



Gestión de la continuidad del negocio (POL-12)

1. Objetivo.

Definir las acciones para reaccionar de manera eficiente ante una eventualidad que comprometa la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en las actividades cotidianas y críticas de la organización.

2. Alcance.

Este documento es de alcance para todo el personal que labora en DIGILOGICS, sin excepción alguna. Tomando en cuenta el contexto interno y externo de la organización.

3. Términos.

Activo de Información:	Es todo aquello que Digilogics considera importante o de alto valor, porque contiene información importante, como son los datos creados o utilizados por procesos de la organización, en medio digital, en papel o en otros medios. Ejemplos: bases de datos con usuarios, contraseñas, números de cuentas, informes etc.
Continuidad de negocio	Capacidad de una organización para continuar la entrega de productos o servicios a niveles predefinidos y aceptables tras una interrupción o emergencia.
Continuidad de la seguridad de la información	Mantener los niveles de seguridad de la información predefinidos y aceptables ante una interrupción o emergencia.
Confidencialidad:	Propiedad de la información que pretende garantizar que esta sólo es accedida por personas o sistemas autorizados.
Disponibilidad:	Propiedad de la información que pretende garantizar el acceso y uso de la información y los sistemas de tratamiento de esta por parte de los individuos, entidades o procesos autorizados cuando lo requieran.
Integridad:	Propiedad de la información que pretende mantener con exactitud la información tal cual fue generada, sin ser manipulada ni alterada por personas o procesos no autorizados.
Información:	Conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje
Incidente de seguridad de la información	Es un único o una serie de eventos indeseados o inesperados de seguridad de la información que tienen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones de negocio y de amenazar la seguridad de la información.

Gestión de la continuidad del negocio (POL-12)

4. Controles.

A.5.29 Seguridad de la información durante la interrupción.

Cuando ocurra un incidente de seguridad de la información se deberá llevar a cabo el protocolo de atención de incidentes **(INS-03)** e implementar el plan de continuidad del negocio **(PLAN-03)**.

El Coordinador del plan de continuidad del negocio será el encargado de dar inicio a las actividades establecidas en el plan; quien de acuerdo al tipo de eventualidad que se presente, deberá de seguir las instrucciones indicadas.

A.5.30 Preparación de las TIC para la continuidad del negocio.

Para asegurar la continuidad de la seguridad de la información y del negocio en DIGILOGICS, se seguirán las siguientes actividades de planeación para la continuidad del negocio tomando como referencia la Norma ISO 22301-2019: Gestión de la continuidad del negocio.

a) Identificación de los riesgos y las oportunidades.

- I. Determinar los riesgos y las oportunidades: Tomando en cuenta lo indicado en el proceso de Análisis de riesgos y oportunidades. Recordando que dicho análisis debe de actualizarse de forma permanente, al igual que el contexto interno y externo de la organización.
- II. Abordar los riesgos y las oportunidades: Tomando en cuenta lo indicado en el proceso de Análisis de riesgos y oportunidades. Se deben planear, analizar, ejecutar y evaluar las acciones determinadas para atacar los riesgos encontrados en la organización y aprovechar las oportunidades de negocio que se haya descubierto.

b) Planeación y determinación de los objetivos de la continuidad del negocio.

Los objetivos deben registrarse en el **Plan de continuidad del negocio**, considerando lo siguiente:

- I. Establecer los objetivos para la continuidad del negocio: Tomando en cuenta el contexto de la organización y considerando las siguientes características:
 - Medibles,
 - Comunicados,
 - Monitoreados,
 - Actualizados de forma constante.
- II. Determinar los recursos para la continuidad del negocio: DIGILOGICS debe determinar lo siguiente para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos:
 - Recursos necesarios,
 - Responsables,
 - Establecer una meta de cumplimiento,
 - Evaluación de resultados.

Gestión de la continuidad del negocio (POL-12)

c) Planeación de los cambios del plan de continuidad del negocio.

Si DIGILOGICS decide realizar alguna modificación a la política de continuidad del negocio o al plan de continuidad del negocio a causa de su revisión o por motivo forzoso, es necesario tomar en cuenta lo siguiente:

- I. Las consecuencias positivas y negativas de la aplicación de los cambios,
- II. La integridad del Plan de continuidad del negocio,
- III. La disponibilidad de los recursos,
- IV. La asignación y reasignación de las responsabilidades y autoridades.

El proceso de **Planificación de cambios** describe las actividades y pautas a seguir para la implementación de cambios.

d) Generalidades del plan de continuidad.

El plan de continuidad reúne un conjunto de actividades y procedimientos que facilitarán mantener el normal funcionamiento de la organización y la prestación de sus servicios en caso de alguna eventualidad. El plan se busca abarcar los siguientes tres aspectos:

- **Preventivo:** Dentro de este aspecto se toma en cuenta el análisis de riesgos organizacionales y operativos previamente realizado. Esto permite el establecimiento de actividades, estrategias, recursos (materiales y humanos) y adaptación de procesos en caso de presentarse un evento inesperado.
- **Reactivo:** Este aspecto va dirigido a fortalecer las políticas internas, procesos, asignación de nuevos recursos, capacitación del personal o adecuación de algún tipo en la organización, así como comunicarlas oportunamente para ponerlas en marcha una vez detectada la eventualidad.
- **Recuperación:** Este aspecto está enfocado en las actividades y recursos a desarrollar en el momento de atender una eventualidad.

e) Análisis del entorno institucional.

El análisis del entorno institucional nos permite identificar las situaciones que pueden presentarse en la organización de forma interna y externa, y que podrían ocasionar un inadecuado desarrollo en la planificación y prestación de los servicios, los cuales, sin ser limitativos, pueden ser:

- **Financieros:** Dificultad para la priorización de recursos, cambios frecuentes en el plan adquisiciones, comunicación inoportuna de los cambios, demoras en la entrega de recursos.
- **Personal:** Planta de personal insuficiente, nuevas exigencias de competencias del personal, tiempo insuficiente para el desarrollo de habilidades, falta de motivación e involucramiento del personal.
- **Procesos:** nuevos procesos, desconocimiento de las características de los procesos, desconocimiento del nivel de responsabilidad y autoridad de los procesos,
- **Tecnología:** desconocimiento de un Plan estratégico de TI, desarticulación de las herramientas y aplicativos internos, fallas en la infraestructura tecnológica, fallas en el sistema de seguridad de la información, desconocimiento de los niveles de responsabilidad y autoridad frente a los sistemas.

Gestión de la continuidad del negocio (POL-12)

- **Estratégicos:** Cambios en la gestión institucional sin planificación y comunicación oportuna, fallas en la comunicación y solicitud de información a las áreas, fallas en la comunicación interna, solicitud de información múltiple, fallas en los sistemas de información.
- **Comunicación interna:** Desconocimiento en los temas gestionados por parte de las áreas, saturación de los boletines internos y externos, Inapropiada distribución de canales internos, Inoportunidad en la entrega de información, falta de registros de información.

Realizar un análisis del entorno institucional ayuda a tomar mejores decisiones de las partes más críticas de la empresa para su continuidad; detallando las funciones, los procesos, los empleados, los recursos y los sistemas críticos para el funcionamiento de la organización.

f) Evaluación

Se deberá llevar a cabo una revisión y evaluación del plan de continuidad, para ello la gerencia de calidad será la encargada de establecer los métodos de monitoreo, revisión, análisis y evaluación del plan de continuidad del negocio. Así mismo, asignará quiénes y cuando se realizarán cada una de las actividades antes mencionadas. Documentando y resguardando la información obtenida al respecto.