



Hagamos el
futuro juntos

POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE RACSA

Gerencia General
Dirección de Operaciones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paula Porras Aguilar/Fausto Roldan Gamboa/Carolina Morales Camacho	Yandell Salazar Soto/Illiana Maria Rodriguez Quiros	Junta Directiva Sesión N°2506
Código: DO-PT-002	Versión: 01	Fecha: 03/10/2024

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. ABREVIATURAS	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. RESPONSABILIDAD	4
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	7
7. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE RACSA	7
7.1 CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES.....	7
7.2 CAPÍTULO II - DISPOSICIONES FINALES.....	10

1. OBJETIVO

Garantizar la resiliencia y el funcionamiento ininterrumpido de las operaciones críticas de la organización frente a posibles incidentes de continuidad o crisis, mediante la implementación de medidas preventivas, planes de respuesta y recuperación efectivos, así como la formación y concientización de todo el personal sobre la importancia de mantener la continuidad de los servicios críticos en cualquier circunstancia, así como las plataformas de TIC y telecomunicaciones esenciales que soportan esos servicios.

2. ALCANCE

La presente política se aplica de manera transversal a todas las áreas y procesos de la empresa, infraestructuras empresariales, al personal y a terceros involucrados con RACSA en la prestación de servicios comerciales que hayan sido identificados como esenciales.

3. ABREVIATURAS

- **BIA:** Business Impact Analysis (Análisis de Impacto de Negocio).
- **COBIT:** Control Objectives for Information and Related Technology (Objetivos de Control para Información y Tecnologías Relacionadas).
- **ERI:** Estructura de Respuesta de Incidente.
- **ICE:** Instituto Costarricense de Electricidad.
- **ISO:** International Organization for Standardization. (Organización Internacional de Normalización).
- **MBCO:** Minimum Business Continuity Objective (Objetivo Mínimo de Continuidad de Negocio).
- **MTPD:** Maximum Tolerable Period of Disruption (Máximo Tiempo de Interrupción Permisible).
- **RACSA:** Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima.
- **RIA:** Risk Impact Analysis. (Análisis del Impacto de Riesgos).
- **RTO:** Recovery Time Objective (Tiempo de Recuperación Objetivo).
- **SGCN:** Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.

4. DEFINICIONES

Alta Gerencia: es la responsable de ejecutar la estrategia y el proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales de RACSA, para el logro de los objetivos estratégicos establecidos por la Junta Directiva. Está constituida por la Gerencia General y los directores de las áreas funcionales de la Empresa que intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la Empresa.

Análisis de Impacto del Negocio: o Business Impact Analysis (BIA) es un proceso sistemático para determinar y evaluar los efectos potenciales de la interrupción de una actividad de proceso o de un elemento funcional de infraestructura operativa, como resultado de un incidente o circunstancia no planeada. El BIA además determina los tiempos máximos permisibles para una interrupción (MTPD) y los plazos de recuperación objetivo (RTO) de cada actividad o elemento identificado como crítico. El BIA es la base de inicio para la etapa de análisis de riesgos de continuidad que es la siguiente de desarrollo en un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) según INTE ISO 22301.

Continuidad de Negocio: conjunto de mejores prácticas aplicadas al establecimiento de lineamientos de identificación, mitigación de riesgos, atención funcional, evaluación y mejora de la gestión empresarial ante la aparición de eventos disruptivos no planeados que puedan afectar los elementos críticos para la marcha del negocio.

Estructura de Respuesta de Incidentes: estructura organizacional responsable de la atención de un incidente que afecte la continuidad.

Plan de Continuidad de Negocio: documento que define las estrategias de atención de los procesos e infraestructuras por parte de las ERI, los procesos de prevención y mitigación de amenazas.

Resiliencia: capacidad empresarial de recuperación ante procesos de crisis, situaciones adversas o eventos disruptivos sorpresivos que afectan la continuidad de las operaciones empresariales.

Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio: conjunto de procesos tendientes a la configuración de un modelo empresarial permanente que busca la continuidad de negocio y su mejora continua, tiene por objetivo establecer la administración adecuada de los incidentes imprevistos que pueden afectar las actividades o elementos críticos para el funcionamiento empresarial.

5. RESPONSABILIDAD

Junta Directiva:

- Aprobar la Política de Continuidad del Negocio de RACSA, así como sus modificaciones.
- Aprobar los presupuestos ordinarios, extraordinarios y sus modificaciones cuando éstas afecten el Plan Operativo Institucional o las partidas de remuneraciones.

Gerencia General:

- Elevar a consideración y aprobación de la Junta Directiva la propuesta de Política de Continuidad del Negocio de RACSA y sus modificaciones.
- Presentar ante la Junta Directiva el estado de la Gestión de la Continuidad del Negocio.
- Asegurar, promover y apoyar una cultura de orientación hacia las mejores prácticas en continuidad de negocio.

