

**LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL  
SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS**



## INDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	2
2.	GOBERNABILIDAD.....	2
3.	ALCANCE .....	2
4.	VISIÓN .....	2
5.	OBJETIVOS.....	3
6.	ESTRATEGIAS .....	3
7.	METODOLOGÍA.....	4
8.	PRUEBAS Y EJERCICIOS.....	4
9.	CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN .....	4
10.	MEDICIONES Y EVALUACIÓN .....	5
11.	MEJORAMIENTO CONTINUO .....	5



## 1. INTRODUCCIÓN

La necesidad que el DCV y sus filiales, en adelante DCV, opere en forma ininterrumpida, garantizando la continuidad del negocio, es inherente a la industria del mercado financiero nacional e internacional.

Entendemos la continuidad del negocio como la habilidad de una empresa para asegurar la continuidad operacional a pesar de la ocurrencia de eventos que pudieran afectar su funcionamiento, mediante la implementación de respuestas eficientes para los escenarios definidos, los que deben ser amplios y diversos, de manera que permitan recuperar procesos y servicios críticos, restablecer las operaciones a un nivel mínimo de operación en un plazo definido, hasta volver a la operación normal.

## 2. GOBERNABILIDAD

DCV en su objetivo de fortalecimiento de su gobernabilidad, establece para su sistema de gestión de continuidad de negocios, en adelante SGCN, que el comité de riesgo tiene como propósito tomar conocimiento y aprobar los procesos de la gestión de continuidad a partir de un análisis sistematizado de las materias y conceptos que se originen del dinamismo de la compañía, de las partes interesadas y del entorno. Este comité está integrado por los ejecutivos de la alta dirección que representan a las gerencias y segundas líneas de la organización.

La continuidad de negocios es responsabilidad de la alta dirección de la empresa y el sistema de gestión de continuidad de negocios es responsabilidad de la Gerencia General representado operacionalmente por el oficial de continuidad de negocios y seguridad de la información, con dedicación exclusiva a la función, bajo la coordinación de la Gerencia de Riesgo.

## 3. ALCANCE

Las actividades incluidas en el sistema de gestión de continuidad de negocios son las que le permiten al DCV cumplir su misión, metas y obligaciones, tanto internas como externas (incluyendo aquellas relacionadas con las partes interesadas) de la organización, así también dar cumplimiento a sus responsabilidades legales y regulatorias. Las actividades no consideradas, son las que el análisis de impacto en el negocio (BIA) generan un menor impacto en términos de continuidad de negocios, así también las que no afectan las operaciones que permiten cumplir los requerimientos legales regulatorios y las exigencias establecidas del SGCN.

## 4. VISIÓN

La continuidad es un eje estratégico definido por DCV para el desarrollo y la prestación de sus servicios donde se establecen compromisos con el Mercado de Valores, como, por ejemplo: “Ser el último componente del sistema financiero que deje de operar y el primero en recuperarse”, cualquiera sea el evento.

Además, se declara proteger la vida e integridad física de los colaboradores y de las personas que se encuentran presente en las dependencias de la empresa, al momento de la ocurrencia de un evento adverso, así como también, de los colaboradores que se encuentren prestando servicios fuera de sus dependencias.



## 5. OBJETIVOS

El DCV en busca de un alto estándar, desarrolla su gestión de continuidad de negocios fortaleciendo su gobernabilidad, las metodologías y políticas que ayudan a la organización para implementar mecanismos que permitan mantener la disponibilidad de los servicios y que, ante potenciales fallas en la operación, cuente con medidas que sean efectivas, imperceptibles y transparentes para las partes interesadas.

DCV como parte de su compromiso con el mercado, destina esfuerzos para cumplir con las mejores prácticas internacionales para empresas consideradas parte de la infraestructura del mercado financiero y de misión crítica, trabajando bajo el marco de la norma ISO 22301 sobre el SGCN.

Los servicios que el DCV provee al Mercado, tienen una gran dependencia tecnológica, por lo que la empresa no concibe su operación en actividades administrativas complementarias y fija su preocupación en la implementación de una infraestructura “tolerante a fallas” basada en el concepto de “redundancia tecnológica”.

## 6. ESTRATEGIAS

En busca de dar solución a las necesidades de fortalecimiento de la continuidad de negocios y al dinamismo del DCV, se definieron tres ámbitos para atenderlo. Estrategias de prevención, contención y recuperación.

