



# **PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

## Índice

1. Introducción.....	2
2. Alcance .....	2
3. Base Normativa y Estándares .....	2
4. Política de Continuidad del Negocio .....	3
5. Objetivos de la Continuidad del Negocio.....	3
6. Definiciones .....	4
7. Causas de la interrupción del proceso crítico.....	5
8. Procedimientos de Activación del PCN .....	6
9. Metodología para la Gestión de Continuidad del Negocio .....	6
10. Estructura Organizativa y Roles de la Gestión de Continuidad de Negocio.....	20
11. Plan de Crisis.....	22
12. Registro de Verificación de Cumplimiento .....	22
13. Capacitación .....	23
14. Cumplimiento .....	23
15. Documentos de Trabajo.....	23

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

## 1. Introducción

El Plan de Continuidad del Negocio (PCN) es una herramienta que mitiga el riesgo de no disponibilidad de recursos necesarios para el normal desarrollo de las operaciones, formando parte del sistema de gestión de riesgo operacional. Ofrece como elementos de control la prevención y atención a emergencias, gestión de crisis, planes de contingencia y capacidad de retomar operaciones.

El PCN es el documento que permite que la Clasificadora asegure que los objetivos de la continuidad del negocio se cumplan, sean medibles y consistentes con las políticas, de igual forma como con las normativas regulatorias y legales que le sean aplicables. En este documento se definen y determinan las responsabilidades, los responsables, planes de acción, recursos para su adecuada gestión, control, supervisión y mejoramiento.

La implementación de un sistema de gestión de continuidad del negocio basado en el PCN considera los siguientes aspectos de la continuidad del negocio:

- Respaldo de información: Se establece el esquema de respaldos de la información vital requerida para llevar a cabo cada proceso crítico de negocio.
- Seguridad física: Se establecen procedimientos y medidas de seguridad destinados a salvaguardar los centros de datos, terminales, la estructura física y la información contra eventos naturales o humanos que, de forma intencional o por accidente, puedan afectarlos.
- Mantenimiento del plan: Se establecen mecanismos de mantenimiento y actualización del PCN, con el fin de garantizar que se podrá utilizar efectivamente ante la materialización de un escenario de crisis, velando porque su información se encuentre actualizada, completa y precisa.
- Ejercicios del plan: El PCN y Plan de Gestión de Crisis son probados periódicamente, a través de ejercicios realizados por la Clasificadora, a través de los cuales se evalúa su viabilidad y garantiza que sus empleados estén familiarizados con los planes y procedimientos.


## 2. Alcance<sup>1</sup>

El presente documento constituye el PCN desarrollado por la Clasificadora que comprende un conjunto estructurado y detallado de procedimientos documentados, factores o recursos y sistemas que dirigen las actividades de nuestra empresa y permiten identificar, responder, recuperar y restablecer las operaciones en caso de interrupción.

## 3. Base Normativa y Estándares

- Reglamento de Gestión Integral de Riesgos
- Reglamento de Gestión de Riesgo Operacional
- ISO 22301, UNE71599-2:2010

<sup>1</sup> En lo que no esté detallado y corresponda se cumplirá con la normativa vigente emitida por la SMV.

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

- Buenas prácticas de gestión de continuidad del negocio

#### 4. Política de Continuidad del Negocio

El Directorio con el objeto de contar con un marco para el desarrollo, implementación, revisión y mejora en la gestión de continuidad del negocio de la Clasificadora para proteger y asegurar a sus activos aprueba el plan de continuidad del negocio (PCN).

Los lineamientos estratégicos son:

- Generar una respuesta adecuada y oportuna frente a contingencias que produzcan una situación de falta o ausencia de factores o recursos para el desarrollo de actividades del negocio.
- Mitigar, reducir o aminorar el impacto de las contingencias sobre las actividades normales de la Clasificadora, garantizando que se preserve la data, información y funciones básicas o en su defecto, que estos puedan recuperarse de manera adecuada y oportuna hasta el restablecimiento de actividades.
- Responsabilizar a los funcionarios y colaboradores de la Clasificadora a realizar respaldos de información de manera frecuente, sea de modo manual o automático (matriz de procesos).
- Segregar las tareas para cada acto de recuperación asignándose roles correspondientes para salvaguardar un activo o capital humano. Cada rol debe tener relación con su capacidad de dar respuesta a contingencias.
- Realizar pruebas del PCN, dejando documentado en actas los resultados obtenidos. Las pruebas deben ser integrales para determinar acciones que soporten a mejorar el plan en base a los resultados observados y cubrir brechas correspondientes.

#### 5. Objetivos de la Continuidad del Negocio

Los objetivos de la continuidad del negocio forman parte importante de los objetivos de la Clasificadora y se encuentran incorporados dentro de la gestión integral del riesgo y en la gestión del riesgo operacional.


Los objetivos son:

##### General

Asegurar que la Clasificadora esté preparada para responder a emergencias, recuperarse de estas y mitigar los impactos originados, posibilitándose la continuidad de los servicios críticos para la atención al cliente, al regulador y las operaciones, así como, grupos de interés vinculados.

##### Específicos


- Alcanzar un nivel de preparación frente a incidentes que permita asegurar la protección de la integridad de las personas, infraestructura física, operaciones y tecnología de la información y comunicaciones efectuando una adecuada gestión de crisis.
- Reducir la frecuencia de interrupciones de las operaciones de la Clasificadora.

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

- Propender una pronta recuperación de las actividades u operaciones afectadas por el (los) evento (s).
- Establecer las decisiones corporativas en caso de contingencias que eviten la presencia de errores.
- Familiarizar al personal con pruebas de contingencia periódicas y de escenarios cercanos a la realidad.
- Cumplir con las regulaciones de la SMV y los estándares determinados por la Dirección.