- Aprobar recursos financieros, humanos y materiales para una efectiva operación del SGCN empresarial ante amenazas que puedan impactar las operaciones esenciales.

Comité de Crisis Empresarial:

- Asumir el rol definido en los Planes de Continuidad del Negocio de los distintos procesos e Infraestructuras críticas y en el Plan Maestro de Continuidad de Negocio Empresarial de RACSA.
- Asumir responsabilidad sobre la activación y desactivación de los planes de continuidad de los procesos e Infraestructuras críticas; así como de los servicios comerciales esenciales.
- Asumir la responsabilidad en la coordinación interinstitucional y el aprovisionamiento de recursos de emergencia ante diversos incidentes de continuidad del negocio en seguimiento del Procedimiento de Gestión de Crisis Empresarial.

Direcciones:

- Destinar recursos financieros y humanos para garantizar que los procesos críticos a cargo tengan un adecuado modelo de gestión para la continuidad del negocio.
- Aprobar el resultado de la ejecución de las distintas fases del SGCN para los distintos procesos e infraestructuras críticas.
- Participar activamente en la promoción y apoyo de la formación del personal orientado a las mejores prácticas en continuidad de negocio.
- Participar activamente en los ejercicios prácticos según sea su rol -cuando aplique- en las estructuras de respuesta de incidentes de los planes de recuperación.
- Asumir el rol definido en las Estructuras de Respuesta de Incidentes ante la activación del Plan de Continuidad de Negocio.
- Promover el desarrollo de procedimientos operativos alternos de emergencia para los procesos empresariales a cargo, que se emplearían ante la activación de planes de continuidad.

Jefaturas:

- Desarrollar las diferentes fases para la implementación y mejora del SGCN con la guía del personal del Área de Gestión Operativa de RACSA.
- Desarrollar y poner en ejecución los procedimientos, prácticas y documentación normalizada de las distintas fases del SGCN.
- Ejecutar el desarrollo de acciones de mejora a partir de incidentes de continuidad o ejercicios prácticos programados.
- Participar activamente en los ejercicios prácticos de acuerdo con el rol que posea en las estructuras de respuesta de incidentes.
- Asumir el rol definido –cuando aplique- en las Estructuras de Respuesta de Incidentes ante activación del Plan de Continuidad.

- Remitir al Área de Gestión Operativa, una copia de los informes relacionados a la atención de todos los incidentes clasificados como de continuidad de negocio
- Asegurar el cumplimiento de la presente política.
- Ejecutar las acciones que permitan concienciar al personal, sobre su responsabilidad en la prevención de incidentes.
- Mantener actualizados y vigentes los documentos relacionados al SGCN del proceso a cargo y remitir las actualizaciones al Área de Gestión Operativa para su documentación.

Área de Gestión Operativa – Dirección de Operaciones:

- Revisar anualmente y, en caso de que aplique, actualizar la Política de Continuidad de Negocio de RACSA.
- Guiar a los responsables de procesos en la incorporación e implementación del SGCN a partir de la norma INTE/ISO 22301:2020.
- Capacitar a los directores, jefaturas y personal en general en cuanto al SGCN.
- Asumir el rol definido –cuando aplique- en las Estructuras de Respuesta de Incidentes ante activación del Plan de Continuidad.
- Registrar la información que sea generada por incidentes de continuidad de negocio.
- Monitorear el desarrollo de acciones de mejora a partir de incidentes de continuidad o ejercicios prácticos programados.
- Actualizar el SGCN cada vez que se presenten cambios importantes a nivel de procesos u orientaciones estratégicas de la Empresa.
- Establecer los objetivos, procesos y procedimientos relacionados con el SGCN para ofrecer resultados alineados con las políticas y objetivos globales de RACSA.
- Verificar y medir el desempeño de la continuidad del negocio con respecto a la política, los objetivos y la experiencia práctica e informar los resultados a la Alta Gerencia para su revisión y determinar las acciones necesarias para la mejora.
- Brindar seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, sobre la base de los resultados de la auditoría interna y de la revisión por la dirección, u otra información relevante para la mejora continua del SGCN.

Unidad de Prensa y Comunicación:

- Liderar el desarrollo de la estrategia de comunicación empresarial interna de la presente política.
- Coordinar los aspectos técnicos y administrativos para el lanzamiento de campañas, comunicados y otros medios para la comunicación de la Gestión de Continuidad de Negocio.

Gestor Operativo de Servicios del Departamento de Gestión de Recursos y Servicios:

- Informar a los terceros involucrados con servicios esenciales sobre el alcance de esta política.
- Asumir el rol de enlace entre la gestión de continuidad del RACSA y los terceros involucrados con servicios.

