

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 1 de 24

INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016

NO. DE VERSIÓN: 01

CÓDIGO: PR-07 Aprobado JD el 20/10/2016

ÍNDICE

<u>TÍTULO</u>	<u>PÁGINA</u>
1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO	2
3. ALCANCE	2
4. CONCEPTOS	2
5. METODOLOGÍA	3
6. CONTENIDO	6
6.1. PROCESOS CRITICOS	6
6.2. DIAGRAMA DE ADMINISTRACION DE CONTINGENCIA	7
6.3. ETAPA DE PREVENCIÓN	7
6.4. ETAPA DE RESPUESTA	8
6.5. ETAPA DE REANUDACIÓN	9
6.6. ESCENARIO 1	10
6.7. ESCENARIO 2	20
6.8. ESCENARIO 3	22
6.9. ESCENARIO 4	22
6.10. ETAPA DE RECUPERACIÓN	22
6.11. ETAPA DE RESTAURACIÓN	24

VALIDADO POR:

Tarik Araya
Oficial de Cumplimiento

AUTORIZADO POR:

Rosa María Morales
Director



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 2 de 24

INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016

NO. DE VERSIÓN: 01

CÓDIGO:

1. INTRODUCCIÓN

Las estrategias de continuidad de negocio son el diseño, implementación y prueba de las mejores formas de resolver los problemas que se presenten en una Organización en caso de una contingencia, considerando la selección de un lugar de trabajo y del conjunto de recursos que serán utilizados para reanudar las operaciones críticas de los procesos del negocio dentro de un plazo de tiempo específico.

Las estrategias deben considerar: personal clave, lugar de trabajo, componentes de tecnología e información, suministros, registros vitales y acciones focalizadas a los grupos de interés.

2. OBJETIVO

Identificar acciones y arreglos que le permitan a la Organización recuperar sus procesos críticos en el tiempo de recuperación establecido, determinando personal crítico, recursos disponibles y sitios alternos.

3. ALCANCE

El presente documento aplica a todo el personal de Quálitas Costa Rica y específicamente las siguientes áreas críticas identificadas en el Análisis de Impacto a Negocio:

- Operaciones-Emisión
- Operaciones-Cobros
- Siniestros-Área Técnica
- Siniestros-Área Administrativa
- Comercial
- Contabilidad

4. CONCEPTOS

Concepto	Descripción
BCP	Plan de Continuidad de Negocio
BIA	Análisis de Impacto al Negocio
RA	Análisis de Riesgo
ISO 22301:2012	Norma internacional para la gestión de la continuidad de negocio
RTO	Tiempo de Recuperación Objetivo



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 3 de 24

INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016

NO. DE VERSIÓN: 01

CÓDIGO:

5. METODOLOGÍA

5.1. Metodología que sustenta su evaluación.

El presente documento basa su elaboración en la norma **ISO 22301:2012**, en las cláusulas que se mencionan a continuación:

Punto de la Norma	Solicita
8.3.1	Determinar y seleccionar estrategias que permitan a la organización proteger y recuperar cada actividad crítica dentro del tiempo objetivo especificado, de acuerdo a dependencias e incluyendo los recursos requeridos.
8.3.2	Determinar los recursos necesarios para implementar las estrategias seleccionadas. Los tipos de recursos son: humanos, información y datos, transporte, financieros, proveedores, etc.

5.2. Metodología de elaboración

Las estrategias de Continuidad de Negocios planteadas en este documento, resuelven 4 escenarios típicos.





ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 4 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

5.2.1. Escenario 1:

Imposibilidad de acceso u obligación de abandono súbito de una instalación principal.

Premisas:

- No existe daño a infraestructura básica.
- El problema real es que las personas críticas no tienen un lugar físicamente para laborar, por lo que tenemos que trasladarnos a uno alterno.

La estrategia fundamental que resuelve este escenario es pedirles a las personas clave de los procesos críticos de Quálitas Costa Rica se movilicen a trabajar a un sitio de trabajo alterno.

5.2.2. Escenario 2:

Falla operativa de infraestructura básica, entendiéndose como tal, falla en sistemas de cómputo (HW), aplicaciones de negocio, bases de datos, componentes de telecomunicaciones y falla de suministro eléctrico o hidráulico.

Premisas:

- Todas las personas que laboran en el inmueble tienen absoluta disponibilidad de acceso y permanencia en el mismo.
- Los problemas principales que se presentan son:
 - Se tienen que utilizar sistemas de cómputo, comunicaciones o aplicaciones alternas (redundantes) para continuar trabajando.