## 6. Definiciones

- Administración del PCN: Es un sistema administrativo integrado transversal a toda la Clasificadora, que permite mantener alineados y vigentes todas las iniciativas, estrategias, planes de respuesta y demás componentes y actores de la continuidad del negocio.
- Análisis de Impacto del Negocio (BIA): Es la etapa que permite identificar la urgencia de recuperación de cada área, determinando el impacto en caso de interrupción.
- Amenaza: Persona, situación o evento natural del entorno (externo o interno) que es visto como una fuente de peligro, catástrofe o interrupción.
- Control: Es el proceso, política, dispositivo, práctica u otra acción existente que actúa para minimizar el riesgo o potenciar oportunidades positivas.
- Disponibilidad: La información debe estar en el momento y en el formato que se requiera ahora y en el futuro, igual que los recursos necesarios para su uso.
- Frecuencia: Estimación de ocurrencia de un evento en un período de tiempo determinado. Los factores a tener en cuenta para su estimación son la fuente de la amenaza y su capacidad y la naturaleza de la vulnerabilidad.
- Gestión del Plan de Continuidad de Negocios: Es un sistema administrativo integrado, transversal a toda la Clasificadora, que permite mantener alineados y vigentes todas las iniciativas, estrategias, planes de respuesta y demás componentes y actores de la continuidad del negocio. Busca mantener la viabilidad antes, durante y después de una interrupción de cualquier tipo. Abarca las personas, procesos de negocios, tecnología e infraestructura física.
- Incidente de Trabajo: Es un evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y el cual puede causar interrupción o reducción en la calidad del servicio y en la productividad.
- Impacto: Es el efecto que causa la ocurrencia de un incidente o siniestro. La implicación del riesgo se mide en aspectos económicos, reputación, disminución de capacidad de respuesta y competitividad, interrupción de las operaciones, consecuencias legales y afectación física a personas. Mide el nivel de degradación de uno de los siguientes elementos de continuidad: confiabilidad, disponibilidad y recuperabilidad.


	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

- Objetivo de Punto de Recuperación RPO (Recovery Point Objective): Es el intervalo máximo tolerable en el que pueden perderse datos de un servicio de TI, tras ocurrir un desastre. En otras palabras, es el momento en el que los datos se restauran y se obtiene una perspectiva de los datos que se perderán durante el proceso de recuperación. Suele coincidir con el tiempo transcurrido desde el último backup o desde la última replicación, si ésta no es continua.
- Plan de Continuidad de Negocio (PCN): Conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y recursos necesarios para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción.
- Plan de Recuperación de Desastres (DRP): Es la estrategia que se sigue para restablecer los servicios de tecnología (red, servidores, hardware y software) después de haber sufrido una afectación por un incidente de cualquier tipo, el cual afecta la continuidad del negocio.
- Problema de Continuidad de Negocio: Es un evento interno o externo que interrumpe uno o más de los procesos de negocio. El tiempo de la interrupción determina que una situación sea un incidente o un desastre.
- Planes de Contingencia: Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.
- Riesgo: Es la probabilidad de materialización de una amenaza por la existencia de una o varias vulnerabilidades con impactos adversos resultantes para la Clasificadora.
- Riesgo Inherente: Es el cálculo del daño probable a un activo de encontrarse desprotegido, sin controles.
- Riesgo Residual: Riesgo remanente tras la aplicación de controles
- Tiempo Objetivo de Recuperación (RTO): Es el tiempo máximo asumible que un equipo, sistema, red o aplicación puede estar no disponible después de producirse un fallo o desastre.
- Vulnerabilidad: Es una debilidad que se ejecuta accidental o intencionalmente y puede ser causada por la falta de controles, llegando a permitir que la amenaza ocurra y afecte los intereses de la Clasificadora.

## 7. Causas de la interrupción del proceso crítico

Los planes de contingencia se definen de acuerdo con las causas de las posibles interrupciones y a partir de ellas se referencian las acciones a seguir en caso que las mismas se presenten. Estas se pueden unificar en los siguientes escenarios:

- a. Ausencia o pérdida de personal: Se presenta cuando el funcionario que ejecuta el proceso no puede asistir a trabajar para desarrollar las actividades propias de su cargo.
- b. No acceso al sitio normal de trabajo: Se presenta cuando por algún evento como desastre natural, enfermedad contagiosa, actividad terrorista, problemas de transporte, huelgas, entre

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

otros, el personal no puede acceder a su lugar de trabajo para desarrollar las actividades propias de su cargo. En este caso y con el ánimo de no interrumpir la operación del proceso crítico se debe contar con un sitio alternativo de trabajo, el cual puede ser suministrado por la Clasificadora (otra sede) o suministrado por un proveedor o aliado estratégico.

- c. Interrupción de los procesos críticos de la Clasificadora: Se presenta cuando la capacidad de la Clasificadora para continuar con sus operaciones y procesos críticos se ve afectada por la disponibilidad de tecnologías de información, infraestructuras, recursos humanos, entre otros.
- d. Caída de los sistemas tecnológicos: Se presenta cuando el hardware y/o software presenta falla(s) o cuando haya interrupción prolongada de las comunicaciones, ocasionados por: datos corruptos, fallos de componentes, falla de aplicaciones y/o error humano.
- e. Deficiencias en servicios proporcionados por proveedores externos: Se presenta cuando una o varias actividades del proceso crítico son realizadas por el proveedor y cualquier falla de éste, generaría la no realización efectiva del proceso. En este caso se debe garantizar que en el contrato con el proveedor se especifique la existencia de un Plan de Continuidad del Negocio documentado, adicional, sea probado en conjunto con los colaboradores de la Clasificadora y aprobado por el Directorio.

## **8. Procedimientos de Activación del PCN**

El PCN se activará exclusivamente en aquellos casos en los cuales los incidentes sobrepasen las previsiones y la capacidad de respuesta de la Clasificadora, lo convoca el líder de continuidad. La activación y/o desactivación del PCN, está formalizada dentro del plan de emergencias, en donde se define el comité responsable o el funcionario (según corresponda) de esta decisión y los parámetros requeridos para ello incluyendo los canales adecuados de comunicación al interior y exterior de la Clasificadora para funcionarios, colaboradores externos y proveedores según corresponda.

## **9. Metodología para la Gestión de Continuidad del Negocio**


La metodología para la gestión de continuidad del negocio considera las siguientes etapas:

- a. Identificación de Procesos, productos o Servicios, Proveedores y Grupo de Interés
- b. Análisis de impacto en el negocio
- c. Evaluación o análisis de riesgo
- d. Estrategia de continuidad del negocio y plan de contingencia
- e. Ejecución y desarrollo del plan de continuidad
- f. Plan de evaluación y mantenimiento

A continuación, detallamos el contenido de cada una de las etapas que conforman la metodología aprobada por el Directorio.

