



Centro de
Especializaciones
Noeder

Diploma de Especialización Internacional

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN - ISO 27001 Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO - ISO 22301

MÓDULO IV

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 22301**

CLASE 04

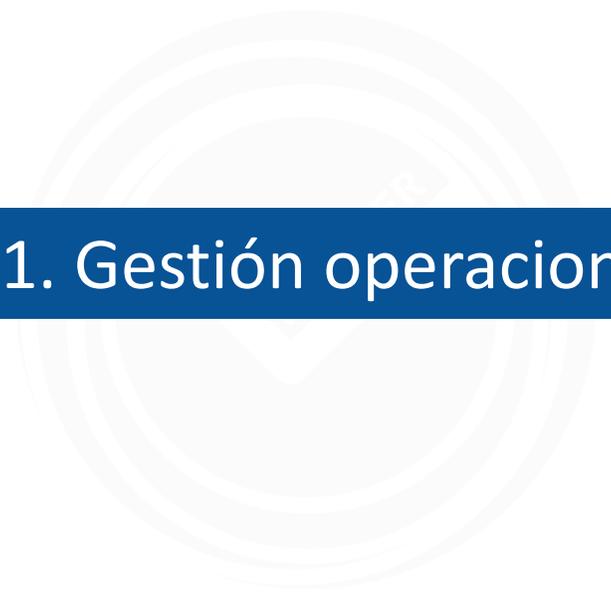
Mg. Ing. Julio Pereyra Rosales



Temario

- Gestión operacional.





1. Gestión operacional.



Cap.N.º8. Gestión operacional

Estrategias para la continuidad del negocio

Aspecto / Rubro	Estrategia
Infraestructura	Hot Site: Replica de tiempo real de servidores.
	Backup 3-2-1: 3 copias, 2 medio diferentes y 1 fuera del sitio.
	Proveedores: Contrato con nuevos proveedores que den soporte 24/7
Cadena de suministro	Dual sourcing: cliente compra materiales / insumos a 2 proveedores.
	Stock de seguridad: mantener inventario para 30 días de producción crítica
Acuerdos con agencias temporales	Contrato con una empresa de staffing para reemplazar hasta el 25% del personal.
Instalación física	Centro de trabajo alternativo: oficina espejo en otra ciudad / país con equipos específicos y esenciales.
Protección contra inundaciones	Barreras móviles y servidores en pisos elevados.
Banco (sector financiero) – procesamiento de transacciones	Firewalls + monitoreo en tiempo real / conmutación automática a servidores secundarios/ restauración desde backups cada 15 minutos
Hospital – sala de emergencias	Generadores con autonomía de 48 horas / acuerdo con otro hospital para derivar pacientes en caso de evacuación.



Cap.N.º8. Gestión operacional

Recursos para las soluciones en la continuidad del negocio

Tipo de Recursos	Estrategia
Humanos	Líder de proyectos / equipo multidisciplinario / alta dirección / consultor externo –opcional.
Financieros	Certificaciones / herramientas de software / infraestructura / capacitación / capacitación
Técnicos	Herramientas BIA / backups / comunicaciones / documentación
Tiempo	Diagnóstico / BIA / análisis de riesgo / desarrollo de planes / pruebas y simulacros
Conocimiento	Normas y marcos / plantillas – formatos- documentación / certificaciones.
Costos ocultos	Horas hombre / actualización continua / simulacros reales.