- Brindar el seguimiento a las acciones de mejora a partir de incidentes de continuidad o ejercicios prácticos programados responsabilidad del tercero.

Departamento de Estrategia e Innovación:

- Custodiar la última versión oficial aprobada del documento e incluirla en el repositorio del Sistema de Gestión Integral de RACSA.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- INTE/ISO 22301:2020 Seguridad y resiliencia - Sistemas de gestión de continuidad del negocio – Requisitos.

7. POLÍTICA DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO DE RACSA

7.1 CAPÍTULO I – DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Compromiso de la Alta Gerencia. La Alta Gerencia de RACSA está comprometida a proporcionar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN). La dirección asegura que se tomen medidas para gestionar y reducir los riesgos que puedan afectar la continuidad del negocio.

Artículo 2. Principios. La Política de Continuidad de Negocio se sustenta en el conjunto de principios y compromisos, que a continuación se exponen:

- a. La protección y seguridad de las personas es la primera premisa y el objetivo prioritario, tanto en situación normal como en situación de crisis derivada de un incidente de continuidad.
- b. La adopción de medidas razonables para la continuidad operativa de los procesos y actividades, en función de la criticidad de estos y del apetito del riesgo establecido por RACSA.
- c. La inclusión de criterios de seguridad, privacidad y fiabilidad que garanticen de forma razonable la continuidad de los servicios críticos proporcionados por terceros.
- d. La comunicación a todo el personal de sus responsabilidades y de los procedimientos que le competen, en el marco de la continuidad de negocio, mediante labores de concienciación y formación.
- e. La permanente disposición a colaborar con las autoridades en caso de incidente o necesidad, como parte del espíritu de servicio en las actuaciones de RACSA y de la responsabilidad para con la sociedad en la que desarrolla su actividad.
- f. La incorporación de prácticas de resiliencia climática o ambiental en la política de continuidad de negocio para contribuir a la sostenibilidad ambiental de la organización,

al reducir su impacto en el medio ambiente y mitigar posibles riesgos derivados de eventos extremos

Artículo 3. Alineamiento de la Política. La Política se apoya en las mejores prácticas de la industria, así como en la normativa Internacional de Continuidad de Negocio, a partir de la norma INTE/ISO 22301:2020 y se encuentra alineada de la siguiente manera:

- a. **Alineamiento Corporativo:** el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio de RACSA estará alineado con la Estrategia Corporativa del Grupo ICE.
- b. **Alineamiento Estratégico:** el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio será consecuente en todo momento con la Estrategia Empresarial y planes tácticos y operativos vigentes.
- c. **Alineamiento Ambiental:** el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio de RACSA incluirá los elementos necesarios para coadyuvar con la estrategia ambiental y de resiliencia climática del Grupo ICE.

Artículo 4. Implementación, Operación y Mejora Continua. La implementación, operación y mejora continua del SGCN de RACSA es una prioridad empresarial y es de aplicación obligatoria en todas las unidades funcionales de la Empresa, de tal forma que se atiendan todos los procesos críticos identificados y actualizados en el Análisis de Impacto de Negocio desarrollado por cada proceso, bajo la supervisión y guía del personal del Área de Gestión Operativa de la Dirección de Operaciones de RACSA.

Artículo 5. Procesos e Infraestructuras Críticas. El personal a cargo de las distintas Direcciones de RACSA tiene la obligación de conocer los procesos críticos y/o infraestructuras esenciales asociados a la gestión de la Dirección a su cargo, con el objetivo de establecer mecanismos de revisión y mejora en conjunto con los dueños de los procesos e infraestructuras para la atención de incidentes mayores de continuidad de negocio.

Artículo 6. Compromiso de Servicio Continuo. Las Jefaturas, deben mantener los servicios, procesos e infraestructuras críticas, que sean definidas en el BIA, dentro de parámetros predefinidos de operación, tiempos de recuperación y atención de eventos disruptivos imprevistos; buscando asegurar una disponibilidad y nivel operativo de acuerdo con los requerimientos de nuestros clientes y demás partes interesadas.

Artículo 7. Personal Clave. La Dirección de Operaciones debe asignar y formar al personal clave de los procesos críticos empresariales en las mejores prácticas de Continuidad de Negocio, buscando fortalecer el SGCN y su mejora continua, con la firme convicción y compromiso de cumplir con la normativa vigente.

Artículo 8. Protección y Seguridad. La Gerencia General velará por la protección y seguridad de las personas como objetivo prioritario, tanto en situaciones de normalidad, como en incidentes imprevistos.

Artículo 9. Garantía de Operaciones Críticas. La Dirección de Operaciones garantizará la continuidad de la operación de las infraestructuras críticas tanto en estado normal como en situación de crisis derivada de un incidente de continuidad de negocio, tomando en cuenta la priorización de infraestructuras según su rol operativo.

