio
8	Revisar información	<p>Se revisa los informes de implementación y de ser el caso se toman las acciones necesarias para corrección o prevención. FIN</p>	Comité de seguridad de la información y continuidad del negocio	

4. SUBPROCESO MONITOREO Y REVISIÓN DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

4.1. FICHA DEL SUBPROCESO

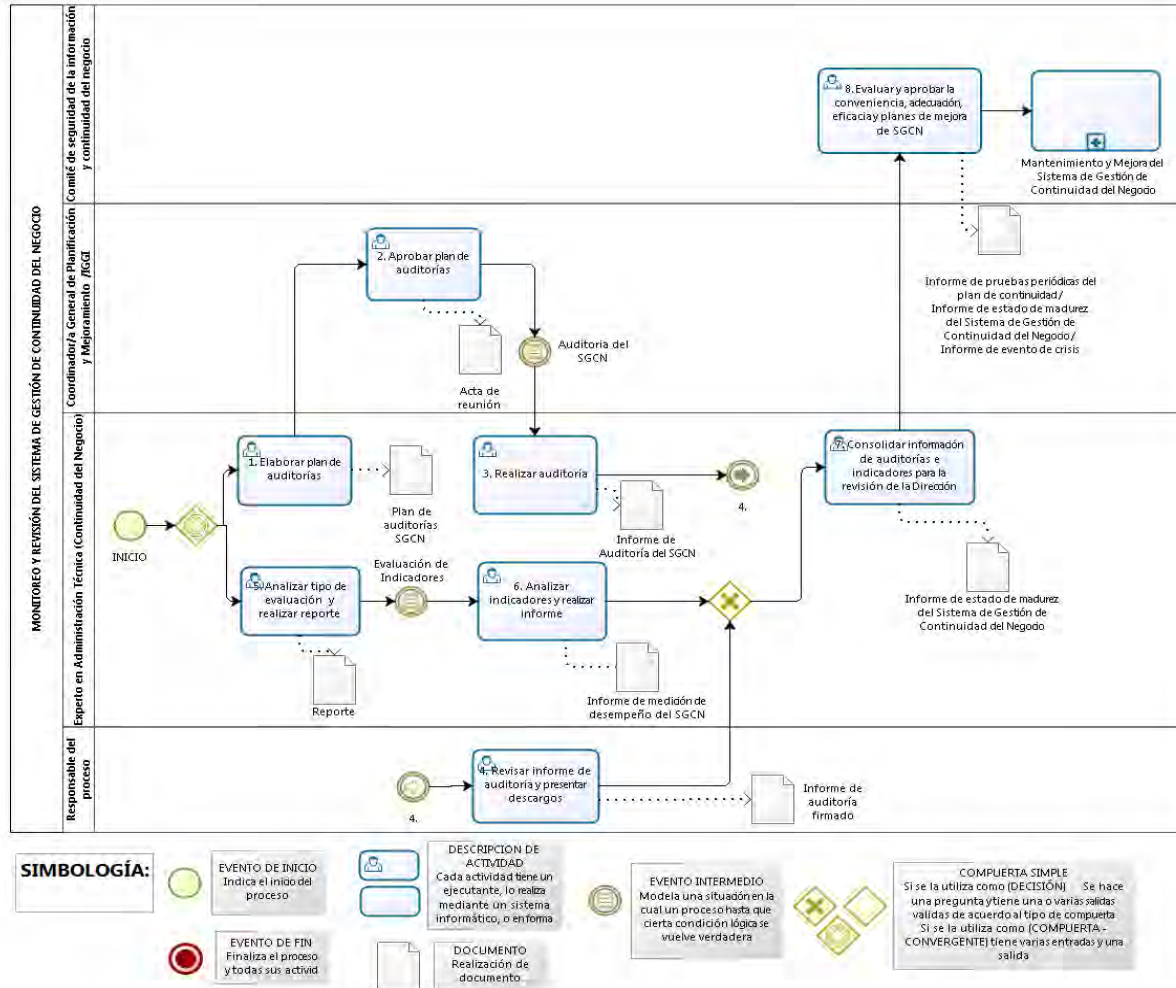
Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Evaluar la Gestión de Continuidad del Negocio a través de auditorías para determinar su desempeño y conformidad con la documentación; midiendo el grado de cumplimiento de los objetivos, planes y programas trazados en lo referente a la continuidad del negocio.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Solventar lo contenido en el informe de implementación de políticas, controles, procesos y procedimientos de continuidad del negocio.</i> ❖ <i>Cumplimiento al plan de auditorías y revisión de indicadores.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Plan de Auditorías de Seguridad de la Información.</i> ❖ <i>Sistema de Métricas del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.</i>
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Informe de pruebas periódicas del plan de continuidad.</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Informe de estado de madurez del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.</i> ❖ <i>Informe de evento de crisis.</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Director de Procesos y Mejoramiento Continuo.</i>
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Cliente Interno.</i>