Cap.N.º8. Gestión operacional

Planes y procedimientos para la continuidad del negocio

a) Evento Crítico 1: Falta del Fluido Eléctrico.		
Críticidad: Alto		
Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO): Inmediatamente a 8 horas		
Coordinaciones y planes a activar	Acciones a realizar	Responsable
✓ Coordinación y comunicación con servicio externo de seguridad perimetral y monitoreo.	Actividad 1 : Disponer de un sistema de análisis y evaluación de la emergencia, que facilite al Comité de Crisis la toma de decisiones, garantizando la asistencia a la población y el seguimiento de las acciones efectuadas.	Director Ejecutivo Sub directora ejecutivo Jefatura de Departamento
✓ Activar los planes de Emergencias.	Actividad 2: Delimitación de la zona afectada.	Comisión de salud ocupacional
✓ Aplicar el manual de Normas de Seguridad de laboratorios.	Actividad 3: Evaluación inicial en: Gravedad del Corte y Cantidad de población afectada.	Comisión de salud ocupacional
✓ Aplicar LRE-I-11 Manual de Normas de Seguridad de Laboratorios	Actividad 4: Realizar una evaluación de las instalaciones vulnerables (Edificios, laboratorios, etc.).	Comisión de salud ocupacional
	Actividad 5: Evaluación de dependencias críticas que afecta la continuidad del servicio a usuarios de la Institución.	
	Actividad 6: Atención a los funcionarios del edificio.	
	Actividad 7: Restitución del suministro (Reparación de desperfectos)	Jefatura de Departamento
	Actividad 8: Campaña comunicacional	Dirección ejecutiva

b) Evento Crítico 2: Alerta y reparación de fallas en Infraestructura.		
Críticidad: Alta		
Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO): Mayor o igual a 30 días		
Coordinaciones y planes a activar	Acciones a realizar	Responsable
✓ Coordinación y comunicación con servicio externo de seguridad perimetral y monitoreo.	Actividad 1: Se coordinará con todo el personal de seguridad a través del Coordinador de Seguridad Interna o quien se encuentre disponible por medio de radios de comunicación, por teléfono, o en forma personal. El área que monitorea la seguridad institucional, se mantendrá activa, en tanto lo permitan las condiciones respecto al fluido eléctrico, u otros aspectos técnicos.	Director Ejecutivo Sub director ejecutivo Jefatura de Departamento
✓ Activar los planes de Emergencias.	Actividad 2: Alerta a todas las personas que podrían estar en riesgo para evitar que ellos se expongan al peligro y así minimizar en incidente.	Comisión de salud ocupacional (CSO)
✓ Aplicar el manual de Normas de Seguridad de laboratorios.	Actividad 3: Coloque una señal de advertencia en el área afectada.	Jefatura de Departamento
✓ Aplicar LRE-I-11 Manual de Normas de Seguridad de Laboratorios	Actividad 4. Obras y Mejoras revisa y evalúa la prioridad de la situación según la gravedad y asigna el material y recurso para la atención, en caso de que no haya material se utilizara material de desecho o en su defecto la Dirección Administrativa coordinara con otras instituciones solicitando el apoyo requerido.	jefatura de Departamento y Comisión de salud ocupacional
✓ Coordinación con Bomberos de Costa Rica, Cruz Roja, Fuerza Política entre otras.	Actividad 5: Realización de teletrabajo por parte de procesos afectados, mientras se reacondiona el lugar afectado o el traslado de funcionarios a otras oficinas cercanas para que continúen labores desde ahí.	Dirección ejecutiva



Cap.N.º8. Gestión operacional

Plan de continuidad del negocio

	GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
PLAN DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	

1. OBJETIVO

El Plan de continuidad del negocio establece los aspectos necesarios para el despliegue de estrategias que permitan la reanudación de la entrega de los productos y servicios prioritizados de CENFOTUR ante la ocurrencia de eventos de interrupción.

Este Plan es el documento matriz que interrelaciona a las estrategias de continuidad con relación a la gestión de emergencias, gestión de crisis, gestión de recuperación de los servicios de TI y gestión de la reanudación de los productos y servicios prioritizados. Asimismo, este Plan forma parte del portafolio de planes de continuidad de negocio de CENFOTUR.

2. ALCANCE

Las disposiciones del presente Plan son aplicables para escenarios en los cuales exista la indisponibilidad de los recursos mínimos necesario para la prestación de los productos y servicios prioritizados. Es aplicable para las Jefaturas dueñas de los productos y servicios de CENFOTUR; así como para otras Jefaturas que brinden e soporte a la capacidad de respuesta.