- **Estrategias de prevención (probabilidad).** La compañía dispone de procesos complementarios con tal de prevenir impactos esperados o no. Y para ello, cuenta con los procesos de gestión de riesgo, capacidad, incidentes, eventos y problemas, entre otros.
- **Estrategias de contención (impacto).** DCV considera que todo recurso crítico debe estar duplicado, es así como toda función clave de un colaborador cuenta con su respectivo respaldo, las instalaciones cuentan con oficinas administrativas alterna y en cuanto al aspecto tecnológico, todos los componentes críticos son redundantes, en tres centros de datos.
- **Estrategia de recuperación (acciones).** Tiene como base de sus acciones el BIA, cuyo análisis determina los tiempos objetivos y prioridad de los servicios y actividades críticas, aplicando los planes y procedimientos de continuidad existentes, o de forma complementaria invocando el plan de manejo de crisis.



## 7. METODOLOGÍA

A través de los años, el DCV ha comprometido sus esfuerzos para lograr una metodología que entregue a la organización, una respuesta transparente y clara sobre los riesgos a los que está expuesta.

Al tenor de esta definición, una herramienta fundamental con la que dispone el DCV, es su plan de continuidad de negocios (BCP). El BCP es una definición completa y auto sustentable de un conjunto de respuestas pre-elaboradas por parte de la compañía para abordar los eventos.

La metodología para generar el BCP se basa en el resultado del análisis de riesgos (RA) y el análisis de impacto en el negocio (BIA), para lo cual se han establecido respuestas en función de su cobertura (o eficacia) y eficiencia respecto a cada escenario, las cuales son parte de un programa de pruebas y ejercicios.

## 8. PRUEBAS Y EJERCICIOS

Con el fin de capacitar y entrenar a la organización en los temas de gestión de continuidad de negocios, con énfasis en las medidas y procedimientos implementados para la contención, recuperación y reanudación de los servicios y actividades críticas, la compañía planifica un programa de pruebas y ejercicios periódicamente.

La ejecución de las pruebas permite actualizar la documentación y mantener la habilidad de la organización para operar y recuperarse en caso de una interrupción, validar el entrenamiento de los colaboradores involucrados y también permite la mejora continua de las respuestas activas, a través de la gestión de no conformidades.

El programa de pruebas y ejercicios del SGCN contempla las respuestas asociadas a los escenarios definidos, las que son ejecutadas de acuerdo a una planificación anual a cargo de los dueños de proceso, logrando una cobertura acordada con la Administración. Este proceso permite mantener actualizado el plan de continuidad, logrando una retroalimentación permanente de las respuestas y medidas implementadas.

Las medidas que el DCV implementa para lograr la continuidad operacional, consideran lo siguiente:

- Tienen a ser imperceptibles y lo más transparente posible para las partes interesadas.
- El recurso o procedimiento a habilitar, para enfrentar los incidentes, así como su vuelta al régimen de operación normal, es lo más automatizado posible.
- Los procedimientos implementados conservan las medidas de resguardo y seguridad que se aplican a los procedimientos de operación normal.

## 9. CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Acorde con las mejores prácticas, DCV cuenta con una planificación anual de capacitación y concientización, la que consiste, en un análisis de las necesidades de entrenamiento del personal que participa del sistema de gestión de continuidad de negocios, a partir de los roles y responsabilidades asumidos. También se considera, la concientización que se realiza de manera permanente a través de los medios de comunicación disponibles (pantallas, intranet, cápsulas, charlas, otros.) con el objetivo de crear y mantener una cultura adecuada de la importancia de una gestión participativa de la continuidad del negocio en la organización, y de ampliar las actitudes requeridas para desarrollar e implementar la gestión efectiva de toda la compañía.



## 10. MEDICIONES Y EVALUACIÓN

El DCV somete su SGCN a evaluaciones constantes, por ello ha determinado que se realicen evaluaciones del desempeño del sistema, auditorías internas y externas, cuyos resultados, son reportados a las partes interesadas de la organización, según corresponda.

## 11. MEJORAMIENTO CONTINUO

La organización como parte de su compromiso, ha incorporado en la política de continuidad de negocio mejorar continuamente el sistema con el objeto de robustecer los servicios/procesos de negocio a través de su disponibilidad según lo definido por el análisis de impacto al negocio (BIA).

La información que deberá ser proporcionada a la alta dirección y al directorio referida al SGCN, se encuentra detalla en el anexo 1 del presente documento.