4.2. NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO

- Anualmente la Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo debe preparar el Plan de Auditorías de la Gestión del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, como parte del desarrollo del SGCN.
- Para cada proceso a auditar se debe elaborar el respectivo Plan de auditorías de la Gestión del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio y demás documentos de trabajo de la auditoría.
- En los casos que se generen No Conformidades o reportes de mejoramiento, se registran en el formato Informe de Auditorías de la Gestión de Continuidad del Negocio.

- El plan de auditorías debe elaborarse y presentado a las autoridades competentes a finales de cada año.
- La aprobación del plan de auditorías debe estar aprobado por la Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo, Coordinación General de Planificación y Mejoramiento Continuo e Intendente General de Gestión Institucional, así también debe estar socializado con las autoridades competentes.
- La revisión del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio es continua y de darse cambios en los alcances debe ser actualizada inmediatamente.

4.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



4.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Elaborar plan de auditorías	Se verifican los hallazgos que se hayan tenido de auditorías anteriores (en el caso que hayan existido). Así también, controles o estrategias de continuidad que se hayan planteado, con la finalidad de determinar la funcionalidad o estado de hallazgos.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Plan de auditorías SGCN
2	Aprobar plan de auditorías	El plan es presentado para la aprobación de los responsables.	Coordinador/a General de Planificación y Mejoramiento Continuo Intendente General de Gestión Institucional	Acta de reunión
3	Realizar auditoría	Al iniciar la auditoría de procesos, esta comienza con la reunión de apertura, en donde se presenta el plan de auditoría, se resuelven las dudas existentes, así mismo se entrega el cronograma, directrices generales e informa las áreas a auditar. Luego se procede a realizar entrevistas en los diferentes puestos de trabajo de acuerdo a la lista de chequeo. El auditor realiza preguntas, solicita y revisa la documentación de soporte requerida. Examina la evidencia objetiva y registra la información esencial y/o hallazgos detectados en la auditoría. Una vez terminada la auditoría y antes de la reunión de cierre, el auditor líder y el equipo de auditores se reúnen para discutir y evaluar la evidencia objetiva hallada durante la auditoría. Se analizan las No	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Informe de Auditoría del SGCN

		<p>Conformidades detectadas, para asegurar su validez como resultado de la auditoría.</p> <p>Para terminar se compila cualquier deficiencia encontrada en la auditoría se documenta registrando la No Conformidad o Conformidad, en el Informe de Auditoría.</p>		
4	Revisar informe de auditoría y presentar descargos	<p>Revisa y analiza el informe de auditoría del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, si fuera el caso presenta los descargos respectivos en donde se aplique.</p> <p>Además, firma la aceptación del informe de auditoría.</p> <p>Ir a actividad 7.</p>	Responsable del proceso	Informe de Auditoría firmado
5	Analizar tipo de evaluación y realizar reporte	<p>Se analiza que tipo de evaluación se va a realizar al sistema de continuidad del negocio de acuerdo a requerimientos o necesidades institucionales y se realiza el reporte en el cual determina que tipo de evaluación se realizará.</p>	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Reporte
6	Analizar indicadores y realizar informe	<p>Al analizar los indicadores de los resultados de la implementación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio considerando principalmente lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si los controles efectuados fueron efectivos conforme los requisitos y necesidades establecidos como parte de la gestión de continuidad del negocio. • Verificar el cumplimiento de las políticas y objetivos del Sistema de 	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Informe de medición de desempeño del SGCN

