

Ante incidentes, Gestión de la Continuidad

Un ejemplo exitoso y planteamiento general de la BS 25999.

La alarma de evacuación total sonó en la Torre Mayor el 30 de Agosto del 2007 alrededor de las 11:00 de la mañana

Fue la primera vez que BSI México aplicó su plan de evacuación. Carlos Pitanga Presidente de BSI en México, hizo una reflexión sobre el proceso y las directrices definidas en el plan de gestión de incidentes y de continuidad del negocio, las inversiones y reuniones sobre como incrementar la resiliencia de la organización hechas en los últimos años, las reglas restrictas del grupo BSI para la continuidad del negocio y considero que las acciones tomadas basadas en la norma BS 25999 fueron claves para que BSI, independiente de su tamaño en México, pueda estar preparada para las adversidades de nuestra vida cotidiana.

“Esperamos información sobre la posibilidad de regreso a las instalaciones por un par de horas, pero dada a la indisponibilidad y falta de previsión, decidí dar seguimiento a las acciones del plan y fuimos para nuestras casas en este día. La evacuación fue determinada por una amenaza (confirmada) de bomba. Hicimos la comunicación a nuestro corporativo. La indisponibilidad de nuestra oficina corporativa en México no impactó fuertemente nuestra operación, estábamos preparados” – complementó Carlos – “Nuestros sistemas siguieron funcionando y seguimos conectados, en particular para las actividades vinculadas a la entrega de los servicios a nuestros clientes. El personal clave seguía trabajando y conectados a través de la facilidad de *home office*. La oficina de Monterrey fue un apoyo clave.

La indisponibilidad de acceso a la oficina corporativa en México fue uno de los riesgos contemplados en el análisis del impacto al negocio (Business Impact Analysis – BIA). Estrategias de prevención fueron determinadas basadas en el riesgo-costo-beneficio e incluyo, entre muchas otras acciones, la dispersión de su operación y el establecimiento de una oficina adicional en territorio nacional.

¿Quien es BSI?

BSI es el único Órgano de Normalización del Reino Unido. Además de actuar como Organismo de Normalización responsable por el desarrollo de las norma inglesas, BSI actúa internacionalmente como Órgano de Certificación de Sistemas de Gestión y de Producto en todo el mundo.

El modelo de gestión propuesto por la Norma BSI BS 25999

La norma establece un modelo de gestión de la continuidad del negocio basado en el ciclo Demming o PDCA (Plan – Do – Check – Act). Este modelo fue adaptado al tema continuidad del negocio a través del ciclo de vida.



Conociendo el Ciclo de Vida de Continuidad del Negocio

Entendiendo/Conociendo la Organización.

Conocer la organización implica identificar sus objetivos, necesidades e intereses de las partes interesadas, las obligaciones y el ambiente donde la empresa esta situada, seguido de la identificación de actividades, activos, y recursos, incluyendo aquellos necesarios para entregar productos y servicios críticos. Evaluar el impacto y consecuencias en el tiempo de un incidente complementa la actividad inicial del ciclo de vida.

Determinando las Estrategias de Continuidad del Negocio.

Aquí deben ser definidas las iniciativas y acciones para incrementar la resiliencia de la organización basado en un análisis de riesgo-costo-beneficio. Reconocer que los recursos son siempre limitados y que los riesgos son mensurables y de distintos impactos al negocio, es posible hacer selecciones apropiadas y direccionar recursos para puntos críticos para proteger la operación, reputación y marca.



Desarrollando e Implementando un Plan de Respuesta.

El sistema de respuesta debe permitir una sencilla identificación de la naturaleza y extensión del incidente, cuales son las acciones para tomar el control de la situación, como contener el incidente y como comunicar a las partes interesadas. Este conjunto de acciones son la respuesta inmediata al incidente, también conocido como Plan de Gestión de Incidentes (Incident Management Plan – IMP) o Plan de Gestión de Crisis.

Después de la fase aguda, y en función de la naturaleza y gravedad del incidente, debe ser invocado el Plan de Continuidad del Negocio (Business Continuity Plan – BCP) donde desglosara las responsabilidades, actividades, procedimientos, movilizaciones y comunicaciones necesarias para que la empresa siga entregando sus productos o servicios críticos en la condición mínima establecida hasta la recuperación total de la actividad.

Probando, Manteniendo y Revisando

La Gestión de la Continuidad del Negocio necesita ser probado a través de ejercicios, son formas de evaluar la efectividad de los planes así como lo es las auditorias internas. Estos deben ser planeados y ejecutados bajo condiciones controladas tener objetivos claros y ser registrados. Diversas formas de ejercicios son establecidas en función de los objetivos, recursos y complejidad deseadas, desde verificaciones simples de oficina, hasta simulacros de gestión de incidentes.

Fijar la Continuidad del Negocio en la Cultura de la Organización.

El objetivo aquí es aclarar que la Gestión de la Continuidad del Negocio no tiene fundamento y efectividad si no esta implementado y fijado en la cultura de la organización. El desarrollo de la cultura de Continuidad del Negocio debe ser suportado a través del liderazgo de su personal *senior*, a través de la asignación de responsabilidades, a través de procesos de concientización, de capacitación y del ejercicio.