En ese sentido el presente Plan es de aplicación para la siguiente relación de productos y servicios prioritarios determinado en el Análisis de impacto al negocio (BIA):

N°	Familia de productos o servicios	Producto/Servicio	MTPD	RTO	MBCO		
					Proceso	Canales digitales	Canales presenciales
01	Formación Académica	Administración hotelera	3 días	2 días	Admisión	Online (WhatsApp)	Sedes de CENFOTUR (Lima, Chiclayo y Cusco)
		Administración turística					
		Gastronomía peruana e internacional					
		Guía oficial de turismo					
02	DEE (Dirección de Extensión Educativa)	Programas de formación continua (PFC)	15 días	7 días	Ejecución de los programas	N/A	Sede Lima con alcance nacional
		Evaluación de competencias laborales (ECL)					
		Programa CALTUR – MINCETUR					
		Cursos de extensión					

3. DEFINICIONES

- **Emergencia:** Una situación u ocurrencia extrema que sucede inesperadamente y que demanda una acción inmediata.
- **Crisis:** Acontecimiento de importancia que podría generar daño a la CENFOTUR y pone en riesgo el desarrollo de sus planes, procesos, operaciones además de sus relaciones con clientes y grupos de interés.
- **Equipos de respuesta:** Conjunto de colaboradores, usualmente relacionados con las instalaciones y con las zonas de seguridad, que se activa de inmediato si ocurriese una emergencia.
- **Equipo de tecnología de información:** Conjunto de especialistas en tecnología de la información encargados de restablecer la infraestructura tecnológica, los sistemas de información o datos electrónicos.
- **Equipo de soporte:** Grupo especializado que se activa para ayudar a gestionar las diversas actividades que demanda el evento.
- **Evento de interrupción:** Evento ya sea esperado (por ejemplo, una huelga laboral o un huracán) o inesperado (por ejemplo, un apagón o un terremoto), que provoca una desviación negativa no planificada en la entrega/prestación de los productos y servicios prioritizados.
- **Objetivo mínimo de continuidad del negocio (MBCO):** Nivel mínimo aceptable de operatividad de los productos y servicios prioritizados a recuperar luego de una interrupción. Puede ser definido en términos de alguna o la combinación de las siguientes variables: canales de atención volumen de operaciones, volumen de clientes, montos para la atención de operaciones y horarios de atención.
- **Periodo máximo tolerable de interrupción (MTPD):** Periodo luego del cual una interrupción alcanza alguno de los niveles de impactos máximos aceptables.
- **Tiempo objetivo de recuperación (RTO):** Tiempo establecido por CENFOTUR para reanudar operaciones, en caso de la ocurrencia de una interrupción. Es menor al MTPD.
- **Personal clave:** Personal cuya presencia es fundamental durante un evento de interrupción y cuyo objetivo es ejecutar las actividades de los Planes de continuidad del negocio para reanudar, recuperar y restaurar la entrega de productos y servicios prioritizados.
- **TI:** Tecnología de la Información

4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- Norma ISO 22301:2019 Seguridad y Resiliencia - Sistema de gestión de la continuidad del negocio — Requisitos.
- Plan de gestión de crisis.
- Plan de recuperación de los servicios de TI.
- Planes de emergencias.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Los colaboradores involucrados en la ejecución de las actividades citadas en el presente Plan, son aquellas jefaturas que forman parte del Comité de gestión de crisis, cuya definición se encuentra establecida en el Plan de gestión de crisis; asimismo este Plan es de aplicabilidad para aquellos colaboradores que forman parte del equipo de respuesta de emergencia (Plan de emergencias), equipo de recuperación de los servicios de TI (Plan de recuperación de los servicios de TI) y personal clave (Plan de continuidad de negocios).