Las estrategias fundamentales que resuelven este escenario son:

- Contar con equipo de tecnología y comunicaciones redundante (en el mismo sitio de cómputo de producción) y alterno (en un sitio de cómputo diferente,) para lograr conectividad y uso de las aplicaciones principales de negocio o
- Dependiendo de la causa que generó la contingencia, tratar como escenario 1 su respuesta.

5.2.3. Escenario 3:

Un gran evento desastroso que cumpla con condiciones de escenarios 1 y 2 al mismo tiempo, es decir, que impida el acceso u obligue al abandono súbito de la instalación principal y que además, provoque daño en infraestructura básica, definida anteriormente.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 5 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

Premisas:

- El inmueble o localidad principal está dañado o existe la imposibilidad de acceso a laborar en él.
- Existe daño o falla de infraestructura física básica.
- Es probable que las comunicaciones estén dañadas o inaccesibles.

La estrategia de solución es combinar las acciones de los escenarios 1 y 2, descritos anteriormente, es decir, se necesita movilizar a las personas críticas a un sitio de trabajo alternativo además de lograr conectividad y acceso a aplicaciones colocadas en un centro de cómputo alternativo.

5.2.4. Escenario 4:

Problema de salud o cualquier evento que indisponga a las personas críticas de una Organización a continuar laborando (por ejemplo, la pandemia) o cualquier circunstancia extrema que obliguen al trabajo en aislamiento o bien, a activar una cadena de sucesión.

Premisas:

- Todas las personas tienen la posibilidad de acceso a las instalaciones principales a menos que, por un problema de grandes proporciones, exista una orden expresa de alguna autoridad para que no lo haya.
- En caso de no haber sido directamente dañado por la circunstancia negativa, se deben cumplir medidas estrictas de sanidad y asistencia controlada a los lugares de trabajo.

Las estrategias fundamentales que resuelven este escenario son:

- Seleccionar una cadena de sucesión o reemplazo temporal de las personas que ejecutan actividades críticas, es decir, elegir personas que, de entrada, no sean consideradas como críticas pero que puedan ser entrenadas para realizar esas funciones en caso de que sea necesario.
- Dotar de facilidades de trabajo remoto a las personas críticas para que, en caso de ausencia física pero disponibilidad para laborar, puedan seguir ejerciendo sus funciones vía remota.
- Lograr que todas las personas de la Organización respeten los lineamientos en materia de seguridad física e higiene que sean dictados en ese momento, por ejemplo, restricciones de contacto físico, sanitización de manos y objetos de uso común, dejar el espacio físico indispensable entre personas en lugares concurridos, etc.
- Dependiendo la situación, algunas de estas contingencias pueden tratarse también como escenarios 1, al haber necesidad de traslado de personas críticas a un sitio de trabajo alternativo el cual podría ser Liberia, El Salvador, o México.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 6 de 24

INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016

NO. DE VERSIÓN: 01

CÓDIGO:

Las estrategias de Continuidad de negocio se diseñan, también, con base a etapas que presenta una contingencia, las cuales son:

- **Prevención:** Acciones que se realizan previo a una contingencia.
- **Respuesta:** Es la fase donde se detecta el problema que se presenta y se hace una evaluación para decidir si es necesario o no activar el Plan de continuidad de negocio.
- **Reanudación:** Es la fase donde se toman las acciones para poner en operación las actividades críticas de negocio, de acuerdo al escenario que se presente.
- **Recuperación:** Es la etapa donde se reparan o se reponen los elementos dañados durante la contingencia.
- **Restauración:** En esta fase, Quálitas Costa Rica debe prepararse para regresar a condiciones normales de operación.

