

PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y SU CONTEXTO EN LA COOPERATIVA



Objetivo:

Comprender qué es el BCP y por qué es importante.

Contenido:

- ✓ ¿Qué es un Plan de Continuidad del Negocio?
- ✓ Requisitos normativos (mención a ASFI y normativa aplicable)
- ✓ Objetivos del BCP en la Cooperativa
- ✓ Roles y responsabilidades generales

¿QUÉ ES UN PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO?

Un Plan de Continuidad del Negocio nombrada como **BCP**, por sus siglas en inglés “**Business Continuity Plan**”, es un documento estratégico que detalla cómo una determinada organización responderá a una interrupción importante para seguir operando sus funciones esenciales. Este plan describe las acciones, procesos y recursos necesarios para reanudar y recuperar las actividades críticas tras un evento inesperado, como un desastre natural, un incidente tecnológico o una crisis social, asegurando así la resiliencia del negocio.

La Cooperativa Virgen de los Remedios R.L., viene trabajando en esa línea, con el fin de mitigar cualquier interrupción que se presente, teniendo una visión clara al respecto que las tareas no concluyen con solo tenencia de documentos, sino que se debe hacer hincapié en ejecución de pruebas o simularlos del Plan de Continuidad, Capacitaciones, actualizaciones con el fin de mantener alineado a los cambios de tecnología y otros aspectos del giro del negocio.

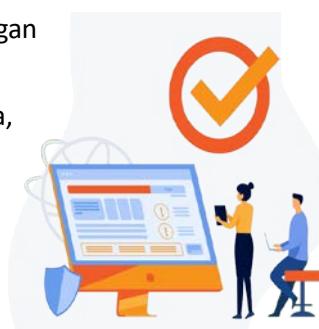


COMPONENTES CLAVE DE UN BCP:

- **Análisis de riesgos:** Evalúa las amenazas potenciales (internas y externas) y su impacto en las operaciones financieras de la entidad.
- **Estrategias de recuperación:** Establece los procedimientos y soluciones alternativas para mantener en funcionamiento las operaciones vitales.
- **Procedimientos de emergencia:** Define quién debe hacer qué, cuándo y cómo, incluyendo listas de contactos y responsabilidades.
- **Recuperación de información y tecnología:** Detalla cómo proteger y restaurar los datos y sistemas informáticos.
- **Capacitación y pruebas:** Incluye la formación del personal y la realización de simulacros para asegurar la eficacia del plan.

PROPÓSITO DE UN BCP:

- **Garantizar la continuidad operativa:** Permite que las operaciones esenciales sigan funcionando a pesar de una interrupción.
- **Minimizar las interrupciones:** Reduce el tiempo que la Cooperativa está inoperativa, limitando las pérdidas.
- **Proteger el negocio:** Asegura la supervivencia de la Cooperativa ante diversos escenarios disruptivos, como desastres naturales o ciberataques.
- **Aumentar la resiliencia:** Fortalece la capacidad de la Cooperativa para resistir y recuperarse de eventos adversos.



MARCO NORMATIVO:

- **ISO 22301:** es una Norma internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, asegurando que las organizaciones puedan prepararse, responder y recuperarse frente a interrupciones.
- **ISO/IEC 27001 y 27005:** son Normas internacionales, donde la primera establece requisitos para implementar y mejorar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (**SGSI**) y la segunda

complementa a la anterior, enfocándose en la gestión de riesgos de seguridad de la información, que impactan en la continuidad

- **PAS 200 / BS 11200:** Es una guía británica enfocada en la Gestión de crisis. Establece buenas prácticas para responder de manera organizada a incidentes críticos y minimizar impactos reputacionales y operativos.
- **RNSF/ASFI: Reglamento de Seguridad de Información (Libro 3/ Título VII / Capítulo II / Sección 10 / Artículo 2º - Plan de continuidad del negocio).** Es una Normativa boliviana que obliga a las entidades financieras a contar con un Plan de Continuidad del Negocio, debidamente aprobado, probado y actualizado, como parte de la gestión integral de riesgos y seguridad de la información.



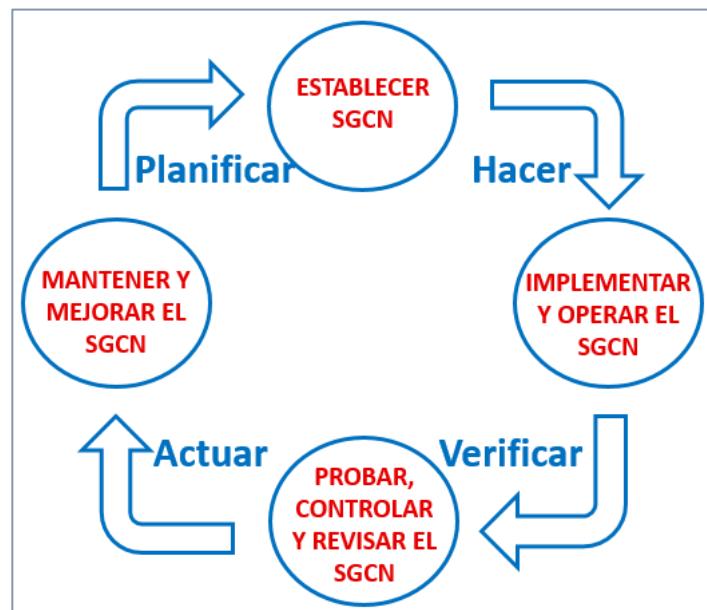
GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:

La continuidad de negocio se basa en una serie de principios clave que deben aplicarse de forma coherente al sistema de gestión de continuidad de negocio para que sea eficaz, para lo cual la ISO 22031 se basa en el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (**PHVA**), también conocido como círculo Deming o Shewhart. A modo de resumen:



El modelo **PHVA** es un ejemplo de sistema de circuito cerrado. Esto asegura que el aprendizaje de las etapas “hacer” y “verificar” se utilice en las etapas de “actuar” y “planificar”. En teoría, esto es cíclico, a medida que ese implementa lo aprendido.

El siguiente diagrama de flujo, proporciona un esquema ilustrativo de los conceptos de la norma ISO 22301, así mismo a la derecha podemos apreciar también lo que la ASFI exigen estipulado en la RNSF en cuanto a una estructura del Plan de Continuidad del Negocio. Por tanto, se puede decir que la estructura tiene una base en la ISO 22301.



Estructura del BCP según ISO 22301:	Estructura del BCP según ASFI:
<pre> graph TD A[CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN] --> B[OBJETIVOS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO] B --> C[EVALUACIÓN DEL IMPACTO DE NEGOCIO] B --> D[EVALUACIÓN DE RIESGOS] C --> E[ESTRATEGIAS Y SOLUCIONES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO] D --> E E --> F[PLANES DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> a. Inicio del proyecto; b. Los resultados del Análisis y evaluación de riesgos en seguridad de la información, efectuado; c. Análisis de impacto al negocio (BIA); d. Desarrollo de estrategias para el BCP; e. Respuesta ante emergencias; f. Desarrollo e implementación del BCP; g. Programa de concientización y capacitación; h. Mantenimiento y ejercicio del BCP; i. Comunicación de crisis.

TABLA 1. Documentación que se debe contar. Comparación entre ISO 22301 y la RNSF de ASFI (Libro 3/Título VII/Capítulo II/Sección 10)

Importancia del BCP en la Cooperativa:

El objetivo del BCP de la Cooperativa será garantizar la continuidad operativa frente a eventos disruptivos, minimizando el impacto en los servicios críticos, protegiendo los intereses de los socios y socias en general y partes interesadas, y asegurando el cumplimiento de las normativas regulatorias vigentes que rigen en nuestro país.