Cap.N.º8. Gestión operacional

Plan de continuidad del negocio

6. CRITERIOS DE ACTIVACIÓN Y DESACTIVACIÓN

El presente Plan se activará cuando se presenten los escenarios identificados en la evaluación de riesgos de continuidad:

Nº	ESCENARIO
01	Indisponibilidad de acceso a la Oficina Principal
02	Indisponibilidad de acceso a la Sede(s)
03	Indisponibilidad de los servicios de TI a nivel institucional
04	Indisponibilidad de los servicios de TI en la Sede(s)
05	Indisponibilidad del personal en la Oficina Principal

La presentación de dos o más escenarios en simultáneo generará la activación de dos o más planes de continuidad también en simultáneo.

Sin perjuicio de lo anterior, este Plan podría activarse cuando:

- Los dueños de los productos y servicios priorizados consideren pertinente hacerlo.
- Sea un mandato del Comité de gestión de crisis.
- La recuperación de los recursos y reanudación de actividades que soporten la entrega de productos y servicios priorizados no será posible dentro del RTO definido por CENFOTUR.

Asimismo, el presente Plan se desactivará cuando:

- El acceso a las instalaciones de la Oficina Principal y/o Sedes sea normal.
- Se hayan recuperado los servicios de TI a nivel institucional o en una Sede puntualmente.
- El personal puede trasladarse sin contratiempos desde su domicilio hasta las instalaciones de trabajo de CENFOTUR.
- Sea un mandato del Comité de gestión de crisis.

El escalamiento al Comité de gestión de crisis se encuentra detallado en los criterios de activación y desactivación del Plan de gestión de crisis.

7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN Y EL RETORNO A LA OPERACIÓN NORMAL

7.1. FASE I – PREVENCIÓN: Fase en la que se ejecutan actividades preventivas, con el objetivo de preparar la capacidad de respuesta antes de la ocurrencia de una interrupción que afecte la entrega de productos y servicios priorizados.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Jefes de unidades orgánicas	1. Imprimen el presente Plan y los custodia en su oficina como material de consulta ante situaciones reales de interrupción.	Estos documentos deben ser accesibles para sus respectivos backups, equipos de recuperación y personal clave según corresponda.
Jefes de unidades orgánicas	2. Capacitan a sus respectivos equipos de recuperación y personal clave respecto a los lineamientos y actividades descritas en el presente Plan.	Dichas capacitaciones deben formar parte del programa de capacitación y cultura establecida por CENFOTUR.
Jefes de unidades orgánicas	3. Coordinan, lideran y ejecutan pruebas al presente Plan, bajo la simulación de escenarios de	Dichas pruebas deben formar parte del Plan de pruebas de continuidad de

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
	interrupción.	CENFOTUR.
Jefes de unidades orgánicas	4. Actualizan la sucesión de personal para las actividades	Designan y forman sustitutos a nivel de personas, los sustitos del personal clave son llamados personal alterno.

7.2. FASE II – RESPUESTA: Fase en la cual se detecta, reporta, evalúa el alcance, el estado situacional y el contexto de CENFOTUR causado por una interrupción en la entrega de productos y servicios priorizados, con el objetivo de determinar y activar las estrategias de recuperación más adecuadas.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Colaborador	1. Toma conocimiento del evento de interrupción y lo reporta a través del medio de comunicación disponible	-
Jefe de la unidad de recursos humanos	2. Vela por la ejecución de las actividades para salvaguardar la integridad física y salud de las personas	Dichos lineamientos se encuentran establecidos en los Planes de emergencia de CENFOTUR
Jefes de unidades orgánicas	3. Se reúnen y analizan de acuerdo al contexto presentado, el RTO; así como, los criterios de activación definidos en el Plan de gestión de crisis para evaluar el escalamiento al Comité de gestión de crisis	Si la interrupción no amerita el escalamiento al Comité de gestión de crisis, se activa el presente Plan de acuerdo al escenario presentado
Jefe de la oficina de marketing	4. Prepara los protocolos de comunicación de la indisponibilidad en la prestación de los productos y servicios priorizados hacia las partes interesadas pertinentes en coordinación con los Jefes de unidades orgánicas	Todo comunicado antes de su emisión y/o publicación debe ser aprobado por la alta dirección del CENFOTUR para mitigar daños reputacionales
Jefes de unidades orgánicas	Solo si, es necesario escalar al Comité de gestión de crisis: 5. Proceden a llenar el formato de estado situacional anexo al Comité de gestión de crisis para informar a la Alta dirección de CENFOTUR	Para estas situaciones el Especialista de calidad anotará todos los acuerdos que se tomen en el Comité de gestión de crisis y realizará el seguimiento de la implementación de los mismos
Jefes de unidades orgánicas	6. Lideran y encargan a sus equipos de recuperación y personal clave la aplicación de las estrategias de continuidad para lograr la reanudación de la entrega de productos y servicios priorizados dentro del RTO establecido por la empresa	Las indicaciones del Comité de gestión de crisis pueden ser extraordinarias a lo documentado en los Planes de continuidad