Artículo 10. Priorización y Recuperación de Servicios. La Alta Gerencia deberá determinar el modelo de priorización de servicios comerciales que defina el orden de ingreso al SGCN; así como el orden de puesta en recuperación de servicios a clientes ante incidentes mayores de continuidad de negocio.

Artículo 11. Aprobación de Recursos para Mitigación. La Gerencia General deberá aprobar la asignación de recursos humanos, financieros y materiales extraordinarios a fin de mitigar los riesgos identificados durante el Análisis de Riesgos de Continuidad de Negocio y ante eventos disruptivos que los requieran. En caso de que se requiera un ajuste presupuestario para la asignación de recursos extraordinarios, la Gerencia General debe elevarlo a la Junta Directiva para su respectiva aprobación.

Artículo 12. Gestión de Riesgos. Las Jefaturas serán las responsables de la gestión de los Riesgos de Continuidad de Negocio derivados del RIA, para los procesos e infraestructuras críticas a cargo de su Departamento.

Artículo 13. Entregables del Sistema. Los dueños de procesos e infraestructuras críticas son responsables, con la guía del personal del Área de Gestión Operativa de la Dirección de Operaciones, de elaborar y resguardar los entregables del SGCN según corresponda. Adicionalmente deberán proporcionar una copia de dichos entregables al Área de Gestión Operativa para efectos de control.

Artículo 14. Evaluación y Auditoría Regular. Se implementará un programa de evaluaciones y auditorías regulares del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) para asegurar que todas las políticas y procedimientos sean efectivos y se ajusten a las mejores prácticas y normativas vigentes. Las auditorías internas y externas serán documentadas y se tomarán acciones correctivas según sea necesario.

Artículo 15. Comunicación y Notificación de Incidentes. El Área de Gestión Operativa de la Dirección de Operaciones establecerá los procedimientos para la comunicación y notificación de incidentes de continuidad del negocio. Estos procedimientos incluirán la identificación de los responsables de la respuesta al incidente, la comunicación, los canales

de comunicación oficiales y los tiempos de respuesta para informar a todas las partes interesadas pertinentes.

Artículo 16. Capacitación y Concientización. El Departamento de Talento Humano y Cultura, en conjunto con el Área de Gestión Operativa de la Dirección de Operaciones desarrollarán y coordinarán programas de capacitación y concientización continua para todo el personal sobre la importancia de la continuidad del negocio y sus roles y responsabilidades específicas dentro del SGCN. Estas sesiones de capacitación se llevarán a cabo al menos una vez al año y ante cualquier cambio significativo en la política o sus procedimientos asociados.

Artículo 17. Integración de la Tecnología. Se implementarán soluciones tecnológicas avanzadas que faciliten la monitorización en tiempo real y la gestión de la continuidad del negocio. La Dirección de Operaciones se encargará de asegurar que todas las herramientas y sistemas utilizados para la continuidad del negocio sean robustos, actualizados y alineados con los objetivos estratégicos de la empresa.

Artículo 18. Requerimientos de Gestión de Continuidad para Proveedores. La Dirección de Operaciones por la vía de los Administradores de Contrato, se asegurará de incluir los requisitos, especificaciones y demás requerimientos de continuidad de negocio que sean necesarios para alinear las adquisiciones con el perfil de necesidades de los procesos, infraestructuras o servicios que son el origen de la adquisición.

Artículo 19. Requerimientos de Gestión de Continuidad para Socios Comerciales. La Dirección de Negocios incluirá elementos de continuidad de negocio en los procesos que involucran Socios Comerciales, de tal manera que las iniciativas y casos de negocio estén alineadas a los requisitos comerciales, estratégicos y operativos originalmente planteados ante incidentes de continuidad de negocio.

Artículo 20. Simulacros y Pruebas de Recuperación. La Dirección de Operaciones organizará simulacros y pruebas de continuidad de negocio y/o recuperación de desastres de manera periódica para evaluar la efectividad de los planes de continuidad del negocio y las estrategias asociadas. Los resultados de estas pruebas serán analizados para identificar áreas de mejora y se tomarán medidas correctivas inmediatas.

7.2 CAPÍTULO II - DISPOSICIONES FINALES

Artículo 21. Actualización. La Dirección de Operaciones, en coordinación con las dependencias involucradas, revisará la presente política al menos cada dos años a partir de su entrada en vigencia o cuando se produzcan cambios significativos en el entorno empresarial, normativo o tecnológico, y en caso de que sea necesario la actualizará y someterá a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva.

Artículo 22. Vigencia. Esta Política deja sin efecto la Política de Continuidad del Negocio de RACSA, aprobada por la Junta Directiva en la sesión ordinaria N°2238 del 03 de setiembre de 2019 y rige a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.