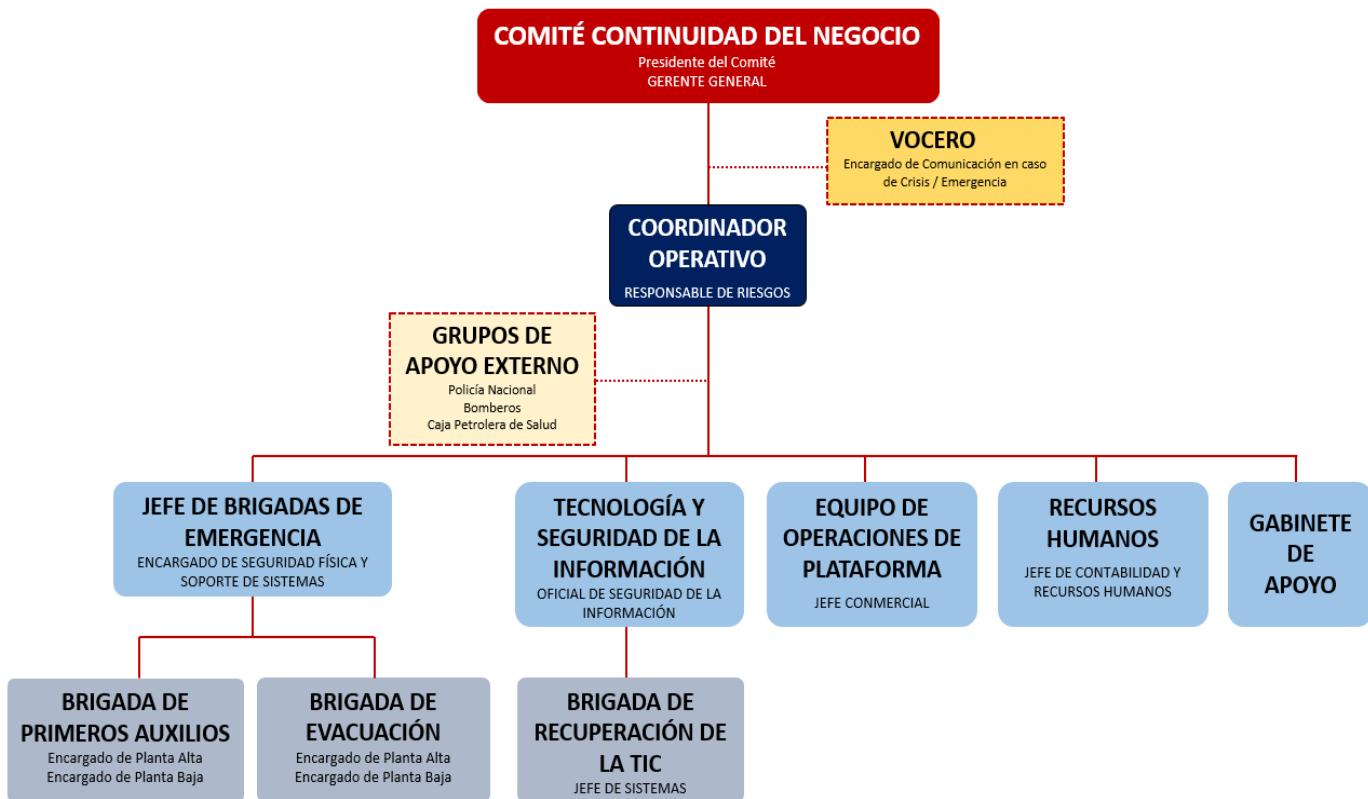


El alcance del BCP abarca:

- a. **Procesos y servicios críticos:** Identificación y recuperación de las operaciones **esenciales** de la Cooperativa, como la gestión de Colocación, Captación, otras transacciones financieras: banca móvil, atención al cliente (Socio/a) y gestión de datos.
- b. **Recursos tecnológicos:** Sistemas de información, plataformas digitales, infraestructura de TI y bases de datos necesarias para el funcionamiento continuo de la Cooperativa.
- c. **Ubicaciones físicas:** Procedimientos para la reubicación o continuidad de operaciones en sitio alterno (Activación del Centro de Procesamiento de Datos Alterno CPDA).
- d. **Recursos humanos:** Capacitación y roles del personal clave involucrado en la respuesta a emergencias y recuperación de operaciones.
- e. **Gestión de terceros:** Relación con proveedores críticos para garantizar su compromiso en el plan de continuidad.
- f. **Comunicación interna y externa:** Procedimientos para informar y coordinar con los funcionarios, socios, reguladores y medios de comunicación durante una crisis.

Comité de Continuidad del Negocio en la Cooperativa Virgen de los Remedios R.L.:

Ante una emergencia la máxima instancia para la respuesta a incidentes es EL **COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO** también llamado **COMITÉ DE CRISIS**, quien se conforma de manera temporal, cualquier otra estructura organizativa queda sin efecto, hasta superar la situación de emergencia. El objetivo de este Comité, es tomar todas las decisiones clave y coordinar las acciones durante el incidente disruptivo; así mismo se establecen los **GABINETES DE APOYO** que están conformados por **COORDINADORES** y las **BRIGADAS** que tienen el fin de aliviar al Comité en tareas administrativas y otras actividades operativas para que pueda concentrarse en solucionar el incidente disruptivo. Su estructura es:



Este Comité es responsable de:

- Actuar como el grupo de coordinación principal durante incidentes o crisis, asegurando que las decisiones sean rápidas y efectivas.
- Mantener comunicación constante con miembros del Consejo de Administración, funcionarios y partes interesadas externas (autoridades, proveedores y otros).
- Decidir sobre el uso de recursos alternativos, como activar un sitio secundario.
- Coordinar con áreas críticas, como Sistemas, finanzas, y operaciones.
- Participar y Supervisar los simulacros y pruebas del Plan de Continuidad del Negocio. Para lo cual deberá planificar la simulación y deberá seleccionar un escenario creíble para una emergencia simulada.
- Evaluar los resultados de las pruebas y hacer mejoras al plan según las lecciones aprendidas, para lo cual se realiza reunión del Comité para consolidar las observaciones y mediciones. Deberá realizar una reunión con todos los integrantes operativos del Plan, suministrando recomendaciones verbales de las situaciones encontradas u observadas.