7.3. FASE II – RECUPERACIÓN: Fase en la cual se despliega la ejecución de actividades de la estrategia de recuperación decidida en la fase anterior.



Cap.N.º8. Gestión operacional

Plan de continuidad del negocio

ESCENARIO N° 01: INDISPONIBILIDAD DE ACCESO A LA OFICINA PRINCIPAL

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Jefe de la unidad de recursos humanos	1. Coordina con la Policía Nacional del Perú; así como personal de vigilancia el resguardo de las instalaciones mientras dure la interrupción.	Aplicable en caso la Oficina Principal haya sufrido daños significativos o no se cuente con servicios de energía eléctrica y/o comunicaciones.
Jefe de unidades orgánicas	2. Coordina con el personal clave bajo su cargo, el traslado hacia una instalación alterna de trabajo	-
Jefes de unidades orgánicas	3. Remiten la relación de los colaboradores que se trasladarán a la ubicación alterna de trabajo	Dicha relación debe contar con la dirección exacta de cada colaborador y sus números de contacto
Jefe de la unidad de logística	4. Coordina con un proveedor de servicio de transportes, el traslado del personal clave indicado previamente hacia la instalación alterna de trabajo	Dicho traslado puede ser ejecutado con unidades de transporte propios de CENFOTUR o propios de los colaboradores
Jefe de la unidad de presupuesto	5. Brinda las facilidades con respecto a los gastos que pueda incurrir el traslado y alimentos del personal clave	Dichas facilidades contemplan la omisión de procedimientos internos de CENFOTUR respecto a la gestión presupuestal previa aprobación de la alta dirección
Personal clave y equipos de recuperación	6. Se trasladan a la ubicación alterna de trabajo	-
Jefe de la unidad de recursos humanos	7. Coordina y brinda las facilidades de acceso a las instalaciones de la ubicación alterna de trabajo	Aplica también las medidas de seguridad que corresponda
Personal clave y equipos de recuperación	8. Se ubica en su sitio de labores, coordina con el equipo de recuperación de TI la instalación y configuración de sus accesos y verifica la operatividad y disponibilidad de sus recursos de trabajo	En caso de requiera instalar a más personal en la ubicación alterna de trabajo, esta se realizará de manera progresiva según el transcurrir del tiempo hasta la disponibilidad total o parcial de la Oficina Principal
Personal clave	9. Inicia con la reanudación de las actividades	Dando prioridad a aquellas necesarias para la recuperación de los productos y servicios priorizados dentro del RTO
Jefes de unidades orgánicas	Solo si, la instalación de la Oficina Principal no sufrió daños: 10. Evalúan la activación del trabajo remoto priorizando la reanudación de actividades del personal clave	Siempre y cuando el centro de datos principal y los servicios de TI se encuentren disponibles

ESCENARIO N° 02: INDISPONIBILIDAD DE ACCESO A LA SEDE(S)