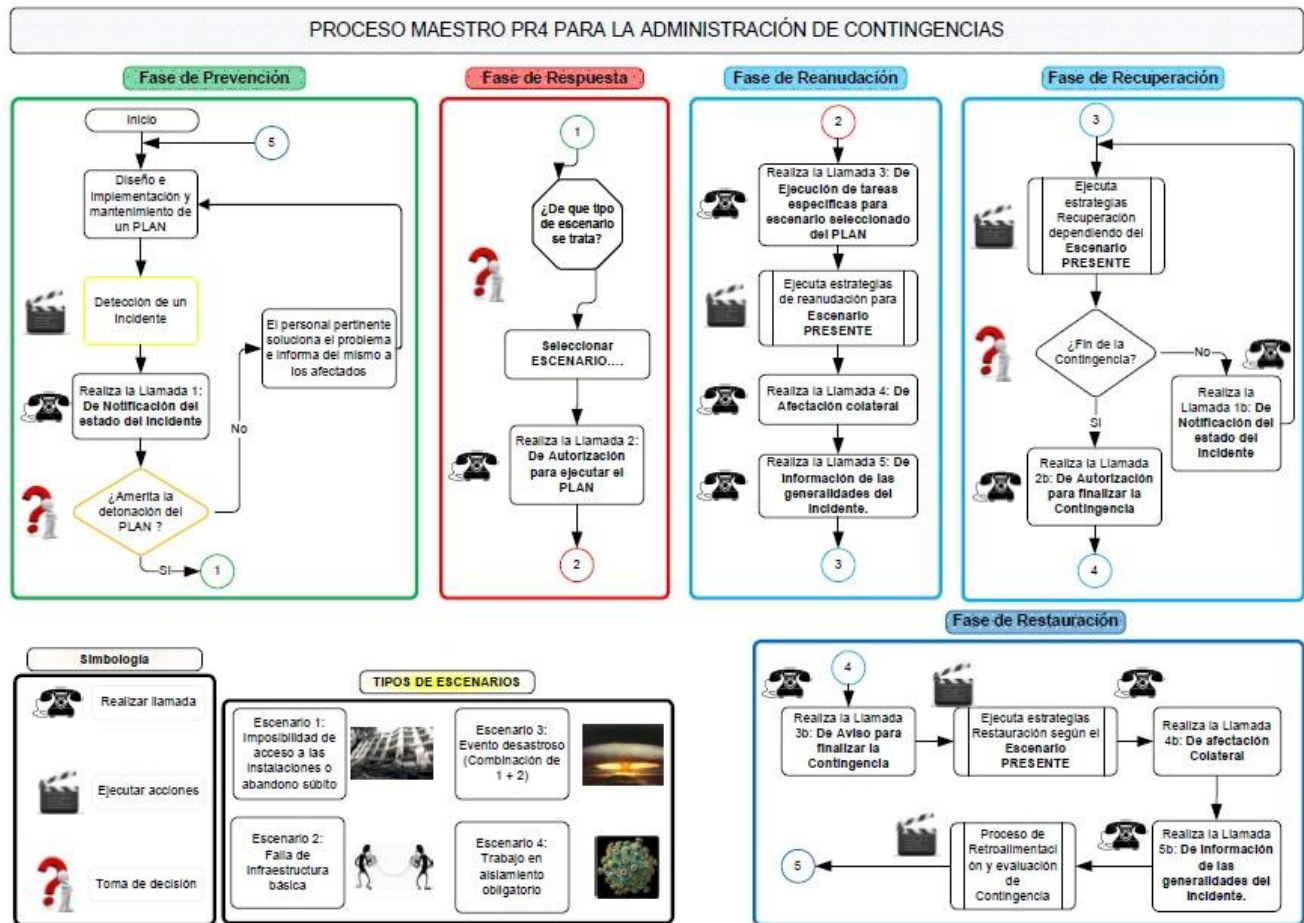
6. CONTENIDO

6.1. PROCESOS CRITICOS

Los procesos críticos determinados con base a los servicios críticos son:

Área	Proceso
Operaciones-Emisión	<ul style="list-style-type: none">• Pólizas• Endosos
Operaciones-Cobros	<ul style="list-style-type: none">• Cobranza de primas, deducibles y otros siniestros
Siniestros-Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Cabina• Alta de siniestros• Reservas• Pagos
Siniestros-Área Técnica	<ul style="list-style-type: none">• Dictamen técnico• Repuesto• Pérdidas totales
Comercialización	<ul style="list-style-type: none">• Atención telefónica• Atención vía correo electrónico• Cotizaciones
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Envío de información pagos a tesorería México y cobros

6.2. DIAGRAMA DE ADMINISTRACION DE CONTINGENCIA



6.3. ETAPA DE PREVENCIÓN

Además de las actividades de mantenimiento y el programa de pruebas, Quálitas Costa Rica ha implementado las siguientes estrategias para minimizar la probabilidad de ocurrencia de riesgo y o su impacto. Estas actividades aplican para todos los escenarios.

ACTIVIDADES Y ACCIONES

- En caso de una contingencia las oficinas que servirán como sitio alterno son: **Liberia** ubicadas en: Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten. Para casos de desconexión total de servidores eb CR el personal critico se trasladara a Mexico
- Quálitas Costa Rica debe contar con un programa de sucesión, por lo cual se busca que cada persona tenga un suplente en conocimientos y toma de decisiones.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 8 de 24

INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016

NO. DE VERSIÓN: 01

CÓDIGO:

- Se debe tener una política de viaje, la cual ayude a disminuir el riesgo de falta de disponibilidad de personal crítico y de toma de decisiones, al evitar que personas con perfiles similares y que sean suplentes, viajen juntos.
- Quálitas Costa Rica debe colocar papelería y hojas membretadas en las sedes alternas para uso en caso de contingencia.
- Se cuenta con un call center para la atención de siniestros, con un proveedor especializado (Coinca).