La responsabilidad de cada integrante del Comité es:

- **Presidente del Comité**, es el Coordinador general, que recae en Gerencia General, entre sus responsabilidades principales:
 - ✓ Liderar la estrategia general de respuesta ante la crisis presentada.
 - ✓ Aprobar la activación del BCP y delegar funciones críticas.
 - ✓ Supervisar la ejecución del plan y garantizar la comunicación con el Consejo de Administración.
 - ✓ Mantener la comunicación con entes como ASFI, BCB y partes interesadas.
- **Vocero de Comunicación**, entre sus responsabilidades principales son:
 - ✓ Divulgar mensajes claros y consistentes durante la crisis, conforme al Plan de Comunicaciones.
 - ✓ Coordinar las comunicaciones internas y externas, incluyendo medios y redes sociales.
 - ✓ Asistir al Presidente del Comité en la gestión de la percepción pública y la confianza de las partes interesadas (STAKEHOLDERS), como ser socios, proveedores y otros.
- **Coordinador Operativo**, esta instancia recae sobre el Encargado de Riesgos, es un nexo de coordinación con el Presidente y las diferentes brigadas.
 - ✓ Supervisar la implementación operativa del BCP.
 - ✓ Activar el plan de continuidad cuando sea necesario, en ausencia del Presidente.
 - ✓ Coordinar las actividades de las brigadas internas y el gabinete de apoyo.
 - ✓ Servir como enlace principal con los grupos de apoyo externos (Policía, Bomberos, Caja Petrolera de Salud u Hospital General).
- **Grupo de Apoyo Externo**, es la instancia externa que brinda asistencia especializada según la naturaleza de la emergencia (incendio, incidentes médicos, seguridad), para lo cual coordinará con el Coordinador Operativo para garantizar una respuesta alineada con las necesidades internas de la Cooperativa.
- **Brigada de Emergencias**, esta instancia recae al Encargado de Seguridad Física y Soporte Técnico. Entre sus responsabilidades son:
 - ✓ Coordinar y ejecutar acciones inmediatas para proteger al personal y las instalaciones.
 - ✓ Gestionar incidentes como incendios, derrames peligrosos o situaciones de evacuación.
 - ✓ Supervisar y dirigir a las brigadas subordinadas (Primeros Auxilios y Evacuación).
- **Tecnología y Seguridad de la Información**, la responsabilidad recae en el Oficial de Seguridad de la Información, que, ante la situación de crisis, las responsabilidades principales son:
 - ✓ Garantizar la protección de los sistemas críticos frente a amenazas cibernéticas.
 - ✓ Coordinar la recuperación de datos y el restablecimiento de servicios tecnológicos.
 - ✓ Supervisar la **Brigada de Recuperación de TI**, asegurando que se sigan los procedimientos.
- **Gabinete de Apoyo**, este grupo es responsable de proporcionar apoyo logístico y administrativo al Coordinador Operativo y las brigadas, para lo cual gestionará recursos materiales y humanos necesarios durante la emergencia, así mismo monitoreará y reportará el progreso de las actividades del BCP.
- **Brigada de Recuperación de Tecnologías de la Información**, esta instancia recae sobre el Jefe de Sistemas, entre las principales responsabilidades son:
 - ✓ Restaurar los sistemas críticos y garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos.
 - ✓ Implementar planes de respaldo y recuperación de datos.
 - ✓ Mitigar incidentes relacionados con ciberseguridad.

- **Brigada de Primeros Auxilios**, son funcionarios asignados formalmente tanto de planta alta, planta baja y Agencia respectivamente. Entre las responsabilidades principales son:
 - ✓ Proporcionar atención médica inmediata a personas afectadas durante la emergencia.
 - ✓ Coordinar con el Grupo de Apoyo Externo en caso de traslados médicos.
 - ✓ Participar de manera activa de las capacitaciones e inducciones en primeros Auxilios
- **Brigada de Evacuación**, son funcionarios asignados formalmente tanto de planta alta, planta baja y Agencia respectivamente. Entre las responsabilidades principales están:
 - ✓ Dirigir la evacuación segura de funcionarios y socios/clientes en caso de emergencia.
 - ✓ Realizar simulacros regulares y mantener las rutas de evacuación señalizadas.
 - ✓ Colaborar con la Brigada de Emergencias en la protección de las personas.
- **Operaciones de Plataforma**, es responsabilidad de la Jefe Comercial, depende del Coordinar de Operaciones, donde su función principal es coordinar las actividades de atención a nuestros socios y socias con los servicios críticos disponibles o en su caso activar el Proceso manual, con el fin de garantizar la continuidad de los servicios financieros esenciales, retiros, depósitos, cobros de créditos, transacciones electrónicas.
- **Recursos Humanos**, es responsabilidad de la Jefe de contabilidad y RR.HH., que depende en la estructura del Coordinador operativo, donde su función principal será la de manejar las necesidades del personal durante la crisis, garantizando de esta manera la seguridad del personal, teletrabajo o brindar apoyo psicológico. Coordinará, también el proceso de adquisiciones, como así también, velar el aspecto legal y normativo, para lo cual coordinar con el Asesor Legal