### **a. Procesos, Productos o Servicios, Proveedores y Grupos de Interés**


- 1. Procesos

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

Los procesos identificados en la Clasificadora son los siguientes:

- Proceso comercial y administrativo
  - Clasificación de riesgos
  - Gestión de información
  - Supervisión o vigilancia de cada clasificación de riesgos
  - Participación del comité de clasificación en el proceso de clasificación de riesgos
  - Control de límites de ingreso
  - Control de límites de infraestructura
  - Control de límites de tecnología
  - Conflicto de intereses
  - Actividades complementarias
2. Productos y Servicios
- Clasificación de riesgo de deuda privada y pública: establecido en la normativa de SMV
  - Actividades complementarias: las autorizadas por la SMV, adicionales al punto anterior
  - Capacitación: in house y e- learning
3. Proveedores
- Energía eléctrica
  - Internet y televisión
  - Telefonía
  - Insumos / Consumibles
4. Grupos de Interés
- Estructuradores
  - Inversionistas
  - Regulador
  - Mercado
5. Factores o Recursos
- Instalaciones: oficina principal ubicada en Surco, 120 mts, con dos cocheras, aire acondicionado, aspersores, luces, áreas de trabajo (analistas, sala de reunión de analistas, recepción, administración, sala de directorio, oficina de gerencia, kitchenette, dos baños).
  - Equipos y telecomunicaciones: 7 pcs, tres laptops, tres impresoras, central telefónica con ocho anexos, televisor, router, dos discos duros externos, servidor y dos extintores.
  - Capital humano: seis funcionarios de planta y tres colaboradores externos
  - Sistema de información: Office, otros menores



	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

## b. Análisis de Impacto en el Negocio

El análisis del impacto en el negocio (BIA) se efectúa para determinar y entender qué procesos son esenciales para la continuidad del negocio y calcular el posible impacto en el negocio.

### 1. Objetivos

Los objetivos que se persiguen son:

- Entender los procesos críticos que soportan el servicio, la prioridad de cada uno de estos servicios y los tiempos estimados de recuperación (RTO).
- Entender el grado de dependencia que los procesos tienen en relación a factores o recursos.
- Determinar los puntos de recuperación objetivo (RPO).
- Determinar el periodo máximo tolerable de interrupción.
- Apoyar el proceso de determinar las estrategias adecuadas de recuperación.

### 2. Fases del Análisis de Impacto en el Negocio

Los pasos que se siguen para la elaboración del Análisis de Impacto al Negocio son:


- a. Preparación y configuración: Identificar los procesos críticos.
- b. Evaluación de dependencias: Identificar los factores o recursos que utiliza cada uno de los procesos requiere para realizar sus actividades normalmente y evaluar el nivel de dependencia que tiene la actividad en un recurso dado.
- c. Evaluación de impacto: Evaluar el impacto potencial de una interrupción en los procesos críticos, determinar la cantidad máxima de tiempo que pueden interrumpirse estos antes de que el impacto se vuelva intolerable y priorizar las actividades para la recuperación.
- d. Estrategias de continuidad del negocio y requisitos de recursos: Identificar las estrategias, interdependencias y requisitos de recursos para la continuidad de las actividades prioritarias.

### 3. Detalle de fases del Análisis de Impacto en el Negocio

#### a. Identificación de Procesos Críticos

La identificación de los procesos críticos del negocio se da con base en la clasificación de los impactos operacionales de la Clasificadora, según esta tabla.

Valor	Interpretación del Proceso
A	Es un proceso crítico, considerado indispensable para la continuidad de las operaciones y servicios de la empresa.

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

B	Proceso no crítico para el negocio, pero la operación es una parte integral del mismo.
---	--

Los procesos identificados en la Clasificadora son los siguientes:


- Proceso comercial y administrativo
- Clasificación de riesgos
- Gestión de información
- Supervisión o vigilancia de cada clasificación de riesgos
- Participación del comité de clasificación en el proceso de clasificación de riesgos
- Control de límites de ingreso
- Control de límites de infraestructura
- Control de límites de tecnología
- Conflicto de intereses
- Actividades complementarias

De acuerdo con la identificación de procesos críticos se ha determinado que la siguiente criticidad de los procesos

Proceso	Criticidad
Proceso comercial y administrativo	A
Clasificación de riesgos	A
Gestión de información	A
Supervisión o vigilancia de cada clasificación de riesgos	A
Participación del comité de clasificación en el proceso de clasificación de riesgos	B
Control de límites de ingreso	B
Control de límites de infraestructura	B
Control de límites de tecnología	B
Conflicto de intereses	A
Actividades complementarias	A

**b. Evaluación de Dependencia de Factores o Recursos**


Este procedimiento define y evalúa los factores o recursos que inciden en cada uno de los procesos críticos identificados en el de negocio y de TI de la

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

Clasificadora. Dentro de estos factores se encuentran: el personal, las instalaciones, equipo y TIC, sistema de información, proveedores y finanzas.

Este examen se hace a través de reuniones con todo el personal de la Clasificadora, en base a un cuestionario que se trabaja para identificar a los factores o recursos necesarios para llevar a cabo las actividades habituales en una situación adecuada.