		<p>Gestión de Gestión de Continuidad del Negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el seguimiento y revisión de procedimientos Analizar la efectividad de los controles establecidos en relación al análisis de riesgos de continuidad del negocio. <p>Continúa en la actividad 4.</p>		
7	<p>Consolidar información de auditorías e indicadores para la revisión</p>	<p>Se consolida la información resultante constando principalmente de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditoría y revisiones Retroalimentación de las partes interesadas. Estado de acciones correctivas y preventivas a riesgos de continuidad del negocio identificado. Resultados de mediciones de eficacia Resultados de acciones de revisiones previas de la dirección Recomendaciones de mejora. <p>Después de realizado esta consolidación se realiza el Informe de estado de madurez del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio determinado el nivel que se encuentra la institución en lo referente al Sistema de la Continuidad del Negocio.</p>	<p>Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)</p>	<p>Informe de estado de madurez del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio</p>

8	Evaluar y aprobar la conveniencia, adecuación, eficacia y de planes de mejora de SGCN	Se evalúa la información consolidada en el informe de auditorías, indicadores de desempeño y demás fuentes del SGCN, tomando la decisión de: <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. • Actualización de la evaluación y plan de tratamiento de riesgos. • Modificación de procedimientos, controles, metodologías, políticas, criterios de análisis para cada una de las fases y demás documentación de soporte del SGCN. • Aprobar planes de mejoras. • Necesidades de recursos. • Mejoramiento en la medición de efectividad de los controles. Toda esta información servirá de insumo para la revisión y toma de decisiones por parte de la dirección. FIN	Comité de seguridad de la información y del negocio	* Informe de pruebas periódicas del plan de continuidad Informe de estado de madurez del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio * Informe de evento de crisis
---	---	--	---	--

