

POLÍTICAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

La presente política tiene por objetivo entregar los lineamientos que permitan mantener la disponibilidad de los servicios prestados por CCA, ante situaciones que impliquen una degradación de los mismos (desastres, fallas o mantención prolongada).

Estos lineamientos se traducen en la base de las directrices que aplican al Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.

Lineamientos

- CCA debe resguardar la seguridad e integridad de todas las personas que se encuentren en sus dependencias, así como de aquellos colaboradores internos que, estando fuera de las mismas, se encuentren prestándole servicios.
- CCA debe implementar un Plan de Continuidad, que reduzca el impacto causado por pérdidas de servicios, como resultado de, entre otros, desastres naturales, accidentes, contingencias sucedidas en proveedores críticos, fallas de equipos, o acciones deliberadas, hasta un nivel aceptable para el negocio, a través de una combinación de controles preventivos y de recuperación.
- CCA debe considerar como mínimo los escenarios de contingencia referidos a: la falta total y parcial de los sistemas tecnológicos; ataques maliciosos que afecten la ciberseguridad; la ausencia de personal crítico; la imposibilidad de acceder y/o utilizar las instalaciones físicas y la falta de provisión de los servicios críticos contratados a proveedores.
- CCA debe contar con planes documentados de contingencia operativos y de recuperación ante desastres para los procesos críticos, que le permiten responder a la materialización de los escenarios de contingencia definidos, los cuales son revisados al menos anualmente.
- CCA debe contar con Plan de Manejo de Crisis documentado que le permita administrar y entregar las directrices para una adecuada gestión de crisis.
- Los Planes de Continuidad deben ser desarrollados e implementados para permitir que los procesos de negocio puedan ser restaurados, dentro de los plazos y nivel de servicios acordados.
- Se debe monitorear la capacidad y consumo de recursos de las plataformas tecnológicas, con el propósito de planificar oportunamente los requisitos y capacidades que permitan soportar el nivel de procesamiento que requiere CCA.
- El Plan debe considerar las definiciones, metodología y tareas a ejecutar para cubrir los aspectos críticos y esenciales de las actividades de la empresa.

- Los requerimientos del "Plan de Continuidad del Negocio" deben estar determinados sobre la base de un análisis de impacto en el negocio (BIA), definiendo las respuestas que permitan mitigar el impacto a niveles aceptados por el negocio dentro de los tiempos objetivos definidos.
- Al menos una vez al año se debe presentar al Directorio el cumplimiento de esta política.
- Esta política debe ser comunicada a todas las partes interesadas

Contexto Normativo

CCA declara dar cumplimiento a las normas y regulaciones vigentes relacionadas con aspectos de continuidad de negocio y disponibilidad de sus servicios, adherido a la norma ISO 22301

Sensibilización y capacitación

- El Plan de Continuidad de Negocio debe ser difundido e incorporado dentro de la cultura de CCA, con el objetivo de mantener al personal informado y capacitado respecto de las materias de continuidad de negocio y sus responsabilidades.
- CCA reconoce como tareas prioritarias la sensibilización, capacitación y entrenamiento del personal, en materias de continuidad de negocio.
- La entidad debe disponer de un plan de capacitación y entrenamiento que permita que todos los niveles del personal, asuman y comprendan sus responsabilidades en la mantención y operación del modelo de continuidad del negocio.