Proceso	Factores o Recursos						
	Personal	Instalaciones	Equipos y TIC	Mobiliario	Proveedores	Sistema de Información	Finanzas
<b>Proceso comercial y administrativo</b>	Coordinador de Administración y Ventas	Oficina Aire acondicionado	PC Impresora Teléfono Internet Celular	Estación de trabajo Escritorios Sillas Archivadores	Consumibles Energía eléctrica Telefonía e internet Asesorías externas	Desarrollo de negocios Gestión administrativa Facturación Pagos a proveedores y colaboradores externos	Estados de cuenta Facturación
<b>Clasificación de riesgos</b>	Analista Jefe de Análisis Comité de Clasificación	Oficina Aire acondicionado	PC Impresora Teléfono Internet Celular	Estación de trabajo Escritorios Sillas Archivadores	Consumibles Energía eléctrica Telefonía e internet		
<b>Gestión de información</b>	Analista Jefe de Análisis Coordinador de Administración y Ventas Gerencia General	Oficina Aire acondicionado	PC Impresora Teléfono Internet Celular	Estación de trabajo Escritorios Sillas Archivadores	Consumibles Energía eléctrica Telefonía e internet		
<b>Supervisión o vigilancia de cada clasificación de riesgos</b>	Analista Jefe de Análisis	Oficina Aire acondicionado	PC Impresora Teléfono	Estación de trabajo Escritorios Sillas	Consumibles Energía eléctrica	Información de clasificación Información	

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

			Internet Celular	Archivadores	Telefonía e internet		
<b>Conflicto de intereses</b>	Todo el personal y colaboradores externos	Oficina Aire acondicionado	PC Impresora Teléfono Internet Celular	Estación de trabajo Escritorios Sillas Archivadores	Consumibles Energía eléctrica Telefonía e internet		
<b>Actividades complementarias</b>	Analista Jefe de Análisis Comité de Clasificación	Oficina Aire acondicionado	PC Impresora Teléfono Internet Celular	Estación de trabajo Escritorios Sillas Archivadores	Consumibles Energía eléctrica Telefonía e internet		

En base a la siguiente tabla, se determina el grado de dependencia de los procesos a cada uno de los factores identificados en el cuadro anterior.

Nivel		Descripción
1	<b>Minima dependencia</b>	Hay una dependencia mínima de este recurso. El recurso es bueno tenerlo; la entrega exitosa de servicios críticos o la finalización de una tarea es posible sin este recurso
2	<b>Baja dependencia</b>	Existe una baja dependencia de este recurso para la provisión exitosa de servicios críticos o la finalización de una tarea; una interrupción tendrá un impacto material mínimo; la tarea aún se puede completar con éxito usando soluciones manuales o recursos alternativos como una medida de pausa hasta que el recurso esté disponible nuevamente.
3	<b>Dependencia ocasional</b>	La entrega exitosa de servicios críticos o la finalización de una tarea depende ocasionalmente de este recurso; una interrupción puede causar retrasos inconvenientes en la finalización de una tarea, pero partes de la misma pueden completarse con éxito utilizando procedimientos manuales o recursos alternativos por un período de tiempo.
4	<b>Alta dependencia</b>	La entrega exitosa de un servicio crítico depende completamente de este recurso; el recurso se usa regularmente para el procesamiento; una interrupción puede provocar importantes efectos de llamada; hay baja tolerancia a una interrupción antes de que el impacto se vuelva inaceptable; La solución manual limitada o el recurso alternativo se pueden usar por un período corto de tiempo como medida de pausa.
5	<b>Dependencia crítica</b>	La entrega exitosa de un servicio crítico depende completamente de este recurso; el recurso se usa de forma continua para el procesamiento o para proporcionar retroalimentación / información en tiempo real; el recurso debe estar operativo 24 x 7; un apagón puede resultar en graves efectos de llamada; hay tolerancia casi nula a una interrupción antes de que se vuelva inaceptable; no hay una solución manual o recursos alternativos muy limitados.

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------


Se procede a identificar el perfil de dependencia de cada uno de los procesos críticos a los factores o recursos con los que cuenta la Clasificadora.

Proceso	Factores o Recursos						
	Personal	Instalaciones	Equipos y TIC	Mobiliario	Proveedores	Sistema de Información	Finanzas
Proceso comercial y administrativo	5	4	5	2	5	5	5
Clasificación de riesgos	5	4	5	2	5	5	1
Gestión de información	4	4	5	2	5	5	1
Supervisión o vigilancia de cada clasificación de riesgos	5	4	4	2	5	5	1
Conflicto de intereses	5	4	1	2	1	1	1
Actividades complementarias	5	4	5	2	5	5	1

### c. Evaluación de los Impactos

La no ejecución de un proceso debido a alguna falla, inconsistencia, debilidad u otro motivo propio de los factores o recursos identificados en el cuadro anterior puede generar impactos de la siguiente naturaleza:

- **Financiero:** Incluye pérdida de ingresos por no cobrados, costos de pedir dinero prestado para hacer caja, penalizaciones por no cumplir compromisos contractuales o niveles de servicio y pérdidas de oportunidades durante el tiempo inoperativo.
- **Proceso:** Incluye la suspensión de la operación y los reprocesos que ello puede ocasionar afectando los objetivos de la Clasificadora.
- **Reputación:** Incluye la pérdida de confianza por parte de los clientes, del mercado y del supervisor, reclamos de responsabilidad, clientes insatisfechos por el servicio, apariciones en las noticias por quejas de los clientes y pérdida de reputación.
- **Regulatorio/ Legal:** Incluye pérdidas por no presentar reportes financieros, información requerida por SMV, reportes tributarios, pagos AFS, entre otros, en las fechas indicadas

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

o, demandas o penalizaciones al incumplir requerimientos obligatorios en las actividades de la Entidad.

- Servicio al cliente y grupos de interés: Incluye el deterioro del servicio al cliente que impide la adecuada y oportuna atención a las necesidades de los usuarios, así como, la inadecuada relación con los grupos de interés.
- Capital Humano: Incluye pérdidas por horas no trabajadas por los funcionarios por ausencias producidas por afectación a su integridad.
- Infraestructura física: Incluye pérdidas o deficiencias en el servicio producto de eventos que impiden e adecuado y oportuno acceso a las instalaciones de la Clasificadora, así como al equipo básico.

Los impactos están relacionados con niveles tal como aparecen en el cuadro siguiente


Valor Asociado	Nivel	Financiero	Proceso	Reputación	Legal	Servicio al Cliente	Capital Humano	Infraestructura Física
1	Insignificante	Durante una interrupción de las operaciones normales cuya duración es mayor a <u>7 días</u> , La Clasificadora podría perder o dejar de recibir ingresos producto de sus actividades que superan más de S/.20.600	Suspende la operación o genera reprocesos de hasta 1 hora.	Al interior del proceso	Durante una interrupción de las operaciones normales del procedimiento <u>mayor a 7 días</u> , las sanciones por el incumplimiento podrían superar los \$170,000,000 y/o el periodo de tiempo dentro del cual el resultado de incumplimiento daría lugar a sanciones, multas y/o investigación contra la Clasificadora es <u>mayor a 7 días</u> .	El tiempo máximo en el que el procedimiento debe ser recuperado sin causar un impacto significativo a la Clasificadora o al Servicio al Cliente Externo es <u>mayor a 7 días</u> o el número de clientes externos afectados diariamente es <u>igual o menor a 5</u> .	No se presenta problemas de seguridad y salud para los empleados.	No afecta las instalaciones físicas.