A partir de esta sección es que el Plan de Continuidad de Negocio debe ser utilizado en caso de una contingencia:

6.4. ETAPA DE RESPUESTA

El objetivo fundamental de esta fase es detectar el problema que se presenta y hacer una evaluación de la situación para que, en caso de que haya una posibilidad de interrupción o que esté confirmada la misma, se proceda a activar el Plan de Continuidad de Negocio.

Todo el personal tanto crítico como no crítico al darse cuenta de un evento deberá notificar a su jefe inmediato, siguiendo el documento “**Estructura de respuesta a incidentes**”.

Puesto	Responsable	Actividad
Personal NO CRITICO		Reportar incidente a su Jefe inmediato.
Personal CRITICO		<ul style="list-style-type: none">• Reportar el incidente utilizando la estructura de Respuesta a Incidentes.• Esperar instrucciones.
Responsables de área	Silvia Acuña Alexandra Jiménez José Manuel Gonzales Fernández Israel Burgos	<ul style="list-style-type: none">• Seguir la estructura de respuesta a incidentes.• Recopilar información sobre el incidente.• Evaluar posibles impactos sobre su área.• Solicitar si es necesario, activación del plan.• Comunicar si tiene alguna necesidad especial de reanudación.
Responsable del inmueble	Alexandra Jiménez	<ul style="list-style-type: none">• Verificar la integridad del inmueble.• Verificar disponibilidad del inmueble. Si el incidente tiene origen o posibilidad de daño al inmueble, responder de acuerdo a procedimientos propios del área (Seguridad patrimonial, seguridad e Higiene o Protección Civil). <ul style="list-style-type: none">• Verificar con las autoridades la posible duración del evento que bloquea las instalaciones (si aplica).

QUÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.

Para uso exclusivo de Quálitas Compañía de Seguros, S.A. de C.V.

Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 9 de 24
 INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
 NO. DE VERSIÓN: 01
 CÓDIGO:

Puesto	Responsable	Actividad
Responsable de TI	Cada encargado de área / TI México	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la disponibilidad de la tecnología. Si el incidente tiene origen en la tecnología o posibilidad de daño a la misma, proceder de acuerdo a procedimientos establecidos, propios del área.
Responsable de BCP	Tarik Araya	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenerse informado del estatus del evento o incidente para que en caso de que así se necesite, solicitar la activación del BCP. • Proporcionar información a la dirección sobre los impactos de la interrupción, que apoye a la toma de decisiones.
Recursos Humanos	Cada encargado de área en conjunto con gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un registro del personal presente en el inmueble. • Apoyar al responsable del BCP a notificar a todos los colaboradores.
Recepcionistas	Cindy Brenes Rodriguez	Reportar cualquier incidente a su coordinadora en turno o al responsable del inmueble.
Vigilancia	Coordinador edificio Marco Vasquez	Reportar cualquier incidente al responsable del inmueble.

6.5. ETAPA DE REANUDACIÓN

Esta fase inicia en el momento que la Dirección ha autorizado activar el BCP, por lo tanto, estamos listos para comenzar a reanudar las operaciones críticas de negocio.

Puesto	Responsable	Actividad
Personal NO CRITICO		En escenarios 1 y 3. <ul style="list-style-type: none"> • Retirarse a sus casas (con sus propios recursos) • Mantenerse al pendiente del teléfono. • Esperar notificación de fin de contingencia. Escenarios 2 y 4 <ul style="list-style-type: none"> • Esperar notificaciones.
Personal CRITICO		<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar estrategias de acuerdo a escenario.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 10 de 24

INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016

NO. DE VERSIÓN: 01

CÓDIGO:

Puesto	Responsable	Actividad
Responsable de BCP	Tarik Araya	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar la activación del plan y el movimiento de recursos.• Mantener registro. Informar a la dirección.• Notificar a las oficinas alternas.
Responsable de TI	Cada encargado de área / TI México	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que los sistemas se encuentren funcionales.• Proporcionar accesos remotos al personal que así lo requiera.• Proporcionar soporte en general.
Recursos Humanos	Cada encargado de área en conjunto con gerencia	Apoyar a la movilización de personal tanto crítico como no crítico.
Responsables de área	Silvia Acuña Alexandra Jiménez José Manuel Gonzales Fernández	<ul style="list-style-type: none">• Monitorear el movimiento de los recursos a su cargo.• Informar relación de recursos movilizados al responsable de BCP.
Responsable del Inmueble	Alexandra Jiménez	<ul style="list-style-type: none">• Coordinar la custodia del edificio.• Monitorear evento disruptivo para conocer disponibilidad.• Notificar al responsable de BCP.