5. SUBPROCESO MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

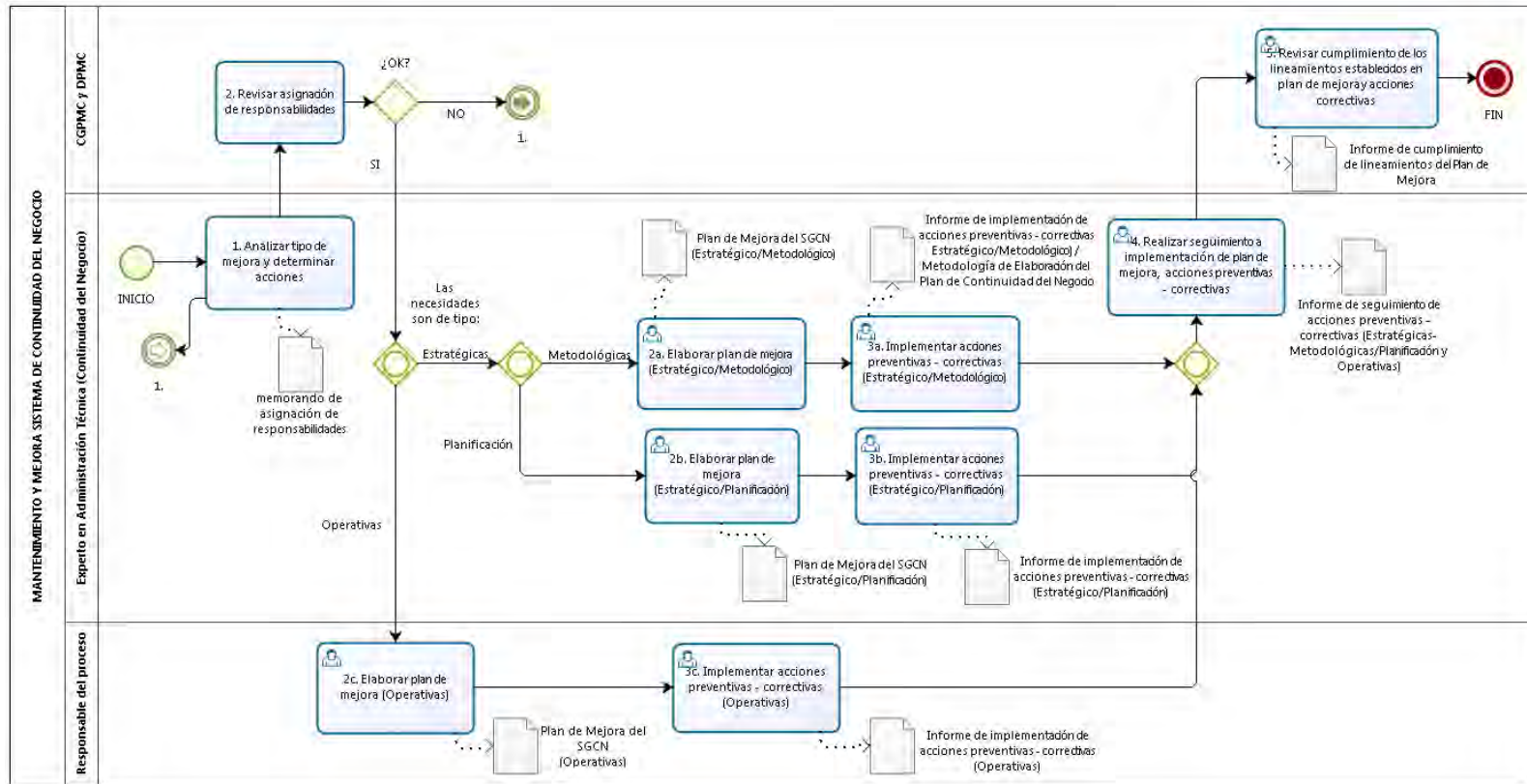
5.1. FICHA DEL SUBPROCESO

Descripción:	<p>PROPÓSITO:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Mantener y mejorar periódicamente, el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, en cumplimiento con los objetivos y políticas de continuidad del negocio, tras la realización de las auditorías periódicas y medición de la eficacia del sistema, así como los resultados del análisis de los eventos monitorizados, de las acciones correctivas o preventivas y la revisión de las autoridades competentes.</i> <p>DISPARADOR:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Requerimiento de cierre de hallazgos identificados y mejora del sistema.</i> <p>ENTRADAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Cumplimiento de acciones preventivas - correctivas contempladas en el Informe de estado de madurez del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.</i>
Productos/Servicios del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Plan de Mejora del SGCN.</i>
Responsable del Subproceso:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Director/a de Procesos y Mejoramiento Continuo.</i>
Tipo de cliente:	<ul style="list-style-type: none"> ❖ <i>Cliente Interno.</i>

5.2. NORMAS ESPECÍFICAS DEL SUBPROCESO

- La Dirección de Procesos y Mejoramiento Continuo registrará, monitoreará y dará seguimiento a los planes de acción y/o hallazgos definidos como del Plan de Mejora del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN)
- Para establecer los planes de mejora se deberá establecer los compromisos en los mismos, considerando los responsables y plazos.

5.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO



5.4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Analizar tipo de mejora y determinar acciones	Analizar, las necesidades y requerimientos, resultantes de la fase de Monitoreo y revisión del SGCN, determinando las responsabilidades en el establecimiento del Plan de Mejora de SGCN.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Memorando de asignación de responsabilidades
2	Revisar asignación de responsabilidades	Se analizar y revisa si los requerimientos de asignación de responsabilidades a los responsables del proceso son pertinentes. ¿OK? NO: Actividad 1. SI: Las necesidades pueden ser de tipo: Estratégicas: Si son estratégicas se subdividen en metodológicas y de planificación. Si son metodológicas, va a actividad 2a, caso contrario si son de planificación, pasa a la actividad 2b. Operativas: Se pasa a la actividad 2c.	Coordinador/a General de Planificación y Mejoramiento Continuo y Director/a de Procesos y Mejoramiento Continuo	
2a	Elaborar plan de mejora(Estratégico / Metodológico)	Analizar los requerimientos y necesidades a ser actualizadas en la "Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio", según el alcance determinado en la fase de Monitoreo y Revisión del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN). Se procede a la elaboración	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Plan de Mejora del SGCN (Estratégico/Metodológico)