2	Menor	Durante una interrupción de las operaciones normales cuya duración es <u>mayor a 48 horas</u> , la Clasificadora podría perder o dejar de obtener ingresos producto de sus actividades que superen más de que superan más de S/.20.600	Suspende la operación o genera reprocesos mayores a 1 hora hasta 4 horas.	A nivel de la Clasificadora y conocimiento limitado de clientes.	Durante una interrupción de las operaciones normales del procedimiento <u>mayor a 48 horas hasta 7 días</u> , las sanciones por el incumplimiento podrían superar los \$170,000,000 y/o el periodo de tiempo dentro del cual el resultado de incumplimiento daría lugar a sanciones, multas y/o investigación contra la Clasificadora es <u>mayor a 48 horas hasta 7 días</u> .	El tiempo máximo en el que el procedimiento debe ser recuperado sin causar un impacto significativo a la Clasificadora o al Servicio al Cliente Externo mayores a <u>48 horas hasta 7 días</u> o el número de clientes externos afectados diariamente es <u>mayor a 5 hasta 10</u> .	Potencial por herida leve	Acceso restringido a las instalaciones físicas (80% disponible)
3	Moderado	Durante una interrupción de las operaciones normales cuya duración es <u>mayor a 24 horas hasta 48 horas</u> , la Clasificadora podría perder o dejar de obtener ingresos producto de sus actividades que superan más de S/.20.600	Suspende la operación o genera reprocesos mayores a 4 horas y hasta 1 día.	El problema es de conocimiento de un numero considerado de clientes.	Durante una interrupción de las operaciones normales del procedimiento <u>mayor a 24 horas hasta 48 horas</u> , las sanciones por el incumplimiento podrían superar los S/.20.600 y/o el periodo de tiempo dentro del cual el resultado de incumplimiento daría lugar a sanciones, multas y/o investigación contra la Clasificadora es <u>mayor a 24 horas hasta 48 horas</u> .	El tiempo máximo en el que el procedimiento debe ser recuperado sin causar un impacto significativo a la Clasificadora o al Servicio al Cliente Externo mayores a <u>24 horas hasta 48 horas</u> o el número de clientes externos afectados diariamente es <u>mayor a 10 hasta 20</u> .	Herida que requiere tratamiento de hospital a más de un miembro del personal. Reducción del personal a nivel local.	Acceso restringido a las instalaciones físicas (60% disponible)

4	Importante	Durante una interrupción de las operaciones normales cuya duración es <u>mayor a 4 horas hasta 24 horas</u> , la Clasificadora podría perder o dejar de obtener ingresos producto de sus actividades que superan más de S/.20.600	Suspende la operación o genera reprocesos mayores a un día hasta 2 días.	A nivel sectorial / órganos de supervisión y control	Durante una interrupción de las operaciones normales del procedimiento <u>mayor a 4 horas hasta 24 horas</u> , las sanciones por el incumplimiento podrían superar los S/.20.600 y/o el periodo de tiempo dentro del cual el resultado de incumplimiento daría lugar a sanciones, multas y/o investigación contra de la Clasificadora es <u>mayor a 4 horas hasta 24 horas</u> .	El tiempo máximo en el que el procedimiento debe ser recuperado sin causar un impacto significativo a la Clasificadora o al Servicio al Cliente Externo mayores a <u>4 horas hasta 24 horas</u> o el número de clientes externos afectados diariamente es <u>mayor a 20 hasta 30</u> .	Heridas significativas. Muerte potencial. Reducción significativa de personal.	Imposibilidad de acceso a instalaciones físicas.
5	Masivo	Durante una interrupción de las operaciones normales entre <u>0 y 4 horas</u> , el instituto podría perder o dejar de obtener ingresos producto de sus actividades por más de S/.20.600	Suspende la operación o genera reprocesos mayores a hasta 2 días.	Medios de comunicación y afectación significativa de la reputación corporativa.	Durante una interrupción de las operaciones normales del procedimiento <u>mayor a 0 horas hasta 4 horas</u> , las sanciones por el incumplimiento podrían superar los S/.20.600 y/o el periodo de tiempo dentro del cual el resultado de incumplimiento daría lugar a sanciones, multas y/o investigación contra la Clasificadora es <u>mayor a 0 horas hasta 4 horas</u> .	El tiempo máximo en el que el procedimiento debe ser recuperado sin causar un impacto significativo a la Clasificadora o al Servicio al Cliente Externo es de <u>0 a 4 horas</u> o el número de clientes externos afectados diariamente es <u>mayor a 30</u> .	Muertes y/o afectación total sobre las vidas del personal. Reducción amplia de personal.	Destrucción total de instalaciones físicas.

Las actividades de la Clasificadora requieren la generación de copias de información (backup):



	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

Proceso	RPO <sup>2</sup>
Proceso comercial y administrativo	En línea con servidor y nube, por espacio de 1 semana por disco duro externo
Clasificación de riesgos	
Gestión de información	
Supervisión o vigilancia de cada clasificación de riesgos	
Participación del comité de clasificación en el proceso de clasificación de riesgos	
Control de límites de ingreso	
Control de límites de infraestructura	
Control de límites de tecnología	
Conflicto de intereses	
Actividades complementarias	


La Clasificadora ha definido por medio de cuestionarios y reuniones con el personal y colaboradores externos el siguiente cuadro para medir el tiempo entre la contingencia o desastre y la recuperación de recursos.