6.4. ESCENARIO 1: Imposibilidad de acceso

Si el acceso al inmueble Quálitas Costa Rica ubicada en: Sabana Norte (frente al estadio nacional) edificio Torre La Sabana 1° piso. Está bloqueado o inhabilitado por cualquier situación, se debe hacer lo siguiente:

Las personas no críticas actuarán de la siguiente forma:

En el momento en que se active el plan, las personas **NO críticas** deberán irse a su casa y esperar notificación telefónica.

Las personas críticas de:

Operaciones-Emisión En cuanto se active el plan.

A las 8 hrs:

- Alexandra Jiménez (titular)
- Gabriel Segura (titular)
- Cristel Jiménez (titular)
- Jennifer Guerrero (suplente)
- Raquel Alvarado (suplente)
- Janina Chinchilla (suplente)



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 11 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

Apoyo con otras agencias:

- Penniel de la O, Liberia
- Graylin Vega, Liberia
- Jonathan Zúñiga, Liberia
- Andrea Garro, Perez Zeledon
- Jose Alfaro, San Carlos

A las 24 hrs:

- Alexandra Jiménez (titular)
- Gabriel Segura (titular)
- Cristel Jiménez (titular)
- Jennifer Guerrero (titular)
- Raquel Alvarado (suplente)
- Janina Chinchilla (suplente)

SE MOVILIZAN A:

- Oficina de Liberia, Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten.

REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

Emisión:

- Validar acceso a red, SISE y correo electrónico.
- Organizar las prioridades de las solicitudes para iniciar a emitir.
- Realizar la emisión.
- Gestión y entrega de la documentación al cliente.

CONSIDERACIONES ESPECIALES Y COMENTARIOS ADICIONALES

- Disponibilidad del área comercial para el envío y reenvío de la información para generar pólizas.
- Se debe contar con papelería para emitir las pólizas en Liberia.
- Todo el envío de información se realizara vía correo electrónico y PDF.
- Al cierre de mes se le notifica a Nelson Ortiz sobre el cierre de emisión y cobranza.
- Esta forma de operar desde sede alterna se mantiene vigente mientras no se declare fin de contingencia.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 12 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

Operaciones-Cobros En cuanto se active el plan.

A las 4 hrs:

- Alexandra Jiménez (titular)
- Janina Chinchilla (titular)
- José Arias (titular)
- Gabriel Segura (suplente)
- Raquel Alvarado (suplente)

A las 8 hrs:

- Alexandra Jiménez (titular)
- Janina Chinchilla (titular)
- José Arias (titular)
- Gabriel Segura (suplente)
- Raquel Alvarado (suplente)

Apoyo con otras agencias:

- Penniel de la O (titular), Liberia
- Graylin Vega (titular), Liberia
- Andrea Garro, Perez Zeledon
- Jose Alfaro, San Carlos

SE MOVILIZAN A:

- Oficina de Liberia, Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten.

REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

Cobros:

- Validar acceso a red, SISE y correo electrónico.
- Organizar las prioridades de las solicitudes.
- Verificación de los pagos en las entidades bancarias y arqueo de cuentas.
- Realizar la aplicación de los pagos.
- Gestión y entrega de comprobantes al cliente.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 13 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

CONSIDERACIONES ESPECIALES Y COMENTARIOS ADICIONALES

- Se depende de que las entidades financieras estén laborando para la verificación de pagos.
- Al cierre de mes se le notifica a Nelson Ortiz sobre el cierre cobros.
- Esta forma de operar desde sede alterna se mantiene vigente mientras no se declare fin de contingencia.

Siniestros-Área administrativa En cuanto se active el plan

Cabina:

- Silvia Acuña (titular) (para contacto con Coinca).
- Cyntia Arias (suplente)

Alta de siniestros:

- Cyntia Arias (titular)
- German Méndez (suplente)

Reservas:

- Cyntia Arias (titular)
- German Méndez (suplente)

Pagos:

- Rebeca Mora (titular)
- Cyntia Arias (suplente)

SE MOVILIZAN A:

- Oficina de Liberia, Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten.

REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

Cabina:

- Mantener comunicación con proveedor de Cabina, Coinca, Millford Ezna

Alta de siniestros:

- Recibir el archivo plano de Cabina (vía correo)
- Dar de alta los siniestros en sistema SISE
- Asignar número de siniestro

Reservas:

- Abrir la reserva



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 14 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

Pagos:

- Validar contar con las facturas en físico
- Ejecutar el pago de facturas

CONSIDERACIONES ESPECIALES Y COMENTARIOS ADICIONALES

- Se requiere contar con una persona del área contable Nelson Ortiz a diario para trámite de los pagos autorizados y el envío a tesorería MX para que ellos ejecuten.
- Contar con las facturas en físico en la oficina de Liberia para poder ejecutar el pago.
- Esta forma de operar desde sede alterna se mantiene vigente mientras no se declare fin de contingencia.

Siniestros-Área técnica En cuanto se active el plan.

Atención y servicio al cliente:

A la 1 hr:

- José Manuel González (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)

A las 24 hrs:

- José Manuel González (titular)
- Alexander Solano (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)
- Anthony Delgado (suplente)

A las 48 hrs:

Staff completo

- José Manuel González (titular)
- Alexander Solano (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)
- Anthony Delgado (suplente)

SE MOVILIZAN A:

- Oficina de Liberia, Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 15 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

Atención y servicio al cliente en horario normal y crítico

- Validar acceso a correo
- Revisar correos de proveedores para ser atendidos
- Loguear a sistema Audatex
- Realizar avalúos
- Realizar solicitud de repuestos vía correo

CONSIDERACIONES ESPECIALES Y COMENTARIOS ADICIONALES

- Esta forma de operar desde sede alterna se mantiene vigente mientras no se declare fin de contingencia.

Revisión de posibles casos de estafa:

A la 1 hr:

- José Manuel González (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)

A las 24 hrs:

- José Manuel González (titular)
- Alexander Solano (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)
- Anthony Delgado (suplente)

A las 48 hrs:

Staff completo

- José Manuel González (titular)
- Alexander Solano (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)
- Anthony Delgado (suplente)

SE MOVILIZAN A:

- Oficina de Liberia, Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten.

REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

En horario normal y crítico

- En sistema de cabina (Coinca) revisar declaraciones de posibles casos de estafa.
- Atención vía telefónica de posibles casos de estafa.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 16 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

CONSIDERACIONES ESPECIALES Y COMENTARIOS ADICIONALES

- Esta forma de operar desde sede alterna se mantiene vigente mientras no se declare fin de contingencia.

Valuaciones:

A la 1 hr:

- José Manuel González (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)

A las 24 hrs:

- José Manuel González (titular)
- Alexander Solano (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)
- Anthony Delgado (suplente)

A las 48 hrs:

Staff completo

- José Manuel González (titular)
- Alexander Solano (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)
- Anthony Delgado (suplente)

SE MOVILIZAN A:

- Oficina de Liberia, Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten.

REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

En horario normal y crítico

Taller de la red

- Loguear a sistema audatex
- Realizar avalúos
- Realizar solicitud de repuestos vía correo

Pago directo

- Atender solicitudes enviadas por correo y autorizarlas



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 17 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

CONSIDERACIONES ESPECIALES Y COMENTARIOS ADICIONALES

- Esta forma de operar desde sede alterna se mantiene vigente mientras no se declare fin de contingencia.

Propuestas indemnizatorias:

A la 1 hr:

- José Manuel González (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)

A las 24 hrs:

- José Manuel González (titular)
- Alexander Solano (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)
- Anthony Delgado (suplente)

A las 48 hrs:

Staff completo

- José Manuel González (titular)
- Alexander Solano (titular)
- Gustavo Ramírez (suplente)
- Anthony Delgado (suplente)

SE MOVILIZAN A:

- Oficina de Liberia, Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten.

REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

En horario normal y crítico

- Aprobar avalúos y repuestos
- Realizar pago directo
- Realizar las propuestas indemnizatorias

CONSIDERACIONES ESPECIALES Y COMENTARIOS ADICIONALES

- Flujo de información de parte de proveedores y que el servicio por parte de ellos no se interrumpa para dar continuidad a la operación.
- Esta forma de operar desde sede alterna se mantiene vigente mientras no se declare fin de contingencia.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 18 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

Comercial En cuanto se active el plan.

Atención telefónica y vía correo electrónico:

- Israel Burgos (Titular)
- Cima Aizpúrua(titular)
- Joislene Murillo (titular)
- Ana Mayorga (suplente)
- Jean Carlo Davila (suplente)
- Priscilla Ellis Blanco (suplente)
- Maria Fernanda Sanchez Castillo

Cotizaciones y renovaciones:

- Israel Burgos (Titular)
- Cima Aizpúrua(titular)
- Joiselie Mutrillo (titular)
- Ana Mayorga (suplente)
- Jean Carlo Davila (suplente)
- Priscilla Ellis Blanco (suplente)
- Maria Fernanda Sanchez Castillo

SE MOVILIZAN A:

Lugar decidido por los titulares para operar o a Oficina de Liberia, Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten.

REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

Atención telefónica y vía correo electrónico en horario normal y en horario crítico:

- Validar conexión con red interna
- Validar acceso a OWA
- Validar acceso a SISE
- Informar a intermediarios
- Atender correos
- Atención de llamadas telefónicas



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 19 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

Cotizaciones y renovaciones en horario normal y en horario crítico:

- Validar conexión con red interna
- Validar acceso a OWA
- Validar acceso a SISE
- Informar a intermediarios
- Atender correos
- Atención de llamadas telefónicas
- Descargar del reporte Excel el detalle de renovaciones de flotillas y colectivos
- Cotizar y enviar al cliente

CONSIDERACIONES ESPECIALES Y COMENTARIOS ADICIONALES

- Contar con el reporte Excel del detalle de renovaciones de flotillas y colectivos.
- Esta forma de operar desde sede alterna se mantiene vigente mientras no se declare fin de contingencia.

Contabilidad En cuanto se active el plan.

- Nelson Ortiz (Titular)

SE MOVILIZAN A:

Oficina de Liberia, Plaza Santa Rosa Local #7 contiguo a Bancredito o trabajo vía remota desde casa si las condiciones lo permiten.

REALIZANDO LAS SIGUIENTES ACCIONES:

En horario normal y cierre de mes:

- Envío de información de pagos a tesorería México para aplicación.
- Traspaso de información de cobros a estados financieros.

CONSIDERACIONES ESPECIALES Y COMENTARIOS ADICIONALES

- Esta forma de operar desde sede alterna se mantiene vigente mientras no se declare fin de contingencia.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 20 de 24
 INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
 NO. DE VERSIÓN: 01
 CÓDIGO:

6.5. ESCENARIO 2

Se deberán realizar las actividades de acuerdo a las Estrategias de Continuidad del Plan de Recuperación de Desastres.

Puesto	Responsable	Actividad
Personal NO CRITICO		<ul style="list-style-type: none"> • Actuar de forma manual y con recursos alternos. • Esperar notificaciones.
Personal CRITICO		<ul style="list-style-type: none"> • Actuar de forma manual y con recursos alternos. • Esperar notificaciones. <p>Emisión. Mediante notas de cobertura, se realiza de forma manual una carta.</p> <p>Cobros: Expedir un comprobante manual en físico o escanearlo y enviar vía correo electrónico.</p> <p>Siniestros-Área administrativa: Ninguna actividad manual, esperar a que los sistemas se restablezcan.</p> <p>Siniestro-Área Técnica: Determinar en Excel con base a una tablea de precios y fotos el monto a pagar.</p> <p>Comercial: Realizar cotizaciones en excel con el reporte y excel de flotillas y enviarlo con la opción de envío que se tenga.</p>
Responsable de BCP	Tarik Araya	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la activación del plan y ocupación de recursos alternos. • Mantener registro. • Informar a la dirección.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 21 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

Responsable de TI	Cada encargado de área /TI México/Alexandra Jiménez	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que los sistemas se encuentren funcionales.• Activar procedimientos establecidos por la organización.• Proporcionar soporte.• En caso de que sea falla de suministro eléctrico, mantener contacto con administrador del edificio Marco Antonio Vásquez, con proveedor de mantenimiento de la planta de emergencia Propase Ingeniería y con la empresa de suministro eléctrico "Compañía Nacional de Fuerza y Luz".• Para problemas con las comunicaciones, se debe tener contacto con los proveedores: Tigo- Enlace de internet. ICE-Telefonía Soporte-Soporte MX
-------------------	--	---

6.6. ESCENARIO 3

Para contingencias de afectación local se combinan estrategias de escenarios 1 y 2.

*Se tomará la decisión de quienes de los titulares operativos viajarán a Quálitas México para operar vía remota y reanudar las operaciones de Costa Rica.

Para contingencias de afectación global esperar notificaciones de la Alta Dirección.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 22 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

6.7. ESCENARIO 4

Dirección /Área	Línea de sucesión para toma de decisiones
Dirección General	Primer contacto: Rosa Ma. Morales Segundo contacto: Gabriela Zárate
Siniestros-Área Administrativa	Primer contacto: Silvia Acuña Segundo contacto: German Méndez
Siniestros-Área Técnica	Primer contacto: Juan José Gonzales Fernández Segundo contacto: Silvia Acuña
Operaciones- Emisión	Primer contacto: Alexandra Jiménez Segundo contacto: Gabriel Segura
Operaciones-Cobros	Primer contacto: Alexandra Jiménez Segundo contacto: Gabriel Segura
Comercial	Primer contacto: Israel Burgos Segundo contacto: Cima Aizpúrua
Sistemas	Primer contacto: Cada encargado de área Segundo contacto: Sistemas México

6.8. ETAPA DE RECUPERACIÓN

Esta fase comienza una vez que los procesos críticos de negocio ya están operando. Ahora, es preciso continuar así hasta que se resuelva el problema que originó la contingencia o desastre y la Compañía esté lista para volver a operar con normalidad.