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Líder de los productos de formación	1. Evalúa y ejecuta las actividades aplicables según el contexto presentado para la continuidad de la prestación de los productos de formación	Se puede optar por las modalidades virtuales
Jefe de sede	2. Orienta al personal de la agencia con respecto a la prestación de los productos de formación de forma presencial	-
Jefes de unidades orgánicas	3. Evalúan y determinan la estrategia a asumir con respecto a la reanudación en la entrega de productos y servicios de la sede afectada	-
Jefes de unidades orgánicas	4. Dotan de los recursos necesarios para la recuperación de las instalaciones y recursos afectados	Pudiendo buscar un local alterno que cumpla con los requisitos mínimos para la reanudación
Jefes de unidades orgánicas	Solo si, la instalación de la Oficina Principal no sufrió daños: 5. Evalúan la activación del trabajo remoto priorizando la reanudación de actividades del personal clave	Siempre y cuando el centro de datos principal y los servicios de TI se encuentren disponibles

ESCENARIO N° 03: INDISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI A NIVEL INSTITUCIONAL

En este escenario se activa el Plan de recuperación de los servicios de TI. **Ver Anexo 04.**

ESCENARIO N° 04: INDISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI EN LAS SEDES

En este escenario activa el Plan de recuperación de los servicios de TI. **Ver Anexo 04.**

ESCENARIO N° 05: INDISPONIBILIDAD DE PERSONAL EN LA OFICINA PRINCIPAL

RESPONSABLE	ACTIVIDADES	CONSIDERACIONES IMPORTANTES
Jefes de unidades orgánicas	1. Encargan la ejecución de las actividades priorizadas al personal clave, caso contrario lo delegan al personal clave	-
Jefes de unidades orgánicas	Solo si, la hay daños graves en el personal clave y personal alterno:	Se debe listas las destrezas necesarias para cubrir con los requisitos mínimos de conocimiento; asimismo, se debe elaborar material de formación e impartirlo al personal



Cap.N.º8. Gestión operacional

Recuperación

Escenario	Objetivo	Actividades clave
Ciber ataque	Restaurar sistemas críticos (ERP, email, base de datos)	<ul style="list-style-type: none">• <u>Detección y declaración del incidente</u> : alerta de ransomware en servidores financieros.Se activa el protocolo de respuesta• <u>Aislamiento y contención</u>: desconectar servidores infectados de la red. Activar sistemas de backup.• <u>Recuperación de datos</u>: Restaurar desde backups limpios.• <u>Validación y pruebas</u>: Verificar integridad de datos. Simular accesos de usuarios antes de reanudar operaciones.• Comunicar a los clientes / usuarios: “ <i>Estimado usuario / cliente, hemos restaurado el servicio con datos válidos hasta las 22:15 del día 13.6.2025. Disculpe las molestias</i>”
Proveedor crítico inactivo	Mantener la producción / distribución sin depender de un solo proveedor	<ul style="list-style-type: none">• <u>Activación de proveedor alternativo</u>: Coordinar con otro proveedor del mismo material / insumo.• <u>Uso de inventario de seguridad</u>: Revisar la disponibilidad de materiales para un número determinado de producción.• <u>Logística alternativa</u>: Cambio de modalidad de tranpostre (de aéreo a marítimo)• Comunicar al cliente: “ <i>Debido a un retraso en suministros, su pedido se entregará en 24 horas de demora. Le ofreceremos un 10% de descuento</i>”



Cap.N.º8. Gestión operacional

Recuperación

Escenario	Objetivo	Actividades clave
Desastre natural	Reubicar las operaciones críticas	<ul style="list-style-type: none">• Activación de sitio alternativo: operar de una oficina básica con equipos mínimos, centro de datos espejo.• Recuperación de personal: protocolo de trabajo de remoto, reubicación temporal coworkings o sucursales.• Restablecimiento de servicios básicos: generadores diesel, radios satelitales.• Coordinación con autoridades: notificaciones con la autoridad nacional para la reanudación de actividades.
Perdida de información del cliente	Restaurar información crítica	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de brecha: base de datos de clientes comprometida.• Recuperación desde backups: Restaurar la última copia limpia.• Notificación de afectados: <i>“Hemos detectado un acceso no autorizado a sus datos. Todos los sistemas ya están seguros”</i>• Acciones legales: Comunicar a las autoridades.