RTO	Clasificación de la recuperación	
24 horas	(E)	Esencial
3 días hábiles	(C)	Crítico
5 días hábiles	(I)	Importante
Más de 5 días hábiles	(D)	Diferido

En base a esta clasificación se ha establecido el periodo máximo tolerable de interrupción para cada uno de los procesos

	Función/Proceso de Negocio	RPO	RTO	WRT	MTP
1	Proceso comercial y administrativo	En línea, la estructura tecnológica hace que la información se guarde en carpeta raíz. Todo archivo grabado por usuarios	Debido a la estructura tecnológica el tiempo aproximado es de 1 hora a 24 horas	Máximo 48 horas	Máximo 72 horas
2	Clasificación de riesgos				
3	Gestión de información				
4	Supervisión o vigilancia de cada clasificación de riesgos				

<sup>2</sup> Debido al desarrollo tecnológico implementado en la Clasificadora el almacenamiento de la información se hace en línea ya que todo se almacena directamente en el servidor y en la nube. Las grabaciones con disco duro externo se hacen una vez a la semana.

 <b>ACCURATORATINGS</b> CLASIFICADORA DE RIESGO AFILIADA A JCR ER	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

5	Conflicto de intereses	sin excepción, se guarda en el servidor e inmediatamente en la nube (tiempo real entre 30 segundos a 5 minutos, aproximadamente)			
6	Actividades complementarias				

La valoración del riesgo se realizará en función a la metodología desarrollada para la gestión del riesgo operacional como se muestra en el cuadro siguiente.

Amenazas	Frecuencia	Valor	Impacto	Valor	F x I	Valor del Riesgo
Terremoto	Probable	4	Muy Alto	10	Muy Alto	40
Incendio	Posible	3	Alto	10	Alto	30
Falla en el Servicio de Proveedores	Poco Probable	2	Medio	6	Bajo	12
Inexistencia de Documentación de control (Planes políticos y procedimientos de Administración de Usuarios y proyectos)	Poco Probable	2	Medio	6	Bajo	12

Se aplicarán los controles establecidos en el presente documento


### c. Estrategias de continuidad del negocio y requisitos de recursos

Las conclusiones de los documentos ya integrados, deben ser presentadas a la Gerencia para su validación formal.

Procesos críticos	Detalle de Actividades	Ausencia o pérdida de personal	No acceso al sitio normal de trabajo	Interrupción de los procesos	Caída de sistemas tecnológicos	No contar con proveedores de procesos críticos
		<u>Objetivo:</u> Mantener un número de analistas capaz de realizar actividades de clasificación de riesgo	<u>Objetivo:</u> Reducir el impacto que genera la falta de disponibilidad de las instalaciones de trabajo	<u>Objetivo:</u> Garantizar la protección y recuperación de la información y actividades vitales	<u>Objetivo:</u> contar con copias de seguridad y procedimientos de recuperación	<u>Objetivo:</u> identificar y mantener el inventario de proveedores de servicios clave que soportan actividades críticas estableciendo contacto con proveedores alternativos, acuerdos con terceros, envío y almacenamiento de recursos críticos en ubicaciones alternativas
Clasificación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimientos Operativos.</li> <li>Manual de Organización y Funciones.</li> </ul>	Se cuenta con analista alerno quien es designado en el mismo momento de nombrar al	Por seguridad con manejo de información se realizará el trabajo en domicilio de gerente general, local habilitado para	La clasificación de riesgo es un proceso mixto (manual y automatizado), donde el aspecto más sensible es el no contar	La clasificación (recepción de información hasta clasificación final) puede hacerse de sitio alerno	En el caso de no tener servicio de energía eléctrica, se activan los UPS para poder grabar los trabajos, archivos y otros documentos relevantes

		analista de riesgo para una cuenta.	desarrollar actividades hasta superar la crisis.	con acceso a la red, por lo que se cuenta con un back up de la información que cada analista, trabaja en sus respectivas PCs que van al servidor y son copiados en los discos duros externos y en la nube.	desarrollando las actividades por medio de información guardada en discos duros externos y en la nube.	utilizados en ese momento. El edificio no dispone de grupo electrógeno. En cuanto a la telefonía utilizaremos los celulares de los funcionarios para comunicación interna y externa hasta que se regularice la situación. La conexión de internet se realizará conectando los celulares 4G a las laptops para recepción y envío de información, así como, contamos con proveedor de internet inalámbrico OLO / Entel vía USB
<b>Proceso comercial y administrativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimientos Operativos</li> <li>Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	La gerencia general realiza las actividades ante la ausencia permanente o temporal del Coordinador Administrativo y de Ventas.	Proceso de trabajo similar al indicado para clasificación de riesgo.	El registro se realiza manual, se cuenta con información al día anterior que es impresa se tiene: saldos de cuenta corriente, facturación, comunicación con clientes y proveedores.	El proceso de administración y ventas puede llevarse a cabo en la oficina alterna por medio de información impresa y aquella almacenada	En el caso de no tener servicio de energía eléctrica, se activan los UPS para poder grabar los trabajos, archivos y otros documentos relevantes utilizados en ese momento. El edificio no dispone de grupo electrógeno. En cuanto a la telefonía utilizaremos los celulares de los funcionarios para comunicación interna y externa hasta que se regularice la situación. La conexión de internet se realizará conectando los celulares 4G a las laptops para recepción y envío de información, así como, contamos con proveedor de internet inalámbrico OLO / Entel vía USB.
<b>Gestión de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimientos Operativos</li> <li>Plan de Seguridad de la Información</li> </ul>	La gestión de información será asignada en caso de ausencia permanente o temporal de analista al analista suplente. La información que no corresponda a clasificación de riesgo en caso	Por seguridad con manejo de información confidencial, se realizará el trabajo en domicilio de gerente general, local habilitado para desarrollar actividades hasta superar la crisis. Algunas actividades podrán realizarse	Se realiza de manera manual con la información física que se posea en el local habilitado para el desarrollo de actividades ante este tipo de crisis y con la información que se levanta de los discos duros externos y de la información en la nube.	La gestión de la información puede ser realizada en sitio alterno por medio de la información almacenada en los discos duros externos y en la nube. Se mantiene en todo momento las condiciones de	En el caso de no tener servicio de energía eléctrica, se activan los UPS para poder grabar los trabajos, archivos y otros documentos relevantes utilizados en ese momento. El edificio no dispone de grupo electrógeno. En cuanto a la telefonía utilizaremos los celulares de los funcionarios para comunicación interna y