Dado que las áreas críticas de negocio ya están operando en este momento, no hay acciones específicas que deban seguirse en esta fase. Sin embargo, es indispensable realizar algunas llamadas y acciones de verificación que pueden ayudar a Quálitas Costa Rica a mantener la situación bajo control.

Puesto	Responsable	Actividad
Personal NO CRITICO		<ul style="list-style-type: none">• Mantenerse en casa al pendiente del teléfono.• Esperar notificación de fin de contingencia.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 23 de 24
 INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
 NO. DE VERSIÓN: 01
 CÓDIGO:

Puesto	Responsable	Actividad
Personal CRITICO		<ul style="list-style-type: none"> Continuar trabajando desde los lugares alternos o designados. Notificar a proveedores o clientes. Notificar estatus de la Operación. Seguir la estructura de Finalización a incidentes.
Responsable de BCP	Tarik Araya	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear el trabajo en lugar alterno. Mantener registro. Mantener informado a la dirección y a los jefes de área. Mantenerse en contacto con responsable del inmueble para saber cuándo las condiciones sean adecuadas. Solicitar la desactivación del Plan de acuerdo a Estructura de Finalización de Incidentes.
Responsable de TI	Cada encargado de área	<ul style="list-style-type: none"> Verificar que los sistemas se encuentren funcionales. Proporcionar soporte en general.
Recursos Humanos	Cada encargado de área en conjunto con gerencia	<ul style="list-style-type: none"> Monitorear requerimientos de los colaboradores. Si es necesario, contratar personal.
Jefe inmediato		<ul style="list-style-type: none"> Monitorear el trabajo y estatus de los recursos a su cargo. Capacitar a personal nuevo, en caso de que se haya contratado.
Responsable del Inmueble	Alexandra Jiménez	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar la custodia del edificio. Monitorear evento disruptivo para conocer disponibilidad. Organizar tareas de limpieza, si son requeridas. Coordinar reparaciones, si son necesarias. Coordinarse con responsables para compra de suministros faltantes. Notificar al responsable de BCP.



ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

PÁGINA: 24 de 24
INICIO DE VIGENCIA: JUN/2016
NO. DE VERSIÓN: 01
CÓDIGO:

6.9. ETAPA DE RESTAURACIÓN

En esta fase, la Compañía debe prepararse para regresar a condiciones normales de operación. Se asume que todos los daños que ocasionó el evento de contingencia han sido reparados y resueltos por algunos grupos de apoyo que no forman parte de las áreas críticas de negocio listadas en el presente documento. Una vez que se confirma (desde la fase anterior) que la contingencia se ha finalizado, es indispensable que las personas de las áreas críticas de la compañía ejecuten las siguientes acciones para comenzar el regreso a la operación normal.

Puesto	Responsable	Actividad
Responsable del Inmueble	Alexandra Jiménez	Monitoreo del inmueble.
Personal CRITICO		<ul style="list-style-type: none">• Regresar a la oficina.• Verificar que la información se encuentre completa.• Notificar a proveedores y clientes.• Dar retroalimentación a Jefe directo y responsable de BCP.
Responsable de BCP	Tarik Araya	<ul style="list-style-type: none">• Monitorear el regreso de los colaboradores.• Registrar lo sucedido.• Realizar evaluación.• Realizar reporte para la Alta dirección.• Coordinar acciones correctivas y actividades de mantenimiento de acuerdo a resultado de evaluación.
Responsable de TI	Cada encargado de área	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que los sistemas se encuentren funcionales.• Proporcionar soporte en general.
Recursos Humanos	Cada encargado de área en conjunto con gerencia	<ul style="list-style-type: none">• Monitorear regreso del personal.• Apoyar en trámites administrativos (pagos de viáticos, etc.)
Responsables de área		<ul style="list-style-type: none">• Monitorear el regreso de los colaboradores a su cargo.• Verificar actividades realizadas de forma alterna.
Personal NO CRITICO		<ul style="list-style-type: none">• Regresar a las instalaciones.• Realizar sus actividades con normalidad.

La organización ha dejado de estar en contingencia.