Cap.N.º8. Gestión operacional

Ejercicios y pruebas

Prueba / Ejercicios	Acción
Pruebas de mesa	<p>Ejemplo: Corte de energía prolongado “Apagón que afecta a la sede comercial por 24 horas. No hay acceso a servidores ni comunicaciones internas”</p> <p>Puntos a verificar: ¿cómo se activa los planes de continuidad?, ¿cómo se identifican los generadores alternos? , ¿qué mensaje se envía al cliente?</p>
Pruebas de ataques	<p>Ejemplo: Ciberataque “Los sistemas de pago se encuentran encriptados. No hay acceso a la datos en los últimos 4 días”</p> <p>Puntos a verificar: ¿quién contacta al proveedor de ciberseguridad?, ¿qué dice el RPO?</p>
Pruebas de backups	<p>Ejemplo: No se puede acceder a la planilla / nómina de pagos</p> <p>Puntos a verificar: ¿cómo se puede restaurar la información?, ¿en qué otra fuente de respaldo podría estar la información?</p>
Terremoto	<p>Puntos a verificar: ¿ cómo se activa el centro de comando alternativo?, ¿cómo se accede a otras fuentes o servidores en otras regiones?, ¿hacia qué lugares se podría reubicar a los empleados?, ¿se podrá contar con otras formas de comunicación?</p>



Cap.N.º8. Gestión operacional

Ejercicios y pruebas

	GESTION DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO
PLAN DE PRUEBA	

1. OBJETIVO

El objetivo del presente Plan es probar y medir la capacidad de CENFOTUR frente a eventos de interrupción que alteren la normal entrega de productos y servicios priorizados a través de la simulación de estos eventos que estresen a los involucrados; así como documentar los resultados para identificar oportunidades de mejora y por consecuencia aplicar la mejora continua en el SGCN.

2. ALCANCE

El presente Plan de pruebas involucra al Comité de gestión de crisis, Dueños de los planes de continuidad, Personal clave, proveedores críticos para la continuidad de operaciones y colaboradores en general de CENFOTUR.

3. PLAN DE PRUEBAS DE CONTINUIDAD 2023

PLAN A PROBAR	ESCENARIO	RESPONSABLE	TIPO DE PRUEBA	LUGAR	FECHA DE EJECUCIÓN
Plan de continuidad del negocio	Indisponibilidad de acceso a la filial Cusco por manifestaciones	Jefe de la Dirección de formación académica	Prueba de escritorio	Oficina Principal	I Trimestre 2023
Plan de recuperación de los servicios de TI	Indisponibilidad de la información de DFA y DEE por Ciberataque	Jefe de la Oficina de gestión de tecnologías de la información	Restauración de copias de respaldo	Oficina Principal	II Trimestre 2023
Planes de emergencia	Daños severos en la integridad física de personal	Jefe de la unidad de recursos humanos	Simulacros de evaluación	Oficina Principal o filial	III Trimestre 2023
Plan de gestión de crisis	Indisponibilidad de los servicios de TI a nivel nacional con duración mayor a 1 día	Jefe de la Oficina de gestión de tecnologías de la información	Prueba de escritorio	Oficina Principal	IV Trimestre 2023

A continuación, se describen los tipos de pruebas que se pueden ejecutar:

- **Escritorio:** Prueba donde se valida la documentación definida sobre el plan para revisar su estructura y vigencia, documentos tales como manuales, procedimientos, guías y listas de verificación, entre otros.
- **Recorrido:** Prueba donde se revisan una a una las actividades definidas en los procedimientos del plan y se ejecutan a medida que se van revisando. Dicha ejecución tiene como objeto corroborar globalmente (no debido a un escenario específico) que las actividades son efectivas y consistentes.
- **Componente:** Prueba de validación de un elemento específico del plan, como los árboles de llamadas, recuperación de un aplicativo o funcionalidad específica, entre otros.
- **Funcional:** Prueba asociada a una línea de negocio específica, tal como la respuesta de los proveedores, respuesta del equipo de apoyo externo y revisión de acuerdos de nivel de servicio.
- **Simulacro:** Prueba integrada con diferentes Dependencias de la Entidad, que implica un mayor nivel de complejidad en las acciones a ejecutar, como por ejemplo movilizaciones del personal y activación del Centro de Computo Alterno (CCA).
- **Anunciada:** Prueba conocida por todos los participantes antes de ser ejecutada.
- **Sorpresa:** Prueba no anunciada, conocida solo por las personas que diseñan la prueba.