		del Plan de Mejora, con el cronograma de implementación de cambios a realizarse para cubrir los requerimientos, necesidades y hallazgos de nivel estratégico y táctico.		
3a	Implementar acciones preventivas - correctivas (Estratégico/Metodológico)	Actualizar la “Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio”, según los alcances determinados, así como las acciones preventivas y correctivas y cronogramas establecidos.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Informe de implementación de acciones preventivas - correctivas Estratégico/Metodológico) / Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio
2b	Elaborar plan de mejora (Estratégico/Planificación)	Analizar los requerimientos y necesidades a ser actualizadas en el desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio según el alcance determinado en la fase de Monitoreo y Revisión del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN). Se procede a la elaboración del Plan de Mejora (Estratégico / Planificación), este plan se elabora cuando se modifica o actualiza el alcance en el plan de continuidad.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Plan de Mejora del SGCN (Estratégico/Planificación)
3b	Implementar acciones preventivas - correctivas (Estratégico/Planificación)	Actualizar el Plan de Continuidad del Negocio, con los ajustes solicitados y el alcance determinado, así como las acciones preventivas y correctivas, incluyendo los cronogramas establecidos, y los responsables de efectuar la implementación.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Informe de implementación de acciones preventivas - correctivas (Estratégico/Planificación)

2c	Elaborar plan de mejora (Operativas)	Elabora el plan de mejoras con el asesoramiento del Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio) en el cual se identifica y determina las oportunidades de mejora y las no conformidades de la operación y/o implementación. Se evalúan las acciones para evitar la ocurrencia de no conformidades o que las identificadas previamente no se vuelvan a evidenciar. Se identifican las acciones necesarias para evitar que una oportunidad de mejora no se manifieste en una no conformidad.	Responsable del proceso	Plan de Mejora del SGCN (Operativas)
3c	Implementar acciones preventivas correctivas (Operativas)	Implementa las acciones preventivas y/o correctivas dentro de su ámbito de aplicación, se registran los resultados de las acciones tomadas y se remite un informe de avance al Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio) para su seguimiento.	Responsable Unidad Administrativa	Informe de implementación de acciones preventivas - correctivas (Operativas)
4	Realizar seguimiento a implementación de plan de mejora, acciones preventivas correctivas	Revisar las acciones preventivas y correctivas tomadas, para lo cual se debe identificar las evidencias objetivas que aseguren que las acciones han sido eficaces. Y esto se consolida en un informe de seguimiento el cual es remitido al Comité de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.	Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio)	Informe de seguimiento de acciones preventivas - correctivas (Estratégicas-Metodológicas/PI anificación y Operativas)

5	Revisar cumplimiento de los lineamientos establecidos en plan de mejora y acciones correctivas	<p>Evaluar el informe de seguimiento de la implantación eficaz de las acciones preventivas y/o correctivas por parte de las unidades administrativas responsables, Experto en Administración Técnica (Continuidad del Negocio), Equipo de elaboración del plan de continuidad del negocio, con el propósito de garantizar el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. Y se formaliza mediante un acta de reunión.</p> <p>FIN</p>	<p>Coordinador/a General de Planificación y Mejoramiento Continuo y Director/a de Procesos y Mejoramiento Continuo</p>	<p>Informe de cumplimiento de lineamientos del Plan de Mejora</p>
---	--	---	--	---

6. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO

Los indicadores se encuentran descritos como anexos en el formato F-GCN-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.

7. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acciones correctivas: Es aquella que se lleva a cabo para eliminar la causa de un problema.

Acciones preventivas: Son aquellas acciones que se realizan de forma anticipada a la causa y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva.

Análisis de Impacto al Negocio (BIA): Tiene por objeto analizar los impactos, a los que la organización puede enfrentarse ante la discontinuidad de sus operaciones, así como las dependencias de las tecnologías y los sistemas de información institucional.

BIA: Business Impact Analysis - Análisis de Impacto al Negocio.

BCP: Business Continuity Plan – Plan de Continuidad del Negocio (PCN).

CSICN: Comité de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio.

DRP: Plan de Recuperación de Desastres.