		que el coordinador administrativo y de ventas no esté habilitado será gestionada por la gerencia general. El manejo sigue el protocolo establecido en el MPO respecto a la información pública y privada.			acceso a la información.	externa hasta que se regularice la situación. La conexión de internet se realizará conectando los celulares 4G a las laptops para recepción y envío de información, así como, contamos con proveedor de internet inalámbrico OLO / Entel vía USB.
<b>Supervisión o vigilancia de cada clasificación de riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimientos Operativos</li> <li>Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	El analista responsable vigilará todas las clasificaciones de riesgo a su cargo de acuerdo con las políticas y procedimientos de supervisión establecidos en el manual de organización y funciones. En caso de ausencia permanente o temporal, el analista suplente se hará cargo de ello.	Se realizará el trabajo en domicilio de gerente general, local habilitado para desarrollar actividades hasta superar la crisis.	El proceso es un proceso mixto (manual y automatizado) en caso de interrupción del proceso. Por lo tanto, se realiza un seguimiento periódico de cada clasificación de riesgo.	La supervisión o vigilancia de cada clasificación de riesgos puede ser realizada en sitio alterno por medio de discos duros externos, laptops, internet y a través de la nube.	En el caso de no tener servicio de energía eléctrica, se activan los UPS para poder grabar los trabajos, archivos y otros documentos relevantes utilizados en ese momento. El edificio no dispone de grupo electrógeno. En cuanto a la telefonía utilizaremos los celulares de los funcionarios para comunicación interna y externa hasta que se regularice la situación. La conexión de internet se realizará conectando los celulares 4G a las laptops para recepción y envío de información, así como, contamos con proveedor de internet inalámbrico OLO / Entel vía USB
<b>Conflicto de intereses</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimientos Operativos</li> <li>Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	En caso de que exista conflicto de intereses de algún tipo, entre el analista principal y la entidad a clasificar. El analista alterno será quién realice la clasificación. Esto es igualmente válido para los miembros del comité de clasificación, en cuyo caso se	Se realizará el trabajo en domicilio de gerente general, local habilitado para desarrollar actividades hasta superar la crisis.	No es relevante	No es relevante	En el caso de no tener servicio de energía eléctrica, se activan los UPS para poder grabar los trabajos, archivos y otros documentos relevantes utilizados en ese momento. El edificio no dispone de grupo electrógeno. En cuanto a la telefonía utilizaremos los celulares de los funcionarios para comunicación interna y externa hasta que se regularice la situación. La conexión de internet se realizará conectando los

 <b>ACCURATORATINGS</b> CLASIFICADORA DE RIESGO AFILIADA A JCR ER	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------


		inhibe el miembro que presenta el conflicto de intereses y se convoca al suplente.				celulares 4G a las laptops para recepción y envío de información, así como, contamos con proveedor de internet inalámbrico OLO / Entel vía USB
<b>Actividades complementarias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimientos Operativos</li> <li>Manual de Organización y Funciones</li> </ul>	Igual que en el caso de clasificación de riesgo	Igual que en el caso de clasificación de riesgo	Igual que en el caso de clasificación de riesgo	Igual que en el caso de clasificación de riesgo	<p>En el caso de no tener servicio de energía eléctrica, se activan los UPS para poder grabar los trabajos, archivos y otros documentos relevantes utilizados en ese momento. El edificio no dispone de grupo electrógeno.</p> <p>En cuanto a la telefonía utilizaremos los celulares de los funcionarios para comunicación interna y externa hasta que se regularice la situación.</p> <p>La conexión de internet se realizará conectando los celulares 4G a las laptops para recepción y envío de información, así como, contamos con proveedor de internet inalámbrico OLO / Entel vía USB.</p>

## 10. Estructura Organizativa y Roles de la Gestión de Continuidad de Negocio

En base a la estructura organizacional definida para la Clasificadora, se establece la siguiente estructura y roles que responden a sus características relacionados con el PPCN. Dichas funciones deberán agregarse a los que se tienen indicados en el Manual de Organización y Funciones (MOF) para cada una de las funciones detalladas:

Estructura organizacional	Roles
Directorio	Aprueba las políticas y el PCN
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisa anualmente la política de gestión de continuidad de negocios y sus actualizaciones.</li> <li>Apoya la gestión de continuidad de negocios mediante la designación de los recursos necesarios para el desarrollo del programa.</li> <li>Valida los servicios críticos para la organización al menos una vez cada dos años.</li> </ul>
Coordinador de Administración y Ventas quien realiza funciones de Líder de Continuidad, Líder administrativo y Líder de recuperación tecnológica.	<p>a) Como <b>líder de continuidad</b> es el encargado de dirigir y liderar todas las actividades del plan de continuidad del negocio. Es responsable de declarar la contingencia ante el escenario de interrupción de lugar de trabajo o en situaciones donde amerite realizar su activación inmediata.</p> <p>Responsabilidades como líder de continuidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Informar anualmente al Directorio sobre el desenvolvimiento del PCN</li> <li>Actualizar, mantener y probar el plan de continuidad.</li> <li>Evaluar y aprobar los recursos requeridos para establecer y mantener la estrategia de recuperación y contingencia.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advertir sobre nuevos riesgos que afectan la continuidad de la operación normal de la entidad y que ponen al descubierto debilidades del plan de continuidad.</li> <li>• Monitorear los reportes sobre el estado de recuperación o evaluación durante una contingencia.</li> <li>• Velar por la seguridad del personal que actúa en el área del evento.</li> <li>• Establecer los objetivos de recuperación y activar el plan de continuidad ante el escenario de interrupción de lugar teniendo en cuenta el resultado de la evaluación</li> <li>• Velar por la ejecución del debido análisis causa – raíz del evento que ocasionó la contingencia.</li> <li>• Proponer y llevar a cabo actividades de concientización y entrenamiento de continuidad del negocio al menos una vez al año.</li> <li>• Evaluar los incidentes de continuidad de forma continua y recomendar acciones a seguir.</li> <li>• Desarrollar planes de comunicación para determinar responsabilidades en toma de decisiones.</li> </ul> <p>b) Como <b>líder administrativo</b> ayuda a coordinar los aspectos logísticos internos cuando la Entidad se encuentre operando bajo contingencia. Es quien ayuda a gestionar en cada una de las instalaciones el suministro de elementos esenciales para asegurar el desarrollo de la operación. Responsabilidades como líder administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar el suministro de elementos esenciales como transporte, recursos de infraestructura y papelería.</li> <li>• Gestionar la consecución y adecuación de los centros alternos de operaciones según el plan de operaciones en contingencia.</li> <li>• Mantener informado al Directorio sobre incidentes por falta de suministros.</li> </ul> <p>c) Como <b>líder de recuperación tecnológica</b> es el encargado de liderar la recuperación tecnológica, basados en las estrategias de continuidad implementadas con el apoyo del asesor tecnológico. Responsabilidades del líder de recuperación tecnológica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderar la recuperación tecnológica, basados en las estrategias de continuidad implementadas.</li> <li>• Identificar los posibles riesgos de aspectos tecnológicos que afectan la continuidad de la operación normal de la Clasificadora y que ponen al descubierto debilidades del plan de continuidad.</li> <li>• Mantener comunicación constante entre Coordinadores de Recuperación del Negocio durante el estado de contingencia.</li> <li>• Colaborar en la comunicación a los proveedores de los temas o servicios de su competencia, sobre el estado de contingencia en que se encuentra la Clasificadora.</li> <li>• Entregar los reportes correspondientes al Directorio sobre el estado de la recuperación.</li> <li>• Velar por la actualización de la estrategia tecnológica en los casos que se presenten situaciones como: cambios en los aplicativos, cambio en la infraestructura, roles y responsabilidades, disponibilidad de los recursos, entre otros.</li> <li>• Velar por la realización de las pruebas del plan de continuidad y revisar los resultados obtenidos en las mismas.</li> <li>• Verificar que las actividades de ajuste sobre el plan, resultado de las pruebas, hayan sido ejecutadas e implementadas.</li> </ul>
Jefe de Análisis // Analista // Administración Líder Alterno de Continuidad	En ausencia del líder de continuidad será responsabilidad del líder alterno de continuidad realizar sus funciones.
Funcionario de Control Interno // Apoderado	Tareas de apoyo, control y cumplimiento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar actividades que sean asignadas durante la declaración de contingencia.</li> <li>• Advertir sobre riesgos que puedan afectar la continuidad en la prestación del servicio o la funcionalidad del plan.</li> </ul>
Responsable de la Gestión de Riesgos – Soporte al PCN	Tareas de desarrollo de metodología, procedimientos y herramientas para la gestión del PCN:

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir e implementar los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a gestionar efectivamente el PCN.</li> <li>• Suministrar los programas de capacitación de PCN.</li> <li>• Coordinar, apoyar y hacer seguimiento a la gestión de PCN en cada área.</li> <li>• Guiar en el desarrollo de las diferentes etapas del PCN.</li> </ul>
--	--

## 11. Plan de Crisis

El plan de gestión de crisis tiene como objetivo establecer políticas, principios y procedimientos de gestión del riesgo y respuesta ante crisis internas y externas que desestabilicen a la Clasificadora afectando su imagen, credibilidad y sostenibilidad

Se busca la integración de los procedimientos de continuidad del negocio con los procedimientos de respuesta para aminorar el impacto en los servicios de la Clasificadora y, la identificación de los tipos de emergencias y las respuestas apropiadas a estas.

La situación de crisis puede definirse como aquella que genera un riesgo que pone en condición crítica a una empresa y puede calificarse en dos grupos:


- Crisis evitables: Los que pueden mitigarse mediante la acción de la Clasificadora y cuyo origen es principalmente originada por personal
- Crisis no evitables: Denominadas también accidentales productos principalmente de desastres naturales

El procedimiento a seguir comprende las siguientes etapas:

- Evaluación: La evaluación constituye la etapa de valoración preliminar de un evento de interrupción que afecta de forma considerable la Entidad. La evaluación se hace en sitio, teniendo en cuenta los perfiles y competencias necesarios para determinar: causa de la interrupción, población de usuarios afectada, apreciación de la magnitud, valoración del daño, escenario de soluciones, recursos involucrados y tiempo estimado de la solución.
- Activación: Se describen las actividades requeridas para declarar y comunicar el desastre de forma tal que se active la contingencia y se comunique la interrupción a los equipos responsables de recuperar el servicio.
- Retorno a la Normalidad: Consiste en definir la forma y/o procedimientos a utilizar para restaurar la operación a la normalidad, una vez superada la contingencia y recuperados los servicios de la entidad.

## 12. Registro de Verificación de Cumplimiento

La Clasificadora mantiene registros que permiten verificar el cumplimiento de las normas, estándares, políticas y otros documentos internos para asegurar la gestión de la continuidad del negocio. Así como, evidencia de auditoría suficiente y adecuada para sustentar la opinión y la elaboración del informe de auditoría mediante registros.

	<b>Código: ACRA-PCN – 01</b>	<b>Aprobado: Directorio 28.12.2017</b>	<b>Versión 02</b>
---	------------------------------	--	-------------------

### **13. Capacitación**

El Directorio delega al Comité de Riesgos la aprobación del plan de capacitación a ser impartidos al personal de la Clasificadora.

Este plan tiene como objetivo el establecimiento de un programa de capacitación y entrenamiento del personal de la Clasificadora e involucra una comunicación efectiva de los objetivos del plan de continuidad del negocio para que tenga el soporte necesario y garantice el éxito de su efectividad.

El programa de capacitación incluye el entrenamiento al personal respecto a la operatividad para informar las incidencias que se presentan.

### **14. Cumplimiento**

La Clasificadora cumplirá todo lo que indique la norma de acuerdo a su tamaño, naturaleza y complejidad del negocio. Aquello que no está incorporado en el presente documento, cuando corresponda, será de estricto cumplimiento.

### **15. Documentos de Trabajo**

La Clasificadora desarrollará todos los documentos de trabajo cumpliendo con la normativa y los estándares de mejores prácticas para la gestión de la continuidad del negocio.