Cap.N.º8. Gestión operacional

Evaluación de la documentación de continuidad del negocio

Documento a evaluar	Criterios a evaluar
Análisis BIA	¿Incluye todos los procesos?, ¿se ha definido y/o actualizado los tiempos MTPD/RTO /RPO? , ¿se ha revisado pertinentemente?, ¿aprobado de manera pertinente por los responsables de proceso?
Plan de continuidad del negocio	¿El personal conoce e interpreta adecuadamente el plan?, ¿se cumple en la práctica lo consiguando en el plan? , ¿se ha identificado claramente los nombres, teléfonos y responsabilidades claramente?
Registros de pruebas y simulacros	¿Se cumplieron los tiempos de respuesta?, ¿se solucionaron las brechas?, ¿se tomaron acciones?,
Política de continuidad del negocio	¿Se menciona los compromisos de protecciónal ingreso y estadía en las instalaciones?, ¿el personal conoce la politica?, ¿se ha difundido a la partes interesadas de la organización?, ¿se podrá contar con otras de formas de comunicación?
Procediiento de comunicación de crisis?	¿Se incluye la participación de las nuevas partes interesadas?, ¿se consigna criterios para la comunicación por redes sociales?



Cap.N.º8. Gestión operacional

Evaluación de la documentación de continuidad del negocio

Requisito ISO 22301	Requisito	Documento evaluado	Cumplimiento (si/no/NA)	Evidencia	Hallazgo	Acción
Contexto de la organización	Política de continuidad	Política del SGSCN	No	POL-SGSCN-001 Política del SGSCN	Falta la firma de la alta dirección.	Obtener aprobación en 3 días.
Liderazgo	Roles y responsabilidades	Matriz de responsabilidades	No	REG-RRHH-002 Matriz de Responsabilidades	El proceso de RRHH no se encuentra asignado en la actividad de capacitación	Actualizar registro hasta antes de 5 días.
Planificación	BIA	Registro BIA	No	REG-SGSCN-014 Matriz BIA	No incluye el impacto legal	Adicionar el criterios hasta antes de los 3 días.
Soporte	Recursos para el SGCN	Presupuesto del SGCN	No	REG-GG-004 Presupuesto SG	No se ha identificado presupuesto para los simulacros.	Coordinar con el área de Finanzas la inclusión de USD 10.000



Cap.N.º8. Gestión operacional

Evaluación de la documentación de continuidad del negocio

Requisito ISO 22301	Requisito	Documento evaluado	Cumplimiento (si/no/NA)	Evidencia	Hallazgo	Acción
Operación	Plan de continuidad del negocio	Plan de continuidad del negocio (BCP)	No	PLA-SGCN-003 Plan de Continuidad del Negocio	No se ha identificado las pruebas / simulacros de falta de energía eléctrica.	Incluir en el próximo simulacro el evento de “ no contar con energía eléctrica”
Evaluación	Auditorías internas	Informe de auditoría	No	REG-SGCN-005 Informe de Auditoría Interna	No se auditó los requisitos 8.1 y 8.5	Realizar auditoría interna de los respectivos requisitos..
Mejora	Acciones correctivas	Registro de no conformidades	No	REG-SGCN-008 NC/AC	No se ha identificado la causa raíz para dos no conformidades	Aplicar métodos de investigación de causas raíz (5 por qué, ishikawa, diagrama de árbol de causa / efecto

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