Gestión de riesgos.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Se compone de la evaluación y el tratamiento de riesgos.

Mapa de Riesgos o Matriz de Riesgos: Es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles son los riesgos relevantes para la continuidad del negocio por medio del cual se analizan los posibles riesgos y sus consecuencias.

Plan de Continuidad del Negocio (PCN): “Conjunto de acciones a ser llevadas a cabo como respuesta a distintos escenarios de desastres que pudieran afectar la correcta marcha de los negocios, siendo importante la recuperación de las funciones, procesos y sistemas críticos para el negocio, cuya interrupción puede afectar directamente los objetivos de la organización”.

Plan de Mejoras: Conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de continuidad del negocio.

Plan de Tratamiento de Riesgos.- Identifica las acciones, recursos, responsabilidades y prioridades en la gestión de los riesgos de seguridad de la información.

Riesgo.- Posibilidad de que una amenaza concreta pueda explotar una vulnerabilidad para causar una pérdida o daño en un activo de información. Suele considerarse como una combinación de la probabilidad de un evento y sus consecuencias.

RTO: Tiempo objetivo de recuperación: Está asociado con la recuperación de recursos tales como sistemas de computación, equipos, infraestructura física. El RTO es el tiempo transcurrido entre una interrupción y la recuperación. Indica el tiempo disponible para recuperar sistemas y recursos interrumpidos. Es importante enfatizar que el RTO no puede ser mayor que el MTD.

RPO: Punto objetivo de recuperación: Tiempo relacionado a la tolerancia de pérdida de datos, medidos en términos de último respaldos de datos y el evento de desastre.

SGCN: Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

8. LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS

8.1. DOCUMENTOS

Código	Nombre del documento	Ubicación Física	Ubicación Digital
N/A	Acta de Reunión alcance del SGCN	DPMC	N/A
N/A	Metodología de elaboración del Plan de Continuidad del Negocio	DPMC	N/A
N/A	Informe BIA	DPMC	N/A
N/A	Mapa de Riesgos de C.N	DPMC	N/A
N/A	Estrategias de Continuidad del Negocio	DPMC	N/A
N/A	Plan de Tratamiento de Riesgos	DPMC	N/A
N/A	Plan de Implementación de: Estrategias de	DPMC	N/A

	Continuidad del Negocio y Plan de Tratamiento de Riesgos		
N/A	Acta de aprobación de proyectos de implementación	DPMC	N/A
N/A	Acta de Reunión/Cronogramas de implementación de proyectos	DPMC	N/A
N/A	Plan de Continuidad del Negocio	DPMC	N/A
N/A	Informe de Implementación de políticas, controles, procesos y procedimientos de continuidad del negocio	DPMC	N/A
N/A	Informe de seguimiento de avances del Cronograma.	DPMC	N/A
N/A	Informe de Madurez del PCN	DPMC	N/A
N/A	Informe de medición de desempeño del SGCN	DPMC	N/A
N/A	Informe de Auditoría del SGCN	DPMC	N/A
N/A	Informe consolidado de Auditorías e Indicadores	DPMC	N/A
N/A	Plan de Mejora del SGCN (Estratégico/Metodológico)	DPMC	N/A
N/A	Informe de implementación de acciones preventivas - correctivas (Estratégico/Metodológico) / Metodología de Elaboración del Plan de Continuidad del Negocio	DPMC	N/A
N/A	Plan de Mejora del SGCN (Estratégico/Planificación)	DPMC	N/A
N/A	Informe de implementación de acciones preventivas - correctivas (Estratégico/Planificación)	DPMC	N/A
N/A	Plan de Mejora del SGCN (Operativas)	DPMC	N/A
N/A	Informe de implementación de acciones preventivas - correctivas (Operativas)	DPMC	N/A
N/A	Informe de seguimiento de acciones preventivas - correctivas (Estratégicas-Metodológicas/Planificación y Operativas)	DPMC	N/A
N/A	Informe de cumplimiento de lineamientos del Plan de Mejora	DPMC	N/A

8.2. ANEXOS

Anexo 1 Ficha de Indicadores de Gestión de Procesos – Gestión de Continuidad del Negocio - F-GCN-01.